

«Men sånn gjør de det altså!»

En kvalitativ studie om sosialt arbeid i anbudsutsatte  
arbeidsmarkedstiltak

Renate Hansen Paulseth  
VID vitenskapelige høgskole  
Oslo

Masteroppgave  
Master i sosialt arbeid

Antall ord: 27 973

Dato 25.05.2022

**Opphavsrettigheter**

Forfatteren har opphavsrettighetene til oppgaven.  
Nedlasting for privat bruk er tillatt.

## Sammendrag

Studien setter søkelys på jobbkonsulenters erfaringer med sosialfaglig arbeid i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak. Problemstillingen er: Hvilke erfaringer gjør jobbkonsulenter seg med sosialfaglig arbeid i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak? Formålet med studien har vært å finne ut hvordan anbudsutsettelse av arbeidsmarkedstiltakene påvirker det sosialfaglige arbeidet i praksis. Gjennom tematisk analyse av kvalitative intervjuer med åtte jobbkonsulenter, har jeg fått frem deres erfaringer. Sentral litteratur og forskning innen arbeidsinkludering er trukket inn, samt relevante stortingsmeldinger, NOUer og rapporter. Erfaringene til jobbkonsulentene er sett i sammenheng med nyere norske studier. Resultater fra studien viser at anbudsutsettelse gir usikre arbeidsforhold, påvirker arbeidsmiljøet, gir stress, gir høy turnover og fører til lite satsning på kompetanseheving. Konsekvenser for sosialfaglig praksis er blant annet variasjoner i oppfølgingen av deltakerne, og at manglende ferdigheter går ut over det sosialfaglige arbeidet. I oppstart- og avslutning av anbudsperioder er det mye som tar fokus vekk fra oppfølgingen av deltakerne. Denne studien konkluderer med at anbudsutsettelse medfører prekære arbeidsforhold for jobbkonsulenter og har negativ innvirkning på det sosialfaglige arbeidet.

**Søkeord:** sosialt arbeid | anbudsutsettelse | New Public Management (NPM) | arbeidsinkludering | høy turnover | prekært arbeid | jobbkonsulent | jobbspesialist

## Summary

The study sheds light on job consultants' experiences with social work in tender-exposed labor market measures. The research question is: What are the job consultants' experiences of doing social work in tender-exposed labor market measures? The aim of the study has been to find out how tendering of labor market measures affects social work in practice. Through thematic analysis of qualitative interviews with eight job consultants, I have gained insight into their experiences. Important literature and research on work inclusion have been included, as well as relevant reports to the Storting, reports by committees appointed by Norwegian governments, and other reports. The experiences of the job consultants are seen in connection with recent Norwegian studies. Results from this study show that tendering results in precarious working conditions, affects the working environment, causes stress, provides high turnover, and leads to low investment in skills development. Some consequences for social work are variations in how participants are followed up and lower skills for practice. In the beginning and end of tender periods job consultants are distracted from the follow-up of their participants. This study concludes that tendering entails precarious working conditions for job consultants and has negative impact on the social work.

**Keywords:** social work | postponement of tender | New Public Management (NPM) | work inclusion | high turnover | precarious work | job consultant | job specialist

## Forord

Arbeidet med masteroppgaven har vært en svært givende og lærerik prosess for meg. Det har i perioder vært altoppslukende og hardt, og det har krevd det meste av min fritid og mye viljestyrke i disse to årene. Med full jobb og fulltids studie kan man si at timingen med pandemi og minimalt sosialt liv, har vært perfekt.

Jeg vil takke for all støtte, forståelse og tålmodighet fra min kjære ektemann Espen. Uten deg hadde ikke dette gått. Jeg vil også takke mine kjære barn og resten av familien, samt alle gode venner. Dere har alle støttet og heiet på meg fra sidelinjen, og vist forståelse for min lave sosiale aktivitet. Jeg setter stor pris på dere alle, og er takknemlig for at dere ikke har gitt meg opp. Jeg gleder meg til å tilbringe tid med dere framover.

En ekstra takk vil jeg rette til dere åtte jobbkonsulenter som har deltatt i studien. Til hver og en av dere; uten ditt bidrag hadde ikke dette latt seg gjennomføre. Og sist, men ikke minst, en stor takk til min veileder Bjørn Hallstein Holte. Dine kloke innspill og gode råd har bidratt til gode refleksjoner og framgang i prosjektet, og til at jeg har fokusert på de rette tingene.

### I takknemlighet

Å ofre noe for å oppnå noe -  
å takke nei og prioritere bort  
er krevende

Å ta imot  
Forståelse, Støtte, Visdom og Kjærlighet  
Gir styrke

Tusen takk!

Drøbak, 25. mai 2022  
Renate Hansen Paulseth

# Innholdsfortegnelse

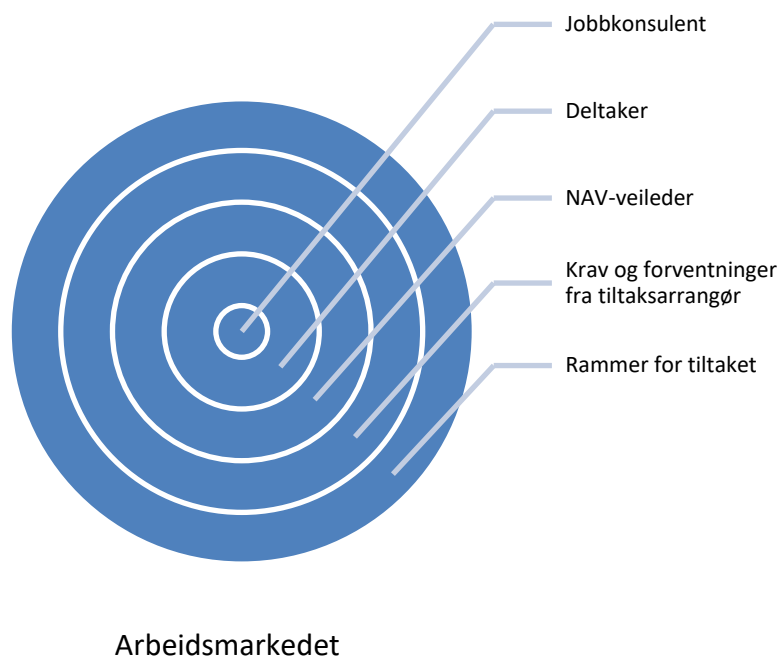
1 Introduksjon .....	8
1.1 Bakgrunn for valg av tema .....	9
1.2 Formålet med studien .....	12
1.3 Problemstilling.....	12
1.4 Kretsløp .....	13
2 Teoretisk rammeverk og forskning på feltet.....	18
2.1 Redegjørelse for tidligere studier om arbeidsmarkedstiltak .....	19
2.2 New Public Management og Nyliberalisme .....	21
2.3 Prekariatet.....	22
2.4 Sosialfaglig arbeid i arbeidsinkludering.....	23
2.5 Empowerment og brukermedvirkning.....	26
3 Metode .....	28
3.1 Metodedesign, valg av metode .....	28
3.2 Fenomenologi.....	28
3.3 Kvalitativ metode .....	29
3.4 Bruk av kvalitativt intervju i datainnsamling.....	29
3.5 Dataproduksjon .....	30
3.5.1 Valg av forskningsdeltakere .....	30
3.5.2 Gjennomføring av intervjuer .....	32
3.5.3 Transkribering .....	33
3.6 Dataanalyse .....	33
3.6.1 Analyseprosess – Tematisk analyse .....	33
3.6.2 Oversikt over kategoriene .....	35
3.7 Etikk .....	36
3.7.1 Etikk i prosessen med masteroppgaven .....	36
3.7.2 Forskningsetiske og personvernmessige vurderinger.....	37
3.7.3 Konfidensialitet og anonymitet.....	38
4 Presentasjon av funn.....	40
4.1 Kategori 1 Oppstart .....	40
4.1.1 Oppstart av nytt anbud .....	40
4.1.2 Oppstart i stillingen .....	45
4.2. Kategori 2 Underveis .....	50
4.2.1 Faglig fokus fra arbeidsgiver .....	50
4.2.2 Arbeidsmiljø og teamarbeid.....	54

4.2.3 Sosialfaglig arbeid.....	58
4.3 Kategori 3 Avslutning .....	65
4.3.1 Personlig fokus .....	65
4.3.2 Sosialfaglig arbeid.....	69
5 Diskusjon av resultater .....	74
5.1 Sosialfaglig arbeid.....	74
5.1.1 Relasjonelt arbeid.....	74
5.1.2 Tverrfaglige team .....	75
5.1.3 Makt .....	76
5.1.4 Brukermedvirkning og Empowerment.....	78
5.1.5 Opplæring og oppfølging i stillingen .....	79
5.1.6 Oppsummering.....	85
5.2 Oppfølging av deltakere i overganger .....	86
5.2.1 Anbudsoppstart.....	86
5.2.2 Anbudsslutt .....	88
5.2.3 Oppsummering.....	89
5.3 Personlig opplevelse av usikker jobb .....	90
5.3.1 Høy turnover .....	90
5.3.2 Prekære jobber.....	91
5.3.3 Arbeidsmiljø .....	93
5.3.4 Oppsummering.....	94
6 Avslutning.....	96
Litteraturliste.....	98
Vedlegg 1 Intervjuguide .....	104
Vedlegg 2 Informasjonsskriv .....	106
Vedlegg 3 Samtykkeerklæring.....	108
Vedlegg 4 Tilråding fra personvernombudet .....	113

## 1 Introduksjon

Jeg er utdannet velferdsviter, er profesjonsutøver innen arbeids- og velferdsfag og har min spesialkompetanse innen arbeidsinkludering. Siden juli 2019 har jeg vært jobbkonsulent i et anbudsutsatt tiltak; Oppfølging (NAV, 2019). Der bistår og støtter jeg deltakerne i deres prosess mot arbeid, og utøver jobbstøtte med «Supported Employment» ([SE], EUSE, 2010). I praksis har jeg reflektert mye rundt det sosialfaglige arbeidet i oppfølgingen av deltakerne, og de ulike fasene og overgangene i oppstart og avslutning av anbud. Jeg opplever at deltakerne følges opp ulikt, og at det er stort spenn i jobbkonsulentenes erfaringer med anbudsutsettelse. Samtaler med kolleger om faglige problemstillinger og ulike sider ved anbudsutsettelse har vært lærerikt, men har også gitt meg et brennende ønske om å finne ut mer om sosialt arbeid i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak. Da jeg bestemte meg for å studere videre, valgte jeg å ta en mastergrad i sosialt arbeid. Jeg opplever selv at mange sammensatte aspekter påvirker utøvelsen av jobben min, og det handlingsrommet som finnes for utøvelse av det sosialfaglige arbeidet i anbudsutsatt arbeidsmarkedstiltak (figur 1).

**Figur 1** Jobbkonsulent i kontekst





## 1.1 Bakgrunn for valg av tema

Veilederne hos de ulike tiltaksarrangørene tituleres som jobbkonsulenter, jobbspesialister, karriereveiledere eller veiledere. I denne studien brukes jobbkonsulent om denne yrkesgruppen. Arbeidsvilkårene for jobbkonsulentene settes det nå mer søkelys mot av Arbeids- og inkluderingsdepartementet. I pressemelding (Fretex, 2022) etter møte mellom statssekretær og tillitsvalgte i Fretex, uttrykker de tillitsvalgte bekymring for utviklingen i arbeids- og inkluderingsbransjen:

NAV's anbudsregime har ført til mer usikre arbeidsforhold i vår bransje. Satt på spissen kan man si at de som jobber i førstelinjen for arbeidsinkludering paradoksalt nok har de mest uordnede arbeidsforholdene. Og vi mener at Hovedavtalen og Arbeidsmiljøloven blir satt sjakk matt, sier Marianne Kofoed, tillitsvalgt i FLT. (Fretex, 2022)

Pressemeldingen fra Fretex (2022) viser til at arbeidsforholdene for jobbkonsulenter i anbudsbransjen er et aktuelt og relevant tema innen arbeidsinkludering. I et intervju med statssekretær Wickholm i Akershus Amtstidende (Guttormsen, 2022), framkommer at Arbeids- og inkluderingsdepartementet arbeider på flere områder for å styrke arbeidstakeres rettigheter og at det er satt i gang arbeid med å utvikle en Norgesmodell (Regjeringen, 2022) for et seriøst arbeidsliv.

Ulike stortingsmeldinger viser at arbeidsinkludering har vært høyt prioritert av regjering og storting over flere år. En stortingsmelding sier: «Vi skal ha et trygt, fleksibelt og familievennlig arbeidsliv med plass til alle, og som støtter opp under høy sysselsetting og lav ledighet» (Meld. St. 33 (2015-2016), s. 5). En annen stortingsmelding fra den forrige Regjeringen kom under koronapandemien (Meld. St. 32 (2020-2021)). Denne underbygger fokuset på arbeid ytterligere, beskriver årsaker til at folk faller utenfor og kommer med tiltak for å motvirke dette. Gjennom Inkluderende arbeidsliv, IA-avtalen, samarbeider myndighetene med partene i arbeidslivet (Regjeringen, 2019-2022). Den siste IA-avtalen omfatter hele det norske arbeidslivet. Den har som mål å få ned sykefraværet og redusere

frfall i arbeidslivet, og en felles visjon om å inkludere og å motvirke ekskludering (Regjeringen, 2019-2022; IA-avtalen 2019-2022). Til tross for fokus på arbeidsinkludering har det vært lite fokus på arbeidsforholdene til jobbkonsulentene som er førstelinjen i arbeids- og inkluderingsbransjen. Det er paradoksalt at på den ene siden vektlegges trygge arbeidsplasser, mens på den annen side har staten ved NAV en ordning med anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak, hvor de ansatte ikke har en trygg arbeidsplass (NOU 2012: 6).

NAV sitt samfunnsoppdrag er; flere i arbeid og aktivitet og færre på stønad, og NAV forvalter en tredjedel av statsbudsjettet gjennom ulike tjenester og ytelser (NAV, 2022a; NOU 2020: 13, s. 251). NAV har ulike tilnærminger til å bistå mennesker ut i arbeid, og tilbyr ulike arbeidsrettede tiltak internt, men også eksternt gjennom samarbeid med ulike tiltaksarrangører (NAV, u.å.; NAV, 2022b; Regjeringen, 2021; St. Meld. nr. 9 (2006-2007), s. 183-184; Tiltaksforskriften, 2015). «Tiltaksbedrifter er en betegnelse på profesjonelle tiltaksarrangører som gjennomfører arbeidsmarkedstiltak på oppdrag for NAV» (NOU 2012: 6, s. 21; NOU 2016: 12, s. 64; Tiltaksforskriften, 2015, § 1-2).

Arbeidsmarkedsloven har som formål «å bidra til å oppnå et inkluderende arbeidsliv gjennom et velfungerende arbeidsmarked med høy yrkesdeltakelse og lav arbeidsledighet» (Arbeidsmarkedsloven, 2004, § 1). I Arbeidsmarkedslovens (2004) § 12 gir departementet hjemmel til å gi forskrifter om arbeidsmarkedstiltakene, og Del IV er gjeldende for anskaffelser av helse- og sosialtjenester (Anskaffelsesforskriften, 2016). I anskaffelsesregelverket regnes arbeidsmarkedstiltak som helse- og sosialtjenester.

