

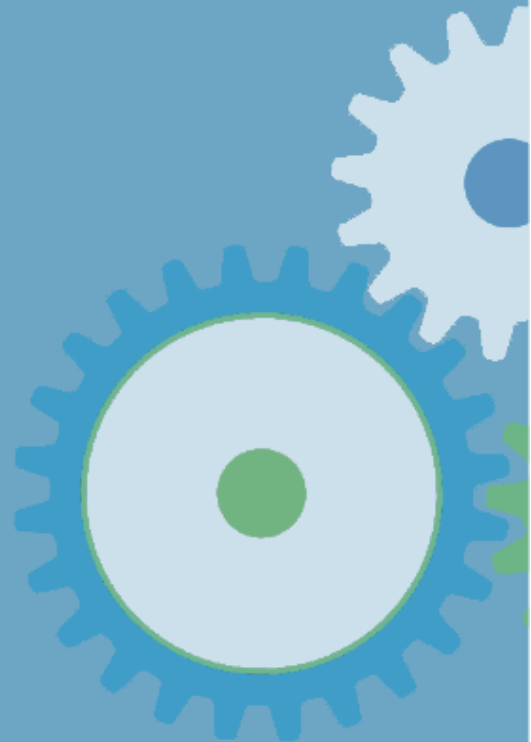




**PRAKSIS- OG KUNNSKAPSUTVIKLING  
I NAV-KONTOR**

# Ung@jobb

Sluttrapport for Rogalandsprosjektet «Praksis- og kunnskapsutvikling i NAV-kontor»



Oktober 2017  
ISSN 0806-7031  
ISBN 978-82-7644-735-4

Rapport nr. 67, Universitetet i Stavanger

Universitetet i Stavanger  
N-4036 Stavanger  
Norge  
[www.uis.no](http://www.uis.no)

## Forord

Ung@Jobb prosjektet på Haugalandet har vært en spennende reise for oss som har vært involvert, og nå i siste omgang har sittet i førersetet for å dra denne rapporten i havn. I prosjektet har vi publisert en kunnskapsbeskrivelse (Ung@jobb) og med dette foreligger altså også sluttrapporten fra Rogalandsprosjektet.

Det er mange som skal takkes. Brukerne som har vært med i brukerutvalget og i møter, lokalt, regionalt og nasjonalt. Alle andre som har sittet i de mange råd og utvalg som har blitt opprettet for at vi skulle kunne gjennomføre firepartssamarbeidet mellom praksis, brukere, utdanning og forskning. Vi vil med navns nevning takke lokale prosjektledere og prosjektmedarbeidere i NAV Karmøy og NAV Haugesund: Marit Bjørnstad, Linda Høyland, Bodil Postvoll, Lajla Berget Pettersen, Heidi Pros-Verme, Tommy Tangjerd Søllesvik og Hallvard Mellingen Lothe. Dere har også bidratt med tekster og kommentarer på teksten til denne rapporten. Selv om de har funnet seg andre reisemål og andre reisefølger før dette prosjektet ble avsluttet, skal likevel Hilde Aasmundsen og Anne-Grete Jenssen ha stor takk fordi de har vært svært viktige for prosjektet som helhet og for delprosjektet brukermedvirkning.

Stavanger 1. mars 2017

Aase Bø-Rygg og Siv Oltedal



## Innholdsfortegnelse

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Forord</b> .....   | <b>5</b>  |
| <b>1. Sammendrag</b> .....  | <b>9</b>  |
| Bakgrunn .....  | 9         |
| Problemstilling.....  | 9         |
| Datainnsamling og analysemetode .....   | 10        |
| Resultater .....  | 11        |
| Konklusjon .....  | 11        |
| <b>2. Innledning</b> .....  | <b>12</b> |
| Felles utgangspunkt og bakgrunn for forsøket .....                                      | 12        |
| <b>3. Organisering</b> .....  | <b>13</b> |
| Struktur.....   | 13        |
| Økonomi .....   | 15        |
| Økonomiske rammer (inkludert fordeling mellom interessenter).....                       | 15        |
| Ressursbruk (medarbeidere og brukermedvirkere).....                                     | 15        |
| <b>4. Beskrivelse av fylkesprosjektet</b> .....   | <b>16</b> |
| Effekt mål .....  | 16        |
| Resultatmål.....  | 16        |
| <b>5. Firepartssamarbeid</b> .....  | <b>17</b> |
| Sentrale kjennetegn ved praksisforskning .....  | 17        |
| <b>6. Ung@Jobb – fellesprosjektet på Haugalandet</b> .....                              | <b>19</b> |
| Arbeidsmarkedet.....  | 19        |
| Unge Uføre (18-29 år) .....   | 21        |
| Gjennomføring av videregående opplæring .....   | 21        |
| Hovedtrekk i fylkets og kommunenes (Karmøy og Haugesund ) folkehelse.....               | 22        |
| Hva er fellestrekk for de unge uføre?.....  | 23        |
| <b>7. NAV Haugesund</b> .....   | <b>24</b> |
| Organisering av NAV Haugesund .....   | 24        |
| KOR - et internasjonalt utviklet tilbakemeldingssystem .....                            | 25        |
| Andre innsatsområder.....   | 26        |
| Unge i målgruppen for prosjektet .....  | 27        |
| Hvordan gikk det med deltakerne i Ung@jobb – NAV Haugesund? .....                       | 28        |
| Oppsummering og gjennomgang av løpene til 3 av brukerne i ung@jobb .....                | 30        |
| <b>8. NAV Karmøy</b> .....  | <b>33</b> |
| Organisering av NAV-kontoret i Karmøy og unge i målgruppen for Ung@jobb prosjektet..... | 33        |
| EFK – Endringsfokusert kartlegging – NAV Karmøy.....                                    | 34        |
| Målgruppe/Utvalg .....  | 35        |
| Hvordan gikk det med deltakerne i Ung@jobb – NAV Karmøy?.....                           | 36        |
| Oppsummering og gjennomgang av løpene til 2 av brukerne i ung@jobb .....                | 37        |
| <b>9. Erfaringer med Ung@Jobb på Hauglandet</b> .....                                   | <b>39</b> |
| Ungdommenes erfaringer med NAV prosjektet .....   | 39        |
| Samtalene mellom veilederne og brukerne i et mangfold av kontekster.....                | 44        |
| <b>10. Erfaringer med KOR – NAV Haugesund</b> .....                                     | <b>54</b> |
| Tematisering av KOR i samtalene mellom brukere og veiledere .....                       | 54        |
| Ungdommens erfaringer med KOR .....   | 56        |
| NAV veilederens erfaring med KOR.....   | 59        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>11. Erfaringer med EFK- NAV Karmøy .....</b>                        | <b>61</b> |
| Tematisering av EFK i samtalene mellom brukere og veiledere .....      | 61        |
| Ungdommenes erfaringer med EFK metodikken .....                        | 64        |
| Veiledernes erfaringer med EFK metodikken.....                         | 67        |
| Bruken av EFK i mottaket på NAV kontoret .....                         | 71        |
| <b>12. Læringssystem.....</b>  | <b>73</b> |
| Læringssystem i NAV Karmøy og Haugesund.....                           | 74        |
| Undervisning som del i firepartssamarbeidet .....                      | 76        |
| Utvikling av brukerforum og brukermedvirkning.....                     | 77        |
| <b>13. Samlet vurdering av måloppnåelsen.....</b>                      | <b>78</b> |
| Hva ble oppnådd overfor målgruppen .....                               | 78        |
| Læringssystem.....   | 80        |
| Styrket firepartsamarbeid .....  | 81        |
| Brukerinvolvering. ....  | 82        |
| Utfordringer i gjennomføringen av prosjektet.....                      | 82        |
| Kontekst og sammenheng er vesentlig i møtet mellom ungdom og NAV ..... | 84        |
| <b>14. Veien videre.....</b>   | <b>88</b> |
| <b>Litteratur:.....</b>  | <b>90</b> |

# 1. Sammendrag

## Bakgrunn

«Praksis- og kunnskapsutvikling i NAV-kontor» er et nasjonalt forsøk iverksatt av Arbeids- og velferdsdirektoratet i perioden 2013-2016. Tre lokale prosjekter ble gjennomført i Sør-Trøndelag, Rogaland og i et samarbeidsprosjekt mellom Østfold og Buskerud. Hovedformålet med forsøket er en systematisk og forskningsbasert styrking av kvaliteten og kompetansen på NAV-kontorenes virkemidler, tjenester og arbeidsmåter overfor brukere med sammensatte behov. Dette er utviklet gjennom et partssamarbeid mellom fire parter: Praksis, brukere, forskning og utdanning. Prosjekteiere på fylkesnivå har vært Fylkesmannen og NAV fylke, i samarbeid.

Rogalandsprosjektet har fokusert på å arbeide systematisk for å styrke kvalitet og kompetanse når det gjelder NAV kontorenes arbeidsmåter overfor unge brukere med sammensatte behov. Dette blir dokumentert gjennom kvalitativ forskning.

## Problemstilling

Problemstillinger som prosjektet ville utforske var:

Hva kommer det av at Karmøy og Haugesund har så høy andel unge uføre sammenlignet med resten av fylket?

Hvordan kan NAV bidra til å redusere tilfanget av unge uføre?

På bakgrunn av målsetting og problemstillinger har en i prosjektet utviklet følgende konkretisering av forskningsspørsmål;

- Hva er grunnene til at andelen unge uføre er større i Haugesund og Karmøy?
- Hva kan gjøres for å redusere tilfanget av unge uføre?
- Hvilke arbeidsmåter og hvilke tiltak virker for hvem?
- Hva slags intern organisering av tjenestene kan best mulig bidra til færre unge uføre?
- Hva slags ekstern samhandling, og med hvem, kan best mulig bidra til færre unge uføre?
- Hva kjennetegner de unge uføre?

Rogalandsprosjektet analyserer hvem de unge uføre er i de to kommunene og beskriver situasjonen på kommunalt-, fylkes- og nasjonalt nivå. Vi svarer ikke på problemstillingen om



hva som er årsak til at det er flere unge uføre i de to prosjektkommune, sammenliknet med landsgjennomsnittet og gjennomsnittet for fylket. Men kjennskap til hvem de unge uføre er, gir viktig kunnskap for å bidra til å redusere tilfanget av unge uføre. I Rogalandsprosjektet har vi fokusert på problemstillingen: Hvordan kan NAV bidra til å redusere tilfanget av unge uføre?

## Datainnsamling og analysemetode

I praksis- og kunnskapsprosjektet i Rogaland inngår ulike former for data som kunnskapsgrunnlag. Både forskningsintervjuer og observasjoner av samtaler, fokusgrupper, referat fra ulike møter, journalnotater og ulike NAV dokumenter inngår i forskning- og utviklingsprosessen.

Våren 2014, i oppstarten av prosjekter, ble det hentet inn data fra ansatte og brukere for å kunne danne baseline for forsøket. Intervjuene ble foretatt både for å kunne beskrive situasjonen før forsøket ble iverksatt, men også ut fra en erkjennelse av at aktørene i det feltet som skal studeres har viktig kunnskap om feltet.

Våren 2015 ble det gjennomført observasjoner av brukersamtaler på NAV kontor og nye intervju med ansatte og brukere, dette som en del av følgeforskningen fra Universitetet i Stavanger. I tillegg ble det avholdt fokusgruppemøter og læringssystemmøter som det ble skrevet fylldige referater fra. Dette materialet inngår i datainnsamlingen og danner forsøkets empiri sammen med baseline. Norges samfunnsvitenskapelige datatjeneste (NSD) har godkjent forskningsdesign for dataene innsamlet i 2014 og i 2015.

I 2014 ble det intervjuet 10 brukere og 7 ansatte, fordelt på de to kontorene. Det ble videre samlet inn følgende datamateriale:

| Data          | Lærings-system møte | Fokusgruppe NAV veiledere | Intervju Brukere | Intervju NAV veiledere | Veileder-bruker samtaler | Andre data                    |
|---------------|---------------------|---------------------------|------------------|------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| NAV Karmøy    | 3                   | 4                         | 11               | 3                      | 10                       | Årsrapporter<br>Møtereferater |
| NAV Haugesund | 5                   | 4                         | 12               | 4                      | 13                       | Årsrapporter<br>Møtereferater |

Underveis i forsøket har det vært flere møter mellom ulike aktører i prosjektene som det er skrevet referater fra. Det er i tillegg produsert årsrapporter og sluttrapporter for de to delprosjektene om å styrke brukerinvolvering og å styrke samarbeidet mellom

utdanningsinstitusjon og praksisfelt, som anvendes i en videre analyse. Det skriftlige materialet som foreligger blir anvendt i beskrivelsen og evalueringen av forsøket. Innsamlet datamateriale er bearbeidet og analysert av forskere ved UIS. Den sentrale analysemetoden er systematisk tekstkondensering (Malterud 2003). Det er en metode som gjør at en kan håndtere og analysere et stort kvalitativt datamateriale der en har brukt ulike datainnsamlingsmetoder. Systematikken i framgangsmåten hjelper en til å kunne identifisere, beskrive og analysere fenomen og mønster. Vi veksler mellom å studere helheten i intervju- og samtalematerialet, og å utvikle tema vi fokuserer på. Denne analysemetoden bidrar til å gjøre prosessen med å få fram nye beskrivelser og begrep transparent og robust. Samarbeid med praktikere og brukere i forskningsprosessen dreier seg om at de har deltatt i diskusjoner underveis i prosjektet og lest og kommentert presentasjoner og analyser av datamaterialet.

## Resultater

Prosjektet Ung@Jobb har ført til flere ungdommer i positiv aktivitet og med større tilknytning til arbeidslivet. En har utformet og prøvd ut metoder for kartlegging, oppfølging og tilbakemelding i brukermøter på NAV kontor. Ung@jobb ved NAV Karmøy i samarbeid med brukerne og en IT-konsulent i Karmøy kommune har utviklet nettsider for å gi opplæring i og bruk av endringsfokustert kartlegging. NAV Haugesund har prøvd ut det internasjonale tilbakemeldingsverktøyet KOR. Begge kontorene har også arbeidet med oppfølgingsmetoder av ungdom (18-30) som står i fare for å bli unge uføre.

## Konklusjon

Ung@Jobb har vært iverksatt ved to NAV kontor som grenser geografisk til hverandre. Disse nabokontorene har deltatt i en felles utviklingsprosess som konkretiserer seg i fokus på brukervedvirkning og holdningen i arbeidet som dreier seg om å se mennesket først. De har vært ulike når det gjelder hvilke deler av arbeidsmetodene de har prøvd ut. Det ene kontoret har prøvd ut system for kartlegging, mens det andre har prøvd ut et system for tilbakemelding i brukermøter. De er forskjellige og begge har vist positive resultater.

*Firepartssamarbeidet* i dette prosjektet førte til at det ble utviklet og iverksatt en felles NAV utdanningsuke for vernepleie, barnevern og sosionom ved Universitetet i Stavanger. Praksisforskning og samarbeidsforskning er en tidkrevende men fruktbar måte for å øke relevansen til forskningen.

*Tilbakemelding i brukeroppfølgning:* KOR styrker brukermedvirkning på individnivå med fokus på mestring, deltakelse og samarbeid. Veileder bidrar ved hjelp av skåringskurven til å synliggjøre brukers utvikling og endring. Tilbakemeldingene gjør at bruker får et aktivt forhold til endringer i egen livssituasjon. Bruker er med på å velge hvilke tiltak og når det er viktig å ta videre steg i prosessen mot arbeid, utdanning eller formalkompetanse. Det gir ny start, nytt håp og opplevelse av - Jeg kan, jeg vil.

*Endringsfokusert kartlegging.* Tre samtaler: registrering av funksjonsnivå, samtale om funksjonsnivå, samvurdering og plan. Veileder bidrar til bevisstgjøring og synliggjøring av endringsprosesser. Kartleggingen gir fleksibilitet i utforming og bruk, og fører til effektiv tidsbruk og individuell tilpasning.

*Brukerutvalg og brukermedvirkning på systemnivå:* Gir likeverdighet og skaper holdningsendringer ved kontoret.

## **2. Innledning**

### **Felles utgangspunkt og bakgrunn for forsøket**

Høsten 2012 ga Arbeidsdepartementet (AD) Arbeids- og velferdsdirektoratet oppdraget om å planlegge og iverksette et nytt forsøk, ved bruk av deler av midler fra det tidligere HUSK-forsøket.

Departementet ga følgende føringer for bruken av midlene: Det igangsettes i 2012 en ny satsing «Praksis- og kunnskapsutvikling i NAV-kontorene». Satsingen skal:

- Bidra til god kompetanse og kvalitet i det samlede tjenestetilbudet i NAV-kontorene, både statlige og kommunale tjenester
- Bidra til at personer med sammensatte behov mottar helhetlig bistand med inkludering i arbeid og samfunnsliv som mål
- Bidra til kunnskapsbasert praksis og nye samarbeidsformer mellom forskning, utdanning, tjeneste og brukere både på nasjonalt, fylkes- og lokalnivå
- Gi rom for prosjekter initiert ut fra lokale behov

- Direktoratet legger sentrale rammer for programmet og har et koordineringsansvar for satsingen, herunder ansvar for å følge opp forsøkene, oppsummere og spre erfaringer.
- Eierskapet til utviklingsarbeidet skal først og fremst ligge på fylkesnivå hvor NAV Fylke og Fylkesmannen vil være sentrale samarbeidspartnere i gjennomføringen, med Fylkesmannen som hovedansvarlig
- Det legges opp til en geografisk avgrensning, da midlene ikke vil strekke til en nasjonal satsing.
- Utgangspunktet for forsøket er at det skal prøves ut en fremgangsmåte eller en metode overfor brukere med sammensatte behov med mål om tilknytning til arbeidslivet. Dette skal gjennomføres gjennom et likeverdig samarbeid mellom forskning, utdanning, praksis og brukere

**Hovedprosjektets mål:** *Å styrke kvalitet og kompetanse for å redusere tilfanget av unge uføre, unngå passiv stønad og bidra til at ungdom med sammensatte behov får arbeid eller aktivitet.*

- Målgruppen er ungdom mellom 18-29 år med sammensatte behov/nedsatt arbeidsevne og behov for tett individuell oppfølging med arbeid som mål.
- De som skal lære og utføre metodikken er veiledere og ansatte i NAV-kontorene

Tall fra Navs statistikker i 2011 viste at andelen unge uføre i Haugesund og Karmøy var betraktelig høyere enn landsgjennomsnittet og gjennomsnittet for fylket. Det er viktig å forebygge uførhet og unngå lange perioder med passivitet. Det er sentralt å foreta en grundig kartlegging og få tilbakemelding fra brukere om hva som er god hjelp. På grunnlag av dette ble prosjektet «Ung@jobb» startet for å styrke kvalitet og kompetanse i NAV-kontorene.

### 3. Organisering

#### Struktur

**Prosjekteier:** NAV Fylke og Fylkesmannen er prosjekteiere med Fylkesmannen som hovedansvarlig.

**Styringsgruppen** skal sikre prosjektets gjennomføring og framdrift gjennom å bidra til forankring av prosjektet i NAV Karmøy, NAV Haugesund og UiS v/Institutt for sosialfag. Styringsgruppen skal ha kontroll over budsjett og ressursfordeling, godkjenne prosjektplan, herunder framdriftsplan, ha et overordnet ansvar for at prosjektet gjennomføres i tråd med godkjente planer og sikre nødvendig rapportering til oppdragsgiver. Fylkesmannen leder styringsgruppen.

**Prosjektgruppen** har det operative ansvaret for driften av prosjektet. Prosjektet drives ut fra to lokale NAV kontor, Haugesund og Karmøy, med ulik utprøving av fremgangsmåte. Prosjektgruppen har bestått av representanter fra Fylkesmannen, NAV Rogaland, UiS, NAV-ledere, prosjektkoordinatorer og brukerrepresentanter fra Karmøy og Haugesund.

**Fremdriftsgruppen** har møter fortløpende for å sikre det pågående arbeidet. Deltagere er representanter fra Fylkesmannen, NAV fylke, UiS, prosjektkoordinatorer og brukerrepresentanter fra Haugesund og Karmøy.

**Brukerforum** skal sikre at prosjektdeltagere med brukererfaring får mulighet til å forberede saker i forbindelse med deltagelse i prosjektsamarbeidet.

**Prosjektledelse:** Universitetet i Stavanger har ansvar for prosjektledelse. Prosjektleder leder Prosjektgruppen, følger opp fremdrift i prosjektet og tilrettelegger for daglig drift av prosjektet. Prosjektleder rapporterer til styringsgruppen og har møte og talerett i styringsgruppen.

**Prosjektkoordinator NAV-kontor:** Prosjektkoordinator leder prosjektarbeidet ved sitt lokale NAV kontor og rapporterer til prosjektleder.

**Leder av brukerforum** har ansvar for å koordinere brukerforum og å være kontaktperson for prosjektmedarbeidere med brukererfaring.

Ut fra erfaring med tidligere likeverdig samarbeid i kunnskapsutvikling og forskning, er det noen områder som er spesielt utfordrende og krever ekstra oppmerksomhet og innsats for at de ikke skal hemme måloppnåelsen i prosjektet. For å støtte opp om prosjektet ble det derfor igangsatt to delprosjekt: styrke brukerinvolvering og styrke samarbeidet mellom utdanningsinstitusjon og praksisfelt. Begge delprosjektene rettet seg mot målgruppen for prosjektet.

**Delprosjektleder** skal lede og følge opp fremdrift i delprosjektet. Delprosjektene skal støtte opp om og på hver sin måte bidra til at prosjektet når sine mål. Delprosjektleder rapporterer til prosjektleder.

## Økonomi

### Økonomiske rammer (inkludert fordeling mellom interessenter)

**Totalt for perioden 2013-2016: 17 112 000,-**

|                            |             |
|----------------------------|-------------|
| Tilskudd til UiS:          | 8 252 994,- |
| Tilskudd til Haugesund:    | 4 278 623,- |
| Tilskudd til Karmøy:       | 3 880 383,- |
| Tilskudd til Nav Rogaland: | 72 500,-    |
| Tilskudd til Fylkesmannen: | 627 500,-   |

### Ressursbruk (medarbeidere og brukarmedvirkere)

#### Haugesund

Personalressurser:

2014 og 2015: 1,5 stilling ble dekket av prosjektet. 1,5 kommunale årsverk + 1 statlig årsverk ble dekket av NAV Haugesund. Dette fortsatte i 2016 fram til oktober 2016, deretter dekket NAV Haugesund kun 0,5 årsverk selv.

Rådgivere med bruker erfaring.

Gjennom prosjektperioden har NAV Haugesund i snitt hatt 4 rådgivere med brukererfaring hvert år. Samlede honorarer til rådgivere med brukererfaring er på kr. 341 867,-

#### Karmøy

Personalressurser:

1,5 stilling ble dekket av prosjektet og 0,5 årsverk ble dekket av NAV Karmøy gjennom hele prosjektperioden.

Rådgivere med brukererfaring.

Samlede honorarer til rådgivere med brukererfaring er på kr. 183 560,-.

## UiS

Personalressurser:

2014, 2015 og 2016: 2 stillinger dekket av prosjektet. 2014 og 2015 ble 1 stilling dekket av UiS

Driftsutgifter til fellesarrangementer og ulike forskningsaktiviteter kr. 860 000,-.

## 4. Beskrivelse av fylkesprosjektet

### Effektmål

- For unge i prosjektets målgruppe
- Færre unge uføre
- Flere unge brukere i arbeid
- Flere unge brukere i positiv aktivitet
- Bedret livsmestring og livskvalitet
- Større tilfredshet blant unge brukere i møte med NAV

### Resultatmål

- Det er etablert nye samarbeidsarenaer mellom forskning, utdanning, NAV- kontor og brukere.
- Det er gjennomført organisatoriske og oppgavemessige endringer med tanke på oppfølgingen av brukerne i målgruppen.
- Virkemidler og metoder, som øker overgangen til ordinært arbeid og reduserer tilgang på unge uføre, er prøvd ut og innført.
- Modeller og metoder for brukerinvolvering både på individ og systemnivå er tatt i bruk og videreutviklet.
- Brukerfora og rutiner for brukermedvirkning på systemnivå er etablert.
- Nye kartleggings- og evalueringsverktøy er utprøvd og implementert.
- Læringsarenaer og læringsmodeller som bistår og underbygger utprøvingen i NAV-kontorene er etablert.
- Samarbeidet med eksterne parter som har betydning for arbeidet med målgruppen er kartlagt og videreutviklet, forpliktende samarbeidsavtaler er inngått.

- Forskning og kunnskapsutvikling om virksomme metoder er gjennomført og gjort tilgjengelig for andre NAV-kontor.

## 5. Firepartssamarbeid

«Praksis- og kunnskapsutvikling i NAV-kontorene» baserte seg på et likeverdig samarbeid mellom forskning, utdanning, NAV-kontorene og brukerne. Forskningstilnærmingen ble derfor basert på samarbeidsforskning eller praksisforskning (SW&S 2011, Johannessen m.fl. 2011). Det er en forskningstilnærming som er opptatt av å forske i, med og for praksisfeltet. Praksisfeltet er vant til å bli forsket **på** av distanserte forskere som betrakter og beskriver fra et ståsted utenfor praksisfeltet. Praksisforskning er en forskningstilnærming som forsker **i, med og for** aktørene i praksisfeltet. Problemstillingene hentes fra praksisfeltet og utforskes sammen med aktørene i praksisfeltet for å være til nytte for praksisfeltet. Forskningen bygger på et kunnskapssyn som innebærer deltakerorientering og handlingsorientering (Starrin 2007).

### Sentrale kjennetegn ved praksisforskning

**Deltakerorienteringen** innebærer at en betrakter deltakerne i det feltet som skal utforskes som viktige kunnskapskilder. Her blir taus kunnskap, praktisk kunnskap og erfaringskunnskap betraktet som like viktige som teoretisk kunnskap. Forskningen har ofte et kunnskapssyn der teoretisk kunnskap, evidensbasert kunnskap og gullstandard blir betraktet som øverst i et kunnskapshierarki. Brukernes kunnskap blir plassert i bunn av hierarkiet. Praksisforskning likestiller kunnskapsbidragene. Deltakerorienteringen er en konsekvens av at forskere ser betydningen av å trekke inn den kunnskapen som aktørene i praksisfeltet besitter. Praktikerens og brukerens kunnskap blir ansett som viktige bidrag til kunnskapsutviklingen (Wallcraft et.al. 2009, Jenssen 2011, Jenssen 2014).

**Handlingsorienteringen** kommer av at forskningens mål ikke bare er å beskrive, men å endre, videreutvikle og forbedre det praksisfeltet som studeres (Reason and Bradbury 2008). En nøytral beskrivelse betraktes verken som mulig eller ønskelig. En betrakter nøytralitet som en illusjon. Organisasjonen der forskningen foregår, er i stadig utvikling og erfaringer gir læring som i sin tur fører til endring. Kunnskapsutviklingen skjer parallelt med utviklingen av praksisfeltet. En statisk beskrivelse betraktes ikke som verken mulig eller ønskelig. Forskningen gir fortløpende tilbakemeldinger til det praksisfeltet som utforskes. Kunnskap



som utvikles av aktørene i feltet blir eid av aktørene og vil dermed også lettere bli implementert i arbeidet. I praksisforskning skjer praksisutvikling og kunnskapsutvikling parallelt. Resultater og funn presenteres fortløpende og implementeres underveis.

I praksisforskning, der ulike parter med ulikt ståsted i terrenget «NAV» møtes for å utvikle deler av «NAV», kan en tenke at de ulike partene har sine kart med seg når de møtes. Hvordan ser de ulike kartene ut? Er ett kart mer rett i sin beskrivelse av NAV? Eller er det slik at de ulike kartene alle bringer inn viktige data, som må sammenstilles for å lage et mer komplett og riktig kart over NAV? Det er viktig å komme sammen, legge fram og synliggjøre kart. En vil i møtene vurdere og revurdere kart og deretter lage nye kart som alle kan kjenne seg igjen i og navigere etter i utvikling og implementering av nye tjenester og tiltak. Når kartet skapes sammen blir det mer komplett.