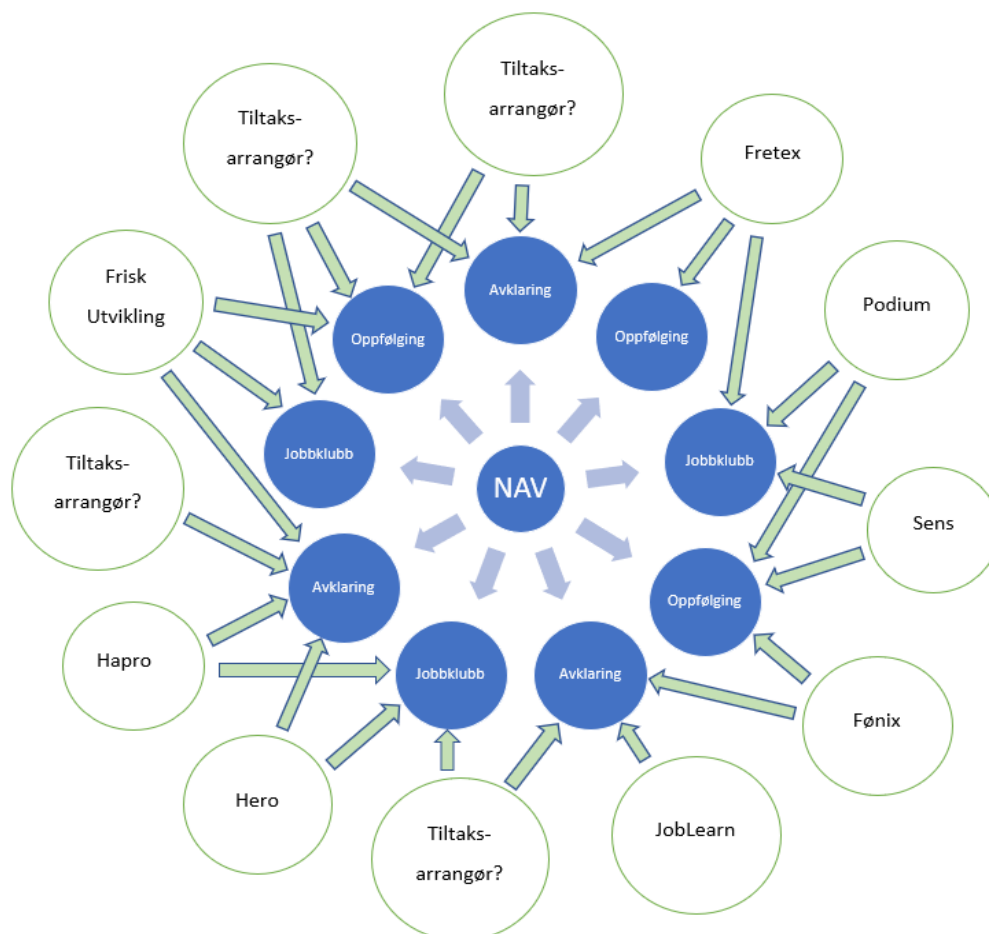
«Anbudsutsetting av tiltakene avklaring og oppfølging, og etablering av tiltaket arbeidsrettet rehabilitering i 2007, åpnet opp for at NAV kunne inngå avtaler med flere nye leverandører av arbeidsmarkedstiltak» (NOU 2016: 12, s. 66), anbudskurransene er i hovedsak basert på en kombinasjon av pris og kvalitet. Arbeidsmarkedstiltakene finansieres gjennom årlige rammebevilgninger i statsbudsjettet, og Arbeids- og velferdsdirektoratet fordeler deretter midler til NAV på fylkesnivå, som igjen fordeler midlene videre til sine lokalkontor (Regjeringen, 2021). De anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltakene lyses ut på anbud, og tiltaksarrangørene søker og konkurrerer med hverandre. Se figur 1.1, under. Det konkurreres

både på kvalitet og pris, og tilbudene må oppfylle kravspesifikasjonene. NAV har spesifikke krav til utdanning og kompetanse i anbudene sine, hvor en prosentvis andel av jobbkonsulentene som skal ha minimum bachelorgrad innen relevant fagområde (se eksempel Merzell, u.å., s. 6; og NOU 2012: 6, s. 101-103).

Vinneren av anbudet har liten forutsigbarhet for framtidig drift og varighet, og NAV legger føringene. Dersom tiltaksarrangør ikke leverer etter rammene som er satt, kan de risikere at tiltaket lyses ut på nytt tidligere enn forventet. Arbeidsmarkedstiltakene og anbudene har ulike vilkår og varighet, og rammene kan også endres underveis i en anbudsperiode dersom de årlige budsjettene justeres (Regjeringen, 2021).

Bakteppet jeg har beskrevet, viser at det er mange faktorer som påvirker jobbutsiktene til jobbkonsulenter og at det er lite forutsigbarhet, trygghet og stabilitet i yrket.

Figur 1.1: Eksempler på anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak som lyses ut på anbud fra NAV-Tiltak.



## 1.2 Formålet med studien

Formålet med studien har vært å finne ut mer om det sosialfaglige arbeidet som utføres i de anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltakene. Jeg har villet få frem jobbkonsulentenes perspektiv, fordi deres erfaringer og fortellinger gir et bilde av det sosialfaglige arbeidet i praksis (Thomassen, 2018, s. 30-35). Jobbkonsulentenes perspektiv får frem hvordan det oppleves å jobbe i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak, med å hjelpe mennesker ut i jobb, samtidig som man selv har en usikkerhet med hensyn til jobb. Med utgangspunkt i praksis er fenomenologien et velegnet vitenskapsteoretisk utgangspunkt (Thagaard, 2018, s. 36; Thomassen, 2018, s. 170).

Med utgangspunkt i fenomenologiske beskrivelser av praksissituasjoner som jeg har fått tilgang til gjennom intervjuer, er jobbkonsulentenes opplevelser, refleksjoner og erfaringer løftet frem. Ved å studere fenomenet fra et «innenfra-perspektiv» (Thomassen, 2018, s. 170) undersøkes det sosialfaglige arbeidet slik jobbkonsulenten selv erfarer det. Jeg har villet få fram hvordan det oppleves, og hva det betyr for den enkelte jobbkonsulent å arbeide i en setting hvor de selv har en usikkerhet med hensyn til jobb. Og hva det betyr for utførelsen av arbeidet.

## 1.3 Problemstilling

På bakgrunn av dette har jeg kommet fram til følgende problemstilling:

**Hvilke erfaringer gjør jobbkonsulenter seg med sosialfaglig arbeid i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak?**

Jeg har i tillegg til problemstillingen følgende forskningsspørsmål:

Hvordan arbeides det sosialfaglig i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak?

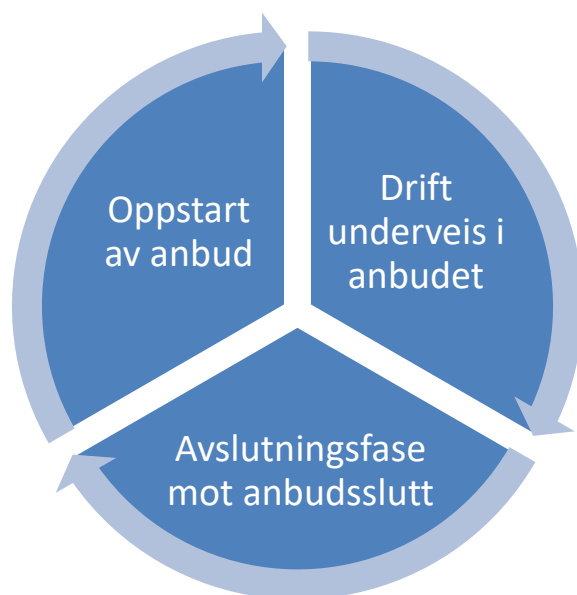
Hvordan påvirkes oppfølgingen av deltakerne i overgangene mellom to anbudsperioder?

Hva skjer med jobbkonsulentene når anbudsperioden nærmer seg slutten og de selv står i fare for å miste jobben?

## 1.4 Kretsløp

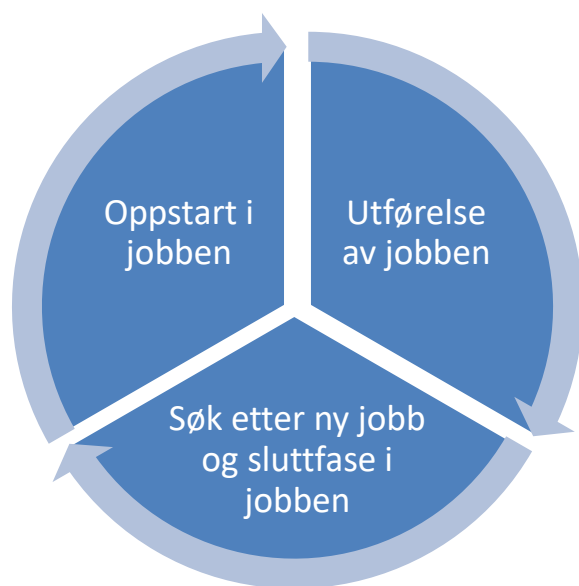
De anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltakene har anbudsperioder med oppstarts-, underveis- og avslutningsfaser. Disse anbudene løper og løper, og jeg har intervjuet jobbkonsulenter som er på ulike steder i dette løpet. Se figur 1.4.1, under her.

**Figur 1.4.1:** Anbudets tre faser



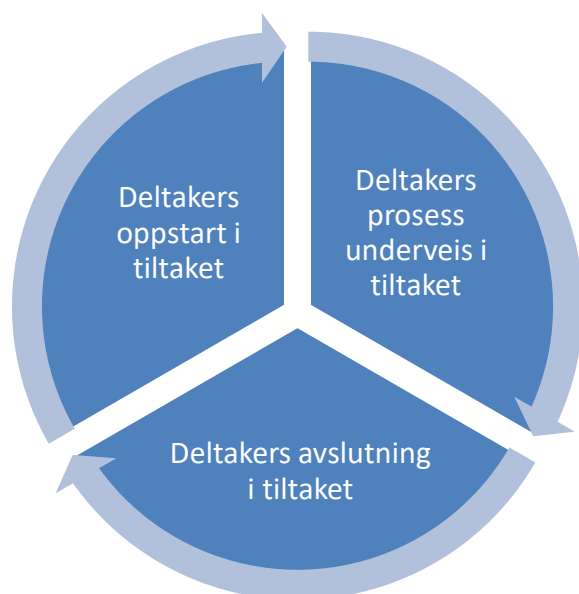
Figur 1.4.1, viser anbudets tre faser. En anbudsperiode er stor sett på 4 år, hvor det første året er preget av oppstart. Da foregår det rekruttering av jobbkonsulenter og opplæring av disse, samtidig med at det startes opp deltakere i tiltaket som skal følges opp. Anbudsperioden på 4 år kan være 3 + 1 år eller 2 + 1 + 1 år, med opsjon på det siste året eller de to siste årene. Tiltaksarrangøren har møter med NAV-Tiltak underveis, og får kun få måneders forvarsel på om man får opsjonsåret/opsjonsårene eller ikke. Usikkerheten med hensyn til jobb fremover gjør at jobbkonsulenter stadig følger med på mulighetene i arbeidsmarkedet for egen del. Det gir hyppig skifte av jobbkonsulenter gjennom hele anbudsperioden og medfører tap av kompetanse i virksomheten, samt kontinuerlig opplæring av nyansatte. Jobbkonsulenter har egne faser med oppstart- underveis- og avslutning av jobben, og dette kretsløpet løper uavhengig av anbudets faser. Se figur 1.4.2, under her.

**Figur 1.4.2:** Jobbkonsulentens tre faser



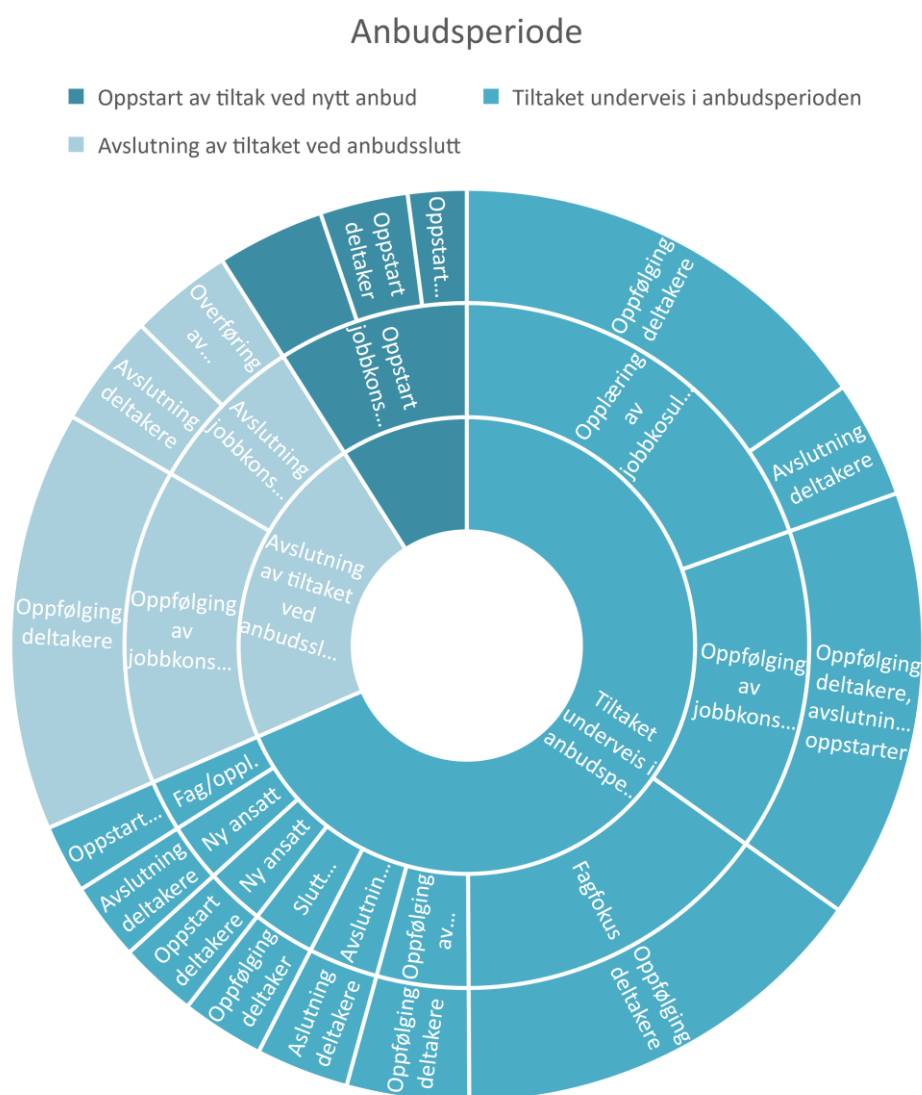
Samtidig med disse to syklusene, har deltakerne i tiltaket en liknende syklus. Hvor de startes opp i tiltaket, følges opp i sin jobbsøkerprosess underveis mens de er i tiltaket, og deretter en avslutningsfase når de skal slutte i tiltaket. Dette kretsløpet løper uavhengig av de to andre kretsløpene. Se figur 1.4.3, under her.

**Figur 1.4.3:** Deltakernes tre faser i tiltaket



For å gjøre det enklere å forstå hvordan de ulike kretsløpene i en anbudsperiode kan utarte seg, har jeg laget en modell hvor jeg har lagt de tre kretsløpene inni hverandre, se Figur 1.4.4, under. Min studie handler om jobbkonsulenter, mens med et annet fokus hadde dette sett annerledes ut.

**Figur 1.4.4:** Kretsløpene i et arbeidsmarkedstiltak i en anbudsperiode



Fargene i figuren viser de tre fasene i en anbudsperiode; oppstart, underveis og avslutning. Den innerste sirkelen representerer anbudsfasene i en anbudsperiode, og denne styrer de andre. Den midterste sirkelen viser kretsløpet til jobbkonsulentene, som starter og slutter i jobben på ulike tidspunkt gjennom hele anbudsperioden. Det er hyppig utskiftning av jobbkonsulenter gjennom anbudsperioden og særlig på slutten av en anbudsperiode søker flere seg videre til nye muligheter. Derfor rekrutteres det nye jobbkonsulenter gjennom hele anbudsperioden. Den ytterste sirkelen representerer kretsløpene til deltakerne. Noen deltakere er overført fra forrige tiltaksarrangør i anbudets start, noen starter opp samtidig med nyansatte jobbkonsulenter, men det starter og slutter deltakere gjennom hele anbudsperioden. Deltakerne har ulike behov og det varierer hvor lenge de er i tiltaket. Mot slutten av en anbudsperiode startes det ikke opp nye deltakere, men flere avsluttes mens noen overføres til ny tiltaksarrangør.

Dersom tiltaksarrangøren vinner neste anbudsrunde, vil kretsløpet starte på nytt. Fordi flere jobbkonsulenter har sluttet, må det rekrutteres nye som må læres opp. I ny anbudsperiode må arbeidsmetodikk for oppfølging av deltakere justeres, for å tilpasses kravspesifikasjonen tiltaksarrangøren har vunnet anbudet på. Det kan bety opplæring av alle ansatte i oppstartsfasen, noe som er svært ressurskrevende.

De ulike fasene i anbudsutsatte tiltak er relevant for det sosialfaglige arbeidet. Shulman (2003, s. 279-280) tar for seg temaet slutfase i sosialfaglig kontekst, som bør ses i sammenheng med slutfasene i de tre kretsløpene jeg har presentert over. Shulman mener avslutningsfasen gir de største mulighetene for sterkt og viktig arbeid. En av grunnene er at klienten føler tidspress og derfor frembringer viktige og vanskelige problemområder. En annen grunn er at den emosjonelle dynamikken mellom sosialarbeider og klient blir intensivert mens partene forbereder seg på adskillelsen, hvor følelser som kommer opp gir enorme muligheter for arbeid i avslutningsfasen. Allikevel blir slutfasen ofte den minst effektive grunnet brudd på timeavtaler, for sent komming, apati, utagerende atferd og regresjon til tidligere og mer umodne atferdsmønstre. Slik atferd kan også forekomme hos sosialarbeideren.



Shulman (2003, s. 309-310) tar også opp temaet; når sosialarbeideren skal slutte i stillingen. Det er viktig at klienten får informasjon om dette i god tid. Velger man å utsette formidling av slik informasjon til siste møte, umyndiggjøres klienten som da frarøves muligheten til bearbeidelse av egne følelser ved avslutningen. En annen side ved brå avslutninger er at sosialarbeideren mister muligheten til å avslutte arbeidet profesjonelt. Dette kan overføres til situasjoner der jobbkonsulenten skal slutte i stillingen. Det sosialfaglige arbeidet påvirkes både når deltakerne avslutter tiltaket, jobbkonsulent slutter, og når en tiltaksarrangør fases ut mens ny tiltaksarrangør overtar tiltaket. Hvilket fokus tiltaksarrangørene og den enkelte jobbkonsulent har på det sosialfaglige arbeidet i overgangene, kommer jeg nærmere inn på. I kapittel 4 presenterer jeg funn fra denne studien og åtte jobbkonsulenters erfaringer med det sosialfaglige arbeidet.

## 2 Teoretisk rammeverk og forskning på feltet

I dette kapitlet beskrives hvordan litteratur og tekster er fremskaffet, samt at aktuell forskning og litteratur presenteres i påfølgende underkapitler.

Arbeid med litteratursøk er gjort for å fremskaffe eksisterende aktuell forskning på feltet (Furseth & Everett, 2012, s. 71-100). For at masteroppgaven skal være mest mulig transparent er litteratursøket gjennomført metodisk, hvor søk i de ulike databasene er ført inn i søkematrise. Jeg har tatt for meg databasene Idunn, Google Scholar og Academic Search Elite. Anvendte søkeord i databasen Idunn var: NAV tiltak, Oppfølging, NAV, Oppfølging NAV, anbud NAV, arbeidsrettede tiltak, Oppfølging på anbud, NAV-tiltak på anbud, tiltaksleverandør, velferdsprofetører, Anbudsutsatt NAV tiltak og prekariat. For å få med den siste forskningen på feltet har jeg gjort avgrensninger på årene 2010-2021 og 2016-2021. Det er gjort ulike kombinasjoner av søkeordene. Ved antall treff under 50, har artiklene blitt gjennomgått og sortert etter følgende kriterier for å bli med videre: De belyser masteroppgavens tema, eller har en interessant referanseliste som kan lede til andre aktuelle kilder, at artiklene er fagfellevurderte. Etter første runde satt jeg igjen med sju artikler som ble grundig gjennomgått, jeg valgte ut tre av disse.

For søk i databasene Google Scholar og Academic Search Elite hadde jeg følgende søkeord: EUSE, Supported Employment, labor-market measures, marketization, social work, employment specialist, work fare, New Public Management, Neo Liberalism og ulike kombinasjoner av disse. Jeg avgrenset til artikler på engelsk, ellers de samme avgrensninger og utvalgsriterier som for Idunn. Det var elleve artikler fra Academic Search Elite og to artikler fra Google Scholar som ble vurdert nærmere. Av disse ble tre med videre.

I tillegg har jeg fremskaffet litteratur fra andre kilder som; Stortingsmeldinger, forskningsartikler, andre masteroppgaver og pensumlister fra studiet. Masteroppgaver fant jeg gjennom søk i VID:Open på VID.no, hvor jeg avgrenset på fagområde sosialt arbeid. Videre har jeg sjekket dokumenter på hjemmesidene til Regjeringen og NAV.

## 2.1 Redegjørelse for tidligere studier om arbeidsmarkedstiltak

Det foreligger mye forskning om arbeidsmarkedstiltak, og i sammenheng med anbudsutsettelse er Supported Employment (SE) den metodikken som brukes mest. Jobbkonsulentene i denne studien anvender også SE i de individuelle tiltakene. Jeg fant i litteraturgjennomgangen at det meste av forskningen på området omhandler hvorvidt det utøves kvalitativt god SE (se Frøyland & Spjelkavik, 2014, s.24).

European Union of Supported Employment (EUSE, 2010) ligger til grunn for den SE-metodikken som utøves i Norge og som de fleste anbudsutsatte tiltaksarrangørene bruker. EUSE (2010) bygger på en prosess med de fem fasene; Innledende kontakt og samarbeidsavtale, yrkeskartlegging og karriereplanlegging, finne en passende jobb, samarbeid med arbeidsgiver, samt opplæring og trening på eller utenom arbeidsplassen. Så SE-metodikk er jobbstøtte hvor deltakerne skal raskt ut i vanlig jobb og få trening: «Place then train» (Frøyland & Spjelkavik, 2014, s. 18). I litteraturgjennomgangen fant jeg mye internasjonal forskning som omhandler SE-metodikken. Det er også gjort gode og grundige studier i Norge som har sett på effekten av SE-metodikk sammenliknet med andre tiltak for å bistå folk ut i arbeid. Disse er ofte knyttet mot NAV (se PROBA, 2019; PROBA, 2020). Men jeg fant lite forskning med utgangspunkt i jobbspesialistenes erfaringer. Mye av forskningen var litt på siden av det jeg selv ønsket å utforske, nemlig jobbkonsulentenes erfaringer med å arbeide i arbeidsmarkedstiltak som er anbudsutsatte.

Arbeidsinkludering er et viktig satsingsområde hos de norske myndighetene (se Meld. St. 32 (2020-2021)). For å styrke arbeidsinkludering av utsatte grupper er utviklingen av SE en viktig del av dette. Evidensbasert forskning fra andre land legges til grunn for videreutvikling av SE-metodikken i Norge (se Maximova-Mentzoni, 2019). Et godt eksempel på anerkjennelsen av metodikken ser vi i forskningen til Suibhne og Finnerty (2014), som har sett på Irland som har vært en pioner i forbindelse med SE-metodikk.

PROBA (2020) har sett på Oppfølging med SE-metodikk, og hvordan metodikken bidrar til arbeidsinkludering av utsatte grupper. Rapporten presenterer forskning som får fram

kvaliteten på tiltakene, og sammenlikner intern oppfølging i NAV med eksterne oppfølgingstiltak. Dette vil jeg diskutere opp mot mine egne funn i diskusjonen i kapittel 5.

PROBA (2019) har sett på seks ulike arbeidsrettede tiltak som finansieres av NAV. De fant at: «Det blir i ulik grad benyttet elementer fra «Supported Employment»-metodikk i slike tiltak» (PROBA, 2019, s. 1). Kvaliteten på tiltakene; både skår på kvalitetsskala, varighet, og saksmengde for jobbspesialister belyses i rapporten. Studien belyser ulike sider ved de arbeidsrettede tiltakene, og ville finne ut hvilke dimensjoner ved tiltakene som er viktige for at deltakerne skal få og beholde jobb, men klarte ikke å besvare denne problemstillingen (PROBA, 2019, s. 6). Rapporten ser på ulike områder ved arbeidsmarkedstiltakene, men forskningen har ikke gått inn på det området jeg er særlig opptatt av; jobbkonsulentenes erfaringer med sosialfaglig arbeid i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak. Allikevel er det relevante momenter i rapporten, som jeg trekker inn i diskusjonen i kapittel 5.

Australia var et av de første OECD-landene som fullt ut gjennomførte anbudsutsettelse av den offentlige arbeidsformidlingen, med Job Network i 1998 (Considine et al., 2020). Med ny offentlig styring (New Public Management [NPM]) har Australias velferdsordninger vært preget av en pågående politisk strid, siden 1990-årene. Det første tiåret med anbudsutsettelse var preget av standardisering og lite fleksibilitet i førstelinjetjenestene. Derfor ble det gjennomført to store reformer som skulle gjeninnføre større fleksibilitet. Considine et al. (2020) har sett på hvordan de australske arbeidsmarkedstjenestene har utviklet seg det siste tiåret, og finner at til tross for reformene er det entydig press mot standardisering. NPM antydte at etableringen av kvasimarkeder ville øke mangfoldet i tjenesteleveringen grunnet konkurranseforholdene. Det har vært utfordrende for myndighetene å finne den rette balansen mellom mekanismene i anbudsutsettelse og måloppnåelsen i de sosiale tjenestene. For å sikre overlevelse i en tøff bransje, er en konsekvens av kortvarige anbud, at tiltaksarrangørene har økt fokus på kvantitet og lavere fokus på kvaliteten i resultatene. Tiltaksarrangørene konkurrerer om å få levere de samme tjenestene snarere enn å eksperimentere med utvikling og innovasjon. Denne kortsiktige orienteringen forsterkes ytterligere av betalingsmodellen «Payment-by-Results» (Considine, 2020, s. 858) hvor den økonomiske risikoen er flyttet mer over på tilbyderne, som har blitt

stadig mer avhengig av å maksimere resultater i form av sysselsetting for lavest mulig kostnader. Prissignalene, betalingsmodellene og nivået på de administrative kravene har ført til et press på tilbyderne, og man får en ensretting innen arbeidsformidlingstjenester og hvor flere tilbydere slår seg sammen.

Jeg har lest andre studier om anbudsutsettelse av arbeidsmarkedstiltak, som ikke er så aktuelle for denne studien. Et eksempel er studien til Heins og Bennett (2016) som sammenlikner velferdsmarkedene i primærhelsetjenesten og «velferd-til-arbeid» i Storbritannia siden slutten av 1990-tallet. De ser på konteksten til de to feltene og hvordan anbudsutsettelse har påvirket velferdstilbudet. De konkluderer med at de påståtte fordelene med anbudsutsettelse, og det skillete beslutningstakere trekker mellom den tredje sektor og andre sektorer, gir et ganske naivt bilde av en kompleks virkelighet. Det argumenteres for et mer kritisk syn på tredje sektors egenskaper og ytelse. Carter og Whitworths (2017) studie omhandler anbudsutsettelse av arbeidsmarkedstiltak og hva det gjør med velferdstilbudet til arbeidssøkerne. Begge studiene ser på kvalitet i de anbudsutsatte velferdstjenestene, men fra et overordnet perspektiv, og jobbspesialistenes erfaringer med anbud er ikke med. Begge artiklene forklarer anbudsutsettelse som en følge av NPM. NPM-begrepet forklares nærmere under her.

## 2.2 New Public Management og Nyliberalisme

NPM handler om økonomisk styring, effektivitet og målkrav i offentlig virksomhet (Hasenfeld, 2010, s. 15; Høilund & Juul, 2015, s. 68). NPM ble først introdusert i OECD-landene på slutten av 80-tallet, og kan ses på som frukter av nyliberale styresett under Reagan og Thatcher (Payne & Askeland, 2008, s. 86-88). Om nyliberalisme skriver Røyrvik (2017, s. 28) at det kan forstås som vektlegging av både «markedet regjerer» og «governmentality», hvor governmentality-perspektivet betraktet nyliberalisme «mer i kraft av sine hverdagslige og «trivielle» teknikker og teknologier for styring» (Røyrvik, 2017, s. 29). Om «governmentality», sier Øvreid (2019, s. 266) at begrepet kan oversettes med «styring gjennom frihet og selvrealisering». Vridningen over til mer offentlig styring betegnet

Christopher Hood (1991) som New Public Management. Dagens samfunn er styrt av individuell frigjøring og selvrealisering, hvor NPM (Hood, 1991) er infiltrert i de offentlige organene, og hvor hver og en må ta mer ansvar. Øvrelid sier vi har et samfunn hvor ekspertene besitter kunnskap om riktig livsførsel og bidrar i kraft av sin kompetanse, og utformer subjektposisjonene som samfunnsborgerne må strekke seg mot (Øvrelid, 2019, s. 266).

I Staten har helse- og omsorgstjenestene en styringsform som er preget av NPM-tankegangen, økonomiske og politiske styringsidealer har også fått forrang innen NAV. «NPM kan forstås som et sett av organisatoriske virkemidler for å tydeliggjøre effektivitet og kontroll» (Almklov et al., 2017, s. 157). Hos Almklov et al. (2017, s. 157-159) framkommer at i NPM skal det være transparens og at offentlige tjenester og oppgaver er organisert som produksjon. Det er vanskelig å måle produksjon når man jobber med mennesker. Noe som kan medføre at man heller retter fokus mot det som er målbart, som overholdelse av frister og antall saker. Askeland (2011, s. 45) skriver at NPM er en av pilarene NAV er bygget på, det er også disse styringsidealene som ligger til grunn for kvasimarked og anbudsutsatte tiltak (Payne & Askeland, 2008, s. 88; Svensson, 2008, s. 141). Djupvik et al. (2018, s. 46-47) skriver også om NPM og hvordan denne styringsreformen har påvirket NAV og veiledernes arbeid med brukerne der.

### 2.3 Prekariatet

Prekariatet er et begrep om den type usikre jobber som NPM skaper for folk, hvor de går fra jobb til jobb (Høilund & Juul, 2015, s. 68; Payne & Askeland, 2008, s. 88). Mangel på forutsigbarhet med hensyn til jobb og flyktigheten jobbkonsulenter har i tilknytning til arbeidsmarkedet kan settes i sammenheng med dette. Valestrand (2021) sorterer og forklarer prekærbegrepene i en arbeidslivsteoretisk ramme. Han uttrykker: «Hva som er ansett som prekært er kontekstuell avhengig, og som sosiologisk instrument må det settes i relasjon til det som betraktes som norm» (Valestrand, 2021, s. 1). Valestrand forklarer i artikkelen at det engelske begrepet «precarious work» brukes i engelskspråklig vitenskapelig

litteratur for å beskrive arbeidsrelaterte situasjoner som er usikre, utrygge, ustabile, uforutsigbare og særpreget av risiko for arbeidstakeren, og at begrepet har bakgrunn i det latinske «precarius» som betyr bønn eller å spørre (Valestrand, 2021, s. 3). Begrepet har gjennom tiden endret seg fra å først være tilknyttet fattigdom til nå å være relatert til arbeid. Valestrand (2021, s. 5) forklarer at «precarious work» i Norge oversettes som prekært arbeid, og at begrepet ofte brukes synonymt med uforutsigbart arbeid og dårlige lønns- og arbeidsvilkår. Selv om prekært arbeid ofte brukes synonymt med løsarbeid, framkommer i artikkelen at begrepet også settes i sammenheng med arbeidsvilkår og samfunnsforandringer. Det igjen gjør at det kan ses i sammenheng med arbeidsvilkårene til jobbkonsulenter i de anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltakene.