I starten av prosjektet Ung@jobb var det mange møter mellom partene i samarbeidet, noe som er viktig for å få et blikk inn i hverandres ståsted og terreng. Noen av de første samlingene gikk over én og to dager, slik at det også var god tid til mer uformelle samtaler.

Etter de første møtene og samlingene ble en strammere struktur lagt og møtene ble stykket opp i arbeidsgruppemøter, prosjektgruppemøter og fremdriftsgruppemøter. Det var hyppige møter, der alle partene var representert i alle gruppene; både praktikere, forskere, undervisere og brukere. Prosjektet gikk inn i en mer intensiv arbeidsfase, der utprøving av nye metoder var sentralt. Brukerinvolvering i prosjektet ble også arbeidet med parallelt og eget brukerforum som brukernes arbeidssted ble opprettet. I tillegg deltok partene på nettverkssamlinger og i undervisning om NAV ved UIS. Høy aktivitet, hyppig kontakt og fordeling av arbeidsoppgaver er stikkord for denne perioden.

Å være sammen jevnlig gjør at alle partene i firepartsamarbeidet kan bidra i kunnskapsutviklingen, og dermed at den kunnskapen som frambringes blir annerledes og mer robust enn kunnskap frambrakt på tradisjonell måte.

Det er viktig å vedlikeholde og videreutvikle de etablerte strukturene og arenaene for forpliktende samarbeid. Et slikt samarbeid utvikles ikke i et tomrom, og det krever oppbygging av et miljø hvor man jevnlig møtes, drøfter og utvikler samarbeidet i henhold til målene som er satt for virksomheten. Kunnskapen som frambringes i et samarbeid vil lettere kunne implementeres i praksis fordi aktørene i praksisfeltet selv er med på kunnskapsutviklingen og har et eierforhold til kunnskapen. Praktikerne vil kunne gi

studentene undervisning og en oppdatert kunnskap om arbeidslivet. Gjennom et slikt forskningssamarbeid vil kommunene kunne imøtekomme samhandlingsreformens krav om praksisnær forskning (HUSK årsrapport 2011).

Det innebærer også omfattende ressursbruk å ha så mye kontakt. Det er viktig å kjenne til hverandre sine perspektiver, for å kunne ha en god dialog. Men selv om en utvikler kunnskap om hverandre, kan en likevel erfare at det er ulike oppfatninger og kanskje interessekonflikter om hva som skal vektlegges. Eide (2014) understreker at likeverd vil medføre at bidragene fra ulike parter må bli behandlet med respekt, og bli utforsket, diskutert og utfordret.

## **6. Ung@Jobb – fellesprosjektet på Haugalandet**

Vi starter med å beskrive arbeidsmarkedssituasjonen, folkehelsesituasjonen, om unge i videregående opplæring og en sammenlikning av antall unge uføre i prosjektkommunene, sammenliknet med fylket og landet som helhet. Statistikken er hentet fra NAV-Rogaland.

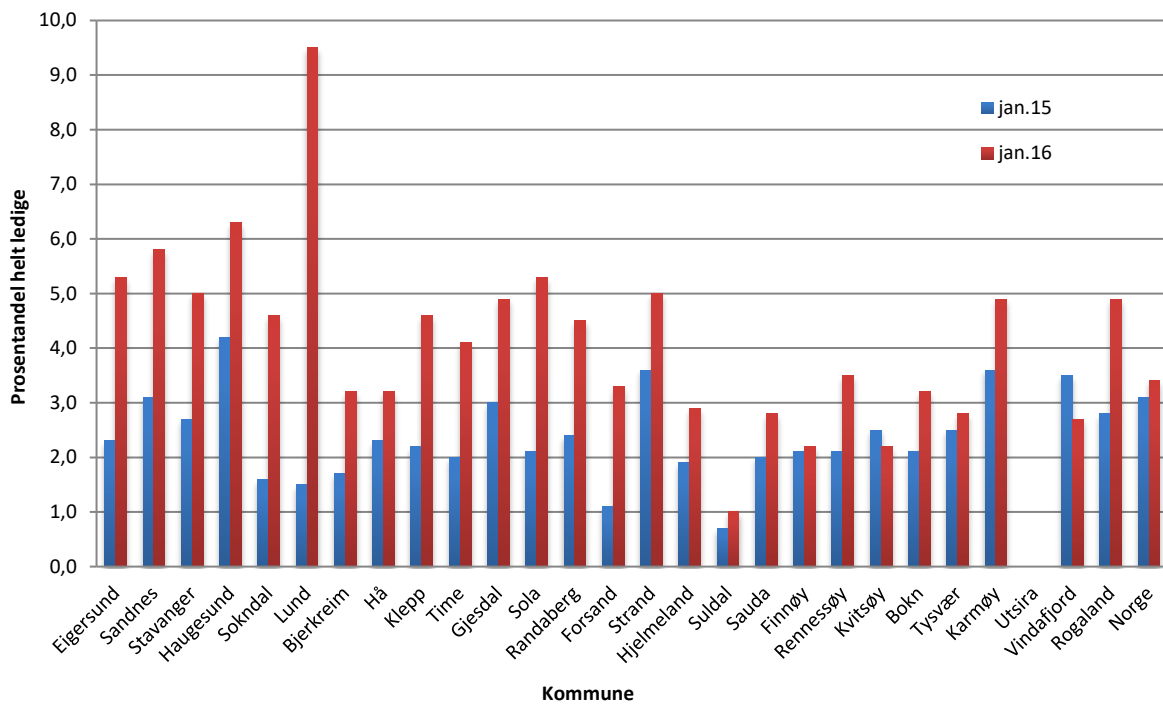
### **Arbeidsmarkedet**

Det er og var et kompetansekrevede arbeidsmarked på Haugalandet dersom en ser vekk fra butikk og varehandel. I forhold til folketallet er det en stor butikkhandel og stor kjøpekraft. Ved oppstart var økonomien såkalt «oljesmurt», basert på offshore og subsea virksomhet, maritim industri, og store «tunge» redere. Det er stadig færre rene produksjonsbedrifter, og aktiviteten innen næringsmiddelindustrien bygges kraftig ned. Området preges av store kjøpesentra, bygg, og trelastlager. De fleste virksomheter har behov for velkvalifisert arbeidskraft, og en sliter dermed med å få ansatte inn i næringer som sysselsetter, og som kan nyttiggjøre seg ufaglært arbeidskraft over tid.

## Situasjonen på arbeidsmarkedet (desember 2013)



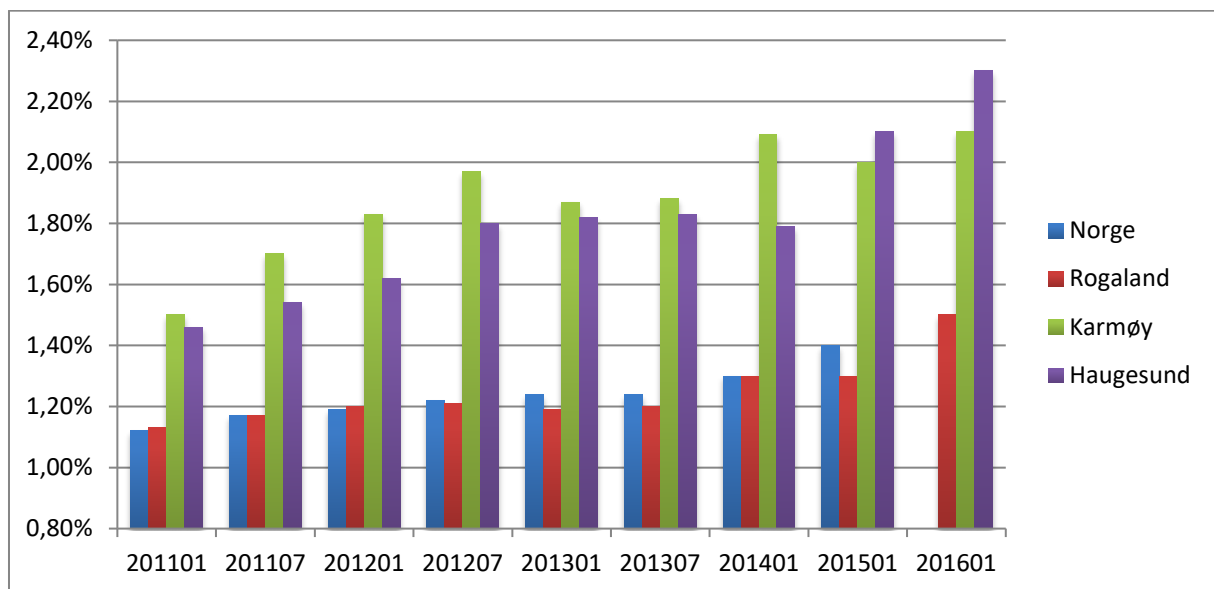
Prosentandel helt ledige januar 2015 og 2016



I Rogaland har ledigheten økt fra 2% i 2013 til 2,8% i 2015 og til 4,9% i 2016, som er langt over landsgjennomsnittet på 3,4%. Ledigheten for Karmøy har økt fra 3,6 % til 4,9 % siden forrige måling (01.1.15) , og i Haugesund har den økt fra 4,2% til 6,3 %. I oppstarten av prosjektet dominerte ungdom og ufaglært arbeidskraft statistikken.

### Unge Uføre (18-29 år)

For å følge utviklingen av ungdom mellom 18-29 år med sammensatte behov/nedsett arbeidsevne har vi innhentet statistikk fra NAV og folkehelseinstituttet.



1211 unge mellom 18 og 29 år var uføre i Rogaland pr. 01.01.16, en økning på 0,2% fra 01.01.15. I Karmøy er det en økning på 5 personer, en økning på 0,1% til 2,1%, og i Haugesund en økning på 15 personer, som er en økning fra 2,1% til 2,3%. Fremdeles er andelen unge uføre i disse kommunene mye høyere enn fylkesgjennomsnittet på 1,5%.

### Gjennomføring av videregående opplæring

En av hypotesene ved prosjektstart var at faren for varig utestengelse fra arbeid og aktivitet øker med lavere utdanning. Vi gikk da i gang med å se på om frafall i videregående skole kan kobles til den høyere andelen av unge som ender opp som uføre på Haugalandet enn i resten av landet. Det ble stilt spørsmål til OT (oppfølgingstjenesten) i Rogaland om det finnes tall på

hvor mange som begynte på videregående skole i hhv Rogaland, Haugesund og Karmøy fra 2007 til 2012. Det ble også stilt spørsmål om fordelingen på kjønn.

Tallene viste imidlertid at Haugesund og Karmøy ikke skilte seg vesentlig fra gjennomsnittet for Rogaland.

## Hovedtrekk i fylkets og kommunenes (Karmøy og Haugesund ) folkehelse

Nasjonalt folkehelseinstitutt utgir hvert år en folkehelseprofil som er et bidrag til fylkets arbeid med å skaffe seg oversikt over helsetilstanden i fylket og oppgaven med å understøtte folkehelsearbeidet i kommunene. Folkehelseprofilen for Rogaland viser trekk der fylket skiller seg ut fra landet for øvrig og det synliggjøres på hvilke områder kommuner ligger bedre eller dårligere an enn landet som helhet.

### Oppsummert fra 2011 og 2012: (førprosjektstart)

**Haugesund** utmerket seg ved et lavere frafall i videregående skole enn resten av landet. Som forhold der kommunen ligger dårligere an enn resten av landet, vises det til lav inntekt, arbeidsledighet, uføretrygdede, barn av enslige forsørgere, røyking blant kvinner, psykiske lidelser og hjerte- og karsykdom.

Folkehelsebarometeret viste at **Karmøy** skilte seg ut med mindre lavinntekt, færre barn av enslige forsørgere, mindre frafall i videregående skole og færre med psykiske symptomer og lidelser. Negativt skilte kommunen seg ut med lavere utdanning, flere uføretrygdede, lavere trivsel og mer mobbing på skolen i 10. klasse.

### Oppsummert fra siste tilgjengelige år: (2015)

**Haugesund** utmerker seg fortsatt ved at andelen som har videregående eller høyere utdanning er høyere enn landsnivået og ved at psykiske symptomer og lidelser i alderen 15-29 år i fylket er lavere enn i landet som helhet. Negativt skiller kommunen seg fortsatt ut ved at den har høyere andel uføretrygdede mellom 18 og 44 år og høyere andel barn av enslige foreldre.

**Karmøy** skiller seg fortsatt ut med mindre lavinntekt, færre barn av enslige forsørgere, høyere andel som har videregående eller høyere utdanning, og færre med psykiske symptomer og lidelser i alderen 15-29 år. Negativt skiller kommunen seg fortsatt ut med en høyere andel uføretrygdede mellom 18 og 44 år, lavere trivsel og mer mobbing på skolen i 10. klasse.

## Hva er fellestrekk for de unge uføre?

Oppsummeringen av kartleggingen av de unge som ble uføre i Karmøy og Haugesund i 2011 og 2012 viser noen gjennomgående trekk hos flere av brukerne, og peker på noen faktorer som kan være varselamper hos andre utsatte ungdommer. <sup>1</sup>

### Ufør/e foreldre

For det første har flere av ungdommene foreldre som selv er uføre. Dette er selvfølgelig ingen opplagt årsak til at ungdommen selv blir ufør, men kartleggingen har vist at det kan være en medvirkende faktor. Dette henger sammen med den neste faktoren som er et lite og/eller svakt nettverk av familie og venner. Kartleggingen har vist at mange av ungdommene har foreldre, som av ulike årsaker, ikke mestrer å følge opp barna med deres problemer og de har lite familie for øvrig som kan støtte opp om dem. I tillegg har de gjerne få venner, og de vennene de har, har gjerne en mindre god innflytelse.

### Manglende utdanning

Det neste fellestrekk er problemer knyttet til skoleferdigheter som blant annet oppmerksomhet, læring og sosiale situasjoner. Tilrettelegging i fag og spesialtilpasset skoleløp som ikke gir ordinær kompetanse har gått igjen hos mange, i tillegg til at flere har falt ut av videregående skole på et tidspunkt.

### Psykisk helse

Utfordringer i forhold til psykisk helse viser seg også å være gjennomgående hos ungdommene. Noen av dem har problemer knyttet til spesifikke traumatiske hendelser i livet, mens en hos andre ikke kan forklare årsaken til problemene. Selv om en del av ungdommene også er blitt uføre på grunn av fysisk sykdom, har flere av disse også problemer i forhold til sin psykiske helse, gjerne som følger av fysisk sykdom. Flere av ungdommene er også kognitivt svake, gjerne kombinert med at de har diffuse diagnoser.

---

<sup>1</sup>Det ble bevilget ekstra midler til å ansette en person ved hvert av de to NAV kontorene som skulle foreta en kartlegging av unge mellom 18 og 29 år som ble uføre i 2011 og 2012. Denne kartleggingen ga et bilde av mulige årsaker til at disse ungdommene hadde blitt uføre. Dette tallmaterialet er så lite at vi ikke presenterer det i en tabell.

De fleste har vært i NAV systemet over lang tid og har vært gjennom mange ulike tiltak og behandlinger, og flere sider av hjelpeapparatet har vært koplet inn for å hjelpe med de ulike problemområdene uten at det har forhindret varig uføretrygd.

### **Lyte**

En del av ungdommene er kvalifisert for “diagnosen” lyte, som ikke er diagnose, men en sekkebetegnelse. De har gjerne hatt tilpasset opplæring siden barneskolen. Arbeidsrettede tiltak har ikke ført fram. De skårer lavt på evnetester. I noen grad dreier det seg om sosial problematikk. Det er ofte vanskelig å forstå disse ungdommene som ikke greier å gjøre noe selv uten hjelp, og å vite hva slags hjelp som er nødvendig for å unngå inaktivitet og uførhet .

### **Rus**

For noen av ungdommene kan rus være en del av situasjonen, men de er ikke i posisjon til å få behandling. NAV vet ikke så mye om dem bortsett fra at de er forbundet med en del “støy”.

## **7. NAV Haugesund**

Vi beskriver organisasjonen NAV Haugesund. Deretter presenterer vi KOR som et internasjonalt og nasjonalt verktøy for å kunne få tak i brukernes stemme og erfaring med kontakten med velferdstjenesten. Vi gjør rede for målgruppen for prosjektet som er ungdom med spesielt innsatsbehov. Til sist beskrives resultatoppnåelsen.

### **Organisering av NAV Haugesund**

Haugesund kommune hadde 36 099 innbyggere pr 31.12.2013 og ca. 37000 i 2016. NAV Haugesund hadde 75 ansatte, fordelt på 35 statlig ansatte og 40 kommunalt ansatte. I løpet av prosjekt perioden har antall ansatte økt til 82. Det er primært avdeling for flyktning som har økt pga økt bosetting. Videre har NAV Haugesund opprettet et eget lavterskel tiltak for ungdom som mottar økonomisk sosialstønad i forbindelse med aktivitetsplikten som ble innført fra 2017.

NAV Haugesund har siden 2010 hatt fokus på tett og tidlig oppfølging av ungdom 18 – 29 år med standard- og situasjonsbestemt innsatsbehov. Kontoret har spisset ressursene i

oppfølgingen og bruker p.t. 4,5 årsverk på dette. Dette ble i løpet av prosjektperioden styrket med 1 årsverk pga økning i ledighet. Årsverket ble hentet fra Ung@jobb prosjektet.

Det er bestemt at denne gruppen av ungdommer skal følges opp minimum en gang per måned og oftere for de som har behov for det. I oppfølgingen har en tatt i bruk utstrakt bruk av gruppeinnkallinger, samt at det har kommet til nye tiltak for ungdom med behov for økonomisk sosialhjelp. Eksempelvis UngJobb, som er et samarbeidsprosjekt mellom Fotballklubben Haugesund, Haugaland Industri, Haugesund kommune og NAV Rogaland.

For ungdom som søker økonomisk sosialhjelp stilles det krav til arbeidsrettet aktivitet. Her bruker kontoret lavterskel tiltak som Pedalen Sykkelverksted og enhetene i kommunen. Dersom ungdommen ikke møter på den avtalte aktiviteten reduseres eller stoppes utbetalingen.

### **KOR - et internasjonalt utviklet tilbakemeldingssystem**

Tilbakemeldingsverktøyet «Klient – Og Resultatstyrt praksis» som var i bruk innen andre velferdstjenester i Norge og internasjonalt, ble av ledelsen ved lokalkontoret vurdert som relevant for utprøving i NAV. Intensjonen var at dette skulle bidra til at en i Haugesund fikk færre unge uføre, flere unge brukere i arbeid, flere unge brukere i positiv aktivitet, bedret livsmestring og livskvalitet og større tilfredshet blant unge brukere i møte med NAV. NAV lokalt ønsket å prøve ut tilbakemelding fra brukerne for å få kunnskap om hva som er god oppfølging og hvordan NAV kan utvikle tjenestene til beste for bruker. NAVs visjon er: Vi gir mennesker muligheter. Da er det nødvendig med aktive brukere.

Internasjonalt er det i økende grad lagt vekt på utvikling av tilbakemeldingssystem for å få feedback fra brukerne om hvordan tjenestene oppleves som nyttige. KOR verktøyet ble utviklet i USA (Lambert 2010) under navnet: Client Directed Outcome Informed Therapy (CDOI). KOR er tatt i bruk i Norge (Valla 2014) og i 2002 ble det norske KOR-nettverket opprettet knyttet til RBUP Øst og Vest (Ulvestad mfl. 2007). KOR bygger ikke på en bestemt terapi, metode eller teknikk. Michael Lambert har på bakgrunn av empiriske studier kommet fram til at det er fire fellesfaktorer som bidrar til vellykket resultat, uavhengig av faglig orientering, yrke eller tittel som hjelperen har (jfr. Ducan og Sparks 2008: 23-24). Det som bidrar til å skape endring er følgende: Klienten og utenomterapeutiske forhold (40 %),



Relasjonen til terapeuten (30 %), Metode og teknikk (15 %) og Placebo, håp og forventninger (15 %). Det er viktig at klientens stemme blir hørt og at hjelperen arbeider for å få en samarbeidsrelasjon. Målet med dette er 1) å fremme de faktorer som på tvers av teorier fører til vellykket resultat, 2) å ta i bruk klientens tanker og preferanser, som vil si klientens endringsteori når det gjelder valg av teknikk og metode, og 3) bygger arbeidet på gyldige og pålitelige målinger av hvordan klienten opplever resultatet av behandlingen og relasjonen til terapeuten (ibid.: 21). KOR er i mindre omfang forsøkt tatt i bruk på NAV kontor (Slettebø og Askeland 2013). Mer omfattende er KOR tatt i bruk innenfor helsetjenesten, rusomsorg og familievern.

«KOR» prosjektet i NAV Haugesund brukte to skjema tilknyttet samtalen (jfr. Ducan og Sparks 2008: 208-209). Ved starten av samtalen: “Skala for endringsvurdering – voksne” (ORS) og ved avslutningen: “Skala for samtalevurdering – voksne” (SRS V.3.0). Brukerne setter fire kryss i starten av samtalen. De vurderer hvordan de har det med seg selv, mellommenneskelige relasjoner, sosialt som gjelder arbeid, skole og venner og til sist hvordan de har det generelt. Veilederne starter samtalen med å snakke om brukeren sine avkryssninger på skjemaet. På slutten av samtalen setter brukeren fire kryss for å vurdere samtalen. De avslutter samtalen med å snakke om hvordan brukeren opplevde å bli hørt, var med å påvirke hva de snakket om, om hvordan de opplevde veilederen sin tilnærming i samtalen og om det var noe som manglet i samtalen. Veilederen fører statistikk over hvordan brukeren krysser av på skjema, ved å måle hvor på streken de krysser av og fører dette inn i en tabell. Skårene føres i en graf/hentes elektronisk inn i brukers endringskurve. Brukeren får tilgang til denne kurven og kan se sin egen utvikling og utvikling av samtale i et tidsperspektiv. «Veilederne beskriver at en vesentlig forskjell med å jobbe med KOR i forhold til andre NAV metoder, er at metoden sikrer at veileder har fokus på brukerne i hele løpet.» (Breit mfl. 2016:33).

## Andre innsatsområder

**Evalueringsverktøyet KOR** ble valgt ut som en kvalitativ annen metode i brukeroppfølging i Ung@Jobb prosjektet. Det ble også valgt andre innsatsområder overfor ungdom med sammensatte behov, som gjør at KOR metodikken ble iverksatt i en helhetlig sammenheng. Disse er også utviklet i dialog med deltakerne i brukerforumet i prosjektet.

Veilederne skulle være bevisste og forsøke å **sikre alle overganger**. Overganger forstås vidt og kan eksemplifiseres ved: Brudd i videregående skole, flytting ut av barndomshjem/ fosterhjem, etter et samlivsbrudd, før og etter behandling eller soning, å få ansvar for barn eller miste omsorgen for barn. Overganger innebærer risiko for «tilbakegang», fall i fungering, gir utrygghet, den unge kan miste motet, får tapsopplevelser som gir lav selvfølelse og selvtillit. I prosjektet har en hatt en målsetting om å være spesielt oppmerksomme på dette og i samtaler med brukerne samhandle om hvordan de kan mestre slike perioder og hvem de kan hente støtte hos i privat og offentlig nettverk. Brukerne må oppleve trygghet for at individuelle behov blir sett og videreført mot mål som er satt.

Prosjektet skulle sammen med bruker og ulike samarbeidspartnere forsøke å **korte ned ventetider** eks. ved oppstart i ulike arbeidsrettede tiltak, i påvente av spesialistutredninger og behandlingsplass. Prosjektet skulle tilstrebe samtidighet i tjenester til bruker. Eksempelvis behandling parallelt med jobbfokus, arbeidsutprøving med konkret plan for neste fase. Det skulle tilstrebes at bruker ikke opplevde passive faser, da det er demotiverende for positiv endring. Ventetid bryter tiltro til systemer og hjelpere, men vil ikke være mulig å hindre helt, da noen tiltak har gitte innsøkningsdatoer og kriterier som må oppfylles. I aktiv dialog med bruker var det et mål at bruker positivt forpliktet seg på «oppgaver» for å bringe seg selv videre. Feedbackverktøyet KOR skulle bistå i å holde fokus på endring og måle endring.

I tillegg ble det lagt vekt på tilgjengelighet via **bruk av mobiltelefon**.

Det var også vesentlig at deltakerne i ung@jobb hadde **én veileder** ved NAV og at prosjektmedarbeiderne ga oppfølging uavhengig av lovverk, ytelse og tiltak

## Unge i målgruppen for prosjektet

Målgruppen i ung@jobb ble begrenset til unge med spesielt tilpasset innsats. På kontoret utgjorde det ca. 235 ungdommer. Av disse ble det gjort et begrunnet utvalg på bakgrunn av kriterier/risikoindikatorer som ifølge forskning gir stor risiko for tidlig uførhet og utenforskap. Veilederne ble oppfordret til å formidle deltagere som ikke var i arbeidsrettet tiltak ved oppstart, og utvalget ble kvalitetssikret i dialog med den enkeltes Nav veileder. Deltakerne var alle uten fullført videregående utdanning og hadde sammensatte vansker på flere livsområder.

Utvalget utgjorde 70 brukere fordelt på prosjektets 3 prosjektveiledere og prosjektkoordinator.

## Alder og kjønn

Totalt 83 deltagere i løpet av prosjektperioden: 48 menn (57,8%) og 35 kvinner (42,2%)

45 brukere i aldersgruppen 18-24 (54,2 %),

38 brukere i aldersgruppen 25-29 (45,8 %).

## Hvordan gikk det med deltakerne i Ung@jobb – NAV Haugesund?

Ved oppstart av prosjektet var **10 brukere** i tiltak. De øvrige 73 var ikke i tiltak. I det følgende vises resultatet for de 83 brukerne som var med i prosjektet.

Tabellene gir en oversikt over ytelse, inntektsgrunnlag og aktivitet ved inntak og avslutning.

### YTELSE OG INNTEKTSGRUNNLAG



| Gruppe        | Ved inntak | Pr. 31.12.16 |
|---------------|------------|--------------|
| Lønn          | 0          | 7            |
| Lønn / Aap    | 0          | 3            |
| Aap           | 39         | 44           |
| Sosialhjelp   | 41         | 10           |
| Tiltakspenger | 1          | 1            |
| Uførepensjon  | 0          | 10           |
| Annet         | 2          | 0            |
| Flyttet       | 0          | 8            |

N=83



## AKTIVITET



| Gruppe             | Ved inntak | Pr. 31.12.16 |
|--------------------|------------|--------------|
| Arbeid             | 0          | 7            |
| Arbeid / Aap       | 0          | 3            |
| Utdanning/lærling  | 1          | 15           |
| Praksisplass       | 1          | 2            |
| Arbeid med bistand | 5          | 5            |
| APS (skjermet)     | 1          | 3            |
| Avklaring          | 2          | 0            |
| Ufør               | 0          | 10           |
| Ikke i tiltak      | 73         | 30*          |
| Flyttet            | 0          | 8            |

N=83

\*Deltakere i denne kategori er i aktiv behandling og ikke klar for arbeidsrettet tiltak. Noen venter på avgjørelse om uførepensjon, og noen er i aktiv rus.



2

Gjennom prosjektperioden har flere prøvd seg i ulike rene behandlingsrettede tiltak og arbeidsrettede tiltak, noen av disse er avklart mot uføretrygd, noen har hatt tilbakefall på rus og eller kriminalitet.