## 2.4 Sosialfaglig arbeid i arbeidsinkludering

I denne studien fokuseres på jobbkonsulentenes arbeid med deltakere i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak. Som jeg har vist til i introduksjonen (s. 10) regnes arbeidsmarkedstiltak som helse- og sosialtjenester (Anskaffelsesforskriften, 2016), og det sosialfaglige arbeidet i arbeidsinkludering handler om hvordan veiledere bistår jobbsøkere ut i arbeid.

Arbeidsinkludering er et resultat av arbeidslinja i Velferdsstaten. Stortingsmelding 35 beskriver arbeidslinja slik: «Arbeidslinja betyr at virkemidler og velferdsordninger – enkeltvis og samlet – utformes, dimensjoneres og tilrettelegges slik at de støtter opp under målet om arbeid til alle» (St. Meld. 35 (1994-1995)). Øverbye og Stjernø (2012, s. 19) skriver at det fremste virkemidlet i arbeidslinja er økt bruk av aktive vilkår. Med dette menes at arbeidsrettede aktiviteter er vilkår for å få utbetalt ytelser fra NAV. Å delta i arbeidsmarkedstiltak kan være en slik arbeidsrettet aktivitet. Denne prosessen i arbeidslinja hvor man må yte noe for å få noe, kalles for resiprositetsnorm (Øverbye & Stjernø, 2012, s. 19). Målet er at flest mulig skal i arbeid, og bli selvforsørget.

De ulike arbeidsmarkedstiltakene er bidragsyttere for å øke den enkeltes muligheter i arbeidsmarkedet. Arbeidsinkludering handler om samarbeid mellom tiltaksarrangører, NAV og arbeidsgivere, med mål om ordinært arbeid. Stortingsmelding 33 (Meld. St. 33 (2015-2016)) beskriver kompleksiteten og samarbeidet som må til mellom de ulike aktørene, og at de som har behov for bistand for å komme i jobb skal få det.

Brukere i NAV-systemet søkes av NAV-veilederne inn i ulike arbeidsmarkedstiltak (NAV, u.å.; Regjeringen, 2021). Informasjon om de ulike arbeidsmarkedstiltakene som eksempelvis Jobbklubb, Avklaring og Oppfølging, finnes på NAV sine hjemmesider. Jobbklubb (NAV, 2021) er et gruppetiltak som strekker seg over noen uker. Deltakere møter daglig, og får veiledning og opplæring i å skrive CV, søknad, og annet som gjør det lettere å komme i jobb. Avklaring (NAV, 2020) er et individuelt tiltak med varighet inntil fire uker, som kan forlenges med inntil åtte uker. Tiltaket er for de som er usikre på om de kan jobbe og hva de kan jobbe med, grunnet helsemessige årsaker eller lengre tid utenfor arbeidslivet. Oppfølging (NAV, 2019) er et individuelt tiltak for de som trenger støtte eller veiledning til å finne eller beholde en jobb. Tiltaket varer i inntil 6 måneder, og kan forlenges inntil maksimum 3 år. Forlengelse avklares med NAV-veileder og avhenger av deltakers individuelle behov for oppfølging (NAV-loven, 2006, § 14a).

Jobbkonsulentene i arbeidsmarkedstiltakene veileder deltakerne og støtter dem i prosessen mot arbeid. Arbeidsinkluderingen er myntet på kjerneferdighetene i sosialt arbeid, og omhandler relasjonelt arbeid og hjelpeprosesser i sosialfaglig arbeid (Langeng & Stene, 2010, s. 274; Shulman, 2003, s. 13). Det sosialfaglige arbeidet vil dermed påvirkes av det den enkelte jobbkonsulent bringer med seg inn i prosessen, både utdanning, arbeidserfaring, erfaringer fra eget liv, og grad av støtte som er tilgjengelig i arbeidet. Glemmestad og Kleppe (2019, s. 16) retter fokus mot hvordan man kan jobbe sosialfaglig med arbeidsinkludering i rollen som veileder. De påpeker at veiledere kan ha mange ulike typer utdanningsbakgrunn, og derfor har ulik kunnskap om sosialfaglig arbeid.

I Stortingsmelding 33 (Meld. St. 33 (2015-2016)) framkommer behovet for kompetanse på arbeidsinkludering og betydningen av å inkludere flere mennesker med ulike utfordringer i



ordinært arbeid. Regjeringen ønsket den gang å gi økt handlingsrom til NAV-kontorene, men la til grunn at brukere har lik rett til tjenester og ytelser uansett hvilket NAV-kontor de tilhører (Meld. St. 33 (2015-2016), s. 11). Samtidig presiseres i meldingen at økt myndighet, mindre standardisering og økt grad av skjønnsutøvelse i NAV-kontorene vil kunne gi forskjeller i hvordan tjenestene gis og at dette stiller økte krav til veilederrollen og behov for kunnskap om arbeidsinkludering. Boka til Glemmestad og Kleppe (2019), er et bidrag for å øke denne kunnskapen.

Glemmestad og Kleppe vil «synliggjøre hvordan en kan arbeide sosialfaglig med arbeidsinkludering» og «boken har som målsetning å bidra til å samle og utvikle kunnskap om arbeidsinkludering som en spesialisert form for sosialt arbeid, og på den måten heve kvaliteten på det sosialfaglige bidraget, samtidig som vi ønsker å styrke sosialt arbeid sin posisjon i fagfeltet» (Glemmestad & Kleppe, 2019, s. 16). Dette samsvarer også med behovet for kompetanse som uttrykkes i NOU (2020: 13, s. 283-284). Der framkommer at «NAV må ha kunnskap om hvilke tiltak som gir best effekt for hvilke grupper, og om hva som skal til for å sikre god kvalitet i gjennomføringen av tiltaket» (NOU 2020: 13, s. 283). I likhet med arbeidsmarkedstiltakene er det ingen spesiell utdanning som leder til jobb i NAV i dag, selv om mange har sosialfaglig utdanning. Det skal satses på kompetanseheving av veiledere i NAV og i samarbeid med utdanningsinstitusjonene skal de sosialfaglige utdanningene rettes mer mot inkluderingskompetanse.

Sannes og Spjelkavik (2014, s. 124-126) skriver at jobbspesialisten har behov for god inkluderingskompetanse, og at jobbspesialistens yrkesutøvelse befinner seg i spenningsfeltet mellom å utøve makt og å gi hjelp. Jobbkonsulentene i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak jobber i tillegg på oppdrag fra NAV for å få flest mulig deltakere i arbeid, mens de på den andre siden skal bistå deltakere i å få et best mulig utfall av forløpet etter deres egne ønsker og ikke myndighetenes (Sannes & Spjelkavik, 2014, s. 126; se også kapittel 1, figur 1).

Øvrelid (2019, s. 266-267) diskuterer makt og Michel Foucault sitt begrep «governmentality» i sammenheng med profesjonsmakt i situasjonen. Hvor skjevhet i maktposisjon mellom profesjonsutøver og den som skal hjelpes, kan medføre at eksperten kan få gjennom sin vilje

fordi det asymmetriske i relasjonen gir dem makt til det (Øvrelid, 2019, s. 267). I sammenheng med min studie besitter jobbkonsulenten en posisjon hvor det er skjevhet i maktforholdet til deltaker (Sannes & Spjelkavik, 2014, s. 126). Askeland (2011, s. 47) uttrykker at sosialt arbeid er sosialt konstruert, og at det formes og omformes i samspill mellom ulike interesser med ulik posisjon og makt. Askeland sier «i relasjonen mellom sosialarbeidar og brukar vert faget utøvt, utprøvt og tilpassa» (Askeland, 2011, s. 47). Sannes og Spjelkavik (2014, s. 129) uttrykker også at selve relasjonen er det viktigste verktøyet for en jobbspesialist.

## 2.5 Empowerment og brukermedvirkning

Begrepet «empowerment» har gjennomsyret sosialt arbeid, men mangler en klarere definisjon skriver Payne og Askeland (2008, s. 93). «Empowerment» kan oversettes til myndiggjøring, og innebærer en omfordeling av makt fra mektige institusjoner, sosiale grupper og individer. Myndiggjøringen tar sikte på at mindre mektige mennesker skal føle seg frigjorte, selvsikre og selveffektive, og i stand til å oppnå kontroll over sine egne liv. Å arbeide myndiggjørende innebærer å støtte klienter i deres prosess for å ta kontroll over eget liv. Det får konsekvenser for praksis og tjenester, og krever sosialarbeidere som er trygge i rollen og ikke er redde for selvsikre klienter.

Brukermedvirkning i sosialt arbeid handler om at personene vi hjelper skal respekteres for den de er, og at man anerkjenner at de er eksperter på eget liv (Askeland, 2011, s. 52). Sosialarbeidere som praktiserer brukermedvirkning, inngår et samarbeid med brukeren og lar de få en aktiv rolle i egen prosess. En jobbkonsulent i et arbeidsmarkedstiltak lar da deltaker ta egne beslutninger i sin prosess mot arbeid, og respekterer og anerkjenner de beslutningene som deltaker tar (Høilund & Juul, 2015). Askeland (2011, s. 52-53) sier at i praktisering av brukermedvirkning jobber sosialarbeideren aktivt for at den andre skal bli myndiggjort. Så «empowerment» og brukermedvirkning henger sammen. I sammenheng med min studie innebærer det et aktivt samarbeid mellom deltakere og jobbkonsulent. Hvor deltaker blir respektert, anerkjent og er aktiv i egen prosess. Med jobbkonsulent som støtte

og alliert på veien, vil det bidra til at deltaker myndiggjøres. I reell brukermedvirkning utjevnes maktforholdene og sosialarbeideren lar brukere få rom til å være myndig (Askeland, 2011, s. 52; Høilund & Juul, 2015). Regjeringen ønsker at det er mer fokus på brukermedvirkning og arbeidsperspektivet i NAV (Meld. St. 33 (2015-2016), s. 21). Dette vil bidra til at jobbsøkerne som søkes inn i arbeidsmarkedstiltakene er mer delaktig i egen prosess med NAV-veileder, og dermed øker sjansene for at de kommer inn i riktig tiltak. Arbeidsmarkedstiltakene er en forlenget arm for NAV, og med økt fokus på brukermedvirkning vil det også bety at deltakerne i tiltakene skal være aktive i egen prosess mot arbeid, som krever kompetente jobbkonsulenter som er dette bevisst.

## 3 Metode

### 3.1 Metodedesign, valg av metode

Denne studien er basert på åtte dybdeintervjuer. Undersøkelsen bygger på kvalitativ forskningsmetode og analyse. Valg av metode er tatt på bakgrunn av at forskningsintervju egner seg godt for å få fram menneskers erfaringer og oppfatninger, og dermed godt egnet til å svare på problemstillingen (Brottveit, 2018b, s. 89; Jacobsen, 2017, s. 88; Johannessen et al., 2016, s. 145; Thagaard, 2018, s. 19, s. 89). Jeg ønsket å få inntrykk av den enkelte jobbkonsulents egne erfaringer og refleksjoner rundt temaet (Dalland, 2020, s. 53-57, s. 66-69). Jobbkonsulentenes erfaringer er relevante fordi det er de som utfører det sosialfaglige arbeidet. Det er også de som opplever mest direkte hvordan dette arbeidet påvirkes av de ulike fasene i de anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltakene. Det gjelder i oppstarter, underveis og i avslutninger av anbudsperioder. Jeg har funnet lite forskning som presenterer jobbkonsulenters refleksjoner og erfaringer med det sosialfaglige arbeidet i de ulike fasene i anbudsbransjen (kapittel 2).

### 3.2 Fenomenologi

Masteroppgaven bygger på praksisnær vitenskap og jeg har valgt fenomenologi som mitt vitenskapsteoretiske utgangspunkt (Brottveit, 2018c, s. 147; Johannessen et al., 2016, s. 78, s. 171-179, s.231; Thagaard, 2018, s. 36; Thomassen, 2018, s. 170-171). Fenomenologiske undersøkelser er beskrivende, gjennom «beskrivelser fra forskjellige perspektiver er målet å nå frem til en mest mulig utfyllende undersøkelse av hele variasjonsbredden i mulige opplevelser av et fenomen» (Thomassen, 2018, s. 171). Gjennom analyse av de åtte intervjuene, har jeg forsøkt å finne sentrale kjennetegn og en felles struktur og meningsdimensjon ved utsagnene til jobbkonsulentene. Thomassen (2018, s. 170) beskriver det som å studere fenomenet fra et «innenfra-perspektiv», at jeg i masteroppgaven min får fram jobbkonsulentenes egne opplevelser, refleksjoner og erfaringer. I samsvar med fenomenologien har jeg under intervjuene oppfordret jobbkonsulentene til å sette ord på

sine erfaringer. Jeg har som forsker under intervjuene forsøkt å sette til side mine antakelser og min forforståelse og la jobbkonsulentenes beskrivelser tre frem. Under analysen har jeg også forsøkt å ha en ikke-vitende tilnærming for å bedre kunne analysere meningsinnholdet. Samtidig er jeg oppmerksom på at min forforståelse i egenskap av å selv være jobbkonsulent, nødvendigvis har hatt en påvirkning på hvilke spørsmål jeg har stilt, hva jeg har lagt merke til og hva jeg har vektlagt i studien (Thomassen, 2018, s. 171).

### 3.3 Kvalitativ metode

Kvalitativ metode er egnet til å belyse informantenes egne opplevelser og erfaringer, og Brottveit beskriver det slik: «Det vesentlige her er at informantene selv formulerer og utdyper sine erfaringer og opplevelser ved hjelp av egne ord og begreper, for eksempel i et intervju» (Brottveit, 2018a, s. 64). «Formålet med kvalitativ forskning er først og fremst å fremskaffe data som gir grunnlag for dypere innsikt i det aktuelle undersøkelsesfeltet» (Brottveit, 2018a, s. 68). Gjennom forskerens fortolkninger og analyse av datamaterialet kan man få nye innsikter i undersøkelsesfeltet, som danner grunnlag for hvilke resultater man får, og gi grunnlag for ny viten. En kvalitativ undersøkelse kan ha overføringsverdi, både i sammenheng med andre studier på feltet og beslektede fagområder. Tenderer flere undersøkelser i samme retning kan man si at resultatene har en overføringsverdi, framkommer hos Brottveit (2018a, s. 68; Thagaard, 2018, s. 194-195). I kapittel 5 diskuterer jeg resultater fra denne studien, opp mot annen litteratur.

### 3.4 Bruk av kvalitativt intervju i datainnsamling

Jeg valgte å gjennomføre semistrukturerte intervjuer for å sikre at jeg fikk stilt de mest relevante spørsmålene, samtidig som metoden åpnet for oppfølgingsspørsmål og refleksjoner (Brottveit, 2018b, s. 92; Dalland, 2020, s. 68; Jacobsen, 2017, s. 90-92; Thagaard, 2018, s. 91-98). For å hindre at min egen forforståelse skulle påvirke informantene i for stor grad, tilstrebet jeg at hver enkelt person fikk svare mest mulig fritt, samtidig som de

planlagte spørsmålene styrte intervjuet i riktig retning. Intervjuguiden var gjennomarbeidet på forhånd med åpne spørsmål inndelt i ulike tema: Innledende spørsmål, Spørsmål om opplæring, Spørsmål rundt anbud og rammene for tiltaket, Spørsmål om teamet på arbeidsplassen og Avsluttende spørsmål (se Vedlegg 1 Intervjuguide).

Intervjuguiden er utformet for å få svar på problemstillingen, samtidig som min egen erfaring som jobbkonsulent påvirket utformingen av spørsmålene. De innledende spørsmålene dekker jobbkonsulentenes yrkesbakgrunn, utdanning, erfaring fra tiltaksbransjen, hvorfor de trives i jobben, samt arbeidsuken. Siden det ikke er krav om at alle jobbkonsulenter har en bestemt bakgrunn eller utdanning, er opplæring relevant for utførelsen av jobben og oppfølging av deltakerne, og derfor et tema i intervjuguiden. For å få fram jobbkonsulentenes ulike erfaringer med å jobbe i anbud, var disse spørsmålene relevante. Hvordan arbeidet utføres henger også sammen med omgivelsene og teamet rundt, derfor var dette temaet med. De siste spørsmålene fanger opp forslag til endringer og eventuelle andre erfaringer jobbkonsulentene vil dele. Jeg stilte ikke alle spørsmålene til alle jobbkonsulentene, jeg tilpasset dem til hvert enkelt intervju, men alle temaene ble berørt i alle intervjuene.

## 3.5 Dataproduksjon

### 3.5.1 Valg av forskningsdeltakere

Planen var å gjennomføre 5-8 intervjuer av jobbkonsulenter fra ulike anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak. Ved å velge personer jeg mener har bestemte kunnskaper eller erfaringer, har jeg gjort et strategisk valg (se Dalland, 2020, s. 79) eller utvalg (se Thagaard, 2018, s. 54). Antallet ble vurdert underveis i samarbeid med veileder, og opp mot undersøkelsens omfang, målsetting og tidsramme (Brottveit, 2018b, s. 87). Jeg ønsket å intervju jobbkonsulenter fra ulike bedrifter og ha en bredde i deres yrkeserfaring, personlige bakgrunn, utdanning, kjønn og alder. Planen var derfor å kontakte teamledere ved ulike anbudsutsatte tiltak for å høre om mulighetene for å presentere forskningsprosjektet og å rekruttere informanter. Grunnet Covid19-pandemien og

smitterestriksjoner i samfunnet, var det mest hensiktsmessig å sende mail. Jeg laget en oversikt over tiltaksarrangørene i utvalgte kommuner på Østlandet, og en plan for utsendelse av mail. I oversikten var følgende tiltaksarrangører: Sens, Hapro jobb og karriere, Frisk utvikling, Fretex Jobb. Og disse representerte følgende tiltak: Avklaring, Oppfølging, utvidet Oppfølging og Jobbklubb med ulike gruppetiltak. Jeg sendte deretter ut mail puljevis til ulike tiltaksledere, først til fem ulike tiltaksledere. I mailen presenterte jeg meg selv og prosjektet, og spurte om de kunne videresende informasjonen til sine jobbkonsulenter. For å sikre at ingen skulle føle seg presset til å bidra til forskningsprosjektet, ble jobbkonsulentene bedt om å ta kontakt med meg direkte, dersom de var interessert. De som tok kontakt og ville stille til intervju fikk mer informasjon om prosjektet og vi gjorde konkrete intervjuavtaler. Jeg fikk relativt raskt respons og startet gjennomføringen av intervjuene fortløpende. Siden jeg selv er jobbkonsulent i tiltaksbransjen, fikk jeg også respons fra personer jeg kjenner. Jeg tilstrebet å gjennomføre disse intervjuene på samme måte som de andre, og jeg opplevde at intervjuene ble veldig likt gjennomført. Det som skilte intervjuene fra hverandre var heller at jobbkonsulentenes erfaring påvirket lengden på hvert enkelt intervju. Intervjuene med jobbkonsulenter som hadde erfaring fra flere ulike tiltak, hadde mer utfyllende svar og disse intervjuene varte i halvannen til to timer. Mens intervjuene med jobbkonsulenter som hadde kort fartstid i yrket tok en time.

Jobbkonsulentene som stilte til intervju, var av begge kjønn. Den yngste var 26 år og den eldste 60 år. De hadde også ulik fartstid i tiltaksbransjen, fra åtte måneder til seks år. De hadde stor bredde i annen arbeidserfaring hvor salg, markedsføring, barnehage, psykisk helsetjeneste, sykehjem, selvstendig næringsdrivende, ulike butikker, bilbransjen, hotell, sykehus, servicebransjen og flyktningmottak ble nevnt. Jobbkonsulentene hadde utdanningsbakgrunn fra videregående nivå til mastergradsnivå eller høyere. De var utdannet innen fagområdene: organisasjon og ledelse, kunnskapsledelse, økonomi og ledelse, salg, hotell og relasjonsledelse, HR – Human Resources, helsefag, pedagogikk, juss, sosialfag og kombinasjoner av disse. Sosionom, velferdsviter og vernepleier er representert fra de sosialfaglige utdanningene, og en av jobbkonsulentene har en mastergrad i sosialt arbeid.

### 3.5.2 Gjennomføring av intervjuer

Alle intervjuene tok mer enn en time å gjennomføre, fire av dem tok litt over en time, ett tok halvannen time og tre av dem tok to timer. Etter at de fem første intervjuene var gjennomført og transkribert, vurderte jeg innhold og tidsrammen, i samråd med veileder. Siden alle intervjuene ble transkribert fortløpende, var det lett å holde kontroll på tidsbruken. Jeg valgte å gjennomføre ytterligere to intervju før jeg igjen tok en ny vurdering av materialet. Siden det fortsatt kom frem nye momenter i disse intervjuene, valgte jeg å gjennomføre et åttende intervju da denne jobbkonsulenten tok kontakt. Denne personen har en mastergrad i sosialt arbeid, noe som skilte seg fra de andre jobbkonsulentene med sosialfaglig bakgrunn. Det at man ikke på forhånd planlegger hvilke eller hvor mange informanter som skal intervjues, skriver Johannessen et al. (2016, s. 187) om i kapittelet om *Grounded Theory*. Om metning i materialet skriver de at: «Når neste informant ikke lenger gir noen ny informasjon, er det på tide å gi seg» (Johannessen et al., 2016, s. 187; se også Thagaard, 2018, s. 59). Jeg opplevde etter de åtte intervjuene at jeg på enkelte av spørsmålene opplevde metning, men siden jobbkonsulentene hadde såpass ulike bakgrunn kom det fram noen nye momenter også i de siste intervjuene. Selv om jeg innenfor tidsrammen ikke kunne gjennomføre intervjuer helt til jeg opplevde total metning i materialet, mener jeg at med disse åtte informantene har jeg et godt utvalg av jobbkonsulenter som reflekterer en god bredde (Jacobsen, 2017, s. 114-115).

Jobbkonsulentene fikk selv velge hvor intervjuet skulle gjennomføres (Jacobsen, 2017, s. 92). To personer ønsket å gjennomføre det hjemme hos seg selv, to ønsket å stille hjemme hos meg, to ville møtes på kafé og to ville intervjues på arbeidsplassen sin.

Jeg brukte lydopptaker under intervjuene etter tillatelse fra jobbkonsulentene. Det gjorde at jeg lettere kunne fokusere på jobbkonsulenten og også fange opp kroppsspråket og tonefallet under intervjuene, det gav meg også anledning til å ta notater underveis. Enkelte notater ble ført inn som kommentarer på transkriberingene, mens noen notater er i en egen loggbok for masteroppgaven. I etterkant av hvert intervju noterte jeg ned egne refleksjoner og opplevelsen min av intervjuet i loggboken jeg har benyttet for masteroppgaven.



De åtte intervjuene var på til sammen 12,5 timer med lydfiler som deretter skulle transkriberes. Etter denne prosessen satt jeg igjen med transkripsjoner og notater fra åtte intervjuer, med svært ulike personer fra tiltaksbransjen, som til sammen utgjorde 363 sider med tekst.

### 3.5.3 Transkribering

Jeg har skrevet ut intervjuene i sin helhet fra lydopptakene, og deretter fjernet stedsnavn og annet som kan avsløre identitet. Minnekort med opptak av intervjuene oppbevares sammen med samtykkeerklæringer i låst skap, atskilt fra resten av forskningsmaterialet. Dette vil bli makulert etter sensur av oppgaven. Transkriberingene og andre notater fra intervjuene har uidentifiserbar kode. Noen notater er i egen loggbok, mens enkelte notat ble skrevet inn i transkriberingsdokumentene som kommentar i margin eller nederst i dokumentet. Etter transkribering er datamaterialet ordnet og systematisert etter metoden tematisk analyse (Johannessen et al., 2018, s. 278-313).

## 3.6 Dataanalyse

### 3.6.1 Analyseprosess – Tematisk analyse

I analysen har jeg sortert datamaterialet fra de åtte intervjuene, og viser til hvordan jeg har kommet fram til de temaene og undertemaene som synes mest relevante for problemstillingen. For å få oversikt over datamaterialet har jeg brukt elementer fra tematisk analyse (Johannessen et al. 2018, s. 278-313). I tematisk analyse ser man etter temaer i dataene. Hos Johannessen et al. består den tematiske analysen av fire faser: *forberedelse*, *koding*, *kategorisering* og *rapportering*, men fasene kan flyte over i hverandre. *Forberedelse* handler om å skaffe til veie og få oversikt over data, som i denne studien er de åtte transkriberingene. I denne fasen leste jeg gjennom de åtte transkriberingene på nytt for å få en bedre oversikt over dataene, og la de over i åtte nye Word-dokumenter. *Koding* er neste steg etter gjennomlesning, hvor man fremhever og setter ord på viktige poenger i dataene.

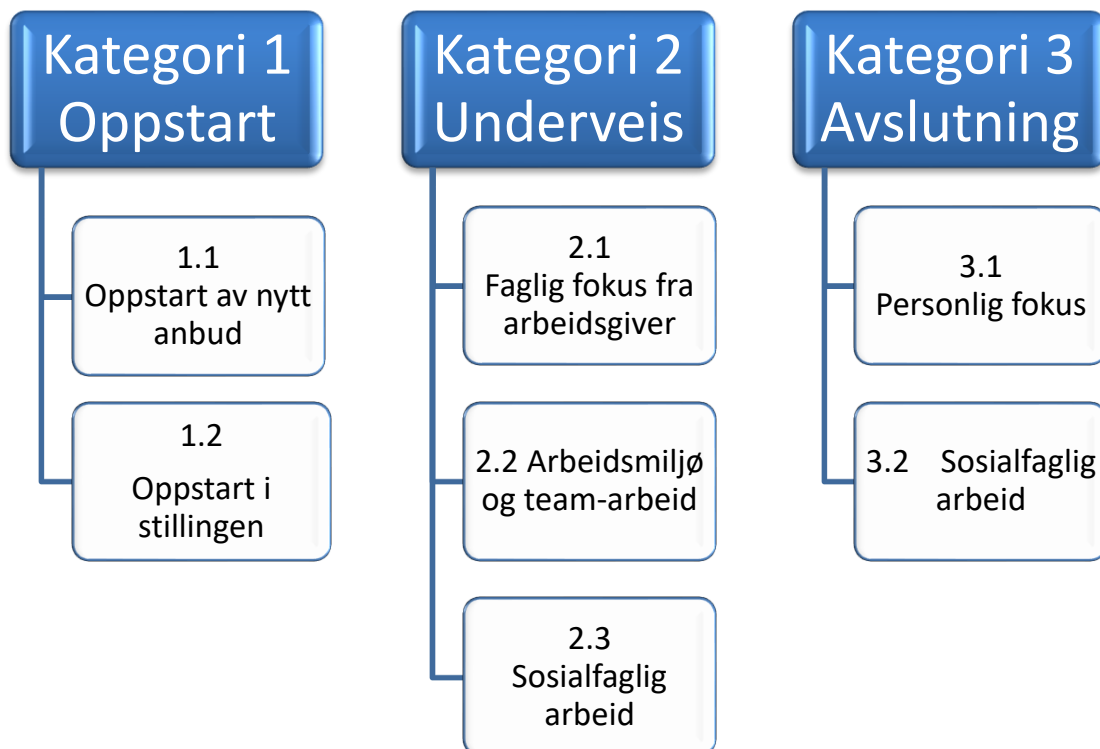
Det gjøres for å få oversikt over innholdet i dataene, og genererer nye og dypere innsikter i dataene samt tilrettelegger for neste fase. Man må ofte kode i flere runder. Flere gjennomlesninger gjør at man får med seg flere detaljer, og reduserer risikoen for å overse viktige data og poenger. Jeg kodet i tre runder. I neste steg, *kategorisering*, sorteres data i mer overordnede kategorier også kalt temaer, og man ser hvordan dataene kan settes sammen til en større helhet. Denne fasen var preget av mye prøving og feiling, hvor jeg hadde flere runder med justeringer, slik som beskrevet hos Johannessen et al. (2018). Den siste fasen i tematisk analyse *rapportering* beskrives av Johannessen et al. slik: «*Rapportering* innebærer å skrive frem temaene (og deres innhold) i resultatdelen av oppgaven din» (Johannessen et al. 2018, s. 301). Denne fasen finner du i kapittel 4 presentasjon av funn og kapittel 5 diskusjon.

Da jeg gikk i gang med første koding av de åtte transkriberingene forsøkte jeg å frigjøre meg fra intervjuguiden når jeg så på materialet. Interessante ting ble markert i tekst med uthevingsfarge for tekst, samt at jeg brukte kommentarfeltet i Word og skrev refleksjoner og oppsummeringer til den markerte teksten. Dette var en første grovkoding av materialet, og i denne fasen av analysen fikk jeg ideer om hvordan jeg kunne sortere dette i ulike kategorier. Under grovkodingen arbeidet jeg parallelt med å finne kategorier og mulige underkategorier (Johannessen et al., 2018, s. 122-152). Da jeg var ferdig hadde jeg laget meg en foreløpig oversikt som bestod av åtte kategorier og til sammen 38 underkategorier. Materialet var fortsatt stort og uoversiktlig, og jeg lagde en matrise over kategoriseringen hvor jeg limte inn den markerte teksten fra hvert av de åtte intervjuene. De 363 sidene med transkriberingstekst, var nå på 140 sider med mye relevant data fra de åtte intervjuene. Etter litt prøving og feiling med ulike måter å kode på, og refleksjoner i samtale med min veileder, kom jeg fram til en annen måte å sortere datamaterialet på. I dataene så jeg at jobbkonsulentenes beskrivelser av erfaringer og tanker rundt de ulike prosessene i stillingen, handlet om de tre fasene oppstart, underveis og avslutning i jobben. Jobbkonsulentene beskrev også hvordan ulike sider ved arbeidet var påvirket av anbudets tre faser. Deltakerne som jobbkonsulentene veileder er også i de samme tre fasene når de er i tiltaket. De startes opp, følges opp underveis i tiltaket, og er i en avslutningsfase. De tre fasene er hovedfasene i en anbudsperiode, og den ytre rammen rundt jobbkonsulentenes arbeid.

Jeg valgte å sortere datamaterialet etter tre hovedkategorier; oppstart, underveis og slutfase. Datamaterialet ble deretter kodet på nytt. Dette ble gjort ved at særlig interessante data ble markert for hånd, med markeringstusj i ulike farger etter de tre hovedkategoriene. Gult for oppstart, oransje for underveis og lilla for slutfase. Fargene gjaldt for alle de tre syklusene for anbudet, jobbkonsulentene og deltakerne. Underveis i kodingen skrev jeg kommentarer og refleksjoner i marginen med blyant. Jeg fikk et nytt blikk på materialet, og gjennom analysen bestod de tre kategoriene. Jeg gjorde noen justeringer på underkategorier underveis i prosessen med kodingen, og kom til slutt fram til sju underkategorier. Kategoriene og underkategoriene er grunnlaget for strukturen i kapittel 4, hvor jeg presenterer funnene mine.