### Resultater for brukernes ytelse, inntektsgrunnlag og aktivitet

- 10 personer er lønsmottakere (lønnstilskudd, lærling, ordinært arbeid)
- 15 personer er under utdanning mot 1 ved inntak
- 44 personer mottar ytelsen AAP. 39 personer hadde AAP ved oppstart .
- 10 personer er innvilget uførepensjon
- 10 personer har sosialhjelp til livsopphold, mot 41 personer ved oppstart
- 30 personer er ikke i tiltak. Av disse er noen i aktiv behandling og ikke klar for arbeidsrettet tiltak, noen venter på avgjørelse om uførepensjon og noen er aktiv i rus.

## KOR – tilbakemeldingsverktøy for brukermedvirkning

- Bruk av KOR: 66 av 83
- 15 av 83 takket nei til bruk av KOR
- Ikke forespurt: 2

### Oppsummering og gjennomgang av løpene til 3 av brukerne i ung@jobb

**Anita** 28 år er samboer og har to barn. Hun var første gang i kontakt med NAV i 2008 og har hatt forskjellige ytelser og hjelpebehov fra NAV. Periodevis har hun hatt behov for råd og veiledning i forhold til dette. Hun har nå graderte arbeidsavklaringspenger § 11-18 femte ledd, jobber deltid og er nær ved å komme i fullt arbeid. På spørsmålet :”Hvis du skal gi en tilbakemelding til din veileder i prosjektet, hva vil du da trekke frem?” *“Hun har møtt meg med åpne armer – har vært der for meg. Lett å få tak i. Ikke gitt meg opp, visste jeg hadde det vanskelig og har støttet meg uavhengig av hvordan livssituasjonen min var”.*

*“Din veileder har brukt KOR i oppfølgingen av deg. Kan du si litt om dine erfaringer med det?” “I starten var jeg i en vanskelig situasjon og jeg skåret meg lavt. Hun tok det på alvor, stilte flere spørsmål og jeg fikk fortelle til jeg var tom. Det ville blitt feil om hun bare så på skåringene og gikk videre til det hun hadde tenkt å snakke om. Jeg bestemte meg selv for å slutte med rus og ville leve et annet liv, men hun har hele tiden vært en støtte på siden. Hun viser ekte interesse, tok hensyn til hva som var viktigst for meg, så kom fokus etter hvert på utdanning og jobb. Nå er skåringene helt på topp for jeg har fått orden på alle viktige livsarenaer. Liker at jeg kan se egen kurve og faktisk se at det skjer forandring.”*

Hun fortsetter å si at hun ikke tror at hun (de) hadde kommet så langt om veilederen ikke hadde vist tillit, bygget relasjon at og de hadde en “god kjemi”.

Hun fikk spørsmål fra veilederen om hun kunne dele noen erfaringer, både positive og negative, etter å ha hatt oppfølging i NAV gjennom mange år. Det som ikke var bra var at hun hadde hatt mange ulike veiledere i begynnelsen og *“jeg visste ikke fra gang til gang hvem som møtte meg”*. Hun hadde måttet søke sosialhjelp en gang fordi hun ikke hadde noe å leve av. Dette kunne vært unngått fordi hun egentlig hadde andre rettigheter, men hun fikk ikke spørsmål fra veileder som kunne avklart det. *“Det var så vanskelig å få kontakt, på telefon, venting og så skulle jeg bli ringt opp, kunne ta ei uke. Ikke bra.”* Hun opplevde å sitte på

kontor med NAV ansatt som hun ikke fikk øyekontakt med, som var mer opptatt av skjermen sin; så inn i den i stedet for å lytte til henne. *“Noen ganger ble jeg sur, drittlei og sint på NAV.”*

Så fikk hun en veileder som hun fortsatt har og opplever det som bra. Det er fint å bli spurt *“Hvordan har du det?”* Fint at veileder viser at hun bryr seg, og informerer godt om rettigheter og at hun spør bruker for å få vite hvilken informasjon og hjelp de trenger.

Anita har vært brukerrepresentant og synes det har vært kjekt å delta. Hun har fått erfaring og lært om NAV, *“fått utvidet synet mitt på NAV. Jeg har fått delta og delt mine synspunkt og tanker og blir hørt på”*.

**Ahmad** er 22 år og fikk sitt første møte med NAV 18 år gammel. Skolegangen på Videregående var brutt, relasjonen til skilte foreldre tynnslett, han hadde flyttet ut og hadde ingen kontakt med den ene forelder. Han hadde skaffet seg hybel og trengte hjelp til livsopphold. Bruker møtte opp med lav tro på seg selv, deprimert og uten arbeidserfaring. Han ble bedt om å registrere seg som arbeidssøker. Ahmad ble deltaker i Ung@jobb ut fra prosjektkriterier som: ikke gjennomført videregående skole og med sammensatte vansker knyttet til psykisk helse og brudd i nære relasjoner, samt risikoatferd.

Ahmad er positiv til å bruke KOR som en del av oppfølgingsverktøyet. Det skal vise seg at det for ham er veldig motiverende og virkningsfullt. Han kunne følge sin egen utviklingskurve og bruke det som en motivasjonsfaktor for å sette seg mål om hvor han vil. Ved første samtale kommer det frem at han er innlagt i voksenpsykiatrisk avdeling, grunnet suicidalforsøk. Sammen gjør veileder og han en grundig kartlegging av personlige egenskaper og ressurser, oppvekst, skolegang, helse, interesser og yrkesmål. Det kom frem et mønster med mange brudd og manglende mestring. Han hadde ingen karaktergrunnlag fra skolen, men det fremholdes i utredninger og oppleves i dialogen at han har gode kognitive evner. Han er godt likt og har noen få venner gjennom hele oppveksten. Tross dette er det gjentakende innleggelse i barnepsykiatrien, med ulik behandlingsutprøving. Han har rettigheter som gjør at han går over på AAP. Etter innledende kartlegging settes fokus på hva Ahmad ønsker, hva er håpet for fremtiden. Ahmad sier: *«Jeg vil klare meg selv, jeg vil bli voksen og ta ansvar, ta utdanning, få jobb og klare meg uten medisiner og behandling. Jeg ønsker å ha bedre kontakt med min foreldre»* Ahmad søkte seg inn i videregående skole og vil denne gang gå i vanlig

klasse og vil ikke ha tilrettelagt undervisning eller være i en liten elevgruppe. *«Jeg vil ikke lenger være annerledes sier han».*

Ahmad er enig i at de kartlegger hva som kan være risiko i forhold til det nye målet. To personer ved skolen ble informert om risikofaktorer og det ble laget en beredskapsplan sammen med helsesøster og en lærer. Ferier er risikoperioder og de lager konkrete oppgaver og mål for disse ukene, herunder døgnrytme, måltider og fysisk aktivitet. Faste oppfølgingspunkt med veileder på NAV settes opp der de bruker KOR for at han kan skåre seg selv. Det er et av hjelpemidlene. Han starter i skolen som planlagt, har godt fremmøte, arbeider samvittighetsfullt med fag, er sosial og klarer å være med i store grupper. Veileder får veiledning i saken av psykolog ved ARK, NAV Rogaland og fra en tidligere behandler, for å trygge oppfølgingsmetodikk. Ut på høsten kommer det fravær uten melding og han svarer ikke på telefonen. Beredskapsplanen iverksettes raskt. Ahmad opplever å bli sett og savnet og han får anerkjennelse for alt han hadde mestret så langt.

Ahmad har klart å fullføre VG1 med svært gode karakterer, fikk plass andre året i det yrkesvalg han nå sikter mot. Han fullførte med glans og fikk lærlingeplass. Han har hatt en helhetlig og individuelt tilrettelagt oppfølging fra én prosjektveileder i NAV, som også saksbehandlet på alle ytelser og tiltaksmidler. Hyppighet og møteform ble regulert etter hans behov med grunnlag i en tillitsfull relasjon. Veileders rolle har vært å støtte mestring og sammen med bruker se etter nye strategier ved motstand. Ahmad hadde en avvikende skolegang, helseutfordringer og hadde ikke foreldre som kunne bistå økonomisk ved utdanning. På unntak har han fått AAP mens han tok utdanning. Visuelt har skåringskurven i KOR, med noen unntaksperioder, endret seg positivt på alle personlige områder. Det var en konkret tilbakemelding på at han er på vei til å nå sine mål. Tilbakemeldingsverktøyet har også medført en aktiv brukermedvirkning der han har sittet i førersetet for eget liv. Han sier: *«KOR har vært så bra for jeg kan se at jeg har det godt».*

**Simon**, 27 år, ble tatt inn i prosjektet i april 2015. Han var en stille og rolig gutt som bodde hjemme hos foreldrene sine. Han hadde påbegynt videregående byggfag men ikke fullført. Han hadde vært i kontakt med NAV siden han var 18 år. Han hadde hatt kvalifiseringsprogram i tre år og når han ble deltaker i prosjektet hadde han hatt fire år på arbeidsavklaringspenger. Han slet i perioder med angst og depresjon. Simon sa ikke så mye i samtalene, men han uttrykte at han ville komme i gang med noe nå og han hadde en drøm om

å kjøre store kjøretøy, lastebil eller annet. Han hadde prøvd seg en kort periode som drosjesjåfør men trivdes ikke og slet med angst.

Simon ble søkt inn på avklaringstiltak og fikk rask oppstart. Han møtte presis og gjorde alt han fikk beskjed om; bare positive tilbakemeldinger. Han ble prøvd ut i barnehage, men han fant ut at det ikke var noe for ham. Etter tolv uker på avklaring fikk vi han rett over i et tiltak som er mer praktisk rettet og her gled han rett inn. Han fikk holde på med maling, reparasjon av båter og annet praktisk arbeid. Simon modnet masse på tiden han var der og fikk mye mestring og gode tilbakemeldinger. Veileder og han hadde ofte samarbeidsmøter og kartla hva han skulle videre. Våren 2016 begynte han på buss-sertifikat med god støtte fra tiltaksarrangør. Han fikk praksis i et busselskap og er pr i dag i full jobb der.

Simon er et typisk eksempel på en som forsvinner i systemet. Tidligere veileder sa i samtale med meg at han hadde nok blitt ufør om ingen tok skikkelig tak i ham. Hun sa han virket så vanskelig og det var tungt å ha samtaler med ham. Han tok ikke noe særlig kontakt selv og virket lite motivert. Veileder brukte god tid på å bli kjent med ham. Hun hadde høyt fokus på brukermedvirkning og han fikk følge drømmen sin om å bli bussjåfør. Tett individuell oppfølging virker! Godt samarbeid med tiltaksarrangørene var en nøkkel i denne saken.

## **8. NAV Karmøy**

Vi beskriver kort organisasjonen NAV Karmøy. Deretter presenteres EFK- endringsfokuset kartlegging, målgrupper for prosjektet og til slutt resultatoppnåelse.

### **Organisering av NAV-kontoret i Karmøy og unge i målgruppen for Ung@jobb prosjektet**

Karmøy kommune hadde 41 000 innbyggere pr. 31.12.13, og 42000 i 2016. Kontoret var organisert i 2 avdelingen og en stab. Nå er det 4 avdelinger under NAV-leder.

Det er etablert en ny ungdomsavdeling som har ansvar for unge opp til 30 år.

Ungdomsavdelingen inneholder alle fagområdene i NAV unntatt sykemeldte. Ung@jobb prosjektet ligger i denne avdelingen og også KVP. Veilederne jobber tett og på tvers.



Det ble opprettet et brukerutvalg ved NAV Karmøy i 2015 der de unge er representert med en bruker fra Ung@jobb-prosjektet.

### **EFK – Endringsfokusert kartlegging – NAV Karmøy**

I rapporten «*Et liv jeg ikke valgte*» (Olsen 2009) konkluderer forskerne med en opplisting av hva som skal til for å hindre marginalisering. Forskningsfunnene i rapporten ble vurdert til å være et godt utgangspunkt for valg av fremgangsmåter å prøve ut ved NAV kontoret. Første av ni punkter er “*grundig kartlegging av den unges historikk og kompetanse*”. Utfordringer med kartlegging var en problemstilling som ble tatt opp tidlig i prosjektet; har vi oversikt og innsikt over omgivelsesfaktorer og funksjonsnivå i den enkelte sak? Tilbakemeldinger lokalt på NAV kontoret, drøftinger blant prosjektets medlemmer og brukere, i tillegg til relevante rapporter, førte til at NAV Karmøy valgte å jobbe for bedre vurderinger og oppfølging, gjennom utvidet kartlegging.

BrukerPlan (BP) var kjent som et kartleggingsverktøy i arbeidet med rusmisbrukere. BP er utviklet av Helse Fonna og forskningsinstitusjonene IRIS og KORFOR. BP er godkjent av Datatilsynet. Ved oppstart av prosjektet ung@jobb var prosjektmedarbeiderne ved NAV Karmøy i kontakt med KORFOR for å få utarbeidet en utgave av BP som var mer rettet mot arbeid og aktivitet, og ikke i hovedsak rettet mot rusmiddelbruk. BP er en del av kartleggingsmetodikken (1:3) i Ung@jobb prosjektet.

Kartleggingsmetodikken som helhet har i løpet av 2015 blitt omdefinert til å hete endringsfokusert kartlegging. Dette synes mer korrekt i og med at det er endring, på ett eller flere områder, man har som mål. Gjennom den endringsfokuserete kartleggingen utforsker man sammen med ungdommen de forskjellige faktorer rundt brukeren som fungerer bra, og de som fungerer mindre bra – evt dårlig. I denne utforskningen lytter man gjerne etter endringssnakk fra brukeren – altså det er en situasjon/faktor som bruker ser eller tenker bør endres – for å oppnå ett eller flere mål. Dette blir da et godt utgangspunkt for dialogen og planen videre.

NAV Karmøy har utviklet nettsiden ”Ung@jobb endringsfokusert kartlegging” hvor det er gjort rede for EFK-metodikken og gitt eksempel på hvordan man arbeider. EFK dreier seg i det alt vesentlige om kartlegging i form av tre samtaler over en avgrenset tidsperiode. Disse

tre samtalene gjennomføres som regel i løpet av tre uker. Det er satt av to timer til hver samtale. I gjennomsnitt ble det brukt ca. halvannen time pr samtale.

Innholdet i samtalene er følgende:

Samtale 1: Kartlegging av nå-situasjon på en effektiv måte. Verktøy: BrukerPlan - omgivelsesfaktorer og funksjonsnivå som: Boligsituasjon, økonomi, fysisk og psykisk helse, rus, utdanning, arbeidserfaring, nettverk og sosial kompetanse.

Samtale 2: Kartlegging av kompetanse og brukers ønsker og mål. Verktøy: tankekart, VOX og interestetest (nav.no). Fokus er på brukernes nå-situasjon, formell utdanning og erfaring og deres ønsker med tanke på arbeid/meningsfull aktivitet.

Samtale 3: Samvurdering. Bruker og veileder går gjennom og oppsummerer samtale 1 og 2 for å komme fram til en felles forståelse av videre plan og oppfølging fra NAV.

Sluttproduktet gir et bilde på personens status med tanke på jobb og aktivitet. I tillegg får man et grunnlag for å vurdere hva som bør gjøres i hvilken rekkefølge, for å kunne lage en plan med mål om å komme i en bedre posisjon til arbeid og/eller aktivitet.

## **Målgruppe/Utvalg**

Det var 167 brukere som var aktuelle for å delta i prosjektet per 3/7-2013. Gruppen var sammensatt. De som har AAP rettigheter i forhold til folketrygden, kan få arbeidsrettede tiltak. Langvarig brukere av sosialhjelp har som regel ikke en diagnose, men har ofte utfordringer i forhold til rus og/eller psykiatri. Disse har ikke tilgang til de samme tiltak som de som mottar AAP. Mange av brukerne pendler mellom ytelser som AAP, KVP, individuellstønad og økonomisk sosialhjelp.

Målgruppen i Ung@Jobb prosjektet ble begrenset til de som hadde fått innvilget arbeidsavklaringspenger (AAP) og hadde hatt den ytelsen i ett eller to år. På kontoret utgjorde det ca. 140 ungdommer. Av de 140 ble det tatt ut 30 i første omgang. Utvalget ble foretatt ved at hver av de 11 veilederne som jobbet med AAP vurderte blant sine 100-120 brukere og valgte 3 fra sin "bank". Vurderingen veilederne gjorde var: Hvem vurderer jeg å stå i fare for å ende med uføreytelse hvis de fortsetter innenfor den ordinære langtids oppfølgingen? Spørsmålet blir hvem står i fare for, men trenger ikke å bli - uføretrygdet.

Etter utvalgsprosessen med veilederne satt en igjen med 30 brukere med AAP-rettigheter som det skulle jobbes med i en 3 års periode, der målet var å knytte dem til arbeid eller aktivitet. Noen har blitt avsluttet underveis og nye har blitt tatt inn. I tillegg er det kartlagt 35-40 unge via NAV Karmøy sitt publikumsmottak hvor en har brukt kartleggingsverktøyet som prosjektet har tatt i bruk.

### Hvordan gikk det med deltakerne i Ung@jobb – NAV Karmøy?

Ved oppstart av prosjektet var **6 brukere** i tiltak, **5** i arbeidsmarkedsbedrift (skjermet virksomhet) og **1** i arbeidstrening i ordinær virksomhet. De øvrige 18 var ikke i tiltak. I det følgende vises resultatet for de 30 brukerne som var med i prosjektet.

## Resultater 30 brukere m/oppfølging

- \* 4 i lønnet arbeid (30 til 100% stilling)
- \* 1 lærlingkontrakt, innen renhold
- \* 1 utdanning
- \* 1 innvilget varig uføreytelse
- \* 3 i arbeidstrening
- \* 7 i oppfølgingstiltak
- \* 4 i utredning/behandling
- \* 5 flyttet/permisjon
- \* 4 i motiveringsprosess

**1 bruker er i utdanningsløp** gjennom AOF med mål om høyere utdanning.

**1 bruker har kvalifisert seg med sertifikater** på store kjøretøy og har fått jobb innen transportbransjen.

**3 brukere fikk fast jobb** (med Lønnskudd) i løpet av 2016.

**7 brukere er i oppfølgingstiltak.** Disse er avklart/i ferd med å bli avklart mot arbeid.

**3 brukere er i arbeidstrening i en ordinær bedrift.**

**4 brukere er henvist til ytterligere utredning/behandling.** Dette kan dreie seg om ME-problematikk, psykisk helse og utredning i spesialisthelsetjenesten. Det er planer om å sette i gang arbeidsrettede tiltak så snart helsen tillater dette. De er motivert for å klare et arbeid.



situasjonen ved å lytte til brukers egne ønsker, kartlegge den reelle situasjonen og legge opp til overkommelige mål ut mot jobb. Spørsmålet man kan stille er jo hvorvidt hennes AAP-løp med mer eller mindre mislykkede tiltak, kunne ha vært forkortet dersom kartleggingsmetodikken var tilgjengelig og benyttet helt i starten.

**Maria** er 22 år og var innvilget AAP. Kartleggingssamtalene gjennomførtes med mor tilstede. Hun er kognitivt sterk, har kjæreste, men er ellers lite sosial og svært avhengig av mor når hun skal noe. Det er sendt henvisning til hjelpeapparatet, men det er lang ventetid. Maria og NAV veilederen blir enige om at hun skal øve på det å møte selv til samtaler i første omgang. Det er tydelig her at en ikke må sette for store krav. NAV veilederen får klar beskjed fra mor at dersom en snakker om jobb med henne nå, så vil hun “falle helt sammen”. Hele den første høsten hadde en møter med Maria annen hver uke. Hun fikk da opparbeidet trygghet nok til å møte alene på NAV. Hun ble mer og mer åpen, og virket kvikkere og lettere i møtene etter hvert som ukene gikk. Møtene dreide etter hvert også om at hun ønsket å flytte for seg selv. Like før jul flyttet hun i egen leilighet og deltok i enkelte aktiviteter.

NAV veilederen begynte så smått å snakke om tiltak etter at hun hadde vært i prosjektet i et halvt år. Det ble vurdert at Maria ikke burde gå ut i en arbeidspraksis i ordinær virksomhet med en gang. Hun trengte tid for å finne sin retning, hvilke arbeidsoppgaver hun kunne trives med og i hvilken grad hun kunne klare å jobbe. Grad av skjerming og tilnærming til andre ansatte/deltakere fikk Maria bestemme selv etter hvert som tiden gikk. Det var en noe humpete start i tiltaket, men Maria stod på og gav seg ikke. Det kom svært gode tilbakemeldinger på Maria fra arbeidsmarkedsbedriften, og hun fikk prøvd seg med arbeidsoppgaver hvor hun fant igjen gleden med å jobbe. Tempo var godt, hun hadde presisjon, nøyaktighet, god kompetanse og tok initiativ. Etter hvert fikk hun også god kontakt med enkelte av de andre deltakerne. Maria kom seg godt gjennom avklaringsperioden på arbeidsmarkedsbedriften og videre i APS (arbeidspraksis i skjermet virksomhet) hvor arbeidstiden ble utvidet. Fremover ble det stadig flere gode tilbakemeldinger fra begge parter. Da det ble aktuelt med videre utdanning og utvikling, ble presset for stort og hun klarte ikke å fullføre i den retning en hadde tenkt.

Maria hadde også begynt å ta bilsertifikat, parallelt med at hun jobbet på attføringsbedriften. Hun sendte veileder på NAV resultat av 5 teoriprøver hver fredag. Dette fungerte svært godt og Maria var raskt klar for å ta testen, som hun besto på 1. forsøk. I ung@jobb prosjektet har

de hatt fokus på både utdanning og eventuell arbeidspraksis. Maria landet på det å skaffe seg arbeidspraksis etter at sertifikatet var i boks, fordi det i seg selv har vært krevende.

Kartleggingen gjennom prosjektperioden har vist at hun er en flink og positiv. Hun sliter videre med sammensatte problemer. Gjennom prosjektet la en opp til en plan som etter hvert, sakte men sikkert, bygget opp Maria i stedet for å spolere løpet med å “pushe” henne for raskt ut i et tiltak. En måtte i NAV ta seg tid til å sortere hva som var viktigst å jobbe med, for så å ta ting i hennes fart og på hennes premisser. NAV har måttet vise at de anerkjenner hennes utfordringer, ser henne og gir henne anledning til å ta de mange små stegene fremover i stedet for å legge en for ambisiøs, forhastet og overveldende plan. Dette har hun gitt tilbakemelding på har vært viktig for henne.

Selv om man ikke var i mål i forhold til arbeid ved prosjektets slutt, er det med stor sannsynlighet at Maria vil nå målet om et arbeid. Grunnlaget er lagt, og hun fremstår nå som klar til neste steg.

## **9. Erfaringer med Ung@Jobb på Hauglandet**

I denne delen skal vi se på hvilke felles erfaringer fra Haugesund og Karmøy som kommer fram i Ung@Jobb prosjektet. De dataene vi bruker kommer fra intervju med brukerne i 2015 og analyse av samtalen mellom veiledere og brukere. I intervjuene kommer det også fram synspunkter hvor de sammenligner sin erfaring som deltakere i prosjektet, med hvordan de opplevde NAV tidligere.

### **Ungdommenes erfaringer med NAV prosjektet**

Vi vil i det følgende få fram brukernes stemmer med hvordan de opplever å møte NAV og hvordan de reflekterer omkring arbeidsprosessen, oppfølging, utfordringene i saksbehandlingen, samarbeidet og kvaliteten i møtet med NAV veilederne. Dette dreier seg om hva de synes er positivt og hva de skulle ønsket var annerledes.

#### *Møte med NAV*

En ungdom sier om sin generelle erfaring med NAV: «*Har blitt godt tatt imot på NAV.*»

Ungdommen erfarte at veileder ville hjelpe henne og viste lyst til å hjelpe for at hun skulle få komme i jobb og få et normalt liv. En ungdom peker på positiv endring, hvor NAV veilederen

i prosjektet var høflig og mer humoristisk enn hva som var erfaring med tidligere NAV veiledere. En annen sier om veilederen i prosjektet «*Hun er snillere, mer åpen som en omsorgsperson*».

Ungdommer fikk spørsmål om hvilke råd de ville gi til andre brukere. Her er svar som vektlegger at ungdommene må finne ulike muligheter for å kunne påvirke positivt sin egen situasjon: «*Vær høflige, ha drømmer, sette deg inn i regelverket, benytt deg av retten til å klage*». «*Vær rett på sak og mas litt. Stå på sjøl, så du ikke blir skjøvet ned i bunka*». «*Prøv å legge alle korta på bordet så nøyaktig du kan, det er i detaljene det kritiske er*». «*Hold fast på drømmen din*». «*Ta imot hjelpa du får og jobb med hverandre*». «*Bli ferdig, kom deg ut- ikke dett mellom stoler*».

Penger er viktig. De gir autoritet i livet til brukerne. En ungdom sier at når de kommer på NAV blir det forventet at: «*En må snakke om intime ting som økonomi*». Det er ulike oppfatninger av NAV, som at det bør avskaffes til at vi er heldige som har NAV og at de på NAV ikke er flinke til å skryte av seg sjøl. Gjennom prosjektet blir bruker kjent med NAV som system og hvordan de kan hjelpe. En sier at før prosjektet var alt minus; snakket på møter og de gjorde ingenting. En annen har positiv erfaring også fra før og fikk svar på sine spørsmål. En sier om møte med NAV at hun: «*Går fra å være ei grå mus til en hai. Bang, bang, var så sint*». Tidligere opplevde bruker ikke respekt for sin tid, og hun fikk inntrykk av at saksbehandler syntes hun var lat. Før ung@jobb sier en at det var: «*Hyggelige folk, men dårlige på oppfølging*». En annen sier at: «*NAV sa jeg skulle vente, så venta jeg i to år*». «*Følte jeg byttet veileder hele tida, greidde ikke å følge opp hva vi snakka om*», sier en ungdom. En annen sier hvordan vedkommende opplevde seg i tider før prosjektet «*var jeg aggressiv*». «*Ting blei (før) sagt og lova så blei jeg pusha utfor et stup (KVP)*» .

### *Arbeidsprosess*

Deltakerne i prosjektet setter ord på hvordan de har opplevd arbeidsprosessen. Det at ting blir svært konkretisert, gjør det lettere for bruker å ha tro på at noe virkelig blir gjennomført. En har hatt tid til å finne ut av ting. Mer detaljerte planer og et rett tempo: «*Saksbehandler tar ting i mitt tempo*». En bruker sier at hun tror at veileder nå har fått kartlagt slik at hun nå forstår hva som skal til for å hjelpe bruker. Det blir trukket fram som positivt at veilederen har tro på brukeren: «*Hun tenker på meg og da får jeg også lyst å gjøre noe*». En bruker trekker fram at han stoler på veileder og at de tar en ting om gangen. En ungdom sier: «*Det er enklere*

*å følge opp når jeg klarer å tro på NAV» . I intervju kommer det fram at brukere har blitt bedt om å gå hjem og sjekke hva som passer for dem på arbeidsmarkedet, uten at de har gjort det. Nå er det folk som bryr seg og gir en «et spark bak» som gjør at «jeg står på nå på grunn av NAV(...)Nav gir meg motivasjon og jeg har et lag i ryggen». «De jobber for meg, da må jeg også jobbe». Gjennom prosjektet har brukere fått litt mer pågangsmot til å komme i jobb. «Prosjektet får kjapp gang på ting». «Via dette prosjektet har jeg gått fra lærling til fagmann når det gjelder NAV kunnskap. Jeg vågde ikke å spørre før».*

### *Oppfølging*

Før prosjektet startet uttalte ungdommer seg om hvordan de ønsker å bli møtt på NAV. De sier at det er behov for en koordinator eller kontaktperson å forholde seg til. De ønsker at samarbeidet skal fungere godt og at en person i NAV holder i tråden. De ønsker også at ting skjer raskt og at saken eller de selv ikke blir sluppet, men blir fulgt opp. En ungdom sier også at han ønsker å ha møte oftere, minst en gang i måneden, slik at en tar vekk bekymring og holder fokus på saken. Noen sier også at de ønsker trygghet og at for eksempel det å bli ufør kan representere en økonomisk trygghet.