### 3.6.2 Oversikt over kategoriene

**Figur 3.6.2** De tre kategoriene med subkategorier.



### 3.7 Etikk

Som velferdsviter og profesjonsutøver innen helse- og sosialfagene, er jeg underlagt Det yrkesetiske grunnlagsdokumentet (Fellesorganisasjonen [FO], 2019). Denne yrkesetikken er alltid en del av en sosialarbeiders praksis, og har også vært med meg i arbeidet med denne studien.

For å sikre etisk forsvarlighet og etterrettelighet i studien har jeg fulgt de forskningsetiske retningslinjene hos NESH-Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora (NESH, 2016) og prosedyrene i henhold til Norsk senter for forskningsdata (NSD, u.å.). Jeg har også fulgt retningslinjene fra min institusjon VID.

#### 3.7.1 Etikk i prosessen med masteroppgaven

All forskning reguleres av etiske normer og verdier, også studentforskning (Furseth & Everett, 2012, s. 27-28). Etiske overveielser betyr å tenke gjennom hvilke etiske utfordringer arbeidet vårt medfører (Dalland, 2020, s. 167-168). Jeg har derfor vært bevisst i forhold til etiske vurderinger hele veien i arbeidet med masteroppgaven. Hos Johannessen et al. (2016, s. 85) finner vi tre typer hensyn som en forsker må tenke igjennom. Dette er informantenes rett til selvbestemmelse og autonomi, forskerens plikt til å respektere informantens privatliv og forskerens ansvar for å unngå skade.

Dalland (2020, s. 171) presiserer at allerede ved temavalg og problemstilling bør vi stille oss spørsmålet om hvem som vil ha nytte av kunnskapen vi vil fremskaffe. Vi må også gjøre en avveie av om den belastningen deltakelsen i undersøkelsen har på de involverte, kan oppveie godene vi vil oppnå for andre i fremtiden (Thagaard, 2018, s. 208-209). Dalland mener disse to spørsmålene bør besvares: «Hvem kan ha nytte av de nye kunnskapene?» og «Kan vi bidra med noe overfor de menneskene som er involvert i prosjektet?» (Dalland, 2020, s. 171). Erfaringene til jobbkonsulentene bidrar til at jeg kan svare på problemstillingen. Kunnskapen har nytteverdi for praksisfeltet, da jeg retter min oppgave

mot et fagområde som angår mange, og dermed kan komme samfunnet til gode (Furseth & Everett, 2012, s. 28). Jeg tenker at det er stor sannsynlighet for at både anbudsutsatte tiltaksarrangører og NAV som oppdragsgiveren deres, vil ha nytte av kunnskapen som frembringes (Jacobsen, 2017, s. 37-38). Svaret på det andre spørsmålet hos Dalland, er hva studien kan bidra med for jobbkonsulentene som deltar. For den enkelte jobbkonsulent har de ved å delta i undersøkelsen fått mulighet til å få frem sin stemme og sin erfaring med det sosialfaglige arbeidet i et anbudsutsatt tiltak. Dermed mener jeg at begrunnelsen for undersøkelsen og den kvalitative forskningsmetoden kan forsvares etisk.

### 3.7.2 Forskningsetiske og personvernmessige vurderinger

Før jeg gikk i gang med å rekruttere jobbkonsulenter til studien, ble prosjektet meldt inn til NSD – Norsk senter for forskningsdata AS. NSD har vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket (Tilråding fra personvernombudet; Vedlegg 4).

Informert samtykke er vesentlig i forskningsetikken (Jacobsen, 2017, s. 31-33; Thagaard, 2018, s. 207-208). For å innhente samtykke hadde jeg laget et informasjonsskriv om forskningen og formålet med denne, informasjon om at det er frivillig å delta og at jobbkonsulenten når som helst kan trekke seg fra prosjektet.

For å komme i kontakt med jobbkonsulenter sendte jeg mail til ledere i ulike tiltak i utvalgte kommuner på Østlandet. Vedlagt i mailen lå informasjonsskriv om forskningsprosjektet (se Vedlegg 2) og samtykkeerklæring (se Vedlegg 3). I mailen spurte jeg ledere om de kunne videreformidle informasjonen til jobbkonsulenter. Jobbkonsulentene ble bedt om å ta kontakt med meg direkte. Dette sikret at ingen skulle føle seg presset til å bli med i forskningsprosjektet, at ledere ikke fikk vite hvem som eventuelt deltok, og ivaretagelse av anonymitet (Dalland, 2020, s. 172). Jeg fikk også mail fra kjente jobbkonsulenter som ville bidra i prosjektet. Jobbkonsulenter som tok kontakt og ville stille til intervju fikk mer

informasjon, mulighet til å stille spørsmål om prosjektet, og vi gjorde konkrete intervjuavtaler.

Før intervjuene gikk jeg gjennom informasjonsskrivet, og jobbkonsulentene fikk anledning til å stille flere spørsmål. Jeg informerte om mulighet for å trekke seg ut av forskningsprosjektet, om oppbevaring av datamaterialet og om taushetsplikt og anonymitet (Dalland, 2020, s. 172-173). Jeg spurte også om tillatelse til å bruke lydopptaker. Samtykkeerklæring ble skrevet under og alle informanter tillot at det ble brukt lydopptaker under intervjuet.

For å sikre ivaretagelse av involverte i forskningsprosjekter er det krav om at man skal forstå formålet med undersøkelsen (Dalland, 2020, s.174). Informert samtykke forutsetter samtykke kompetanse, og i mitt prosjekt er jobbkonsulentene over 18 år og har derfor samtykkekompetanse. I mitt forskningsprosjekt har jeg ikke intervjuet sårbare eller utsatte grupper, og heller ikke jobbkonsulenter som jeg selv er leder for. Det er en etisk overveielse jeg har gjort bevisst for å unngå at rolleforståelse skal påvirke intervjuene.

### 3.7.3 Konfidensialitet og anonymitet

Når man gjør forskning som inkluderer personer må det tas hensyn til konfidensialitet (Jacobsen, 2017, s. 34-35; Thagaard, 2018, s. 204-207), det har derfor vært viktig i gjennomføringen av denne studien hvor jeg har intervjuet jobbkonsulenter. Datamaterialet må behandles på en slik måte at man ikke kan kjenne igjen informanten, det må anonymiseres. Derfor er samtykkeerklæringene med navn og kontaktinformasjon blitt oppbevart nedlåst og atskilt fra resten av studien. Dette sikrer at datamaterialet ikke kan spores tilbake til e-post eller annen kontaktinfo.

Det har også vært viktig å sikre at lydfilet fra intervjuene ikke kom på avveie eller at andre kan få tak i disse. Minnekortene med lydfilet er derfor oppbevart sammen med samtykkeerklæringene i låsbart skap. Samtykkeerklæringer og lydfilet vil bli makulert så snart sensur for oppgaven er falt – i tråd med det jeg har meldt til NSD.

Ingen navn eller annet som kan identifisere jobbkonsulentene er tatt med i transkriberingene. Alle stedsnavn eller navn som kan avsløre jobbkonsulentens identitet er fjernet fra transkriberingene. Alle transkriberinger har fått en kode i form av et nummer. I analysen har jobbkonsulentene fått fiktive navn. Uavhengig av jobbkonsulentenes egentlige kjønn, har alle i denne studien fått et kvinnenavn.

## 4 Presentasjon av funn

Denne delen av oppgaven presenterer funn fra datamaterialet som kan bidra til å svare på forskningsspørsmålene. Kapittelet består av de tre kategoriene med underkategorier som jeg presenterte i kapittel 3.6 se oversikt figur 3.6.2.

### 4.1 Kategori 1 Oppstart

#### 4.1.1 Oppstart av nytt anbud

Et element fra anbudskonkurransen er at NAV opererer med svært korte frister. Jobbkonsulentene har erfart at 1-2 måneder ikke er uvanlig. Berit, som er sosionom og har mer enn tre års erfaring i yrket, reflekterte rundt dette:

Ja, sånn ved, når man vinner et anbud for eksempel da. Hvor fort man skal være oppe og gå, på beina! Det er jo helt urealistisk.. å kunne få et godt tilbud opp på så kort tid, og få gode ansatte inn, som selv er i en jobb og har oppsigelsestid. Altså det er jo. Det er umenneskelig. (Berit)

Berit har erfart oppstart i et nytt tiltak hvor teamleder ikke var på plass før etter en god stund:

For eksempel [...] Da lederen min, eller den første.. tiltaket, jobben. Og lederen kom, fordi de ville ha henne. Men hun hadde jo tre måneder oppsigelsestid. Så måtte vi vente på henne! Så kom hun da to måneder uti.. tiltaket eller no' da. Og det er jo veldig uheldig! (Berit)

Berit beskriver her en konsekvens av veldig korte frister fra en tiltaksarrangør vinner et anbud, til tiltaket skal være i full drift. Dette har betydning for utførelsen av det sosialfaglige arbeidet. Ved anbudsstarten skal kontoret med møbler, nødvendig utstyr, og personalet være på plass. Man skal umiddelbart ta kontakt med deltakere og sørge for snarlig oppstart



med disse. Jobbkonsulenter skal da ha fått opplæring i systemer, de ulike rutinene, og metodikken man skal jobbe etter.

Berit er erfaren i yrket, og startet første gang som jobbkonsulent hos en tiltaksarrangør som akkurat hadde vunnet et anbud. På spørsmål om organisert opplæring reflekterte hun og så tilbake på denne fasen med et kritisk blikk. Slik beskriver hun oppstarten:

Tiltaksbransjen er jo.. kast deg rundt! Og ansett så mange som mulig for to måneder siden! Så det er jo på en måte helt, og så skal du begynne å gjøre jobben, og ingen kan noen ting, og det er jo kanskje ikke leder på plass før de ansatte begynner og.. ja! Så det var jo kanskje ikke organisert opplæring da jeg begynte! [...] da jeg begynte, så hadde vi ikke. Jeg begynte en måned etter de første, i det tiltaket. Og så kom sjefen en drøy måned etter det. Da er det jo cowboy-virksomhet inntil da! [...] Det er veldig uheldig. Det er skikkelig uheldig! Men det.. med gode kollegaer så går det fint. Det er ikke, det er ikke bra! Det er ikke optimalt! (Berit)

Berit erfarte en oppstart i nytt anbud hvor leder ikke var på plass, og med lite organisert opplæring. Det ligger også i dette utsagnet at det er uheldig for jobben som skal utføres fordi det kan gå ut over deltakerne som er i tiltaket. Berit var heldig og hadde tilgjengelige og gode kolleger å sparre med.

Emilie beskrev en helt annen erfaring fra anbudsoppstart. Emilie har utdanning innen helse, økonomi og ledelse, og fire års erfaring fra tiltaksbransjen med gruppetiltak og individuell oppfølging. Da hun var med i oppstart av nytt anbud, opplevde hun det som en positiv erfaring:

Jeg startet jo ikke i et kontor som eksisterte. Jeg startet.. vi var en liten gjeng som begynte et kontor som hadde akkurat fått, vunnet anbudet. Så jobben startet med å finne kontor. E.. og så var det da de første ukene.. det var å treffe hverandre, e.. vi hang opp gardiner, vi ringte deltakere som stod på liste fra NAV. [...] Vi var en liten gjeng som hadde litt sånn klasseromsundervisning egentlig. Og satt rundt et bord og

snakket om.. Brukte mye tid på å snakke om verdier for eksempel da. Og firmaet.. jeg tenkte at firmaet blør jo penger da, mens jeg sitter her og lærer.. hører på snakk om verdier. Men det var veldig, det var jo bra da. Sånn i etterkant. (Emilie)

Emilie beskriver her ulike elementer ved hennes erfaring med anbudsoppstart. Og når hun ser tilbake på det så opplevde hun oppstarten som bra.

Jeg fant flere interessante utsagn om oppstart av nytt anbud og prosesser i overgangene. Berit uttrykte følgende om jobbkonsulenter som bytter arbeidsplass fra tiltaksarrangør som tapte anbudet, og starter hos ny tiltaksarrangør som har vunnet tiltaket: «Da er det en prosess med omlæring, eller avlæring! Eller hva.. Ja. Som folk takler ulikt» (Berit).

Fia er utdannet velferdsviter, har flere års erfaring i yrket, og har erfaring fra flere overganger og oppstart i ulike tiltak, hun beskriver det slik: «[...] da må du søke deg inn til de som har vunne! Ja. Det er jo sånn det foregår», og slik: «Og alle tiltak, alle nye tiltak har jo nye skjemaer som kanskje er lite vel gjennomtænkt [...] Det kanskje høres veldig fint og flott ut i anbudet, men i virkelighetens verden så funker ikke det» (Fia).

Emilie uttrykte følgende om dette scenariet:

Ja, og det er liksom.. det er en del av det store bedraget! Dette med tid er jo et stort bedrag, og så er det dette med teorien bak. Fordi at vi er jo folk, og vi gjør jo.. vi gjør jo den jobben ut ifra den bakgrunnen vi har, ut ifra den personligheten vi har. Ut ifra det nettverket vi har. Og så er det en teori i bunn. Og hvis den teorien er vitenskapelig fundert. Hvis det er en målbar, god teori.. så er det lett for meg som jobbkonsulent å tilegne meg den, og bruke den. Hvis det da.. neste tiltaksarrangør har en teori som jeg.. ikke kan se at er så veldig smart.. så.. det har ikke skjedd ennå, men da vil jeg jo tenke meg om, om jeg vil bruke.. i hvert fall stille masse spørsmål da. (Emilie)

Emilie sier at man som jobbkonsulent med erfaring vil kunne stille seg kritisk til ny arbeidsmetodikk. Dette handler om at de ulike tiltaksarrangørene har solgt inn ulike metodikker til NAV. Så når en tiltaksleverandør vinner en anbudsperiode, så må alle jobbkonsulentene arbeide etter den metodikken som står i kravspesifikasjonen for det spesifikke tilbudet. Det Emilie uttrykker, er sammenfallende med funn fra intervjuene med Berit og Fia.

Berit uttrykte følgende om hvordan det kan arte seg når deltakere blir med videre til neste tiltaksarrangør, som har annen metodikk:

Det blir nesten litt pinlig. Eh.. hei! Samme tiltak, annerledes leverandør, vi jobber ganske likt men ikke helt likt. Skal vi se, nå skal vi på en måte begynne fra skrattsj, for du har jo vært gjennom dette tidligere, men det vakke med vår metode eller i vårt tiltak, så vi må ta det her, en gang til. Det er veldig. De er jo helt uskyldig.. altså.. det er synd det skal gå sånn ut over de. Det er ikke de som.. ja. (Berit)

Fia uttrykte seg slik om hvordan enkelte deltakere kan oppleve slike overganger:

Men æ har vært med å overtadd når vi starta opp tiltaket. Overtadd fra en anna. Kor det.. vi hadde sånne overføringsmøta. [...] NAV-veileder har også vært til stede.. og så den veileder' n eller konsulenten som den hadde. Så det va da, en-to-tre-fire til stede. [...] men det va jo ikke alle som hadde muligheten til å være med der heller. Noen ganga hvis det e.. NAV-veilederen ikke hadde muligheten til å være med, så.. så, ja. Eller veilederen. For da måtte jo bare deltakeren komme aleina. Av ulike årsaka at ingen av dæm kunne møte opp på tidspunktet der. Så det har æ også vært med på. Så.. og der har æ jo møtt en del eller tilbakemelding på at, det her e æ møkka lei! Det hær syns æ ikke nåkka om. E.. men også når syns at det e greit. Bynne på an på nytt igjæn. (Fia)

Overføringsmøter er vanlig når deltakere overføres mellom tiltaksarrangører. Hensikten med dem er at deltaker skal oppleve en god og konstruktiv overføring til ny tiltaksarrangør, og at

både samarbeidet med NAV-veileder og relevant informasjon videreføres til ny jobbkonsulent. Utsagnet er interessant i og med at Fia flere ganger har erfart at overføringsmøtene allikevel ikke gjennomføres eller prioriteres. Samtidig uttrykker Fia at noen deltakere også opplever at det er greit med en ny start, og at dette varierer fra person til person. Kvantitativt betraktet fant jeg et utsagn som beskrev at noen deltakere synes det er fint med en ny start. Og flere utsagn beskrev overganger til ny tiltaksarrangør som utfordrende for deltakere, hvor prosesser mot arbeid stopper opp når de må repetere eller kartlegges på nytt.