I beskrivelsen av hvordan de ble møtt før prosjektet, sier en ungdom at de følte ikke at de ble hørt skikkelig, fikk ikke nødvendig informasjon, og det var stadig krav om dokumentasjon som de mener det kunne ha vært fortalt om fra starten av. Ungdom måtte ha med støtte fra familien til NAV kontoret for å bli bedre mottatt. Det virket som om NAV ikke forsto, selv om ungdommen sa at han hadde problemer med å gjøre noe selv for å få utdanning eller jobb. Men *“Jeg følte at det var min egen feil, slik at jeg håpet å fikse det selv, men jeg klarte det jo aldri. Vi satt bare litt og snakket om hva jeg skulle gjøre, og så tok vi opp skole og så kikket vi på jobber, men poenget var at jeg ikke klarte det.»*

Flere ungdommer forteller at de hadde hatt større behov for engasjement fra NAVs side. En ungdom forteller at for noen år siden tok hun ny kontakt med NAV og forsøkte å forklare sin situasjon, men ble henvist til lege, og da falt hun ut av systemet fordi i den tiden *“Slet jeg med alt som virket som tiltak, bare det å komme seg til legen, å nei det går ikke, så stoppa jeg akkurat der jeg var der og da.”* De brukte ikke tid til å finne passende arbeidssted og derved opparbeide motivasjon for arbeid. Noe tilsvarende kommer frem når en ungdom sier hun hadde trengt noen i den tiden som hadde puffet henne litt, snakke med noen som hjalp henne å ta den kontakten som var så vanskelig å ta. En annen ungdom sier at *“saksbehandler var mer*



*opptatt av å kaste meg ut i arbeid enn at jeg skulle bli trygg på meg selv. Det ble for mye. Jeg sa at jeg trengte mer tid, gikk to uker og sluttet deretter. Mer opptatt av å komme ut i arbeid enn at helsa skulle spille på lag. Pushingen ble for sterk, det gikk ut over mestringsfølelsen og psyken.»*

Brukere i ung@jobb sier at i prosjektet spør de hva jeg vil. Brukere sier de har innflytelse på livet sitt og forholder seg med større optimisme: «*Har en saksbehandler som fungerer, har snakka skikkelig om hva jeg vil*». En annen bruker i prosjektet sier at veileder viser med hele seg at hun ønsker å hjelpe. Bruker sier det er viktig at veileder har tro på ham. Det gir energi. Sier at veileder er direkte og ærlig og at bruker likte henne med en gang. Trekker blant annet fram at det er viktig at NAV veileder har tro på bruker i forhold til for eksempel at hun vil kunne komme i gang med JobbResept. Dette engasjementet viser seg også ved at veilederen bryr seg om brukeren sin historie. En sier at energi og tankegang har endret seg med ny saksbehandler.

### *Omtanke og motivasjon*

Brukere opplever at gjennom prosjektet blir de lyttet til og at de oppgavene de får gjennom NAV oppleves meningsfulle. Mens før opplevdes det meningsløst det de ble satt til å gjøre. En bruker sier at motivasjonen er ikke på topp, men den kjemper seg lenger og lenger opp. I den nye prosjektet blir ting tatt seriøst. «*Nå blir jeg løfta opp av å gå på NAV*». En sier at en venninne anbefalte prosjektet, brukeren ville bli med i prosjektet fordi hun ville komme seg i jobb. En ungdom som er med i prosjektet sier: «*Jeg har en drøm om å spille en rolle i samfunnet*». På spørsmålet om hva som er en bruker sin motor for endring så kommer følgende svar: «*Det jeg tenkte var å vise omsorg for folk. Heller sloss for andre enn for meg sjøl*». En sier «*Jeg har akseptert meg sjøl og gjør så godt jeg kan. Tar ett skritt om gangen og tenker at ingenting er umulig*». En bruker som ofte har mor sin med på møter og hvor de to sammen forbereder seg til NAV møter, sier at han får skryt når han setter ord på sine svakheter. En ungdom sier at det en vel egentlig lærer mest av er å gjøre feil. Og en sier at det er bra for andre at vedkommende nå tar medisin: «*Nå kan jeg ta en ting om gangen, i stedet for 15 i bøtta på en gang*». Videre fortsetter vedkommende å si at han snakker mye med seg sjøl, får vettuge svar og lager tidsplaner.

### *Utfordring i saksbehandling*

Ungdommene ble spurt om hvordan de erfarte kontakten med NAV før de kom med i Ung@Jobb. Det var lang saksbehandlingstid. De opplevde mye ubehag og rot, og mye venting. Som nybegynner slet en ungdom med å få forklart alt slik som profiler og alt sånt. En sier at etter innvilgelse av dagpenger ble det stille veldig lenge. Vedkommende møtte tre forskjellige saksbehandlere på fire møter før hun kom inn i prosjektet. Oppfattet det som veldig sløvt. Laget aktivitetsplan, skrev et eller annet, *“bare det står trening der så er det godt nok”* i tillegg til oppfølging av det helserelevante. Det kommer fram at ungdom la merke til de hadde mye å gjøre på NAV: *«Saksbehandler var hyggelig. Saksbehandlerne var flinke, men utrolig overarbeida, møtene var hyggelige, men det var litt tregt i begynnelsen.»* En annen sier at vedkommende ble godt mottatt første gang på NAV kontoret. Fikk god informasjon om utfylling av søknadspapirer. En sier at tidligere saksbehandler var kjekk og fikk ting gjort var rask og somlet ikke. Men det kommer fram at det var mange forskjellige saksbehandlere. Ungdom opplever at det ikke er lett å åpne seg for nye hele veien. De må ringe for å høre hvem som er ny saksbehandler og får ikke skikkelige svar. Ved å ha forskjellige saksbehandlere, opplevde hun seg som en kasteball. En sier at det skjedde ikke så mye den første tiden på NAV kontoret, bortsett fra at han fikk penger. Han hadde ikke peiling på hvem han hadde som saksbehandler, og følte at han byttet saksbehandlere hele tiden, og kom ingen vei. 5-6 saksbehandler, kanskje flere, kanskje 2-3 møter hver: *“Så var jeg borte for jeg skulka jo som sagt, og så kom jeg tilbake og så hadde jeg en ny da. Slik skjedde flere ganger. Måtte forklare sin situasjon hver gang til nye saksbehandlere, for jeg skulka mye og kom meg ikke opp, jeg klarte det ikke”*. En sier: *“Jeg klarte det ikke alene, det var jo hele tingen, jeg følte at de forventet at jeg skulle klare det alene, men hele tingen var at det klarte jeg ikke.”* En bruker som er med i ung@jobb sier at han får alltid raskt svar. Ting blir gjort, de blir ikke bare sagt. En bruker trekker fram erfaringer fra før prosjektet, hvor vedkommende hadde samtaler, men det skjedde ikke noe.

### *Samarbeid*

Om tida før prosjektet sier ungdommene at de kunne ha trengt mer oppfølging, litt mer hjelp til det du trenger for å få den hjelpen du trenger. Dette dreier seg om hva slags papirer en skulle få tak i, og alt hvordan du skal komme i gang i starten. De trengte hjelp til å følge med i selve søkeprosessen. En ungdom sier at hun måtte selvsagt også gjøre sin del, men det kunne vært et bedre samarbeid og derved fått gjort sakene raskere. I prosjektet kan for eksempel bruker og NAV veileder gå på tur for å snakke sammen. Det kan være tett oppfølging selv om

de ikke møtes så ofte. I ung@jobb opplever bruker samarbeidet som likeverdig. Hvordan kan det ha seg at bruker sitter med denne oppfatningen, når det faktisk er slik at NAV veilederen har mer makt over tildeling av goder fra NAV? Brukeren konkretiserer dette med at NAV veileder hører på brukeren, som ikke ble «*sparka ut*» i første jobb. En annen sier det slik at «*Jeg får lov å pirke og bestemme*». Dette kan gå gradvis fram, som når bruker sier jeg tror hun har kartlagt slik at hun vet hva hun skal gjøre. De gjør forskjellige ting, men likevel kan brukere oppleve det som at de samarbeider og er likeverdige. En bruker sier hun sendte melding: «*Har du glemt meg?*» Noe som vitner om at det er opparbeidet tillit og bruker kan etterspørre kontakt når vedkommende har behov for dette. Dette må oppleves som ressurs sparende når en opplever at bruker tar ansvar for sin situasjon på denne måten. Brukere kan bruke uttrykket «*å få et spark bak*» som positivt ved at de får hjelp fra NAV veilederen til å komme i gang med noe. Ting oppleves mer planlagt nå sier en ungdom: «*Tidligere så skjedde ting kanskje litt raskere, men ikke like kontrollert. Nå er tingene mer gjennomtenkt, og tilrettelagt slik at vi kan følge planen.*»

Ungdom som har vært med i prosjektet opplever å kommunisere bedre med veiledere, enn hva de hadde erfaring med fra før prosjektet ble satt i gang. Det ble lagt opp til en form som gjør at de får tid til å komme inn på mange ulike tema. Partene får i stor grad vist frem ulike sider av seg selv, og mange ungdommer sier at de møter NAV veiledere som ønsker å hjelpe dem. Gjennom intervju med ungdommen er det mange som formidler at de har tillit til at NAV veilederne både vil og kan hjelpe dem. De opplever også at de kan bestemme noe selv, slik som hvilket tempo en skal legge opp til i endringsarbeidet.

I eksemplene ovenfor ser vi at veilederne har mer tid og rom til å følge opp brukerne. De må likevel forholde seg til rammer, slik som aktivitetsplan. Hvordan NAV veiledere samarbeider med andre innenfor hjelpeapparatet er også knyttet til hvilke rammer de har for arbeidet i sin institusjon. Mål- og disponeringsbrev setter rammer og føringer for det daglige arbeidet.

### **Samtalene mellom veilederne og brukerne i et mangfold av kontekster**

Kontekst eller sammenheng vi snakker innenfor, er alltid avgjørende for hvordan vi forstår noe. Den som snakker har en motivasjon bak det som er sagt og tilhøreren blir ansvarlig for å tolke det som vedkommende hører. Kontekst skapes av samhandlingen men samtidig er

konteksten en forutsetning for samhandling (Svennevig 2009:155). Vi starter med å se på helheten av samtalene for deretter å utvikle tema vi fokuserer på. Vi går fram og tilbake mellom temaer og det empiriske samtalematerialet. I denne prosessen har vi også hatt et teoretisk blikk på materialet, ved at vi har studert hvordan partene snakker innenfor ulike sammenhenger. Tekstuell, situasjonell og kulturell kontekst (Svennevig 2009) viser til hvordan en i kommunikasjonen skaper en sammenheng, utvikler en gjensidig forståelse av situasjonen og bringer inn tema fra NAV som kultur og institusjon i samtalene. I denne delen skal vi se på hvordan de kommer på bølgelengde med hverandre og har stor mulighet for å utforme samtalen innen det vi kan definere som situasjonskonteksten. Vi vil også løfte fram utsnitt av samtalene der det er vesentlig at de må forholde seg til de institusjonelle rammene i NAV, det vil si kulturkonteksten. I dette kapitlet skal vi ikke ta opp den tekstuelle konteksten om hvordan samtalen blir utformet gjennom en historisk eller tidsmessig systematikk i forhold til progresjon i samtalene eller mellom samtalene. Det tekstuelle perspektivet i studiet av samtalene kommer vi tilbake til når vi presenterer hvordan det viser seg i samtalene at de to NAV kontorene har prøvd ut ulike former for oppfølging av brukere. Når det gjelder sammenhengen mellom samtalene, er den generelt god både i Haugesund og Karmøy. Dette blir særlig synlig i start og avslutning av samtalene. En samtale er del av en prosess av flere samtaler og det blir gjort avtaler mellom deltakerne om innholdet i samtalene. En veileder refererer for eksempel direkte til notater fra sist samtale og om hvilke avtaler de der har gjort: *“Det var jo noen ting du skulle gjøre selv ser jeg. Er det noen andre ting som vi slapp sist som du vil ta opp”* (I)<sup>2</sup>. I denne delen av rapporten presenterer vi analyse av samtaledata fra begge kontorene. Dette fordi tematikken som kommer frem viser seg å være felles på tvers av kontorene. Vi vil her gå inn i samtalene der veilederne forsøker å forstå brukerne og å få fram deres perspektiver. Brukerne kommer til syne gjennom hvordan de er med på å forme samtalene.

### **Samtale om synliggjøring av NAV kontakten i jobbsøkingprosessen**

Et tema som brukere og veiledere snakker om er hva de skal snakke med andre om, og hva de bare skal snakke om seg i mellom i NAV relasjonen. Et eksempel er en samtale bruker og veileder hadde med arbeidsgiver, hvor veileder respekterte bruker når han ikke ville at det skulle tas opp vanskelige forhold til arbeidskamerater. Veileder starter med å si: *«Og samtidig så syntes du ikke at du skulle ta det opp? - Ja. - Så det gjorde vi jo ikke når vi hadde*

---

<sup>2</sup> Hver samtale er karakterisert med en bokstav. Når vi tar med enkeltsitat eller dialogutsnitt fra en samtale, setter vi i parentes hvilke samtaler som dette er hentet fra.

*samtalen. Hadde det i bakhodet. Men vi hadde jo en avtale om ikke å ta det opp med kollega»* (K). Bruker fikk rett i sin vurdering om å avvente situasjonen, og han uttrykker på følgende måte at forholdene på arbeidsplassen har endret seg: - «*Men det er mye bedre nå*». Kanskje kan eksempelet ovenfor tolkes som at han er tilbakeholden med å ta opp det vanskelige, fordi han kan tro at når noe er vanskelig blir han selv tillagt skyld for dette. En kontaktperson i videregående skole formidlet at det kanskje ikke var så bra at han var sammen med andre ungdommer og at han heller burde ta nettundervisning. Dette reagerte bruker på, fordi det var fortidig og ikke nåtidig situasjon han ble dømt ut fra. Her støtter veileder bruker på at hun forstår at han er irritert over å bli fordømt på denne måten, og at han nå har forandret seg. Likevel kommer veileder med råd om ikke å snakke om brukerens fortid: - «*...kanskje du ikke skal trekke fram de glippene. Kanskje du skal trekke frem det du har vært igjennom nå (...)* Og da er jo du en god rollemodell. Så jeg vil tro der du er i ditt liv nå så er du mer rollemodell enn det motsatte?» (K) Samme bruker forteller at han i møte med en karriereplanlegger som skulle hjelpe han inn på arbeidsmarkedet, fikk råd om ikke å fortelle at han har kontakt med NAV. Bruker og Nav veileder snakker om hva som er klokt og veileder sier hva hun mener og om hvordan en kan forstå rådet fra planleggeren: «*Jeg tenker jo at en ikke skal tenke på Nav som noe negativt. Nav gir jo faktisk mange folk muligheter (...)* Hun ville deg nok vel. Men det ble kanskje litt mye på en gang» (K) Bruker forteller at det var mye han skulle ta stilling til i møte med planleggeren, og at noe av problemet var kanskje også at det ikke var en samtaleprosess hvor han opplevde å komme til orde med sine tanker: «*...Så gir hun den forklaringen at hvis jeg som arbeidstaker - så hadde jeg ikke kommet alene eller med en Nav dame med deg. Hvem ville han ha valgt? Men det var så mye og jeg har enda ikke fordøyd alt hun sa. Hun jabbet jo i et sett. Og det var så jævlig mye frem og tilbake. Jeg ble litt kjørt i hodet av henne*».

En annen ungdom forteller at han har utfordringer med seg selv og trenger støttesystem i jobben: «*Ja jeg tror det er viktig å ha noen i den jobben som faktisk kan fortelle meg at dette er faktisk bra nok*» (Y). De snakker om hvilket kompetansebevis han har og hva som bruker ser for seg som mulig kompetanse å videreutvikle i en jobb. Bruker har erfaring med at når han selv har spurt etter praksisplass fikk han mange spørsmål han ikke kunne svare på: -«*For jeg føler at det er litt vanskelig for meg å spørre om jeg kan få praksisplass. Ja, hva er det? Så sier jeg at det er gjennom Nav og det. Så sier dem at de vil vite mer om det. Og da skal jeg be Nav ringe dem og så blir det masse sånn frem og tilbake*». Det er forskjellig å søke ordinær arbeidsplass som i eksemplet ovenfor, og praksisplass, som NAV tildeler. Likevel er det noe

med å kunne normalisere og ikke stigmatisere det at arbeidssøkere får hjelp fra NAV, når dette er mest tjenlig for progresjonen i prosessen mot å få seg tilknytting til arbeidslivet.

En veileder trekker fram som et argument for at de skal være med bruker på møte med arbeidsgiver at de kan informere om hvilke vilkår som skal settes overfor bedriften når ungdommen er i praksis: –«*Det er jo viktig at en arbeidsgiver vet en del i forhold til eventuelle begrensinger, ikke sant? Sånn at de er oppmerksomme på hva de kan sette deg til av arbeidsoppgaver og hva du bør unngå? (...)* For du skal gå på toppen. Hvis det er snakk om at noen har meldt seg syk eller at du da kanskje egentlig er kvalifisert til å ta økten der så må han lønne deg for de timene. Så det er jo ting å være litt obs på. -Ja. - For vi vil jo ikke at ordningen skal utnyttes det vil vi ikke» (R) Når veilederen sier at vi ikke vil at ordningen skal utnyttes, inviterer hun brukeren til å være del av det vi-et. Noe som bruker svarer ja til. Det er altså ikke bare for sin egen del at bruker ikke skal bli utnyttet i arbeidslivet, men også for å bevare legitimiteten i velferdsordningen som en praksisplass representerer. Bruker stadfester at hun har hatt dårlig erfaring i arbeidslivet og at hun hadde støtte i å ha NAV kontakt: - «*Hadde jo mye gjennom Nav der da. Hadde jo dårlig oppfølging i fra den tidligere sjefen jeg hadde.*» Nav-vilkårene som ramme for arbeidspraksis, er altså sentral å løfte fram. Dette for at de involverte skal håndtere ordningen rett og som også fører til at bruker ikke skal bli utnyttet av arbeidsgiver.

### **Hvordan NAV brukeren blir aktiv i prosessen med å skape endringer**

Det utvikler seg en relasjon mellom bruker og veileder hvor de samtaler om hvordan bruker kommuniserer overfor samarbeidspartnere. En veileder sier: «- *Så deilig. Det er jo det at de har forstått budskapet ditt og hva du har prøvd å fortelle til dem. - Ja. - De har tatt poenget høres det ut som*» (I). Hvor bruker sin neste replikk er: -«*Jada. Så la jeg inn en visjon der da*». Her har de utviklet et kommunikasjonsfellesskap hvor det å ha visjoner og tenke framover er vesentlig. Bruker formidler at også overfor samarbeidspartner har hun forsøkt å vise fram hvordan en mulig framtidvisjon kan se ut. I en annen relasjon uttrykker veileder på ulike måter hvordan brukeren bidrar i sin egen prosess på å komme seg videre i livet og å få til endring: -«*jeg tenker at du har vært flink i å ta tak i det som du trenger nå. (...)*men jeg tenker nå har du på en måte tatt en avgjørelse. Du vil videre?(...) Du er blitt flink til å forholde deg til temperamentet ditt og, sant?(...) Og du har snakket med det at du har misforstått folk og sånt?» (V). En bruker snakker om hvor positivt det går på arbeid og at han har tro på og positiv innstilling til å kunne få fortsatt jobb: –«*Første dagen når jeg var der så*

*gjorde jeg jo dagens beste salg. (.....) at jeg kunne bare skrive positivt om at jeg ville ha jobben.* (G). I en annen samtale kommer det fram hvordan bruker forsøker å ha kontrollen og ikke bli presset til å komme seg i arbeid, behandling eller å sende søknad om å få innvilget AAP: -«*Men ikke press sånn*» (F). Vi kan lese av denne samtalen at veileder har forsøkt å motivere bruker til å søke AAP, fordi da får han bedre økonomi enn på sosialhjelp. Nav veileder har alt startet på søknad og ber om å få jobbe videre. Bruker godtar dette, men vil ikke bli presset. Veileder svarer at han ikke skal bli presset på tid. Bruker er altså med på prosessen, men forhandler for å ha egen styring. Veileder sier: -«*Så handler det litt om at vi forsøker å lage heiagjeng. Hva er du selv villig til*». Hvorpå bruker svarer: -«*ikke noe press*». Veileder presser han ikke på tid og orienterer om at avtaler om å gå videre i prosessen, vil bli bestemt i samarbeid med han. Også en annen bruker formidler at det er viktig å være med å bestemme når og hvordan noe skal iverksettes: -«*Jeg føler meg ikke klar, jeg må snakke med de*» (I).

Det er sentralt i NAV at bruker skal bevege seg mot arbeidsmarkedet, og her er det bruker som får avgjøre når vedkommende er klar til det. Veileder starter med å spørre om jobb: «-*Hva tenker du om å søke jobb nå? – Nei. - Nei. Jeg er med deg på den. Måtte bare spørre og høre med deg hva du tenkte. - Ja, det er det jeg ønsker. Det er det jeg står på*» (D). De har oppdatert aktivitetsplanen og bruker kjenner seg altså ikke klar ennå til å søke seg jobb. Noe som veileder aksepterer og kommer nærmest med en unnskyldning for at spørsmålet ble stilt. Det har bygd seg opp tillit som går begge veier. Kanskje dreier det seg om god «timing»? Det framstår altså ikke som at bruker står overfor noe «moralsk press» om å bli aktiv for å forsøke å komme seg i arbeid. En bruker setter navn på egne utfordringer og får ulike planer til å inngå i hennes prosjekt for å bli bedre: - «*og at en ikke kaster deg ut i arbeidspraksis i ordinær virksomhet før du er klar for det*» (T). Her bygges det på en god relasjon. Dette er en samtale i en rekke av samtaler. Veileder forsøker å la bruker formulere hvilke skritt som skal tas og ha kontroll over prosessen, så mye som mulig.

Følgende relasjon dreier seg om hvordan samtalen flyter mer her og nå og hvordan de samspiller med hverandre i forhold til det prosjektet som skal iverksettes. Drømmer blir tematisert i samtalen, hvor veileder spør: - «*Og så kan vi kanskje si noe om drømmer? Skal vi våge det? (.....) - Ja barnehage*». (L). Veileder konkretiserer hvilke framskritt denne brukeren har gjort: -«*Jeg skriver mestrings her jeg. Du begynner å få kontroll på ting? - Ja*». Samtalen forutsetter at det alt er bygget en god relasjon. Bruker sier relativt lite utenom korte

ja/nei svar. Av og til kommer bruker fram med mer utfyllende synspunkt. I en annen samtale kommer det frem at bruker er redd for hvilke deler av hans fortid som kan dukke opp i samtalen med det offentlige slik som når han møter på NAV: -«*Jeg er jo litt bekymret hver gang jeg skal på et møte. Det er jeg. For en vet jo aldri hva som kan skje og så får jeg tanker av det. Og alt det med at jeg ble kastet ut fra jobb.*» (O). Veileder bruker god tid, sjekker ut hva bruker mener. Viser empati. Det framstår som at det er tillit mellom disse to, likevel er det slik at bruker nok er skeptisk til NAV eller kanskje mange offentlige kontor – som system. Veileder spør hva som får bruker til å komme i positive spor og hvordan bruker forteller hva som får vedkommende til å unngå vonde sirkler: - «*Men når du kjenner at du ikke gidder? Hva får deg til og likevel å gjøre det? Har du tenkt på det? - Jeg vet ikke. Det er vel kanskje det, hm, det er litt vanskelig å si. At jeg ser at hvis jeg begynner å slippe det så er det lett å slippe det igjen, kanskje?* (X) Bruker utvikler strategier og motivasjon for hvordan vedkommende skal mestre vanskelige situasjoner. Veileder gir informasjon om at bruker kan maile eller sende SMS om det er noe som dukker opp. En annen bruker utvikler kunnskap om seg selv og sin kapasitet: (...) -«*Sånn som nå er jeg ganske ustabil. Så hvis jeg hadde begynt på jobb nå så hadde jeg klart en dag og neste klarer jeg ikke da. - Ja. - Hvis jeg klarer og mestrer det så har jeg mer kontroll over meg selv. - Ja, men hva mener du? -Jeg klarer å gå faste turer og alt. Mandag og onsdag og fredag. Frem til juni. At jeg får en mestrings-følelse og får mer kontroll over med selv* (C). I samtalen går de inn på hvordan ungdommen skal iverksette målet om for eksempel det å mestre å gå tur.

I den aktuelle konteksten de snakker innenfor blir de synlige som personer overfor hverandre og bygger gjensidig tillit. Her vil etikk og de profesjonelle normene til veilederne være sentrale deler av deres referansekontekst. Kanskje kan vi si at brukerne gjennom disse relasjonene kan få vist seg frem som skapende og som noen som aktivt forsøker å bedre sin situasjon. Begge parter må vurdere situasjoner frem og tilbake, for å komme fram til hva som er kloke valg i de aktuelle utfordringene de står overfor. Det er ikke noen oppskrift på hvordan de kan gå fram, men de må omsette generelle verdier og normer i konkrete handlinger.

### **Institusjonelt samarbeid utenfor veileder-bruker relasjonen**

De konvensjonelle ressursene og begrensingene deltakerne har som deltakere i den institusjonelle samtalen på NAV kommer til uttrykk i det vi kan kalle kulturkonteksten. Først skal vi eksemplifisere hvordan serviceklage som dreier seg om hvordan bruker kan



formalisere sin misnøye med NAV servicen blir snakket om i en samtale. Vi starter med et tema som ble initiert i starten av samtalen og som blir fulgt opp på ulike tidspunkter i samtalen. Dette er et eksempel som viser hvordan NAV formaliserer kommunikasjonen, mens brukeren vil holde det på et direkte dialog nivå. Veileder antar at bruker har vært misfornøyd med kontakten med NAV og inviterer bruker til å være med å sette dagsorden for samtalen: «*Da kan jeg si hva jeg har tenkt å snakke om i dag. Og så vil jeg høre hva du har tenkt*» (F). I dette tilfellet kom bruker raskt på banen med følgende replikk: «*Taushetsplikt handler det også om*». Bruker er opprørt over at en intern i Nav og hjelpeapparatet har formidlet informasjon uten at han har gitt tillatelse til det. NAV veilederen informerer flere i gangen i samtalen om hvordan han kan forfølge denne kritikken gjennom en serviceklage. Tidlig i samtalen : «*Men i forhold til og når du tar opp sånne ting som dette og mener vi har gjort noe galt, så må jeg informere deg om at det er noe som heter serviceklage i Nav.*» Og senere i samtalen: «*Det finnes noe som heter serviceklage*». Hun tilbyr også å eventuelt hjelpe han med å formalisere klagen. Dette går ikke bruker videre på, han ønsker en mer uformell tilbakemelding og beklagelse. Kanskje er bruker redd for om det kan ha noen uante og kanskje negative konsekvenser for han å sende en skriftlig serviceklage inn i systemet, mens en muntlig dialog åpner for at begge parter kan utdype hvordan taushetsplikten bør praktiseres.

I en spesialistrapport blir en bruker kategorisert på måter som han ikke helt forstår. Han sier: - «*det står at jeg er rigid i rapporten*» (J). Han er kategorisert som rigid og forsøker å finne ut hva som er grunn til kategoriseringen. Veileder og bruker forsøker i sammen å finne ut av hva som er grunnen til at bruker får denne kategoriseringen. Bruker er den som kommer med flest tolkinger, som det at han er svært nøyaktig på jobben og han sier han har oppgaver som krever det av han. Han forklarer sin arbeidssituasjon og om at han er stabil på oppmøte. Feil kategorisering viser seg i et annet eksempel kan føre til at NAV forsøker å gjøre opp for urett som er begått, ved for eksempel å gjøre unntak fra de vanlige kriterier, slik at bruker får innvilget Arbeidsavklaringspenger (AAP) til skolegang. Dette fordi bruker tidligere har mistet dette, på grunn av feildiagnostisering. Veileder informerer, mens bruker kommer med korte ja og nei replikker: -«*Ja du får i dag det som heter arbeidsavklaringspenger. Når du går på skole. Og det er ikke så vanlig i NAV.- Nei. - Nei. Det får du fordi du har hatt en spesiell skolegang. Du har blitt feilplassert. Og feildiagnostisert, sant? - Ja. - Sånn at det er ikke så vanlig av Nav gir folkehøgskole heller. Men det finnes noen unntak der og*» (H).

Kategoriseringer kan hindre brukere fra å få goder, men det kan også føre til at goder blir

utløst. I en annen relasjon snakker de om prosessen som må være der, slik som at bruker går til behandling, for å søke AAP: -«*Ja for vi søkte avklaringspenger. Men vi kunne jo ikke innstille (på vedtak) når du ikke på en måte var der? - Ikke var der? - Ja at du ikke var der som du er nå? - Ja. - Men nå er du jo på en måte og du har sagt at nå vil du ha behandling? - Ja, all den hjelp jeg kan få og få meg dit jeg vil.* (V). Her kommer det fram at bruker er motivert og ønsker å ta imot behandling, og er dermed kvalifisert for å kunne søke om å få AAP. Vi ser at det er ulike tolkningsmuligheter når det gjelder tildeling av AAP, hvor en tolkning er knyttet til hva samfunnet ikke har tilbudt av skolegang tidligere. Mens når det gjelder behandling, må NAV må ha definert det slik at bruker er i en behandlingsprosess.

### **Trygd og økonomisk sikkerhet som skaper en forutsigbar situasjon for bruker**

En NAV bruker snakker om å søke uføretrygd og relaterer dette også til at NAV er uforutsigbar og at hun da får en mer oversiktlig situasjon slik som det å få trygd. Bruker sier følgende om når hun var inne i en studiesituasjon: -«*Og så får jeg brev fra NAV når jeg har gjennomført et halvt år, at jeg må slutte. Enda de har godkjent det. Så må jeg bare liksom gi meg igjen. Jeg må litt protestere jeg når du sier det har vært vekslende motivasjon og på det. - Ja du skal få lov til å protestere på det* (P). Nav veilederen motsier ikke bruker, og det kan framstå som at hun støtter kritikken bruker kommer med. NAV veileder ser ut til å være i en vanskelig situasjon, hvor hun kanskje tenker at hun tidligere ikke tok brukers ønske om å søke uføretrygd nok på alvor. Samtidig har hun fortsatt tro på at det er mulig å utvikle en aktivitetsplan hvor målet kan være en framtidig arbeidssituasjon for bruker. Nå støtter veileder brukers vurdering om å søke uføretrygd: -«*Nå vet jeg vi har snakket om det tidligere og jeg var helt ny i forhold til deg, så var jeg jo veldig usikker på min rolle også sant? (...) og hvordan jeg skulle forberede en sånn sak (...) jeg hadde manglende erfaring. - Ja det tenkte ikke jeg på. - Jeg skulle jo ønske at vi laget en aktivitetsplan der du virkelig skulle prøvd deg ut i forhold til disse interesseområdene dine. Det er jo det jeg har lyst til. - Ja jeg er ikke i utgangspunktet motvillig til det. Kan vi ikke gjøre begge deler da? - Ja du hadde sånn fin formulering...Jeg driver en del psykologiske samtaler med meg selv. - Ja jeg tror det er ganske vanlig faktisk»* (P). Bruker kommer veileder i møte og foreslår at de lager aktivitetsplan samtidig som de starter prosessen med å søke uføretrygd. En annen måte å få et mer forutsigbart liv er å få seg arbeid slik som denne brukeren sier: -«*Så har jeg lyst å få meg et normalt liv der jeg er fast ute i arbeid, så jeg slipper å tenke på økonomi. For det merker jeg nå etter så mange år på NAV at en har egentlig ingenting sånn sett når en egentlig bare lever på måfå. (...) Jeg har lyst å ha et normalt liv og være normal»* (V).

I prosessen mot uføretrygd er det flere instanser som skal konkludere i samme retning. Det går mot uføretrygd sier veileder etter også ha sett på medisinske rapport: -«*Kan bare forklare hvordan jeg forsto rapporten (...) Jeg har vært inne og lest og for å være helt sikker på at jeg er godt satt inn i saken nå. (...) Jeg føler vi nærmer oss slutten på denne saken (...) han konkluderer med det samme som du også gjør (...) Du har jo depresjon og dette med sykdommen din, og at du er alenemor og har det ansvaret. Så han konkluderer litt med at det er ikke noen behandling som vil hjelpe.*»(S) Dette stadfester bruker når hun sier: -«*Og prøver jeg å presse meg så ligger jeg jo strøken etterpå. Og det går jo ikke så godt det heller når jeg har en som skal ha hjelp med lekser og sånt.*». Samtidig som det fortsatt eksisterer en ambivalens hvor veileder sier: -«*Men sist gang vi snakket sammen så var du veldig optimistisk. Og du hadde lyst til ut å jobbe?* –Hvorpå bruker svarer: -«*Ja jeg har jo lyst til å jobbe*». Dette følger veileder opp: -«*Har du liksom sett den streken selv da? Eller hvor er det du er?* Bruker stadfester at hun fortsatt har et håp: -«*Jeg håper jo jeg kan bli bedre for det er ikke noe kjekt å gå hjemme da.*» Selv om hun nå søker uføretrygd ønsker bruker å ha mulighet til å komme tilbake inn på arbeidsmarkedet. Informasjonen som en annen bruker får som har startet prosessen med å søke uføre er at: -«*Og det som egentlig er hovedforskjellen nå da er at det skal bli lettere å kombinere jobb med uføretrygd (...) Det er fordi det skal svare seg å jobbe mer og mer*» (S).

### **Aktivitetsplan og jobbmatch**

De snakker om jobbmatch, men uten noe særlig engasjement. Veileder spør hva bruker har funnet ut hvorpå bruker svarer: -«*Jeg har ikke funnet ut så himla mye (...) Men jeg føler meg ikke klar*»(I). Veileder spør: -«*Nå er det jo sånn at vi kan se litt på arbeidsmarkedet hvordan det ser ut? Det har du ikke lyst til?*» Hvorpå bruker kommer med et spørsmål om de skal se på dette sammen. Dermed slipper de temaet. I en annen relasjon snakker de om jobbmatch og det viser seg at bruker selv har vært lite aktiv. Veileder sier: -«*Å se litt på arbeidsmarked. Var det jeg tenkte vi skulle få gjort i dag*» (W). Veileder starter å snakke om jobbmatch, men forlater dette uten noe særlig respons fra bruker og de forsøker å finne ut andre deler av bruker sin område: - «*Nå gikk jeg inn på NAV.no . Jeg vet ikke om du er inne og ser selv. - Har ikke vært så mye jeg*». Det framstår nærmest som noe en er forpliktet til å ta opp det å snakke om arbeidsmarkedet, og når det blir presentert framstår det som at partene ikke er noe særlig engasjert, eller viser at de har tro på at dette har noe for seg. Noe lignende skjer i en annen samtale, hvor veileder introduserer at de skal gjøre et jobbsøk men hvor en fort går over

til andre tema. Hvor veileder sier: -« Vi kan jo gjøre et søk i arbeidsmarkedet nå? Jeg vet ikke om du har vært inne og sett selv? Eller om det er så relevant?» (G) Men det finnes også situasjoner hvor brukere er aktive for å se på arbeidsmarkedet. Veileder har gjort dette før møtet : -« Jeg gjorde før du kom et lite søk i arbeidsmarkedet for å se om der var barnehagestillinger» (D). Brukerne som er et par svarer at de undersøker om det er jobb: -«Vi pleier faktisk å gå inn begge to på Finn.no»

Veileder snakker om fylle ut aktivitetsplanen som et «vi» veileder og bruker gjør sammen: - «Vi må få fullført den aktivitetsplanen din». (I) Dette er noe som det ser ut som den NAV ansatte er initiativtager til at de skal få gjennomført. Noe som også kommer fram hos en annen veileder: - «Jeg tenkte litt på aktivitetsplanen din (...) og da hadde jeg tenkt og jeg hadde behov for å få snakke med deg om? Og ha en plan over tid. Det er at jeg tenkte vi skulle gå gjennom aktivitetsplanen som vi har laget» (P). I en annen relasjon har familien hjulpet bruker til å få «JobbResept», noe som indikerer at bruker har psykiske utfordringer. JobbResept vil da bli sentrale i utvikling av aktivitetsplan. Veileder engasjerer seg også for få ferdig en aktivitetsplan: -«Neste stopp var jo om jeg skulle oppdatere den aktivitetsplanen din nå (...) Jeg tenker på detaljene og du vet hvordan du skal gå fram? Det blir på en måte jobbresept som veileder deg (...) Så var det (...) Ny dato så kan vi ha oppfølgings-plan og levere aktivitetsplan (D). Veileder trekker også fram systemet i NAV når hun sier – « så går de inn og ser» de som jobber i Nav og kontrollerer at aktivitetsplaner er laget. EFK verktøyet er med på å strukturere samtalen rundt arbeid med aktivitetsplanen. Veileder sier: -«Ja i den siste kartleggingssamtalen så var vi inne på den planen vi skulle lage. Hvor vi hadde tatt for oss forskjellige punkter. Den har jeg fått ned på papir. Tenkte vi kunne gå litt igjennom den. Og se om du er enig i det som står der? –Ja.(T)

Vi har i disse delene om institusjonelt samarbeid og det å skape en økonomisk forutsigbar situasjon fokusert på den kulturelle konteksten og det har vist seg at ulike former for tredjeparter er med på å strukturere kommunikasjonen. Dette gjelder uttalelser fra samarbeidende instanser, vedtak som er gjort tidligere i historien om spesifikke diagnoser, vilkår for å gi økonomisk hjelp som AAP og uføre og arbeid med aktivitetsplaner. Vi kjenner til fra andre kilder at Nav veilederne blir målt på jobbmatch, det vil si om de har snakket om brukere om arbeidsmarkedet og eventuelt gjort søk sammen med bruker om aktuelle ledige stillinger. Dette ser vi at veiledere følger opp, men oftest med lite engasjement. Mange av de situasjonene og stadiene disse brukerne er i, gjør det ikke aktuelt å prioritere jobbmatch. Det

er en målsetting og ønske om å komme i arbeid, men de må ofte gjennom prosesser hvor det ikke er det ordinære arbeidsmarkedet som er det mest aktuelle å oppsøke først. I alle fall ikke som ordinær arbeidssøker, uten hjelp fra de tiltaksmidler og ordninger som NAV disponerer.

## 10. Erfaringer med KOR – NAV Haugesund

Vi formidler erfaringer med KOR, ved å presentere hvordan veiledere og brukere tematiserer KOR i samtalen. Deretter kommer ungdommenes stemmer fram gjennom intervjumateriale. Neste tema er veiledernes erfaringer med bruk av KOR.

### Tematisering av KOR i samtale mellom brukere og veiledere

Ungdommene fyller ut KOR skjema i starten og slutten av samtale. Det er ulike typer samtaler som kan komme frem i etterkant av KOR utfyllingen, i starten av samtalen. I mindre grad blir det i samtale snakket om utfyllingen i slutten og vurderingen av samtalen.

#### **Jeg gleder meg til å se grafen – hvordan det har gått**

Veileder har vært bekymret for brukerens mentale situasjon og i samtalen kommer det fram at hun også har snakket med brukerens lege om dette. Følgende samtale finner sted mellom veileder og bruker: «-Så midt oppi det at du kjenner at du strever med depressive tanker og sånt så kjenner du deg sterk? - Ja jeg har jo overlevd den mange ganger. -Ja, du har det. Han legen har trøstet meg jo litt med det når jeg ringte og jeg var bekymret for deg. Så sa han at du hadde en drive, liksom. En kraft som en kunne stole litt på. Det er jo kjempe det. - Det var jo kjekt at han sa det». (P). Brukeren setter pris på at andre ser ressursene hennes. Hun sier at hun ser på seg selv som sterk, samtidig som hun har vært ganske deprimert. Denne brukeren synes det er positivt at de har introdusert KOR. Det er fint å se kurven: «Ja. Det er hyggelig at dere orker å lage en kurve på hvordan jeg har det». Hvorpå veilederen svarer: «Det hyggeligste er at du kjenner at der er ting i livet ditt som endres positivt. Eller at du blir bevisst på hva det er [navnet] kan gjøre for å få det til?» Og bruker trekker fram utfordringene ved å si: «- Ja, og hva er det som trekker det ned? »

Det å studere svingningene i kurven er interessant for brukeren fordi det er liksom en ytre stemme, en tredje part, som beskriver hvordan hun har det: «Jeg gleder meg til å se grafen jeg, hvordan det har gått. (...) Jeg har fått mange beskjeder nå i det siste at du er så glad (...) Jeg er bare meg selv holdt jeg på å si. Det er litt vanskelig å beskrive og være fri fra

*mann og jeg gjør akkurat som jeg selv vil. Og i det hele tatt. Så det er godt» (V). Og de kan erfare at skjema viser en mer positiv situasjon enn de opplever: «Nei, jeg hadde ikke trodd den skulle gå så langt opp. (...)Det er jo tegn på at det går greit med meg nå» (D). Mens andre får se at noe er blitt vanskeligere. Veileder kan for eksempel antyde at situasjonen ikke er så bra og bruker forsterker dette og gir forklaring på hva som har skjedd i siste tiden, med blant annet vansker i forhold til nær familie: V «-Ser på hva du har på den skalaen [les: KOR] her at det er litt ned. - Ganske drastisk ned også. - (...)Når du tenker på dette mellommenneskelige er det i forhold til dere to eller familien ellers? Hva tenker du?» Bruker svarer da:- Det er områder som generelt er turbulente, holdt jeg på å si. (...)Huff. Er det rart at det er krig i verden » (A).*

Sammenligning av situasjonen oppleves vanskelig for bruker og det kan være vanskelig å si hvorfor noe endrer seg, samtidig som det ser ut som bruker er enig i at det har skjedd en positiv endring. Veileder refererer til at bruker liker å sammenligne situasjoner: -«Så tar vi og summere det med en gang. Du liker jo sammenligninger, ikke sant? » (H). Kanskje ikke bruker har formulert seg slik, for vedkommende svarer: - «Har jeg sagt det?» Veileder omformulerer dette: - «Du pleier jo å være nysgjerrig på å kikke. -Ja. - Men det er ikke sikkert du liker det for det? Det var mine ord. - Ja. - Litt nysgjerrig i hvert fall?» Hver på bruker utdyper: -« Sammenligne kan jo være litt vanskelig. - Ja, skal vi se (...) Ja. Se her du. Her har det skjedd et eller annet som du har opplevd som positivt. Er det noe kjekt som har skjedd i det siste? Enten med venner eller skole og sånt?» I svaret kan bruker ikke konkretisere hva som er årsak til endringen: - «Nei, jeg vet ikke det bare føles sånn». Altså, bruker er enig i beskrivelsen som kommer frem gjennom KOR om at noe føles bedre, selv om vedkommende ikke kan beskrive hva som er forskjellig.

Det er særlig skjemaet først i samtalen, hvor bruker krysser av for hvordan vedkommende har det på ulike livsområder, som får oppmerksomhet i samtale. Det kan være at skjemaet sist i samtalen hvor de vurderer hvordan samtalen har forløpt og hvordan de har snakket sammen, i mindre grad kommer i fokus fordi de har blitt kjent med hverandre og etablert en god arbeidsrelasjon. Også i andre NAV samtaler kan veileder be bruker evaluere samtalen og spørre hvordan noe har gått siden sist gang. Men det spesielle med KOR verktøyet er at dette blir systematisk brukt over flere samtaler og særlig interessant er det å kunne snakke om hvordan situasjonen endrer seg for bruker over et lengre tidsspenn. Det gir en mulighet til å

tematisere følelser, og bruker har muligheter til få et aktivt forhold til sin historie og vurdere hva som fører inn i gode og inn i vanskelige spor i livet.

## Ungdommens erfaringer med KOR

Vi presenterer ungdommenes erfaringer med KOR på bakgrunn av om de mener KOR har betydning eller ikke. Andre tema dreier seg om å snakke om det vanskelige og betydningen av å visualisere endringer.

### Å bruke KOR har betydning

Det er variasjon i om brukerne var positive til KOR med en gang eller om det tok litt tid før de så verdien i dette. Dette kan også dreie seg om andre erfaringer i hjelpeapparatet, hvor de har møtt fagfolk som har brukt skjema på en måte som de ikke har likt. Noen sier at de ikke svarer ærlig på hvordan de har det i starten av relasjonen, men etter en stund kan de svare på skjema slik de opplever situasjonen: *«Jeg skriver med god samvittighet at det er bra. Hvis det ikke hadde vært det, kunne jeg ha skrevet det også»*. Når bruker merker av på skjema at noe er vanskelig danner dette utgangspunkt for at NAV veilederen stiller spørsmål om dette. Bruker tenker at skjemaet kan danne grunnlag for å snakke noe mer om det vanskelige enn hva som kanskje hadde skjedd ellers. Skjemaet som blir brukt i starten av samtalen gir grunnlag for å utforme kurver over skifte i livssituasjonen. Dette gir grunnlag for en positiv erfaring: *«Kjekt å se hvordan jeg har det fra gang til gang. Så er det kjekt å se at den går høyere og høyere»*. Intervjueren spør denne brukeren om hva som skjer når den går ned? *«Jeg har jo sett det da, og så får jeg finne ut hva som skjer.»* Også når det gjelder skjema i slutten av samtalen blir dette oppfattet som bra: *«Grei mulighet for å si i fra, hvordan det har vært.»*

### Har ikke betydning å bruke KOR

Noen brukere tenker at det ikke har noen betydning for relasjonen om de bruker KOR eller ikke. De oppfatter det slik at KOR mest sannsynlig ikke fører til at det kommer fram noe informasjon i kontakten mellom bruker og NAV veileder, som ikke ville ha kommet fram uansett. De har oppfattet at KOR er verdifullt når det gjelder å forske på hva som skjer i relasjonen, og dette er positivt fordi forskning blir satt pris på. Likegyldigheten overfor bruk av KOR i forhold til relasjonen til NAV veileder, kan også dreie seg om at disse brukerne oppfatter at de har en relasjon hvor de kan prate om de samme tema som en vil stimulere til at

blir satt på dagsorden gjennom KOR. Det kan derfor bli opplevd som unødvendig heft og bruk av tid å ta i bruk tilbakemeldingsskjema.

### **Kritiske stemmer til bruk av KOR**

Brukere som er misfornøyd med skjemaet trekker fram at de synes det er vanskelig å merke av fra en til ti om hvordan de har det eller oppfatter relasjonen. Denne avmerkingen oppleves tilfeldig og derfor meningsløs. Vi tolker en brukers ønske om å ha avkryssing, til at det å krysse av mellom faste svaralternativ er å foretrekke framfor en glidende skala. En annen ville heller ha foretrukket at det ble benyttet farger fremfor tall. Forslaget var å bruke blå som en kald farge og rød som en varm farge. Dette siste kan dreie seg om hvordan vedkommende oppfatter noe rent kognitivt. Det som trekker ned på omdømmet til KOR er at en oppfatter at det ikke blir svart korrekt på skjema, enten fordi en ikke vil være ærlig eller fordi en ikke greier å oversette sin egen opplevelse av situasjonen til et merke på en strek mellom to ytterpunkt. Det kommer fram et ønske om heller å kunne svare mer åpent på et spørsmål om hvordan de har det.

### **KOR blir ikke brukt**

Denne kategorien kommer ikke frem i intervju materialet med brukerne fordi det bare er brukere som har tatt i bruk KOR som er intervjuet. Informasjon om de som ikke har brukt KOR tar utgangspunkt i intervju med prosjektmedarbeiderne. Her er det eksempler på de som har fått tilbud om bruk av KOR og som har takket nei. Ën har gitt begrunnelse som at når vedkommende gikk i rusomsorgen ble hun tvunget til å bruke KOR og siden «*jeg er her på NAV og kan velge det vekk – velger jeg det vekk*».

### **Graf over endringer i livssituasjon**

Grafen viser hvordan brukers liv endrer seg. Noen brukere har fått sett på grafen de har vært med på å gi informasjon i forhold til og synes det er kjekt å se på hvordan situasjonen endrer seg. Ikke minst er det hyggelig når livssituasjonen blir bedre. De har også sett at den har blitt verre, og da må de tenke etter hva det er som har skjedd i livet deres som har dannet grunnlag for lavere skåre. Selv om det er de selv som har gitt informasjon som danner grunnlaget for å utforme grafen, framstår det som noe ytre og kanskje mer objektivt. En som ikke har sett på grafen sin kan ha en anelse om hvordan livet har beveget seg og så finner en gjenklang i hvordan veileder forteller henne at grafen endrer seg. Veileder har gått gjennom skjema og sett forbedringer: «*Skjema er bedre nå. Kjekt at noen sier det. Men jeg føler det også selv.*»



Det er verdifullt at andre setter ord på at livet har endret seg. Veileder løfter dette fram slik at det blir en mer synlig erfaring, enn at brukeren bare har en svak anelse.

### **Å snakke om det som er vanskelig**

Bruker trenger å bli kjent med NAV veilederen for å vite om hun kjenner at det er greit å snakke med henne om situasjonen sin slik hun opplever den. Når hun har hatt en vanskelig dag: *«så krysser jeg av der det skal være. Hun spør. Kanskje vi får snakket litt mer om det.»* Det er bruker som tar initiativ til å prate om det vanskelige og ut fra dette utgangspunktet stiller NAV veilederen spørsmål som da utvikler seg til en dialog. Dette å bruke skjema, kan være et innslag av noe fremmed som de ikke forstår, men som de godtar fordi det hjelper NAV veilederen i hennes arbeid: *«Jeg tenkte at det kanskje var unødvendig. Men at hun kanskje kan forstå hvordan jeg har det.»* Kanskje dreier dette seg om et annet mønster enn ovenfor, hvor det er NAV veilederen som må formulere tema og velge områder de skal gå mer inn i. Er det opparbeidet en god arbeidsrelasjon, så vil brukeren følge dette opp fordi hun har en tro på av NAV veilederen vil kunne forstå hvordan hun har det og sette ord på dette.

Bruker er den som bestemmer om hun vil snakke om det vanskelige eller ikke. Av og til er det greit å bruke KOR på den måten den er tenkt å brukes. Men andre ganger svarer hun ikke korrekt i forhold til hvordan hun opplever situasjonen. *«Ikke alltid det er så kjekt å brette ut om seg selv på den måten. At hvis jeg kanskje har det utrolig dårlig en gang, så kanskje krysser jeg av at jeg har det veldig bra, for det er ikke alltid kjekt å vise at du har det dårlig, er deprimert, at du har det dårlig sosialt for eksempel. Da er det ofte lett å sette seg selv veldig høyt.»* En måte å håndtere denne situasjonen på som gjør at bruker kan svare mer ærlig er å kunne uttale seg om et lengre tidsperspektiv: *« Det hadde vært lettere hvis det gjaldt siste uka (ikke akkurat nå), da kunne jeg fått et gjennomsnitt, jeg har faktisk hatt det ganske bra siste uka, eller jeg har hatt det dårlig siste uka, men det har skjedd veldig mye. Rett etter krangel med samboer føler jeg meg ganske dårlig men uka har egentlig vært ganske fin. Da hadde det vært litt lettere.»*

### **Rutiner for tilbakemelding**

Kjempegodt program, sier bruker om møte med dette prosjektet. KOR er en del av en måte å forholde seg til brukerne på. Det at en bruker dette skjemaet hver gang, gjør noe av situasjonen forutsigbar for brukerne. En kan tenke igjennom hva en vil meddele og hvor en vil sette streken mellom to ytterpunkt. Det er mulighet for å signalisere at en vil snakke om noe,

og en kan også la dette være. Sentralt i det å utvikle rutiner for tilbakemelding, er at NAV veilederen skal kunne være på bølgelengde med bruker og være mest mulig der bruker er. Altså være opptatt av det brukeren er opptatt av. Det er vesentlig at det skal være valgfritt om bruker vil at KOR skal bli benyttet eller ikke. Alternativet er å legge sterkt press på bruker og introdusere KOR verktøyet som noe en har vedtatt å bruke i NAV. Her er prosjektet ved et dilemma, fordi en trenger at det er brukere som er villige til å delta for å kunne gjennomføre en utprøving. I praksis har ikke dette blitt noe problem. En bruker sier: *«Med tanke på at jeg så grafen i går så ser det ut som det fungerer. Det skal måle mitt nivå, hvor jeg føler at jeg er. Jeg får inn litt mer at vi bryr oss, vi vil faktisk at du skal se at det er forandring. Alle rundt meg. OK nå er vi på rett vei.»* Det oppleves ikke som et prosjekt for prosjektets egen del, men at dette er en måte som de kan bidra til å gi bedre hjelp.

### **Brukermedvirkning**

Dette at en er opptatt av hvordan brukeren opplever møtet signaliserer brukermedvirkning. Ikke at bruker skal gjøre oppgavene selv, men at de skal medvirke sammen med de NAV-ansatte. En bruker sier: *«Jeg håper samholdet vi har her oppe på NAV vil fortsette, i stedet for å la meg gå alene og utforske alle stikkveier.»* Brukere legger vekt på verdien av å melde tilbake om hvordan arbeidsprosessen mellom dem blir utformet og at de opplever det som nyttig: *«For da får en gi en tilbakemelding på saksbehandler, og hvordan jeg føler at samtalen har gått, om jeg har fått hjelp til det som jeg har trengt hjelp til, det er utrolig viktig. Da kan du fortelle dersom det er noe galt. Da kan en hele tida gi en tilbakemelding, at ok sånn var det, og få spørsmål, så kan du si at det heller kunne være sånn.»* Intervjuer spør om bruker tør å si dette. Bruker har snakket om hvordan hun opplever seg først som en liten redd mus når hun kommer på NAV og etterhvert utvikler hun seg som en hai. Hun svarer på spørsmålet om hun tør å si det hvordan det er: *«Er du en hai så tør du å si det.»*

### **NAV veiledernes erfaring med KOR**

Erfaringer fra denne utprøvingen av KOR ved et konkret NAV kontor viser at KOR er et nyttig og fruktbart verktøy i NAV. Virker det vi gjør? Hva er nyttig? Praksis kan endres ut fra tilbakemeldinger. Det er viktig at veileder får opplæring og veiledning i bruk av KOR for å ha trygghet på hvordan en bruker verktøyet i møte med bruker og kan gi tilbakemeldinger i organisasjonen. KOR verktøyet handler og om et ønske om å bli en bedre hjelper, og veileder

må ha ønske om egen endring og utvikling. Den ansatte må opparbeide en trygghet i forhold til bruk av verktøyet for slik å bruke dette med skjønn i situasjonen.

### **Lederforankring er viktig**

KOR har blitt presentert på interne læringsarenaer ved NAV kontoret. Prosjektmedarbeidere har opplevd at andre veiledere har bedt om å få opplæring på bruk av KOR i situasjoner hvor de opplever at de står fast og ikke kommer videre i sitt samarbeid med brukere. For å anvende KOR ved et NAV kontor må en ha tydelig lederforankring. Det kreves fortløpende støtte fra ledelsen i ønske om å lytte til bruker. Leder for NAV Haugesund, sier det er en lederutfordring at prosjektet har hatt færre deltagere pr veileder enn det som opprinnelig var tenkt og at en egentlig ønsket å prøve ut metoder som kunne tas i bruk i ordinær drift. Men hun sier videre at det er bra at KOR verktøyet ble prøvd ut på 80 % av prosjektdeltagerne. Hun vil også problematisere mobilbruken i prosjektet og hvilke konsekvenser dette kan ha for kontakt med NAV brukere generelt. Kontaktsenteret er opprettet for å sikre at kontakten blir fulgt opp overfor alle brukere som henvender seg til NAV. Hva skjer når veileder som bruker mobiltelefon i sin kontakt med bruker er på ferie? Mobiltelefonkontakten blir ikke fanget opp av kontaktsenteret. Kan det også være en ulempe i forhold til brukers rolleforståelse, ved at de selv blir mindre aktive i å søke informasjon når det blir utviklet tett mobilkontakt mellom bruker og veileder?