Fia har flere refleksjoner rundt deltakernes prosesser i sammenheng med overgangene:

Og det e jo nåkka som ikke e helt heldig, og det.. når man har vært i tidligere tiltak, kor man har overtadd em.. ja fra andre tiltaksbedrifta ikke sant. Så den overføringa der.. den har æ vært med på flere ganga. Og, det e jo et pæs for deltakeren. De må på nytt igjæn fortælle. Det e jo.. da har dæm hadd.. vet ikke kor mange veiledera internt i NAV, men også i tiltaksbransjen. Så det går jo på repeat å fortælle. Og til slutt så e de jo møkka lei, og kanskje.. når har jo en motstand. Rætt og slætt å være i tiltak, nættopp fordi at de må fortælle alt på nytt igjæn. (Fia)

Det Fia uttrykker er sammenfallende med utsagn fra intervjuet med Berit om at overgangene mellom to tiltaksarrangører opplevdes negativt for deltakerne. De tre jobbkonsulentene med erfaring fra oppstart av nytt anbud, kom med flere utsagn hvor de beskriver oppstart av anbudsfasen som utfordrende for dem selv. Jobbkonsulentene synes det er stressende og kaotisk, med opplæring i nye systemer, nye metodikker, og rigging av lokaler samtidig som deltakere skal ivaretas. De er sammenfallende i at jobben som gjøres blir preget av dette og at det er blitt vanskelig å gi en god oppfølging av deltakerne i en anbudsoppstart.

#### 4.1.2 Oppstart i stillingen

Anna har kort fartstid i bransjen, har bakgrunn fra salg og ingen høyere utdanning. Hun beskriver opplæring ved oppstarten slik: «Ehm, ja jeg har fått litt opplæring på systemet (...) Opplæringen jeg har fått er, er hvordan skrive, hva knappene til disse ulike programmene brukes til. Og så har det vel stort sett vært «learning by doing»» (Anna). Mens Heidi, med omtrent samme fartstid i bransjen har utdanning på masternivå innen sosialt arbeid, og beskriver en helt annen opplevelse av sin oppstart:

Startet opp i Corona, fikk god og tett dialog med ansvarlig for opplæring. Hadde Teams-møter. Gjennomgang av ulike verktøy man bruker. Så gjennom å kontakte deltakere og holde møter på Teams, dukket det opp problemstillinger som kunne drøftes med den ansvarlige. Fikk oppfølging etter behov, og regelmessig i starten. Opplevde veldig fin opplæring. (Heidi)

Emilie som har erfaring fra ulike tiltak, reflekterte rundt ulikheter i opplæring for jobbkonsulenter. Hun uttrykte følgende om hvordan det kan være når jobbkonsulenter starter opp i jobben litt uti en anbudsperiode:

Så er det noe med når folk.. ved et etablert kontor, som ansetter nye, det er litt sånn pluss og minus da, fordi.. Den nye skal da komme seg på et tog som er i fart. Man er helt avhengig av at det er.. at det er.. at det er kolleger som kan veilede, og som kan hjelpe folk inn i jobben. Det skal noe til, at de liksom reiser på et sånt seminar et sted. I og med at man, folk ansettes jo hele tiden. Det er jo, disse seminarene er jo ikke på de tidspunktene når folk blir ansatt, nødvendigvis. Så det er vanskelig å få liksom den dere.. sånn felles opplæring da, som jeg opplevde at jeg fikk. (Emilie)

Emilie erfarer at det ikke er gitt at alle får like god og strukturert opplæring. Og at den opplæringen hun selv fikk (se over, s. 41-42), ikke nødvendigvis kan gjennomføres like strukturert for ansatte som starter opp i jobben underveis i en anbudsperiode. Dette er sammenfallende med utsagn fra flere av jobbkonsulentene.

Anna som opplever trygghet i menneskemøtene, erfarte at det var «et virvar å finne fram til ting» og en ustrukturert opplæringsfase hvor hun måtte spørre om hjelp: «Er det noe du lur på, så forventer de at man spør. Hvis man da går og surrer og altså er usikker på no', så må man spørre» (Anna). På oppfølgingsspørsmål om hun skulle ønske det hadde vært mer opplæring, var hun tydelig og sa med trykk i stemmen: «Ja, absolutt! Eh.. hvert fall den første tida. Nå er det for seint! Nå har jeg lært meg vaner, som er blitt mine vaner! Eh.. som jeg mener, er kjempefine sjøl!» (Anna). Anna har erfart at med mangelfull opplæring har hun tilegnet seg en egen måte å jobbe på, og kan bety at hennes måte å jobbe på ikke nødvendigvis følger anbudets profil. Dette kan være et spor av noe som er interessant for problemstillingen min. Dersom dette gjelder flere jobbkonsulenter kan dette være en konsekvens av hvordan anbudsutsetting påvirker det sosialfaglige arbeidet. Både Anna og Berit opplevde å måtte spørre om hjelp når de startet opp i jobben, selv om Berit startet i jobben i anbudsoppstart og Anna på en etablert lokasjon.

Flere av jobbkonsulentene erfarer opplæring på systemer og rutiner fremstår som ustrukturert. Berit fortalte at der hun jobber nå har det vært en endring i opplæringen som gis til nyansatte: «Det er bedre å begynne i den jobben i dag! Enn om man hadde begynt i den for to år siden. [...] Det er mer struktur på opplæringa nå. Men det er tilfeldig» (Berit).

Fire av jobbkonsulentene har hatt stillingen i under ett år og startet opp under koronapandemien. Alle har erfart at de har fått veiledning og hjelp når de har bedt om det, men har ulik opplevelse av dette. Cecilie, Anna og Dina opplevde at opplæringen har vært mangelfull. De ble overlatt mye til seg selv og måtte navigere i systemer og finne ut av tingene selv. Ingen av disse tre jobbkonsulentene har sosialfaglig bakgrunn, hvor Anna har bakgrunn fra salg, Cecilie har en bachelorgrad i hotell- og relasjonsledelse og Dina en bachelorgrad i HR og ledelse. Disse tre intervjuene var sammenfallende i at jobbkonsulentene i oppstarten følte at det manglet kvalitetssikring av den jobben de utførte. De uttrykker også at de forstår at dette var utfordrende for arbeidsgiver i en pandemi fra hjemmekontor. Et eksempel på dette er følgende utsagn fra Dina:

Æ starta opp midt i koronatider. Så det va.. intervjuet gikk på Teams.. [...] fikk overlevert en PC i hånda. Og så.. va det.. hjem igjæn på kontor. Så det vil si at.. det først halve året mitt, så hadd æ møtt en kollega, og det va da min leder. [...] Og ellers så har da alt foregått på skjerm. Så det har vært vældi nytt! [...] E.. og så e æ vel en person som.. tar ting på strak arm, og tilpasse mæ og syns jo egentlig det e berre spennandes. Så æ vil jo si at det har gådd vældi bra, og at æ har em.. har absolutt følt at støtten har vært tilgjengelig. Men i ættertid, så ser æ jo at det e en utfordranes jobb å starte i aleina. (Dina)

Mens Heidi hadde en helt annen opplevelse av å starte opp under koronapandemien. Hun er utdannet vernepleier med en mastergrad i sosialt arbeid og har tidligere erfaring fra helsesektoren og servicebransjen. Hun uttrykte følgende: «Startet i Corona» og «Hadde Teams-møter. Gjennomgang av ulike verktøy man bruker. Fikk opplæring etter behov, og regelmessig i starten. Opplevde veldig fin opplæring» (Heidi).

De fire andre jobbkonsulentene har lengre erfaring i yrket. Fia er velferdsviter og har jobbet i bransjen i seks år, både med individuell oppfølging og i ulike gruppetiltak. Hun har både vært ansatt, og innleid som konsulent hos tiltaksarrangørene. På spørsmål om opplæring fortalte hun følgende:

[...] æ har jo fådd opplæring i de ulike em.. ja i metodikken! Mye har æ jo med mæ fra andre tiltak som æ har jobba i. Andre bedrifta.. eller tiltaksbedrifta ja. E.. så æ hadd jo med mæ e.. mye kompetanse derifra. Men så e det jo de hære.. ulike dataprogramman som man ska sette sæ inn i og som man ska bruke og sånne ting. Ja. Det va en opplæring. Og det va det. [...] Det va så mange som bynte, det va så mange som trængte hjelp. Ja, så det va mye å finne ut av sjøl og så spørre, og.. ja spørre kollegaer. Æ føle ikke at det e nåkka sånn satt i system. (Fia)

Hun uttrykte at det var utfordrende i en periode med hjemmekontor under pandemien, noe som er sammenfallende med erfaringene til Anna, Cecilie og Dina. I et annet utsagn uttrykte Fia: «..også sitt du hjemme der med titusen spørsmål. Det å få svar på dæm. Så da blir man

overlatt til sæ sjøl å finn utav det. Så den biten syns æ har mangla» (Fia). Da jeg spurte henne hvordan opplæringen har påvirket møtene med deltakerne, sa hun: «..æ märke jo på mæ sjøl at i starten, når alt av både metodikk og alt va nytt. Så.. va vel gjerne stressnivået høyere. Kontra nu, når det e lissom mere innarbeida» (Fia). Fia opplevde et høyere stressnivå grunnet manglende opplæring i oppstart av nåværende stilling. Dette erfarte hun til tross for bred erfaring fra tiltaksbransjen, og med en svært relevant bachelorgrad.

Gerd er i likhet med Fia utdannet velferdsviter og har en lang yrkeskarriere bak seg. Hun har i tillegg pedagogikk og ledelse i utdanningen sin. Gerd har tre års erfaring fra tiltaksbransjen og har jobbet med individuell oppfølging og i ulike gruppetiltak. Hun arbeider nå i et gruppetiltak. På spørsmål om det ble gitt opplæring hos nåværende arbeidsgiver, uttrykte hun seg slik:

Ingen vil jeg si. Nei, det var bare å kaste seg uti det! «Learning by Doing!» Egentlig. Det var det. Og så det var jo litt spesielt i og med at jeg starta i Corona, og bare hadde hjemmekontor og! E.. så da måtte jeg jo, jeg hadde jo en veldig erfaren som jeg lente meg mye på. E.. men allikevel, de tingene som jeg skulle gjøre som hovedveileder, var jo ikke vedkommende opplært i. Så da måtte jeg gå direkte på avdelingsleder. Som da hadde min jobb før. Så.. nei det var ikke no' særlig opplæring. Det vil jeg ikke si. Så hvis jeg hadde vært nyutdanna, så tror jeg jeg hadde.. det hadde vært veldig slitsomt. (Gerd)

Gerd opplevde i likhet med flere av de andre jobbkonsulentene oppstart i stillingen under Covid19-pandemien og fra hjemmekontor. Men i motsetning til det de andre jobbkonsulentene, opplevde Gerd «ingen opplæring» hos sin nåværende arbeidsgiver. Det var derfor interessant å finne ut av hvilke erfaringer hun hadde fra tidligere jobber. Jeg spurte hvordan det hadde vært hos andre tiltaksarrangører, og om det hadde vært noen opplæring der. Hun svarte med latter at: «Nei. Jeg syns ikke det har vært så veldig mye opplæring ... egentlig. Nei» (Gerd). På spørsmål om hvordan manglende opplæringa har påvirket jobben uttrykte hun:



Nei, asså mangel på opplæring, det tenker jeg går like mye på opplæring i systemet som skal brukes. Jeg håper jo utdanninga mi har satt meg i stand til å gjøre det andre, for å si det sånn. Jeg føler ikke det er der problemet ligger, men det ligger jo i hvilket system man skal bruke da, hvor lett man kan bruke dem, ja.. hvilke ting i systemet som kan forenkle arbeidshverdagen da. (Gerd)

Dette er sammenfallende med de andre jobbkonsulentenes erfaringer med systemer. På spørsmål om kollegene som ikke har sosialfaglig utdanning har fått opplæring i metodikk, svarte jobbkonsulenten: «Nei, det tror jeg ikke de har. Ikke i dette tiltaket hvert fall» (Gerd). Emilie, Fia og Gerd har alle erfaring fra gruppetiltak, de har også erfart manglende opplæring og lite fagfokus.

Jeg fant ulikhet i jobbkonsulentenes erfaring med opplæring på tvers av type tiltak, men også ulikhet innen samme typer tiltak. Dette gjaldt både grad av opplæring på system og metode, og det viste seg at opplevelsen av å bli ivaretatt og fulgt opp også hadde store variasjoner. Jobbkonsulentene beskrev også ulikhet i kursing. Denne ulikheten dreier seg ikke bare om ulik praksis fra tiltaksarrangør til tiltaksarrangør, men enkelte jobbkonsulenter synes de hadde fått annerledes opplæring enn sine kolleger som startet i samme tidsrom.

Alle jobbkonsulentene har fått grunnleggende opplæring i SE og MI (Motiverende Intervju), men de uttrykker ulike opplevelser av nytteverdien av disse kursene. Det kan synes som de jobbkonsulentene med sosialfaglig eller helsereelatert bakgrunn har hatt mye av dette i utdanningen, og at de dermed ikke vektlegger betydningen av disse kursene like mye som jobbkonsulenter med annen bakgrunn.

En av jobbkonsulentene, Heidi som har mastergrad i sosialt arbeid, skilte seg ut ved at hun erfarte «god opplæring» og «veldig god oppfølging» i sin oppstart i stillingen. Om hun har fått en mer grundig opplæring og oppfølging enn det de andre jobbkonsulentene har fått, er umulig å vite. Men om hennes opplevelse henger sammen med hennes utdanning kan dette være et spor av relevansen for sosialfaglig utdanning i arbeidsmarkedstiltakene. Dersom

Heidi har fått tilnærmet opplæring som andre jobbkonsulenter, kan det bety at hun har hatt et mindre behov for opplæring og oppfølging enn de andre jobbkonsulentene jeg intervjuet.

## 4.2. Kategori 2 Underveis

### 4.2.1 Faglig fokus fra arbeidsgiver

Da jeg spurte jobbkonsulentene om faglig fokus fra arbeidsgivers side, uttrykte Anna seg slik: «.. så har vi jo ukentlige fagmøter. Der vi kan ta opp saker, og sende inn saker som kan tas opp. Lærer mye sammen» (Anna). Anna opplever at det er faglig fokus på sin arbeidsplass og sier hun får utbytte av fagmøtene i form av læring.

Berit løfter fram at den enkelte jobbkonsulent selv kan velge faglig utvikling og vekst: «Hvis du vil, hvis du er mottakelig for det, så er det evig vekst og utvikling. Tenker jeg da. [...] På en måte være åpen for det. E.. se på det som læring. Nytt menneske, ny innfallsvinkel» (Berit). Dette skiller seg ut fra de andre jobbkonsulentenes ytringer, da Berit legger mer av ansvaret for vekst og utvikling over på hver enkelt jobbkonsulent.

Mens Cecilie kopler fagfokus mot sin erfaring med opplæringen som ble gitt. Hun har et kritisk blikk på opplæringen fra sin arbeidsgiver: «Mitt inntrykk er at vi fikk ganske forskjellig opplæring. [...] for meg da, så virker det ikke som om noe er organisert, men det burde kanskje være det!» (Cecilie). Dette presenteres her fordi det Cecilie uttrykker om ulik opplæring, kan være et tegn på manglende faglig fokus på hennes arbeidsplass. Men det kan også handle om det Emilie beskrev (se s. 45), om variasjon i opplæring når man starter underveis i en anbudsperiode, eller må ses i sammenheng med jobbkonsulenters bakgrunn og utdanning som også har en betydning for de individuelle behovene.