### **Bruke på alle eller bare på noen?**

Det har vært negative reaksjoner fra enkelte brukere til å bruke KOR. Noen synes det er tåpelig eller uvant, og noen vil ikke bruke det på NAV fordi de allerede bruker det hos andre i behandlingssystemet, eks. rus. Veilederne mener måten det introduseres på overfor bruker har betydning for brukers vurdering av verktøyet. Veilederne opplevde at de ble tryggere på verktøyet etter hvert som de fikk brukte det og det førte også til at presentasjonen ble annerledes enn i begynnelsen. Det er viktig at veilederne har tro på det og ikke opplever det som en enkel avkryssing på et skjema. Det har også vært av betydning å få veiledning av psykolog. Erfaringene er også at det var viktig å se utviklingen og mulig endring over tid, det var ikke slik at det var noen umiddelbar effekt av bruken.

### **Kan en stole på samtalevurderingene?**

Det har vært en tendens til å score samtalene høyt, altså at det er mer positivt enn det faktisk oppleves. Dette har fått veileder til å tenke at det kanskje blir gjort for å “please” veileder og

at det ikke er lett å si fra om det som ikke oppleves som greit. Erfaringene har vært at en etter en tid får et mer realistisk bilde av situasjonen når veileder tør å gi det tid og bli trygg på seg selv bl.a. ved å diskutere det med kollegaer og veileder.

### **Bidrar til brukermedvirkning på individnivå**

Dersom en bruker KOR på en reflektert måte, uten mekanisk avkryssing, bidrar det til større bevissthet om brukermedvirkning. Dersom en åpner opp for tilbakemelding fra brukere risikerer en å få kritiske tilbakemeldinger som kan gi grunnlag for forbedring av kvaliteten i brukeroppfølgning. Det betinger at en kan ta imot kritikken og vurdere den i forhold til videre håndtering av de aktuelle forholdene som kritiseres, gjennom spørsmål, dialoger og refleksjon sammen med brukere og kollegaer. Bruken av KOR sammen med en verdimeessig forankring og sosialfaglig kompetanse oppleves å øke nytten av verktøyet.

## **11. Erfaringer med EFK- NAV Karmøy**

Vi gir først et innblikk i hvordan samtalene arter seg, der en tar i bruk EFK verktøyet. Deretter presenterer vi ungdommenes erfaringer med denne tilnærmingen. Til sist i denne delen kommer veilederne til orde med sine erfaringer.

### **Tematisering av EFK i samtalene mellom brukere og veiledere**

Denne tilnærmingen representerer en måte å skape sammenheng mellom ulike deler av prosessen i samtalene eller sammenheng mellom samtaler. Det er en systematikk i samtalene, som vi tolker å være spesielt knyttet til det verktøyet de har brukt i forsøksprosjektet, «Endringsfokusert kartlegging»(EFK). Samtalene blir ofte eksplisitt åpnet ved at veileder refererer til hvilken samtale dette er: «*Som vi snakket om sist sant så er vi bokstavelig talt midt i kartleggingen. Vi er på samtale to i dag*» (L). Dette gir en ytre struktur mellom samtalene, men også internt i samtalen kommer det fram at en følger et skjema som samtalen er strukturert etter. De kan også ved å vise til at det er en systematikk mellom flere samtaler strukturere tema og når de skal tas opp, som når veilederen sier: «*Jeg tenkte ikke jeg skulle gå så mye inn på det i dag. For det skal vi mer gjøre i den tredje samtalen*».(Y). Veileder kan også utfordre brukeren til å finne tråden mellom samtalene: «*Husker du hva tema det var?*» med følgende svar fra bruker: «*Ja, om drømmejobb og meg. Jeg og jobb*».(O) Refereringen til tidligere samtale kan også foreligge i skriftlig form, slik som når veilederen undersøker om det foreligger mulige feiltolkninger: «*Først handler om sånn generell situasjon. Så har jeg gjort noen notater da. Og jeg må sjekke med deg om det stemmer. Er det greit?*»

(E). Viktigheten i disse notatene blir understreket ved å knytte de nært til brukeren sin stemme: «*Så jeg forsøkte å skrive noen notater basert på det du sa*» (C). Ved dette kontoret forteller de brukerne at de lager prosessnotater om det de snakker om.

NAV veilederen kan be om å få lov til å komme med forslag, for å kunne kople bruker sin interesse for make-up skoloring med arbeidsmuligheter. Dette ser vi i replikkvekslingen i avslutningen av en samtale: «*-Så skal vi oppsummere og sånn. Kan jeg bare få hive inn en ting? –Ja. - Så kan du bare hive det vekk hvis du vil. - Okay. - Men hvis du tenker i butikk, sant. Og som da har make up.*» (E). Denne samtalen blir avsluttet ved at veileder sier hva de gjorde i første og nå i andre samtale: «*Da har vi gjort de omgivelses-tingene i første. Og den jobbrunden i andre*». I en annen relasjon spør veileder detaljert og tar seg god tid med å få fram brukers oppfatning av situasjonen og går systematisk gjennom ulike temaområdet: «*-OK Hvor er du i dag? (...) Og nå snakker du om veien videre (...) dette var på ditt initiativ? (...) Oppsummerer arbeidssituasjonen (...)da tar vi bosituasjonen (...)Er du klar for praksisplass?»* (J). I sine spørsmål bruker veileder ordet ambivalens flere plasser tidlig og sent i samtalen. Som observatør til samtalen kan en av og til lure på hvorfor noen tema blir dvelt ved i stor detaljeringsgrad. Det kan se ut som det er verdifullt å få bruker til å snakke og utdype situasjonen. Det at det er ro og tid i samtalen, kan gi bruker større anledning til å føre en indre samtale samtidig med at den ytre samtalen foregår.

I samtalene bruker veilederne oftest tankekart. De lager en sirkel delt inn i «kakestykker» enten på et ark som de legger på bordet mellom seg og bruker, eller hengt opp på en flipp-over som veileder går fram og tilbake for å fylle ut. Det er noen obligatoriske felt slik som utdanning og arbeid. Vi ser at veileder setter åpne felt på tavlen som bruker kan foreslå hva som skal stå der. «*Ja, så ser du at jeg har satt to åpne sirkler her. Og da tenker jeg at der kan du bestemme.*» (Y). Dette gir bruker mulighet for å være med å bestemme hva de skal snakke om, hvor bruker snakker om hva som er vanskelig: «*Det eneste jeg tenker er at det kan være vanskelig å møte opp enkelte dager*». De utvikler en samtale hvor bruker reflekterer over at - «*Det er ikke en realistisk drøm akkurat*» og han snakker om sin manglende tro på seg selv: «*Liksom det at jeg tror, at det jeg har gjort er ikke bra nok. At jeg tviler på alt jeg gjør. - Ja, nettopp. Det er bra. For da er du bevisst på ting? - Ja. - Ja, ikke sant og som kan være fornuftig. Og da tenker jeg at en har kommet veldig langt når en faktisk på en måte er så bevisst på seg selv. – Ja*». Veileder fortolker det positivt at bruker er bevisst på seg selv og at dette er et viktig steg for å komme inn i mer konstruktive prosesser.

Veileder inviterer til å kommentere samtaleformen, hvorpå bruker kommenterer tankekart formen: - «synes du det er grei måte å ha samtale på.- Ja og når vi gikk på skolen og brukte tankekart, så brukte jeg det flittig jeg» (E) Bruker kommenterer at drømmen hennes ikke står på tankekartet og veileder stadfester at det er bevisst del av prosessen at den ikke står der: - «Drømmen min står jo ikke der. – Okay.- Den har jeg helst ikke lyst til å dele. -Ja, det er en grunn til at den ikke står der.» Vi ser både her og andre steder i datamaterialet fra denne relasjonen at drømmetemaet er noe som begge parter er bevisst på hvordan de snakker om. Det er rimelig å tolke bruker dit hen at hun ikke oppfatter at veileder er nok interessert i hennes drømmer, mens veileder har en oppfatning av at bruker sine drømmer er så pass urealistiske at han ønsker å få henne inn på andre spor som har større sjanse om å føre til en fremtidig arbeidssituasjon.

I en oppfølgingsamtale hopper en over startfasen og går rett til arbeids- eller midtfasen (U). Eller at både oppstart- og avslutning går veldig raskt og går rett på tidligere planer og iverksetter de slik som oppfølging av samtale med arbeidsgiver (T). En går rett på planen: «God morgen [navn]. Vi hadde en avtale i dag. For å settle den planen din. (...) Så fikk du litt hjemmelekse av meg» (X). Gjennom hele denne samtalen holder de seg til aktivitetsplan temaet. Veileder snakker mest og bruker kommer ofte med korte ja-svar. Initiativet for ulike tema ligger hos veileder, men bruker følger lett opp med svar. Veileder forsøker å bevege bruker til å ta mer ansvar, bruker lener seg nok fremdeles sterkt på veileder og er kanskje utrygg på en del tema. Men valg av utdanning for eksempel ser det ut som vedkommende har sjekket i forhold til jobb muligheter før samtalen. Veileder viser til tidligere samtaler. Det blir kommentert at det er en prosess i arbeidet. Veileder setter også ord på progresjon og fremgang i arbeidet: «Vi har hatt noen samtaler siden du var med i prosjektet. Og vi har kommet et godt stykke på vei». (R). Veileder forsøker også å gi verdi til det arbeidet som er nedlagt: «Sånn oppsummert så synes jeg dette høres bra ut»(J).

Vi ser altså at i den tekstuelle konteksten i samtaler er det er klar struktur mellom samtaler og internt i samtalen. Strukturen ligger i 3X3 samtaler med oppfølgingsamtaler. De kan også starte en samtale med å gå rett på et tema, siden brukeren vet fra sist samtale hva som er neste steg i prosessen. Strukturen er sentral, og det kommer frem at veilederen også går skrittvis frem når tema skal introduseres, som det å be om lov til å komme med et forslag.

## Ungdommenes erfaringer med EFK metodikken

### Kunnskap om og introduksjon til (EFK)metodikken

Det kommer fram i intervjuene at brukerne har en positiv erfaring med det første møtet med prosjektet og informasjonen om hva dette dreier seg om. De har fått innføring i helheten av opplegget, om tre møter og innhold i de ulike møter. Brukerne vet hva som skal skje og kan tenke over tema hjemme. En bruker har bedt om å få komme med i prosjektet, etter at en venninne som var prosjektdeltaker tipset henne om dette. Motivet for å komme med, var at hun ønsket å komme i arbeid. Dette siste er eksempel på at prosjektet har godt omdømme. Andre sier at de «Ser ikke forskjell på dette prosjektet og det andre. Jeg ser ikke hva som er nytt». Ingen av de som er intervjuet er negative til prosjektet. Det som kan oppfattes som noen få kritiske stemmer er de som mener dette prosjektet ikke har hatt noen spesiell betydning for deres situasjon.

### Metodisk framgangsmåte

Første møte dreier seg om den personlige og sosiale situasjonen. I andre møte undersøker en hvilke interesser bruker har. I tredje møtet lager de en plan for hvordan ungdom kan komme seg i arbeid eller meningsfull aktivitet. Hvordan har brukerne erfart denne metodikken? «*Ja de skrev hva jeg ville og hva de kan hjelpe med og hvordan vi skal komme dertil.*» De bruker tankekart i møtene. I et intervju med en bruker tar han med seg dette redskapet og visualiserer med bruk av hendene hvordan han er i midten og det går linjer til folk i nettverket hans. En sier at de har en bra måte å spørre på i prosjektet. Det at de vet hva som skal skje på neste møte, og gjerne blir oppfordret til å tenke igjennom, kan oppfattes som at de får hjemmelektse. Dette ser ut til å fungere bra for en del av brukerne. Brukere trekker fram positive sider ved prosjektet, uten at de oppfatter dette som noe særlig nytenkning i NAV. En sier: «*Møtet i går ga ikke nye tanker. Så mer helheten i livet. Greiere å se det på papir som tankekart, i stedet for å tenke det. Ble mer strukturert. Ble en plan ut av det.*»

### Tidsavgrensning gir konsentrasjon og fokus

Det at en oppretter en tidsavgrenset avtale om å oppnå en målsetting, skiller seg fra den dagligdagse samarbeidsformen mellom brukere og NAV veiledere. Dette er med på å skille dette ut som et system, hvor det foregår mer kommunikasjon innenfor systemet enn på tvers av systemgrensene. De tre samtalene utgjør samlet sett et tidsavgrenset system. Når den perioden er over går bruker over i et annet system, som for eksempel ordinær

oppfølgingskontakt mellom bruker og NAV veileder. En bruker sier at det virket mye med tre møter når han fikk presentert prosjektet. En sier at en er kommet godt i gang etter bare tre møter. Det kommer også fram uklarhet omkring hva som skal skje etter de tre møtene. En trekker fram uklarhet om hvem som er brukerens saksbehandler – enten den ordinære vedkommende hadde før prosjektet eller prosjektmedarbeideren. En som har hatt tre saksbehandlere har fortalt historien sine flere ganger: *«Jeg føler det er slitsomt og litt unødvendig å fortelle historien på nytt. De kunne kanskje ha skrevet den ned og gitt den til nye saksbehandlere»*. Denne ungdommen kommer med innspill til diskusjonen om at kartleggingsverktøyet som har blitt innført bør sees i en større sammenheng. En ville da kunne profitere på at bruken av journal og skriftlig informasjon ble enda mer systematisk utviklet. Tidlig i dette prosjektet ved NAV Karmøy hadde en diskusjonen om veiledere skulle lese journalen før eller etter første møtet. En av brukerne som har hatt omfattende kontakt med mange ulike instanser setter pris på at han får møte prosjektmedarbeider uten at han har dannet seg et bilde av ham gjennom journalen. Her er et dilemma som en sannsynligvis ikke vil gi generelle føringer i forhold til. Det er prosjektmedarbeiderens skjønn som avgjør hvordan vedkommende vil forholde seg til dette spørsmålet.

### **Planlegging er viktig**

Dette systemet, *EFK* (endringsfokuset kartlegging), er utviklet ut fra andre kartleggingsmetoder og er nøye gjennomtenkt og systematisk lagt opp. Det er fokus på hvem bruker er og hvordan det kan fungere for bruker å legge opp en plan. En bruker sier at det er *«Bedre å øke enn å senke ambisjonsnivået»* etter som en iverksetter planen. En arbeider individuelt og ting er gjennomtenkt og tilrettelagt. En bruker sier om det første møtet: *«Laget en svær plan. Det var mye å tenke på med en gang. Du ser en tankeboks. Visualiserer den kategorien og den kategorien. Jeg prøvde å konsentrere meg om en av gangen.»* Når brukere sammenligner dette med tidligere praksis kommer det fram: *«Det har vært stor forskjell fra tidligere samtaler. Mye mer detaljert.»* Det er gjerne i detaljene de kritiske punktene ligger, sier en annen bruker.

### **Brukermedvirkning sentralt**

Deltagerne i prosjektet opplever å bli sett og flere trekker også fram at NAV veilederne viser sitt engasjement på en måte som gjør at brukerne får en oppfatning av at de har lyst til å hjelpe dem. Gjennom noen intervjuer kommer det fram at de tenker at de ansatte skal finne ut hva som er best for dem. En trekker fram at denne holdningen kommer fram tidlig i relasjonen. *«I*



*begynnelsen var det mer; har dere funnet ut noe?»* Og at deres del er å gi individuell tilpasning. En bruker sier at han er tilfreds med at de ikke var så personlige i første møtet. Utfordringen er hvordan få til samarbeid og arbeidsdeling. En savner at NAV veilederen skulle gå mer inn på hennes interesse og sier om samtalen at det *«Ikke var så mye spørsmål som jeg hadde håpet»*. På spørsmål om hvorfor hun ikke selv tok initiativ til å snakke om det, så svarer hun: *«Nei men han stilte spørsmål om alt annet. Det var nok ikke aktuelt eller relevant.(...) Glemte det, han snakket mest.»* Ved at rammene er lagt og det er mange tema en skal komme inn på, så kan det bli et dilemma i forhold til å få fram at bruker skal sette dagsorden i samtalen. Selv om de snakker om alt mulig, så er målsettingen at etter de tre samtaleene så skal det være utarbeidet en realistisk plan. Her er det ulike oppfatninger om hva som er realistisk, og som trolig var grunnen til at NAV veileder i eksemplet ovenfor ikke spurte så mye om interesser som brukeren hadde ønsket.

### **Hva er sentralt i dette prosjektet?**

Gjennom intervju med brukerne kommer det fram at de møter prosjektarbeidere som lytter til dem, ser dem og har som grunnleggende tenkning hva er det brukeren ønsker. Eller som en bruker formulerer det: *«Hvordan hjelpe meg der jeg vil?»* På spørsmålet om: Hva var forskjellig fra før? er et svar: *«De går mer i detalj hva jeg trenger og hva jeg trenger for å lykkes i jobben. Jeg har ikke funnet ut noe nytt, men jeg kjenner at jeg blir mer og mer motivert. Det er vel det at noen tar seg tid til å hjelpe meg, og det føles som de faktisk har lyst til at jeg skal komme ut i jobben.»*

Oppsummert er erfaringene fra NAV Karmøy at brukerne uttrykker seg positivt om oppfølgingen, om møtene på NAV og den tilgjengeligheten egen jobbtelefon gir. De uttrykker også stor tilfredshet med at NAV hjelper til med å finne løsninger på utfordringer som oppstår, tar en nødvendig telefon for dem, bestiller økonomisk veiledning, hjelper til med skjemaer, i møter med andre instanser osv. Flere uttrykker at de har fått hjelp til å takle sin hverdag, sine utfordringer på en bedre måte, da kartleggingsprosessen har fått dem til å se mer hvor utfordringene ligger, og planen fremover hjelper dem med å se hva som bør prioriteres i forhold til å komme nærmere et arbeid/meningsfylt aktivitet.

## Veilederne erfaringer med EFK metodikken

Veilederne oppsummerer at 1:3 (BrukerPlan) gir god struktur og innhold i det første møte med bruker: *“Vi får gode situasjonsbeskrivelser, samt at det etableres godt grunnlag for videre samarbeid mellom veileder og bruker”*. Veilederne mener at BrukerPlan (1:3) som verktøy har fungert bedre enn forventet fordi det i tillegg til å gi en oversikt om hvilke områder (bolig, økonomi, rus osv.) som bør prioriteres, virker BrukerPlan som en god måte å få kjennskap til omgivelsesfaktorer, samt at det ofte etableres en samtaleform der brukers autonomi styrkes - som igjen styrker relasjonen og samarbeid i det videre.

I andre samtalen er fokus på kompetanseprofilen til brukeren (2:3). Veilederne sier at dette er en mer krevende samtale enn forventet. VOX (konkretiserte læreplanmål opp mot yrke/stilling) fungerer ikke for flere. Det virker som det er for tidlig i prosessen – den konkrete arbeidssituasjonen er for langt unna. I noen tilfeller har VOX blitt brukt senere i prosessen, da har det fungert som et godt verktøy. VOX som verktøy i 2:3 må vurderes i forhold til den enkelte bruker og at fokus er på situasjonen pr i dag, hva brukerne ønsker og om det er realistisk i forhold til bruker sine forutsetninger og i forhold til muligheter på arbeidsmarked. Det har vist seg å være svært nyttig i samtale 2:3 å bruke tankekart. Dette består av en sirkel som er delt inn i ulike områder. Her setter en inn tema ut ifra hva som fremkom i samtale 1:3, da spesielt med tanke på tema der en ser det vil være behov for ytterligere konkretisering eller tiltak. Dette kan for eksempel være egen bolig, helseutfordringer, økonomi/gjeld, tidligere arbeidserfaring med mer. Minst to sirkler (de øverste) står åpne – og bruker blir bedt om å sette inn tema han/hun vil snakke om, i tillegg til de temaer som veileder på forhånd har fylt inn. Bruker bestemmer også i hvilken rekkefølge temasirklene skal tas. Bruken av tankekartet fører til at bruker tar mer styring i samtalen og blir hørt i forhold til hva han/hun ønsker å ta opp. Bruker får også bestemme hvilken rekkefølge man skal gjennomgå de forskjellige temasirklene. Dette gir brukeren et godt bilde av hva som skal tas opp i samtalen, noe som muligens kan være med å trygge brukeren helt fra starten av møtet. NAV veileder lager notater underveis og skriver prosessnotat i etterkant av samtalen.

Samvurdering (3:3) er den tredje samtalen. Resultater viser at en ofte får til å kombinere en oppsummering (1:3 og 2:3) og skriftliggjøring av konkretisert plan sammen med bruker i løpet av tredje samtale. Noen ganger må det avsluttes med et utkast, men ferdigstillinger gjort av veileder blir sendt til bruker - og har i alle tilfeller blitt godkjent. Resultater knyttet til oppfølging av plan varierer noe, men fungerer generelt godt til å beskrive hva som skal gjøres, hvordan en skal gjøre det, og når. I tillegg fungerer den godt som referanse mellom veileder og bruker i oppfølgingen. Kartleggingen virker å ha gitt et godt grunnlag til å tilpasse tiltak for den enkelte, med stabilitet i tiltaksgjennomføringen. De aller fleste uttrykker trivsel og god motivasjon. Dette var ett av de målene en ønsket å oppnå med endringsfokuset kartlegging. Prosjektmedarbeider påpekte også at det var kjempegøy å jobbe i prosjektet, fordi en kan følge opp de en ser har behov for oppfølging. Den tredje samtalen er en god samtale for å få overblikk over helheten. Brukerne setter pris på det blir tatt inn andre momenter enn det vanligvis blir gjort, fordi de sitter med sammensatte problemer. Det ble stilt spørsmål i prosjektgruppen om hva som er nytt i forhold til det en ordinært gjør, og om de tenker å komme tidlig i gang med arbeid som tema (jfr. forskning som sier at «place and train» fungerer bedre enn «train and place»). Prosjektmedarbeider svarte at de unge som er med i prosjektet er urolige på flere plan og de ikke ville taklet det å bli kastet rett ut i arbeid.

Hva får en tak i gjennom kartleggingen? Veilederne sier at det er lett å glemme en del ting når en ikke har det faste verktøyet foran seg. For eksempel ble en bruker søkt inn i tiltak og var der i kanskje 2-3 uker inntil han begynte å falle ut. Da fikk veileder beskjed fra tiltaksarrangør at nå er det mye fravær her. Det som da viste seg var at vedkommende satt med gjeld til “oppover ørene”, og det plaget ham slik at han ikke klarte å ha fokus på ting han burde ha fokus på, som arbeid. Han hadde vært lenge på AAP og NAV visste ikke om utfordringene. Nå tenker veileder at med bruk av brukerplan så er de bla inne på økonomi, og veileder tror at de klarer å avdekke omgivelsesfaktorer som er viktige for å lykkes og for å komme videre, og som de ikke fikk avdekket like fort før. *“Det ser jeg som et veldig stort pluss i forhold til brukerplan.”* For eksempel har en eksempel på hvor en har avdekket rusproblemer. Veileder forteller: *“Der hadde jeg en bruker som er overført fra en annen veileder, hun hadde fulgt opp brukeren i flere år, og så ble hun overført til vårt prosjekt, og i kartleggingssamtalen så kommer det fram at bruker har vært borti rus, forskjellige typer rus, og hun har mistet sertifikatet sitt pga kjøring i påvirket tilstand. De tingene der visste ikke denne andre veilederen om. Så da begynner det å bli litt interessant, i forhold til hva vi får fram, og det var i første samtalen”*. De så nesten umiddelbart effekten av å gå gjennom de faste punktene i

kartleggingsverktøyet sammen med brukeren. Og den tidligere veilederen sa at: *“å det visste ikke jeg, jeg har tenkt en tanke om at det er noe mer med henne, men ikke hva det er.”*

Veileder får spørsmål om hva som er det til hindrer for å få tak viktig informasjon? *“Vet ikke. Det er vel det at en må stille spørsmål for å få svar. Noen er veldig åpne på alt og forteller alt uten at du må si så mye sjøl, mens andre de svarer på det de blir spurt om når de blir spurt om det og noen holder nok litt tilbake og for all del, men vi må jo spør, vi må ta det opp. Det må bli et tema.”* Veileder sier at det er viktig å bli kjent med brukerne og at det blir skapt et klima for åpenhet: *«Når de begynner å prate så kjenner de at det er greit, og så, jeg føler at det er med på å skape en god relasjon rett og slett. Da har de fått fram seg og sitt og de vet at vi vet en del i neste samtale som er 2 av 3, og møter de igjen og er åpne på å gå videre i prosessen. Så det, jeg tror det er veldig viktig den tida vi bruker og det verktøyet som vi bruker der i første samtale.”* Tidligere var det mer tilfeldig hva NAV veilederne spurte om, og en glemte ting. *“Det som er greit med skjema, er at en får hente seg inn igjen. Det gir fleksibilitet i møte”.* En bruker fortalte veileder at det var første gang hun var i tiltak hvor hun gledet seg til å gå på jobb. Prosjektmedarbeider reflekterte over hva det var som bidro til en slik endring og kom til at det var noe bruker kom på selv, noe som ga henne energi og som en brukte tid på. Det skjedde en tilrettelegging av veileder: *“Så jeg tenker at når du sitter med en i halvannen time og to så gjør det noe med relasjonen, og de føler at de kjenner oss litt og at det da er litt tryggere å ta kontakt, jeg vet ikke. For jeg tenker at hvis det ble opplevd som veldig ubehagelig og invaderende den første samtalen så tenker jeg at de ikke hadde kommet til den neste samtalen. Men vi har opplevd så lite frafall, det er strålende. Det er litt godt.”*

Hva skjer i oppfølgingen etter kartleggingsperioden? Kommunikasjonen mellom veileder og bruker preges av: tilgjengelighet (SMS/MMS), overensstemmelse (plan og oppfølging av plan) og generelt lav terskel for kontakt. I kartleggingsprosessen etableres det en samtaleform med fokus på brukers situasjon, ønsker og planer. I tillegg har motiverende intervju som metode hjulpet til å holde fokus på, og styrke, brukers autonomi. Veiledere sier at det er vanskelig eller tilnærmet umulig å sette opp en form for fast løp/oppfølging etter kartleggingsprosessen. Dette fordi hver enkelt bruker har sine behov, sine utfordringer, sin bakgrunn, sine ønsker, sin plan og sin livssituasjon. Disse faktorene vil spille inn og må tas hensyn til i det videre NAV-løpet. Selvsagt er målet om ordinært arbeid et felles mål sier veiledere, i utgangspunktet, men veien dit er forskjellig for hver enkelt, og det må den også være. Oppfølgingssamtaler varierer i hyppighet og varighet alt etter brukers ønsker og behov.

I enkelte tilfeller kan det være ukentlige samtaler – i andre tilfeller kan det gå flere uker mellom hver samtale. Oppfølgingen trenger altså ikke alltid å være tett, men den må være tilpasset.

### **Tilgjengelighet**

Brukerne uttrykker overfor veilederne at de er svært fornøyd med tilgjengeligheten som NAV Karmøy sine jobbtelefoner gjør mulig. De vet at de kan ringe eller sende SMS, når som helst, og at de får svar så snart veilederne er på jobb og har mulighet til å besvare dem. Brukerne som fra før er vant til å ringe kontaktsenteret, for så å vente opptil 48 timer på svar – beskriver tilgjengeligheten som svært viktig for dem. Noen uttrykker at det ville vært vanskelig om de måtte vente opptil 2 dager for å få et svar på en henvendelse de trenger hjelp til der og da, samtidig er det betydningsfullt at det er en person som kjenner til dem og saken deres som de kan nå direkte – uten å måtte forklare henvendelsen først for vedkommende på kontaktsenteret og deretter for igjen for veileder. Veilederne har også forsøkt å sende SMS' er for kun å spørre hvordan det går, om de trives i arbeidspraksisen osv. Dette har det også blitt gitt positive tilbakemeldinger på. De sier at de føler det er godt at veilederne bryr seg.

### **Grunnleggende respekt og motiverte veiledere.**

NAV veilederne i prosjektet hadde en ambisjon om å være motiverende personer. Dette krever en tilpasset oppfølging. Det blir satt i gang gode prosesser, en *“kan komme med tilleggsopplysninger”*, holde det varmt i 3 ukers perioden, får lage en plan, *“de eier det litt mer”*. Brukerne føler at de blir hørt og anerkjent for det de kommer med av drømmer, ønsker og håp. *“Jeg er positivt overrasket over hvor god oppmøteprosessen er sett i forhold til tidligere erfaringer. De er motiverte og har forventninger. Vi vet ikke helt hva veileder har sagt. Når jeg spør dem sier de at de egentlig vet lite om prosjektet. 3 samtaler på 3 veker er intenst for dem. De sender SMS om bussen er litt forsinket. Det er lav terskel for å ta kontakt.”*

Da veileder skulle beskrive en samtale da det ble brukt tankekart for første gang ble veileder overrasket over hvordan denne framgangsmåten fremmet tanker og refleksjoner hos bruker. Det tok tid fram og tilbake mellom kartet og de to, og *“hun snakket mer enn jeg i utgangspunktet hadde trodd og hun var mer reflektert enn jeg hadde trodd”*. Noe som stadig kom tilbake i alt materiale var *“de små tingene, nyansene, forskjellene, som beveger framover, møtene, veien, ikke alltid de store sprangene (må ha de også). Nyansene, detaljene kan også bli mange, og kan gjøre en forskjell. Som et resultat av kartleggingsprosessen ble det*

tydelig at mange deltakere i prosjektet har utfordringer knyttet til døgnrytme, ernæring og bevegelse. I mange av planene som er laget sammen med brukere (SamVurdering 3:3) ser en behovet for konkretisering av aktiviteter og kunnskaper i forhold til døgnrytme, ernæring og bevegelse.

### **Bruken av EFK i mottaket på NAV kontoret**

Endringsfokusert kartlegging ble gjennomført på 30 brukere i løpet av 2014 (noen av kartleggingssamtalene ble tatt i løpet januar 2015 – på de av brukerne som kom inn i prosjektet sent 2014.) På vårhalvåret 2015, da en var klar til å ta inn nye brukere, kom ideen om å få testet ut endringsfokusert kartlegging på brukere som ikke allerede var innvilget AAP, altså på et så tidlig tidspunkt i deres kontakt med NAV som mulig. En ønsket å se om effekten av en grundigere/bredere kartlegging, på et tidlig tidspunkt, ville medføre at brukerne fikk en raskere og mer korrekt bistandsvurdering – og dermed en mer effektiv og et eventuelt kortere NAV-løp. Ville dette kunne gi grunnlaget for riktig tiltak til riktig tidspunkt?

Erfaring viser at en del brukere får satt korrekt bistandsbehov svært lenge etter at de kom inn i NAV-systemet, og man har derfor ikke fått tilbudt dem riktig oppfølging eller nødvendige tiltak på et så tidlig tidspunkt som mulig. Konsekvensen av dette har blitt et lengre NAV-løp, og sannsynligvis utprøving av tiltak som ikke har vært tilpasset brukerens egentlige behov.

I mai 2015 ble kartleggingsmetodikken testet på tre elever ved en videregående skole som muligens kunne ha behov for oppfølging av NAV. Kartleggingen av ungdommene ga et klart bilde av situasjon og bistandsbehov fremover og viste seg å være svært nyttig for en videre utprøving i forhold til nye brukere.

Det ble besluttet å ha en utprøving av kartlegging i mottak. Det en ønsket å finne ut var om endringsfokusert kartlegging kan inngå som del av avklaringen før 14a vedtak, for så å formidles videre til aktuell veileder etter kartleggingen. Forskjellen fra den første utprøvingen av kartlegging er altså at de som ble kartlagt i mottak skulle videre til aktuell veileder etter kartlegging.

### **Hvorfor utprøving av kartlegging i mottak?**

- Bedre vurderingsgrunnlag for bistandsbehov.
- Bedre vurderingsgrunnlag for AEV og aktivitetsplan.
- Bedre samarbeid – og overføringssamtaler, internt og eksternt.
- Økt trygghet i veiledning.
- Bedre møte med NAV, spesielt for ungdom med sammensatte vansker.

I fokusgruppeintervju med 6 veiledere som hadde henvist nye brukere til kartlegging, ble det reflektert over tema i tilknytning til målsettingen for kartleggingen.

Veilederne var stort sett veldig fornøyd med å få en tidlig kartlegging av ungdommene. De hadde selv lite tid til kartlegging, hadde fått tilbakemelding fra fylkesmannen på at de var for dårlige å dokumentere kartlegging, og var usikre på innsatsbehovet for ungdommene. De mente at de nok kartla ganske mye, men det var for usystematisk og “satt ofte i hodet” og var ikke skrevet ned. Alternativet var å søke eksterne avklaringstiltak og å vente 1 til 3 måneder på et slikt tiltak.

Det mest positive for noen av veilederne var at den som kartla kunne gjøre det raskt og var godt kjent med NAV systemet slik at det kunne settes inn tiltak raskere. *“Dere tar kartlegging, så får vi en fiks ferdig pakke”*. De var positivt overrasket over at de fikk en så grundig kartlegging i løpet av 3 samtaler for ungdommer der det var stor usikkerhet og utfordringer bl.a. i forhold til helsetilstand. Veilederne tenkte ofte at det var noe som ikke stemte i møte med ungdommer, men de hadde ikke tid til å undersøke dette så godt som de kunne ønske. De mente også at det var forskjell på veilederes evne og vilje til å kartlegge tilstrekkelig, *“alle er ikke like flinke”*, det er nok noen som ikke går langt nok inn *“i det som er vondt”*.

Det som opplevdes som negativt for noen var at de ønsket å gjøre kartleggingen selv, for å etablere en relasjon, og deretter følge opp ungdommen. De var redd for å miste relasjonsbyggingen.

## 12. Læringssystem

Her starter vi ved å sette NAV kontorene i en samfunnsmessig kontekst, for å kunne se de utfordringer kontoret har også i lys av hva type institusjon dette er. NAV har nylig vært gjenstand for omfattende evaluering (Sluttrapport fra Ekspertgruppen, april 2015).

Andreassen og Aars (2015) beskriver historien og gjennomgår evalueringer av NAV reformen. Her fremkommer bl.a. grunnleggende paradokser og dilemmaer kjent fra klassiske byråkratistudier (særlig Lipsky 1980, Terum 2003, Jessen 2015). Blant de viktigste paradoksene og dilemmaene er det forhold at politiske føringer, regler/lover og kontrollsystemer styrer og begrenser handlingsrommet for den enkelte “bakkebyråkrat” eller NAV-ansatte på den ene siden. Samtidig med vektleggingen av behovet for sentral styring og samordning legges det også vekt på økende ansvarlighet (“empowerment”), krav om nærhet til sluttbruker og skreddersydde tiltak i samhandling med arbeidsplass og helsetjeneste. Ekspertgruppens rapport peker på behovet for håndtering av slike paradokser og dilemmaer. Dette må skje gjennom å stimulere til kreative innovasjoner i samhandling med brukeren som samtidig ivaretar krav til likebehandling, styring og kontroll.

Det lokale NAV-kontoret kan beskrives som å være preget av et overskudd av føringer (Klemsdal, 2013; Klemsdal og Sendstad, 2012). Føringene kommer fra et spenn av ulike instanser og stakeholders. Det dreier seg om to formelle styringslinjer, en statlig og en kommunal, og om ulike organiserte interessegrupper og politikere. Det dreier seg også om forventninger fra samarbeidspartnere fra andre deler av velferdssektoren og fra tiltaksleverandører, og ikke minst fra arbeidsgivere og enkeltbrukere som representerer både mål og middel for NAVs arbeidsprosesser. Føringene melder seg i ulike former som mål- og resultatstyringssystemer, nye og etablerte lover og regelverk, nye tiltak og arbeidsmetoder, ny teknologi osv, men også som mer eller mindre uttalte og formulerte forventninger, knyttet til lokale, kontekstforankrede problemstillinger. Når en legger vekt på at det dreier seg om et overskudd av føringer, er det fordi de ulike føringene ikke nødvendigvis er kompatible eller harmonisert med hverandre. Samlet sett skaper de omgivelser som erfares som komplekse, preget av dilemmaer og paradokser som må håndteres som sådan, fortløpende i arbeidssituasjonene. Dette skaper særskilte krav og utfordringer for organiserings-, implementerings- og ledelsesprosessene på de lokale NAV-kontorene. Ekspertutvalget fra



2015 peker på hvordan den lokale NAV-lederens handlingsrom kan oppleves som trangt som en følge av denne situasjonen, og identifiserer utvidelse og utvikling av handlingsrommet som en av de sentrale utviklingsoppgavene i NAV lokalt. Forskningen gir både situasjonsbeskrivelser, erfaringsanalyser og fremstiller håndteringsmåter og –strategier på de lokale NAV-kontorene (se for eksempel Andreassen m.fl., 2011, Fossestøl m.fl., 2015, Klemsdal, 2011; Klemsdal 2009). Forskerne arbeider ut fra antakelsen om at en vesentlig del av lærings- utviklings og innovasjonsprosessene i NAV dreier seg om hvordan medarbeiderne makter å møte konkrete forventninger ved å proaktivt gjøre bruk av tilgjengelige ressurser som redskaper, tiltak etc. for å løse lokale problemstillinger. Antakelsen er at utviklingen av handlingsrommet skjer gjennom nettopp disse lokale lærings-, utviklings- og innovasjonsprosessene.

### **Læringssystem i NAV Karmøy og Haugesund**

Læringssystem er overføring av kunnskap. Læringssystem dreier seg om hvilken struktur, innhold og metode som blir brukt på ulike læringsarenaer.

Veilederne på kontorene har forskjellig faglig utdanning og bakgrunn. Kommunalt ansatte veiledere har 3-årig utdanning fortrinnsvis innen sosialfag, velferdsstudier, barnevernsstudier og vernepleie. Enkelte har videre utdanning. På statlig side er det ikke et absolutt krav til 3-årig utdanning og her er det større bredde og mangfold i utdanningen. Eksempelvis har kontoret universitetsutdannede innen samfunnsfag, lærere, veiledere med bakgrunn innen markedsføring mm.

Nyansatte og andre veiledere ved kontorene får skulder til skulder opplæring, samt opplæring i faggruppene og gjennom fagverkstedene. Det gis også strukturert kollegaveiledning.

I tillegg brukes NAV Rogalands kurstilbud for nyansatte. De setter opp kursrekker innenfor forskjellige fagområder. Kursrekkene settes opp høst og vår ut i fra innmeldt behov fra NAV kontorene. Veiledere i kontoret deltar også på læringsarenaene som settes opp av fylkesmannen der det er hensiktsmessig.

Gjennom hele prosjektperioden har det vært stort fokus på og blitt stilt spørsmål om hva et læringssystem er og hvordan det kan etableres og videreutvikles. Det var enighet om at kontorene trengte å systematisere nærmere hvilke læringssystemer de tenker er godt egnet for

formidling av utprøvingen, samt tenke over om det er andre system som må plass. Det ble etter hvert klart at kontorene ikke ønsket å utvikle et nytt system for læring, men å bruke de læringssystemene som allerede er i NAV, eks veiledningsplattformen. Fokuset på læringssystem i prosjektet var til stor hjelp for bevisstgjøring og fokusering på hvordan kunnskapen som utvikles i et prosjekt skal nå ut til de øvrige ansatte på kontoret. Det ble utviklet en generell bevisstgjøring av hvordan læring foregår og kan foregå i NAV kontor for å forbedre tjenestene i NAV. En av forutsetningene som ble trukket fram var at NAV ansatte må bli flinkere å VILLE hjelpe hverandre og at det er forankret i ledelsen.

En av de ansatte som ikke var med i prosjektet uttrykte at prosjektdeltakerne i NAV må bli flinkere til å snakke høyt og være stolte av utprøvingen. Hun sa at *“det som er fint for oss andre på kontoret er at de villig deler kunnskap og sprer motivasjon for å jobbe med denne gruppen. De deler solskinnshistorier og fremmer sine brukere på en fin måte til resten av kontoret. Det sprer motivasjon og optimisme, og det tror jeg er viktig”*.

Prosjektmedarbeiderne deltok og inngikk i møtестrukturer (læringssystem) som er etablert ved kontoret for ansatte. Fokus på læringssystem, læringsprosess og læringsaktører har medført bevissthet om når og hvordan en lærer gjennom praksis. Dette var verdifullt for prosjektmedarbeiderne og det ble tatt med i andre fora. Ledergruppen ble også opptatt av hvordan en kan utvikle mer systematisk læringssystem og metodikk ved kontoret.

NAV Haugesund har spesielt jobbet med å definere innhold i kontorets oppfølgingsmøter. Dagsorden er blitt valgt av veilederne selv, ut fra definerte behov. Veileder/team har også ansvar for noen av møtene. Videre har det blitt jobbet med metode. Bruken av summe grupper i læringsgruppemøte med universitetet ble for eks. opplevd å være så positivt at dette ble umiddelbart tatt i bruk under arbeidet med virksomhetsplanen. Møtene inneholder nå mindre informasjon og mer gruppeaktiviteter og casediskusjoner. Her har en tatt i bruk KOR SRS-skjemaet, skala for møtevurdering, for å prøve ut metodikken i grupper. Det ble fra aug. 2015 etablert en ny møtearena med tre veiledere som arbeider med langtidsoppfølging etter sosialtjenesteloven for erfaringsutveksling, kunnskapsoverføring og casedrøfting. Møtet kom i stand etter ønsker fra disse kollegaer.

NAV Karmøy har ved omorganisering opprettet en ungdomsavdeling og har vektlagt å ta i bruk læringsarenaer for at endringer, nye oppgaver og ny arbeidsdeling blir innarbeidet i

organisasjonen. Det er besluttet å bruke endringsfokuset kartlegging i ungdomsavdelingen for dem man anser det hensiktsmessig. Læring i NAV-kontoret kan også være nettbasert. Eksempel på dette er nettsidene som er utviklet ved NAV Karmøy kontoret for å gi opplæring i etablering og bruk av endringsfokuset kartlegging. Det er viktig at møtene blir opplevd som meningsfulle ut fra intensjonen med de ulike møtene. Et bidrag i dette kan være delegasjon av ansvar fra teamleder til veileder.

### **Undervisning som del i firepartssamarbeidet**

Gjennom delprosjektet som skulle styrke samarbeidet mellom praksis og utdanningene ble det utviklet og iverksatt en NAV uke. Dette prosjektet skulle bidra til kunnskapsbasert praksis og nye samarbeidsformer mellom forskning, utdanning, tjeneste og brukere innen NAV feltet. Det skulle utvikle, videreutvikle og prøve ut modeller for innhold og struktur i NAV-kunnskap i barnevernpedagog, sosionom og vernepleie (BSV) utdanninger gjennom iverksetting av en utdanningsuke ved Universitetet i Stavanger. I dette samarbeidet deltok også vernepleieutdanningen fra VID, Sandnes. Dette skulle bidra til tverrfaglig samarbeid mellom BSV utdanningene innen NAV arbeidsfeltet og til at alle BSV utdanningene utvikler studentpraksiser i NAV kontor. Gjennom denne tilnærmingen skulle det skapes et informert grunnlag for å velge NAV som framtidig arbeidsplass og bidra til utvikling av faglige møteplasser mellom utdanning og praksisfelt. Målet var at studentene skulle tilegne seg kunnskap og forståelse om NAV i velferdssamfunnet. De skulle bli kjent med NAV sin organisering og hvilke prioriteringer som ligger til grunn for oppfølging av brukere. Videre skulle de gjøres kjent med de behovsvurderingene som gir grunnlag for oppfølgingen den enkelte bruker gis. Studentene skulle bli kjent med hvordan en kan arbeide med ungdom med sammensatte vansker og bli kjent med brukermedvirkning i NAV. De skulle også utforske sine ulike profesjonelle roller i NAV

Utdanningsuka er blitt gjennomført tre ganger. Første gang i 2014 for sosionomstudenter og i 2015 og 2016 for alle tre BSV-utdanningene. Innholdet har vært: Kunnskapsformidling fra NAV, erfaring fra lokale forsøk, møte med brukere og bruk av forum teater for å kunne sette seg inn i rollene som NAV veileder og brukere på NAV kontor. En har hatt et fokus på Unge i NAV. Evalueringene viser at studentene generelt er svært positive til NAV uka.

Studentassistentene var dyktige ledere av seminarerne. De har vært sentrale for å få gjennomført et så stort arrangement. Brukerrepresentanter hadde ansvar for at det ble

opprettet en facebookgruppe og la ut fortløpende aktuell informasjon. I studentevalueringene har det kommet fram konstruktiv tilbakemelding om spesifikke endringer som blir innarbeidet i planer for neste års NAV uke. I 2016 var hovedtittel: NAV uke 2016, med undertittel: Brukermedvirkning og tverrfaglig samarbeid. Gjennom delprosjektet har en stimulert til praksis i NAV for alle BSV studenter og innen utgangen av 2015 har alle hatt slik praksis.

### **Utvikling av brukerforum og brukermidvirkning**

Studier av brukermidvirkning i NAV (Lundberg 2013) viser at brukernes eget potensiale for endring trenger å bli synliggjort slik at veilederne kan medtenke dette i sin interaksjon med brukere. De tidligere HUSK prosjektene vektla blant annet potensiale for brukermidvirkning i NAV (for eksempel Børresen 2012, Aasmundsen og Sagvaag 2012, Jenssen og Tronvoll 2012).

Organiseringen av brukerinvolvering i prosjektsamarbeidet, i form av brukerforum, vurderes til å ha bidratt positivt i forhold til styrking av et fire-parts likeverdig samarbeid.

Rådgivere med brukererfaring var representert i alle av prosjektets grupper og ledd, og inngikk som en del av de to lokale NAV-kontorenes utprøvinger. Rådgiverne har kommet med viktige innspill som igjen har bidratt til organisering av de lokale utprøvingene, rekruttering av brukere til forsøkene og kunnskap om viktige områder å fokusere på i arbeid med unge med sammensatte problemer. Gjennom deltakelse i de lokale utprøvingene av KOR og BrukerPlan har rådgivere fra brukerforum vært med å utvikle fokuset på brukermidvirkning på individnivå. Metodene som prøves ut er i seg selv metoder som fremmer brukermidvirkning, og brukerforums innspill bidrar kontinuerlig i utviklingen, både gjennom deltakelse i prosjektgrupper og som dialogparter til de lokalt ansatte prosjektkoordinatorene.

Brukermidvirkning på systemnivå er etablert i NAV- Haugesund i form av brukerutvalg/ ungdomsutvalg. I Karmøy er det også etablert brukerutvalg hvor deltagere fra målgruppen er en del av brukerutvalget.

Gjennom deltakelse i undervisningen av studenter ved Universitetet i Stavanger har rådgivere med brukererfaring satt fokus på brukeres erfaringer og forståelser av NAV, av å være ung bruker, og på relasjonen ung bruker og NAV. Brukerne har bidratt til å så noen korn som på

sikt kan vokse opp som kunnskap om brukere, og om hvordan sosialarbeidere i NAV kan bidra til at unge med sammensatte behov ikke blir uføre.

Delprosjektet er vurdert til å ha bidratt positivt som støtteprosjekt for å oppnå hovedprosjektets målsettinger. Et spesielt fokus på området «Brukerinvolvering», med en person som har hatt et spesielt ansvar for å starte og drive prosessen med brukerinvolvering fremover, har gitt gode resultater. At så mange brukere har vært interessert i å delta i prosjektet kan tolkes som at det er mange brukere som er aktuelle for lignende prosjektsamarbeid. Rådgiverne med brukererfaringer var naturlige samarbeidsparter i prosjektet, på lik linje med andre deltagere.

Kunnskap, ideer og meningsutveksling som er utviklet i og gjennom brukerforum er brakt inn i NAV gjennom brukernes deltakelse i prosjektsamarbeidet forøvrig, og i deres deltakelse i den lokale utprøvingen. Brukerne har fått innblikk i verktøy og metoder som anvendes i NAV, som for eksempel MI, og har slik hatt bedre grunnlag for å uttale seg og komme med forslag til forbedringer og utvikling av metoder prosjektet prøver ut, som KOR og Endringsfokusert kartlegging. Brukerforum har vært en støtte for den lokale utprøvingen ved at rådgivere med brukererfaringer har deltatt i alle øvrige grupper.

## 13. Samlet vurdering av måloppnåelsen

### Hva ble oppnådd overfor målgruppen

**Hovedprosjektets mål** var *å styrke kvalitet og kompetanse for å redusere tilfanget av unge uføre, unngå passiv stønad og bidra til at ungdom med sammensatte behov får arbeid eller aktivitet.*

Målgruppen var unge med sammensatte vansker som krevde en innsats på mange områder. Felles for dem som var med i utprøvingen var at de hadde gått lenge i NAV systemet, de færreste hadde vært i arbeidslivet og mange av dem hadde ikke fullført videregående skole

I Haugesund var det et utvalg på 83 hvor alle ytelser var representert. Ungdommene var registrert på spesielt tilpasset innsatsbehov. I Karmøy var det et utvalg på 30. Alle var på AAP ved oppstart, men det var kun 6 som var i tiltak.

Målet om flere unge i og på vei mot arbeid og utdanning er oppnådd for mange av dem som var i utvalget. I tillegg er mange ungdommer i positiv aktivitet, opplever bedret livsmestring og livskvalitet og det er større tilfredshet blant brukere i møte med NAV.

Gjennom samtaler, møter, intervjuer og fokusgrupper utkrystalliserte det seg tema og problemstillinger og det ble presentert følgende framgangsmåter:

- Vektlegger helheten i arbeidet med de unge
- Veksle mellom det kortsiktige og langsiktige
- Veksle mellom håp og drømmer og dagligdag

Resultat av utprøving av Endringsfokusert kartlegging (EFK) har vist:

- Fleksibilitet både i utforming og bruk
- Motvirker manualisert og programmatisk kartlegging/forhindrer mekanisk avkryssing
- Gir hjelp til rutiner og struktur
- Fanger opp omgivelsesfaktorer; sikrer systematikk og motvirker tilfeldig kartlegging
- Fører til effektiv tidsbruk gjennom struktur og individuell tilpasning
- Bidrar til balanse mellom formål og åpenhet
- Brukere bidrar til “utenomtingene” i kartleggingen slik som døgnrytme, ernæring og bevegelse (DEB)
- Samvurdering styrker brukervedvirkning

Resultat av utprøving av KOR har vist:

- avhengig av personen som utfører kartleggingen
- “her og nå situasjonen” og endringer styrer arbeidsprosessen
- styrker brukervedvirkning ved hjelp av tilbakemeldinger
- styrker dialogen med bruker
- bidrar til å bedre situasjonen for bruker
- bidrar til at ungdom utvikler et aktivt forhold til sin egen endringsprosess
- brukerne får kunnskap om svingninger i egen livssituasjon over tid

Resultatet av en undersøkelse av sosialarbeidernes iverksetting av arbeidslinjen viser at det har vært manglende tilbud til de mest belastede brukerne. Brukere med mye ressurser kan med fordel søke arbeid på egen hånd, og trenger sosialhjelp kun i en begrenset periode. Brukere med store sammensatte problemer trenger en helt annen type hjelp før de eventuelt søker seg til arbeidsmarkedet. Røysum (2009 og 2010) har gjennomført en studie av sosialarbeideres erfaringer med NAV-reformen, og studien viser at sosialarbeiderne hadde forventninger om å få mer tid til oppfølging av brukere, men at disse forventningene ikke ble ikke innfridd. Arbeidslinjen gikk på bekostning av oppfølging av brukere med sammensatte behov. Det var økt fokus på saksbehandling, krav til dokumentasjon, en mer instrumentell tilnærming og språk, krav om telling og rapportering og et mer tungvint byråkrati. Dette tok oppmerksomheten fra å arbeide langsiktig og helhetlig med brukere med komplekse og sammensatte behov. Alm Andreassen og Aars (2015) har foretatt en analyse av NAV-reformen som bygger på forskningen som er gjort gjennom evalueringen som fulgte reformen. Forfatterne trekke fram Kvalifiseringsprogrammet (KVP) som den virksomheten som effektevalueringen viser har positive resultater. De trekker fram at dersom resultatene på reformmålene skal bli bedre så bør styringen og organiseringen i NAV kontorene i større grad ta i bruk de trekkene av skjønnsbasert organisasjonsmodus som kjennetegner KVP, og i mindre grad anvende de trekkene av rutinisert organisasjonsmodus som er dominerende tendenser ved dagens NAV. Ikke nødvendigvis på alle områder i NAV, men særlig overfor brukere med behov for mer omfattende bistand.

## Læringssystem

Den etablerte møtestrukturen ble brukt aktivt som læringsarena. NAV- kontorene i Haugesund og Karmøy har skilt mellom de forskjellige møtene – fagmøter, drøftingsmøter, oppfølgingsmøter, kontormøter, teammøter – samt også gruppemøter innenfor veiledningsplattformen som holdes jevnlig. Innholdet i møtene blir formet ut fra hvem som deltar. Det har i kontorene utviklet seg en større bevissthet om hvilke læringsarenaer som en allerede har etablert ved kontoret og å bruke den kompetansen som er på kontoret. NAV Haugesund har spesielt jobbet med å definere innhold i kontorets oppfølgingsmøter. Dagsorden er blitt valgt av veilederne selv, ut fra definerte behov. Veileder/team har også ansvar for noen av møtene. Videre har det blitt jobbet med metode. Møtene inneholder nå mindre informasjon og mer gruppeaktiviteter og casediskusjoner. Her har en tatt i bruk KOR's SRS- skjema, skala for møtevurdering, for å prøve ut metodikken i grupper.

De ansatte ga innspill til hvordan lederne kunne bidra til ytterligere implementering i kontoret. For å kunne lære må de være nysgjerrige, ha interesse; de trenger trygghet, at alle deler med hverandre og hører på det som de ønsker å dele. Utfordringen blir å finne områder som veilederne trenger å vite mer om. Prosjektdeltagerne fikk positive tilbakemeldinger på at de var aktive i møter, la fram problemstillinger, dilemmaer og triumfer, og at de delte informasjon og resultater av utprøvingen av KOR. Det opplevdes som nyttig at noen på kontoret fremmet denne brukergruppen (unge med sammensatte vansker som står i fare for å bli uføre) i en travel hverdag hvor det ikke oppleves som mulig å dekke den enkeltes behov. På denne måten kan andre nyttiggjøre seg av at noen går grundigere inn i enkelte saker og derved gir andre på kontoret faglig påfyll og ikke minst støtte i saker som oppleves vanskelige. Det som var fint for andre på kontoret var at de villig delte kunnskap og spredde motivasjon for å jobbe med denne gruppen. De delte solskinnshistorier og fremmet sine brukere på en fin måte til resten av kontoret som spredde motivasjon og optimisme, noe som er en forutsetning for å lære. Det er viktig at noen veiledere har anledning til å gå grundigere inn i saker, tenke helhetlig og se etter muligheter for brukere med sammensatte vansker. Ønsket er at dette kan bidra til konkrete forslag til nye og uprøvde framgangsmåter. Det er også forslag til å møtes på mer utradisjonelle møtearenaer, som fagforum, sammen med brukere for å drøfte saker.

### **Styrket firepartsamarbeid**

Det er vanskelig å måle de menneskelige prosesser som er involvert: Kreativitet, samtaler, undervisning og læring. Det handler om relasjoner, å bygge inn omsorgen og tilliten i organisasjonen, samtidig som en har strategiske mål, tilstrekkelig tid til planlegging og refleksjon.

Praksisforskning hvor en utvikler et samarbeid kan kanskje høres enkelt ut på papiret. Forskerne hadde imidlertid erfaring og kunnskap om at samarbeid ikke er så lett å få til. Derfor ble det forhandlet fram at det skulle settes i gang to delprosjekter, å styrke brukermedvirkning og samarbeidet mellom forskning og praksis, for å understøtte hovedprosjektet. Dette møtte motstand fra sentralt hold, men ble gjennomført til tross for motstand. Argumentene mot denne satsingen var at det var en fare for at prosjektene skulle bli et mål i seg selv. I arbeidet med å få fram ny kunnskap skal også brukerne finne sitt rom for kunnskapsutvikling. Resultatene av delprosjektene var at parter som ikke har vært vant til å



samarbeide, lærte hverandre å kjenne og utviklet kunnskap sammen som ble opplevd som felles eie og derved økte interesse og motivasjon til å arbeide med det som var målet med prosjektet. Deltagelse fra praksis er avgjørende for implementering i praksis, altså, forskning må være deltagerbasert og handlingsorientert. Prosessen er viktigst, og den materialiserer seg i konkrete prosjekter, som får betydning i praksis.

### **Brukerinvolvering.**

Sikring av brukerinvolvering i prosjektet vurderes til å være oppnådd med godt resultat.

Det har vært en felles vilje og ønske om å få det til. Brukerne har vært invitert og inkludert i alle deler av prosjektet og det har vært et jevnt og systematisk samarbeid. Brukerne har ikke vært med på dugnad, men har utført arbeid som er blitt godt gjort økonomisk.

Brukermedvirkning er en øvelse som gjør at en må tenke annerledes, og det må ha kontinuerlig oppmerksomhet. Det må struktureres for et samarbeid som ikke avhenger av enkeltpersoner, slik “at det sitter i veggene”.

Å jobbe med holdninger for alle i prosjektet har vært vesentlig for å få til resultater, både gjennom å stille krav, ta ansvar og styring. Samarbeidet over tid har skapt tillit, og dette har skapt en grobunn for endring.

### **Utfordringer i gjennomføringen av prosjektet**

Målsetningen om å redusere antallet unge uføre i Karmøy og Haugesund er ikke nådd, dette fordi det å bli ufør er en svært kompleks prosess hvor vesentlige faktorer ligger utenfor de virkemidler som NAV rår over. Selv om prosent unge uføre er større i forsøkskontorene enn i resten av fylket, er likevel tallene så små at en ikke kan gjøre generaliserbare slutninger vedrørende endringene i prosjektperioden. Prosjektdeltagerne er rettet inn mot å nå delmålene som en samlende konkretisering av NAVs visjon om «å gi mennesker muligheter».

Det er ikke noe lysteligere bilde av arbeidsmarkedet enn da vi startet, særlig ikke i Rogaland. Tidligere kunne de unge gå rett ut i jobb, eller delta i arbeidstilvenning i stedet for formell utdanning, men nå mangler det arbeidsplasser for ufaglærte. Videre er det viktig å huske at dette er brukere med sammensatte behov, mange langt bort fra arbeid. Det kan se ut som en del av utvalget er for kompliserte til å oppnå “resultater”, dvs. at enkelte brukere har det så vanskelig at de nok heller burde fått uførepensjon i stedet for å gå i gang med nye tiltak for å få de inn i arbeidslivet.

Det var og er fortsatt en mismatch mellom arbeidslivets krav til formell kompetanse og brukere med redusert arbeidsevne. Betydningen av oppfølging for å bli kjent og få innblikk i

en kompleks situasjon og avdekke behov, er kjent både i forskning og praksis. Det var også behov for tidlig kartlegging av hver enkelt for å unngå at ungdommen ble gående uten aktivitet og ble stadig mindre rustet til arbeidslivet. Dette kunne også medføre dårligere selvtillit for brukerne. Oppfølging av ungdom skal være både standardisert og individuelt tilrettelagt. Å iverksette dette var ofte vanskelig for de ansatte, mye på grunn av ressurs situasjonen hvor det var lite tid til å følge opp den enkelte. NAV veilederne har vanskelig for å prioritere noen, for å gi de med størst behov bedre oppfølging. I prosjektperioden fikk NAV veilederne arbeide med færre ungdommer, enn deres kollegaer. Prosjektmedarbeiderne hadde likevel en utfordring i å kunne vise at deres arbeidsmåter, ville kunne bli tatt i bruk også i en ordinær NAV hverdag. Det er et mål med prosjektet, at en skal utvikle kunnskap som kan tas i bruk også etter prosjektslutt.

Partene har brukt masse tid på å omforenes, både når det gjelder prosjektplan og forskningsdesign. Det har vært krav fra mange kanter, til dels i konflikt med hverandre. Direktoratet har bidratt med styring, kontroll og med dialog. Prosjektdeltagerne er blitt godt kjent gjennom mange møter og drøftinger. Det har vært "langsomme prosesser" som ikke er lette å tåle, men dermed blir flere med. På styringsgruppemøter har en ofte diskutert hva er det som fører til hva, hvor sikre kan vi være på at det er det man prøver ut som virker, og ikke noe annet, for eksempel at det er tett individuell oppfølging som har størst betydning. I prosjektet har en hatt behov for utførlige eller "tjukke" beskrivelser og begrunnelser for det som er gjort, og at en slik sannsynliggjør at det en har iverksatt fører til resultater. I dette prosjektet har vi gitt kvalitative beskrivelser som viser positive mønster og resultater for brukerne. Det har vært kritiske røster i prosjektet, som målbærer at disse tilnærmingene er altfor ressurskrevende. Det er ikke bare innenfor NAV det kommer frem slike argumenter, også overfor andre offentlige instanser. Legen Eli Berg fortalte i Klassekampen 20. februar 2015 at hun erfarte at tidligere kom pasientene igjen og igjen, inntil hun satte av to dobbelttimer der en fikk fortalt og brukt tid, og etter hvert kom videre i livet. Det førte til færre besøk. Berg vektlegger at pasientene ønsker en lege som genuint lytter til dem og at det er vesentlig at de møtes menneske til menneske. Hun presenterer pasientene som medtenkere i forskningsprosjektet i et skapende mellomrom: «Ute i det skapende mellomrommet kan vi så bidra til nye fortellinger som pasienten kan evne å leve med» (Berg, 2010:177).

## Kontekst og sammenheng er vesentlig i møtet mellom ungdom og NAV

Vi møter ikke hverandre i et vakuum. Vi har våre historier med oss og også oppfatninger av hvem den andre er. I forskningsmaterialet i dette prosjektet, og i særlig grad i observasjonene av samtale, kommer det frem at vi kan identifisere tre ulike kontekster eller sammenhenger de prater innenfor. Tekstuell, situasjonell og kulturell kontekst viser hvordan samhandlingen er med på å skape kontekster og er samtidig en forutsetning for at vi kan snakke sammen på en meningsfull måte (Svennevig 2009). Vi trenger rammer å snakke innenfor og vi er selv med på å skape disse rammene. I daglig praksis og i forskning har vi noen felles spørsmål vi strever med: Hvilke fenomen peker i samme retning, og hva framstår som brudd på mønsteret? Hva er eventuelt forklaring på avvik?

I den institusjonelle NAV samtalen på NAV ligger det mange føringer. Kulturkonteksten er de konvensjonelle ressursene og begrensningene deltakerne har som deltakere i ulike kulturelle fellesskap. Her er det ikke snakk om individuelle kjennetegn i kommunikasjonen, men de kjennetegnene som gjør hendelser til en gjenkjennelig type hendelse ut ifra allmenne, kulturelle mønster (Svennevig 2009:150). Eksempel på dette er rollene som bruker og veileder, som foregår på en scene slik som et NAV kontor. I den kulturelle konteksten retter vi fokus mot NAV som institusjon og ser etter spor som kanskje mer er knyttet til institusjonen enn til de involverte personene, selv om disse sporene arter seg ulikt i ulike relasjoner. Vi får et mønster for hva som er mulig, passende og typisk å ytre seg på i denne spesifikke sammenhengen. Hvilke rettigheter og plikter har en i ulike posisjoner? Hvilke normative føringer ligger i samtale og relasjonen mellom bruker og ansatt innenfor NAV-rammene? Vi ser at veilederne har mer tid og rom til å følge opp brukerne, enn ordinære NAV veiledere. De må likevel forholde seg til rammer slik som aktivitetsplan. Når de for eksempel i samtale gjør «jobb-match», er dette et eksempel på hvordan den kulturelle konteksten setter spor i samtale. I dette prosjektet ser vi at denne rammen ikke passer dem i særlig grad. Dette fordi veilederne introduserer søk på det ordinære arbeidsmarkedet, men slipper dette temaet raskt i samtalen fordi brukerne ikke er der hvor dette er relevant. Hvordan NAV veiledere samarbeider med andre innenfor hjelpeapparatet er også knyttet til hvilke rammer de har for arbeidet i sin institusjon. Mandat og disponeringsbrev setter rammer og føringer for hvordan den kulturelle konteksten viser seg i det daglige arbeidet.

Situasjonskonteksten dreier seg om deltakere som er engasjert i den kommunikative oppgaven i visse fysiske omgivelser, slik som i NAV kontoret, gjennom å kommunisere muntlig eller

skriftlig. Deltakerne har individuelle kjennetegn og relasjoner seg i mellom og de er påvirket av hvor godt de kjenner hverandre, hvilke følelsesmessige bånd som er etablert og hvilke rettigheter og plikter de har overfor hverandre (Svennevig 2009: 147). Ungdom som har vært med i prosjektet opplever å kommunisere bedre med veiledere, enn hva de hadde erfaring med fra før prosjektet ble satt i gang. Det blir lagt opp til en form som gjør at de får tid til å komme inn på mange ulike tema. Partene får i stor grad vist frem ulike sider av seg selv, og mange ungdommer sier at de møter NAV veiledere som ønsker å hjelpe dem. Gjennom intervju med ungdommen er det mange som formidler at de har tillit til at NAV veilederne både vil og kan hjelpe dem. De opplever også at de kan bestemme noe selv, slik som hvilket tempo en skal legge opp til i endringsarbeidet. Kunnskap og skolering i etikk og kommunikasjon i nye situasjoner de står overfor er en viktig ressurs for veilederne i å utvikle kompetanse i. Brukerne trekker også på sine erfaring med hvordan de makter å få til gode kommunikasjonssituasjoner med de ulike veilederne de møter på NAV.

Endringsfokuset kartlegging (EFK) og tilbakemeldingsverktøyet KOR, som er prøvd ut i de to NAV kontorene, er måter å systematisere samtalene og kontakten med brukerne på. I EFK er den tematiske strukturen og sammenhengen mellom samtalene vesentlig. I KOR er særlig opplevelsen av livssituasjonen og endring av den over tid vektlagt. En fokuserer også på hvordan veileder er medspiller i forhold til hvor brukeren er i prosessen, ved at samtalene i seg selv er nyttige for brukeren. Begge disse verktøyene er eksempler på hvordan en har innført ulike tekstuelle kontekster i relasjonen mellom bruker og veileder. Tekstuell kontekst dreier seg om at å vektlegge ytringer eller hva en sier, på den måten at en legger merke til ytringer som går forut for den aktuelle ytringen, eller å se på tidligere tekster i en kjede av teksten. Hver enkelt ytring i en samtale blir tolket i lys av den foregående ytring og vi snakker oss fram til felles forståelse av hva vi snakker om. Meningen kan endre seg underveis i en samtale etter som nye ytringer skaper grunnlag for å forstå tidligere ytringer (Svennevig 2009: 147). Ungdommen sier at de har mange ulike saksbehandlere og at de ofte må gjenta sin historie flere ganger. Her kan vi se at det er manglende tekstuell kontekst, altså manglende sammenheng mellom de ulike samtalene ungdommen deltar i. Dette framstår som meningsløst for ungdommen og er med på å undergrave deres tiltro til systemet. Det er mulig å få til en slik sammenheng, gjennom muntlig videreformidling av informasjon mellom de ulike saksbehandlere som overtar hverandres saker. Det er også mulig å tenke seg at en slik sammenheng blir etablert i skriftlige dokumenter og referater. Dette forutsetter at dette materialet blir lest, før en møter en ny ungdom. Det å få tak i tekstuell kontekst for

ungdommen og for saksbehandlerne, kan gi et bilde av hvordan partene kommuniserer og gjør felles det de snakker om. EFK og KOR viser seg begge å være verdifulle verktøy i relasjonen. Ved at de har ulikt fokus, får de fram ulike sider i kommunikasjonen. Begge skaper en sammenheng i kommunikasjonen, og det er ikke slik at den ene er bedre enn den andre. De er forskjellige.

Ønsket om forandring og forbedring var framtrødende gjennom prosjektperioden.

Kartleggingen ble kalt endringsfokuseret kartlegging. Faren er at fokus på forandring fanger oppmerksomheten og stenger for inntrykk som ikke umiddelbart assosieres med endring. Det kan være vanskelig men også befriende å ta i mot det ungdommen kommer med, uten å ha alle "svarene" klar. Det kan oppleves fantastisk når det skjer en endring allikevel. Og kanskje nettopp derfor. Åpenhet og det å invitere den andre inn i samtalen, kan styrke dialogen og motvirke monolog. Å lytte, å bruke tid på å finne de rette ordene som gir mening for den andre, kan bidra til at en kan se nye muligheter. Den menneskelige faktor holdes fram som virkningsfull av mange både i forskning og praksis. Man må være nysgjerrig på de mennesker man møter og ikke tro at man vet på forhånd, men lytte til hvem, hva, til ønsker og deres tanker. Det er viktig å få tak i detaljene, hva er det ved situasjonen som ikke er så fordelaktig for personen. En bruker i prosjektet sier: *"Jeg tror at det er i detaljene man kan legge merket til ting som egentlig er mer kritisk for situasjonen til den enkelte"*. Av betydning er det å undersøke hva det er i det daglige som er viktig eller mangler for å kunne gå i gang med det prosjektet det er å sette seg i stand til å komme i arbeid eller utdanning. Her er det aktuelt å ta opp faktorer slik som for eksempel døgnrytme, ernæring og bevegelse (DEB). En kan legge en mer omfattende plan, hvor også disse delene inngår. Motivasjonen, som er helt avgjørende for å skape endring, styrkes gjennom denne fremgangsmåten, det sies eksplisitt fra en bruker at *"dette er å gå lenger"* enn hva de hadde opplevd i tidligere møter med NAV. Det er mange eksempler på betydningen av de små ting for å holde motivasjonen oppe. Å ha tro på at man mestrer, gjør at man våger seg ut av «komfortsonen» og bidrar til å utvikle motivasjon.

Tidligere opplevde en bruker at de ikke brukte tid til å finne passende arbeidssted og derved opparbeide motivasjon for arbeid. Noe tilsvarende kommer frem når en ungdom sier hun hadde trengt noen i den tiden som hadde puffet henne litt, snakke med noen som hjalp henne å ta den kontakten som var så vanskelig å ta. Å bruke tid på samtaler, både med individer og grupper, kan sette i gang prosesser. I løpet av samtalene finner menneskene mange ganger

svarene selv. På spørsmål til en veileder om hvorfor hun får så gode resultater sier hun: *“Jeg er ganske rolig, ikke opptatt av å prestere noe i de første møtene, men å få en god dialog. Er trygg og kan ta et skritt fram og to tilbake»*. Det er i prosjektet eksempel på ungdom som mangler motivasjon og mestring og en veileder som ikke gir opp; hun får kanskje kjeft for det, men oppnår resultater ved å ikke gi opp.

Prosjektet viser at en oppnår effektiv tidsbruk gjennom struktur og individuell tilpasning. En møter bruker ved første henvendelse og inviterer til samarbeid. Dette kan føre til raskere avklaring og hjelp. Råd til veiledere fra bruker: *“Ta tak i de nye så fort som mulig, når de kommer på kontoret, for å få de raskest mulig ut.”* Som nybegynner kan en slite med å få med seg informasjon som blir gitt. Én sier at hun kunne trengt *“litt mer hjelp til det du trenger for å få den hjelpen du trenger”*. Det gjelder informasjon om dokumentasjon og hvordan en skal komme i gang med prosessen. Alternativet er lang behandlingstid som gir mye usikkerhet og venting. Det er dermed effektivt å bruke tid istedenfor at en utvikler svingdørsbrukere. En bruker sier at en *“trenger samarbeid og dytt, for å slippe å utforske alle stikkveier alene”*.

Vi startet med resultater fra utprøvingen av metoder og avslutter med betydningen av den menneskelige faktor. Man kan ikke effektivisere seg bort fra den. Å nå inn til mennesker er en ferdighet du aldri blir utlært i. Etter å ha lest referat fra samtaler i prosjektet blir det klarere og klarere at betydningen av den menneskelige faktor trer fram som viktigere og viktigere. Vi vet det, men det kommer fram i hvert eneste intervju. *“Det var samtaler med henne som var annerledes, hun møtte, lyttet og utforsket hva det var jeg kunne gjøre, hva jeg hadde evner og muligheter, og ønsker om, og så prøvde vi ut en plan, med oppfølging.”* Enkle ting, men veldig vanskelig dersom man ikke har sans for eller anerkjenner betydningen av det. Noen kan selvsagt bli trigget av sære måter å bli møtt på, og teknikker som overrasker, som paradokser. Men inngåelse av samarbeid, forpliktelser, avgrensing, respekt kommer man ikke utenom dersom man vil ha resultater som varer.

NAV veilederne formidler forståelse. Det ser ut som de i liten grad gir råd, på den måten at ungdommen opplever dem som moralsk fordømmende. De strever mot å være der ungdommen er og det å følge dem i deres prosesser, vite når det er en passende tid og er en passende aktivitet – for å skape endring.

## 14. Veien videre

I denne delen vil vi ta opp hvordan dette prosjektet kan bli fulgt opp videre når det gjelder fagutvikling og forskning. Har vi oppdaget eller lært noe som vi synes det ville vært bra å videreføre eller utforske videre.

I NAV Karmøy har en iverksatt Endringsfokusert kartlegging (EFK) både overfor brukere med sammensatte vansker og for nye brukere i mottak. En har fokusert på intensivt kartleggingsarbeid i starten av relasjonen gjennom et opplegg for tre samtaler fortrinnsvis over tre uker. Dette har hatt så gode resultater, at det er grunn til å anbefale andre kontorer om også å ta i bruk denne kartleggingsmetodikken. Kontoret presenterer metodikken gjennom en egen nettside.

I NAV Haugesund har en gjort den mest omfattende utprøving av tilbakemeldingsverktøyet KOR i et NAV kontor, sammenlignet med tidligere utprøvinger av KOR på NAV kontor. Det blir i samtalen brukt to skjema, hvor brukerne i det ene krysser av for hvordan de har det i forhold til ulike livsområder. I det andre skjemaet som blir fylt ut når samtalen avsluttes evalueres det aktuelle møtet med veilederen. Disse avkryssingene blir registrert elektronisk og brukerne kan se hvordan deres livssituasjon har endret seg over en tidsperiode. KOR metodikken fører til at de raskt kommer inn på vesentlige tema i samtalen og bruker utvikler et aktivt forhold til sin egen endringsprosess. Erfaringer fra bruken av KOR bør tas i bruk av andre veiledere i NAV.

Kanskje vil det være ønskelig at KOR og EFK metodikken sprer seg ved at veiledere aktivt ønsker å ta denne i bruk, snarere enn å ha en ambisjon om at disse skal «rulles ut» i NAV.

Universitetet i Stavanger har som motto: Utfordre det kjente og Utforske det ukjente. Institutt for sosialfag har en ambisjon om å øke satsingen på forskning- og fagutvikling i NAV relaterte temaer. En ønsker å bidra til å styrke NAV veiledernes kompetanse gjennom bevisst bruk og integrering av ulike verktøy (endringsfokusert kartlegging, aktivitetsplan, supported employment, veiledningsplattformer i NAV og/eller tilbakemeldingssystemet KOR) for å

bedre kvaliteten i møte med brukerne. Det er sentralt å bidra til innovasjon, kvalitativ god interaksjon og brukerinvolvering når det gjelder mestring og inkludering i arbeid, utdanning og samfunnsliv. En vei videre kan være å videreutvikle kontakt og kunnskapsprosesser mellom NAV og Universitetet gjennom å etablere og gjennomføre et 10 erts masterkurs.

Det har blitt utviklet lokale brukerutvalg ved de to kontorene, hvor deltakerne har vært ungdom. Ungdommen har deltatt med sine erfaringer i NAV uka. Målgruppen for uka er barnevernspedagoger, vernepleiere og sosionomer i siste studieår. Å videreføre kontakten mellom brukere og universitet og høgskole gjennom NAV uka er et godt grep for å institusjonalisere utvikling av samarbeid mellom praksisfelt og utdanning når det gjelder brukermedvirkning i NAV.



## Litteratur:

Andreassen, TA & Aars, J (2015): *Den store reformen. Da NAV ble til*. Universitetsforlaget: Oslo

Andreassen, T., Fossetøl, K. og Klemsdal, L. (2011): «Gjør organisering en forskjell i praksis? Variasjoner i de lokale NAV-kontorenes organisering og konsekvenser for reformens måloppnåelse» i *Nordiske Organisasjons Studier* 13 (3): 9 – 33. Bergen: Fagbokforlaget

Berg, E.(2010): *Sammenhenger. Om erfaring, sykdom og medisinsk praksis*. Oslo: Gyldendal Akademisk

Breit, E.,M.I. Lien, E. Pedersen og T. Thorbjørnsrud: Evaluering av forsøket «Praksis- og kunnskapsutvikling i NAV- kontor». Delrapport 1- en deskriptiv gjennomgang av prosjektene. Proba samfunnsanalyse, *Arbeidsforskningsinstituttet, Høgskolen i Oslo og Akershus*. FoU-resultat 2: 2016

Børresen, Per Inge (2012): «Det er meg det skal passe for» I: Jenssen, Anne Grete og Inger Marii Tronvoll (red.) *Brukermedvirkning. Likeverd og anerkjennelse*. Universitetsforlaget (s185-188)

Ducan, Barry og Jacqueline Sparks (2008): *I fellesskap for endring*. En håndbok i klient- og resultatstyrt praksis, Gyldendal Akademiske

Eide, S. B. (2014): Likeverdige samarbeid: lettere sagt enn gjort? In: Støkken, A. M., Ed (2014) *Innovasjon og utvikling i sosialt arbeid*. Bergen, Fagbokforlaget

Fossetøl, K., Breit, E., Andreassen, T. og Klemsdal, L. (2015): «Managing institutional complexity in public sector reform: hybridization in front-line service organizations» i: *Public Administration* [Volume 93, Issue 2](#), s. 290–306,

Jenssen, A. G. 2011. Nærhet og distanse i praksisforskning I: Johannessen, A., Natland, S. og Støkken, A.M. red., *Samarbeidsforskning i praksis*. Oslo:

Universitetsforlaget.

Jensen, A.G. 2014. *User Involvement in Practice Research*. Nordic Social Work Research.

Jensen, Anne Grete og Inger Marii Tronvoll (red.) (2012) *Brukermedvirkning*. Likeverd og anerkjennelse. Universitetsforlaget

Jessen, J.T. (2015): Public governance – constraints and challenges for social work practice. In: *Journal of Comparative Social Work*, Vol 10, No 2 (2015)

HUSK årsrapport 2011, Universitet i Stavanger

Klemsdal, L. (2013) *Hva trenger vi ledere til? Organisering og ledelse i komplekse arbeidssituasjoner*. Oslo: Gyldendal Akademisk Forlag, 2013.

Klemsdal, L. (2011) «Navet i reformprosessen: Den lokale NAV-lederen som utviklingsleder» i Andreassen, T. A. og Fossetøl, K (red).: *NAV ved et veiskille. Organisasjonsendring som velferdsreform*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Klemsdal, L. (2009) «Utviklingsprosessen på de lokale NAV-kontorene: Veien fra reform til ny praksis» *Tidsskrift for Velferdsforskning*, Vol. 12, No. 3, 2009, side 177–188.

Klemsdal, L og Sendstad, L. (2012) «Veiledning som ledelsesprinsipp i innovasjons- og endringsutsatte virksomheter» i Ulvestad, A. K. og Kärki, F. U. (red) *Flerstemt Veiledning*. Oslo: Gyldendal Akademisk Forlag

Lambert, M.J, (2010). “Yes, It is time for clinicians to routinely monitor treatment outcome”. I: Duncan, B, Miller, S.D., Wampold, B.E., & Hubble, M. (red) (2010) *The Heart and Soul of Change. Delivering what works (2. utg)*. Washington DC: American Psychological Association.

Lipsky, M. (1980): *Street level bureaucracy*. Dilemmas of the individual in public services. New York, Russel Sage Foundation.

Lundberg, K. G. (2013). Individualiserte mål, standardiserte løsninger, lokalt skjønn og brukernes kompetanse. NAV med brukeren i sentrum? H. T. Hansen, K. G. Lundberg and L. J. Syltevik. Oslo Universitetsforlaget.

Malterud, K. (2003): *Kvalitative metoder i medisinsk forskning*. Oslo: Universitetsforlaget.

Olsen, Torunn S., Nina Jentoft og Hanne Cecilie Jensen (2009): *Et liv jeg ikke valgte. Om unge uføre i fire fylker*. FoU rapport nr. 9/2009. Universitetet i Agder og Agderforskning.

Reason, P. and Bradbury, H. ed. 2008. *The Sage Handbook of Action Research*.

Røysum, A. (2010). Nav-reformen: Sosialarbeidernes profesjon utfordres. *Fontene forskning*.

Røysum, A (2009). Ulike forståelser av helhetlig oppfølging i NAV?. *Tidsskrift for velferdsforskning*. Vol. 12.

Slettebø, T. og G.A. Askeland (2013): Kvalitetskriterier i sosialfaglig arbeid. Utprøving av Klient- og resultatstyrt praksis (KOR) i Arbeids- og velferdsforvaltningen, barneverntjenesten, habiliteringstjenesten og kriminalomsorgens friomsorg. *Diakonhjemmets Høgskole, Rapport 2013/12*

Starrin, B. (2007). Empowerment som forskningsstrategi – eksemplet deltakerbasert forskning. I Askheim, O.P. og Starrin, B. red. *Empowerment i teori og praksis*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Svennevig, J. (2009): *Språklig samhandling*. Oslo: Cappelen.

SW and S, 2011. The Salisbury Statement, Social work and Society. *International Online Journal*. Vol 9. No 2.

Terum, L.I. (2003): *Portvakt i velferdsstaten*. Om skjønn og beslutninger i sosialtjenesten. Kommuneforlaget

Ulvestad, Asbjørn Kärki, Arne Kristian Henriksen, Anne-Grethe Tuseth og Tor Fjellstad (red.) (2007): *Klienten – den glemte terapeut*. Brukerstyring i psykisk helsearbeid, Gyldendal Akademiske

Valla, Birgit: *Videre. Hvordan psykiske helsetjenester kan bli bedre*. (2014) Gyldendal Akademiske.

Wallcraft et.al. ed. (2009). *Handbook of Service User Involvement in Mental Health Research*. UK: Wiley – Blackwell.

Sluttrapport fra NAV ekspertgruppe, april 2015. Gjennomgang av NAV. Et NAV med muligheter.

Ung@jobb (2017) Kunnskapsbeskrivelse for Rogalandsprosjektet. “*Praksis- og kunnskapsutvikling i NAV-kontor*. “

Aasmundsen, Hilde og Hildegunn Sagvaag (2012): «Som å snakke til en vegg» Personer med rusproblemer og deres erfaringer med brukermedvirkning» I: Jenssen, Anne Grete og Inger Marii Tronvoll (red.) *Brukermedvirkning*. Likeverd og anerkjennelse. Universitetsforlaget (s188-201)