Gerd arbeider nå i et gruppetiltak, og opplever ingen faglig fokus fra arbeidsgiver, hverken i oppstarten i jobben eller underveis i stillingen. Hun har kun fått informasjon om det mest nødvendige før oppstart i stillingen og sa: «.. alle sånne ting blir jo gjennomgått ikke sant.

Når man blir ansatt.. det skjer jo ofte i intervjuet, rett og slett!» (Gerd). På spørsmål om jobbkonsulenter uten utdanning har fått opplæring i metodikk svarte hun:

Nei, det tror jeg ikke de har. Ikke i dette tiltaket hvert fall. Og.. noe som.. for eksempel første gang jeg kom på gruppetiltak, så hadde jeg aldri undervist i det hele tatt. Så da var det jo bare å hoppe i det. Og det var ikke noe opplæring eller noe sånt. Så det var jo bare å ta det som det kom. Rett og slett. (Gerd)

Flere av jobbkonsulentene har ukentlige fagmøter på arbeidsplassen, og målsamtaler jevnlig. Dina uttrykte følgende: «Vi har jo ukentlige fagmøta. [...] man får en faglig opplæring i ulike tema. Så det er jo varierende grad av ka man kanskje kjenner til fra før og ikke» (Dina). Dina uttrykker at utbyttet den enkelte får ut av fagmøtene, varierer. Cecilie også erfaring med fagmøter og oppfølging og uttrykte følgende:

Vi har målsamtaler med jevne mellomrom. Og så har vi jo da også fellesmøter, der hvor man drøfter ulike temaer, man får litt faglig påfyll på det, i desperasjon. Jeg vil kanskje se, jeg anser det mer som inspirasjon enn faglig. (Cecilie).

Når Cecilie her uttrykker «i desperasjon» henger det sammen med sitatet fra forrige side hvor hun uttrykker «for meg da, så virker det ikke som om noe er organisert». Cecilie erfarer at den enkelte selv må ta initiativ og be om faglig påfyll, og har selv bedt sin arbeidsgiver om kurs: «Så nå kommer jeg til å få re-opplæring på et par av de kursene som jeg allerede har tatt» (Cecilie).

I likhet med Cecilie, sa Dina at mye av den faglige oppfølgingen man får avhenger av eget initiativ til å be om det: «Følt mæ litt glæmt og måtte ta litt ansvar før å.. før å sikre at både opplæring og at man gjør jobben sin rætt» (Dina). Dina sin opplevelse av å bli litt «glemt» under nedstengning og hjemmekontor, kan si noe om faglig fokus på hennes arbeidsplass.

Både Cecilie og Dina uttrykte et ønske om å få faglig påfyll nå etter å ha vært i jobben en stund, men hadde forståelse for at dette kan være vanskelig å få til i tiltaksbransjen fordi det er hyppig utskifting av jobbkonsulenter. Dina uttrykte seg slik:

[...] æ syns det hadde vært kult vesst vi kunne hadd.. foredrag, seminar e.. med litt mer tyngde. Men det e klart, at det e jo vanskelig med kor mye man sikkert ska' investere i en arbeidsstokk. Når det særlig e på anbud. (Dina)

Dette handler om at når det er anbudsutsatt, er det høyere «turnover» som gjør noe med viljen til å investere i jobbkonsulenter som kanskje slutter snart. Det er ikke bare Dina som ønsker seg faglig påfyll.

Flere av jobbkonsulentene uttrykte at både opplæring og faglig fokus kunne vært bedre. Som eksempelvis dette utsagnet fra Emilie: «Jeg opplevde at jeg fikk en helt grei innføring asså. Det er det nok, det vet jeg at m.. der hvor jeg er nå, så kunne det vært bedre» (Emilie). Mens når det gjelder faglig oppfølging på metodikk uttrykte hun seg slik:

Den metodikken, den ligger til grunn, og den [...] hadde jo jeg opplæring på for tre år siden. Em.. den kommer opp med jevne mellomrom. Men ikke sånn veldig organisert tror jeg egentlig. [...] Det er ikke så mye av det. Men vi har jo fagmøter. (Emilie)

Det Emilie forteller her om uorganisert oppfølging på metodikken, er interessant for problemstillingen min dersom dette er et spor av en trend i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak.

Fia har fått ulike kurs hos de ulike arbeidsgiverne, og hos nåværende arbeidsplass er det ukentlige fagmøter. På spørsmål om det også var fagmøter på tidligere arbeidsplasser, uttrykte hun seg slik: «Da hadde vi svært sjelden.. der ledelsen.. det blei forsøkt å ha sånn en gang i uka eller en gang i måneden, men det blei prioritert bort. Sånn sett så e det bedre her» (Fia). At jevnlig fagmøter ble prioritert bort hos tidligere tiltaksarrangør, kan ses i sammenheng med Emilies utsagn (se over). Det de forteller tyder på at det er variasjoner

i faglig fokus, og dersom dette gjelder flere anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak er det interessant og har en betydning for problemstillingen min.

Fia fortalte at hennes arbeidsgiver har sørget for faglig påfyll i form av kurs. Siden hun har erfaring med ulike kontrakter spurte jeg om opplæring kunne ses i forbindelse med ansettelseskontrakter, hun uttrykte da: «Den biten mærka æ der kor æ va konsulent. Kor.. det va'kke bestandig æ blei prioritert til å kunne få et kurs. Så de fast ansatte hadde førsteprioritet» (Fia). Så Fia har erfart at kursing ikke ble prioritert for innleide konsulenter på lik linje med de fast ansatte. Hun opplever at det er faglig fokus på nåværende arbeidsplass hvor hun selv er fast ansatt, og det ikke er innleide konsulenter.

Gerd som nå jobber i et gruppetiltak, har erfaring fra ulike tiltak. På spørsmål om det er faglig oppfølging på nåværende arbeidsplass, kom dette utsagnet: «Nei!». Om erfaringer fra andre tiltak, kom dette utsagnet: «Men jeg stortrivdes jo i Oppfølgingstiltaket da, og da fikk jeg vel litt mere, fikk hvert fall god veiledning i rapportskrivning» (Gerd).

På spørsmål om det var organisert utveksling av kunnskap hos tidligere arbeidsgivere, uttrykte Gerd seg slik: «Ja, det var det. På begge to egentlig så var det at vi hadde både porteføljegjennomgang og avdelingsmøter med kompetansehevende kurs, eller foredrag, eller. Det var på begge to» (Gerd). Gerd har erfart faglig fokus på begge oppfølgingstiltakene hun har jobbet i, noe som skiller seg fra det gruppetiltaket hun er i nå. Gerd har også erfart ulikhet i oppfølging på rapporter i gruppetiltak kontra individuell oppfølging: «[...] hadde jo utfordringer med rapportene til den ene av mine kolleger. Som jeg har tatt opplæring i.. i rapportskrivning. Og.. han sa jo bare, men jeg har aldri fått no' opplæring i dette» (Gerd). Utsagnene fra Gerd er ulike eksempler på at hun har erfart at det er store forskjeller i faglig fokus mellom gruppetiltak og oppfølgingstiltak. Dette er interessant dersom dette er spor av noe som kan være en trend.

Heidi har erfart god støtte underveis og faglig oppfølging fra arbeidsgiver. Hun uttrykte det slik: «Opplever det, har støtte i ledere og kolleger og faste fagmøter og mindre team. Det drøftes caser og porteføljegjennomgang» (Heidi). På oppfølgingsspørsmålet om det også var

opplæring på rapportskrivning, svarte hun følgende: «Nei det er jo egentlig ikke det. Det er jo ikke det, ikke sant. Det er jo det vi får da, via vår utdanning!» (Heidi). Heidi kobler her skrivning av rapporter opp mot den sosialfaglige utdanningen, noe som er sammenfallende med utsagn fra de andre med sosialfaglig bakgrunn. Dette er eksempel på sosialfag sin relevans for stillingen, og dermed av betydning for problemstillingen min.

Flere av jobbkonsulentene uttrykte at de opplever faglig fokus fra arbeidsgiver i form av ukentlige fagmøter, men at det er lite fagfokus ellers. Jobbkonsulentene i individuelle tiltak fortalte om individuelle målsamtaler med arbeidsgiver mens jobbkonsulent i gruppetiltak opplever lite eller ingen faglig fokus og manglende oppfølging fra arbeidsgiver. Flere av jobbkonsulentene savner opplæring i skrivning av rapporter. Jobbkonsulentene som har erfaring fra ulike tiltak, opplever variasjoner fra tiltaksarrangør til tiltaksarrangør med hensyn til både opplæring, oppfølging og faglig fokus. Hvor de er sammenfallende i at det er mer fagfokus i Oppfølgingstiltak og lite fagfokus i gruppetiltak. Dette er interessant for min problemstilling da ulikhetene sannsynligvis vil påvirke det sosialfaglige arbeidet.

#### 4.2.2 Arbeidsmiljø og teamarbeid

Mye av trivsel i jobben handler om motivasjon og drivkraft. Jeg spurte jobbkonsulentene hva de synes er best med å være jobbkonsulent. Alle åtte uttrykte at de har et ønske om å jobbe med mennesker og at det å hjelpe mennesker ut i jobb er en stor motivasjon. Anna uttrykte det slik:

Det er, det beste er når du ser at det er en gnist! At dem vil! Eller at dem tennes, får et AHA-øyeblikk som virkelig setter dem litt ut da. Det går jo an, wow, ja jeg kan! Så begynner dem å se seg sjøl. Den enorme ressursen altså, faderullan, den er fin. Og.. å få være med på den reisen! Selvfølgelig, det morsomste sånn sett, er når de får seg arbeid og kan juble litt og sånn. Men, den gnisten for meg. (Anna)

Både Cecilie og Berit trakk frem at det er meningsfullt, og at det har samfunnsmessig betydning. Berit kom med følgende utsagn:

E.. Det er meningsfylt! Det er veldig fint å hjelpe folk ut i jobb! Jobb er helse! [...] Og, det å da kunne bistå, og få de ut i jobb, som jeg tenker, om det da alltid er til det beste for de, det er veldig fint. Og så er altså sånn samfunnsmessig, sånn bidra til samfunnet nærmest, så gjør man en god gjerning. Ved å hjelpe flere ut i jobb. (Berit)

Flere av jobbkonsulentene uttrykte at det beste med jobben er å se en endring. Dina uttrykte det slik: «Det er vel det å se en endring, en utvikling. En progresjon. Det trur æ at æ syns e.. vældi givanes» (Dina). Dette handler om endringen som skjer når hun har bidratt med noe i deltakers prosess.

Emilie har erfaring fra både gruppetiltak og individuell oppfølging, og liker best å jobbe med individuell oppfølging, og uttrykte seg slik:

Altså trivsel på arbeidsplassen, det handler jo i liten grad egentlig, om hva man faktisk gjør på jobb. Det handler om, om man har det bra på jobb. Det beste er.. bra kolleger, og fleksibilitet. Ja det er det beste. (Emilie)

Emilie vektlegger her betydningen av å ha det bra på jobb og å ha gode kolleger.

Betydningen av fleksibilitet handler om at jobbkonsulenter i stor grad planlegger ukene sine selv.

At kollegastøtte er viktig, fant jeg hos alle jobbkonsulentene. Berit har erfaring fra å jobbe i både større og mindre team, og uttrykte seg slik:

Det er både antallet og folka, som gjør at det er mye bedre her i denne store gjengen vi er i nå. Ja, så jeg tror det er generelt tryggere å være mange. Det er veldig sårbart og være få. For da må det funke! Mer oversikt og mer, ja mer team enhet. Nå er det på en måte større, og da kan bli mere upersonlig, eller man får ikke nødvendigvis god,

eller.. får ikke relasjon til alle. Det er definitivt fint å være mange også, men.. hvert fall med min erfaring da, med et lite team som fungerte dårlig, så er det fint og betryggende, og veldig bra og være i et større team. (Berit)

Berit uttrykker at mindre team er mer sårbare og avhengig av god kjemi mellom alle for å fungere, mens i større team har man flere å spille på og det blir mindre sårbart. Dette samsvarer med utsagn fra Gerd som også erfarer at små team blir veldig sårbare:

..dette er jo det andre teamet jeg jobber i, som bare er tre. Men jeg har jo vært vant til å jobbe en ti-femten-seksten på Oppfølgingstiltak. Og da syns jeg det er bedre.. jeg følte at det var mye mere lærerikt. At jeg økte min kompetanse da, fordi man er mye mere på egenhånd, når man bare er tre. Mye mere sårbart, og du har kanskje tre helt totalt ulike erfaringsbakgrunner. Hvor det er vanskelig å spille på hverandre uten at det blir personlig. (Gerd)

Dina opplever også at det er lettere å utnytte støtten i teamet nå, og uttrykker det på denne måten:

Og æ ser at æ har bidd flinkere til å utnytt, eller benytt mæ av kan man si, kollega og ledere. Før å få e.. både utslipp men også reflektert rundt de case'an og situasjonan istedenfor at man går aleina med det i hodet sitt, så kan man få innspill, eller bare næsten som en ventil og slipp det ut. Så det trur æ e viktig. Det e viktig med.. altså støttespillera i en sånn type jobb. (Dina)

På spørsmål om hvordan teamet jobber sammen, erfarer Fia at de i hennes team har en delingskultur:

Vi har jo en sånn delingskultur her. Det e i hvert fall det dæm sir. Så vi e.. Men det syns æ jo at vi e flinke på, å dele. Kanskje ikke alle e like flinke på å dele. Men noen liker å dele av sin erfaring, og av hint og tips, og kossen man gjør det, og det, og det.



Vi e jo et stort team, vi har en delingskultur her. Em.. tipse kværandre. Æ syns det e en fin kultur. Æ like å dele! (Fia)

Gerd trekker også fram et annet element, som handler om at det i tiltaksbransjen kan være utfordrende å knytte nære relasjoner til kolleger, fordi det er så hurtig utbytting av teamene. Dette handler om tiltak som er på tilbud og at usikre jobber gjør at det er høy «turnover». Her beskriver hun utfordringer med å bygge gode relasjoner ved hyppig skifte av arbeidsgiver:

[...] det er jo mange utfordringer med det syns jeg. Fordi.. jeg har jo ikke vært så heldig at jeg har kommet inn i tiltak når det har vært helt nytt. [...] det meste jeg har jobba, er jo nesten 1,5 år på ett sted. E.. og da syns.. det var da jeg syns det begynte å likne noe som var e.. kompetanseutveksling og kollegialt støtte. (Gerd)

Alle jobbkonsulentene er sammenfallende i at de mener kollegene og samhandlingen i teamet er av stor betydning for et godt arbeidsmiljø. Gode kolleger er en felles faktor, og videre at det kan være utfordrende dersom teamene er veldig små og kjemien mellom jobbkonsulentene ikke stemmer. Samtidig framkommer at dersom man ikke kjenner seg trygg på kolleger og teamet, kan det være vanskelig og utfordrende å be om hjelp og råd. Dette uttrykte flere at hadde vært utfordrende i Corona-pandemien, mens det også kom frem at dette også er en utfordring ved stadig bytte av team. Jeg fant hos flere av jobbkonsulentene at hyppig utskifting av kolleger i team påvirker arbeidsmiljøet. Jobbkonsulentene beskriver også at størrelsen på teamet er av betydning, og at arbeidsmiljøet i små team kan bli veldig sårbart. Det er gjennomgående at jobbkonsulentene opplever det er fordel med større team, og hvor jobbkonsulentene har en bredde i utdanning og yrkesbakgrunn, noe som er interessant å se på i forhold til min problemstilling.

### 4.2.3 Sosialfaglig arbeid

Jobbkonsulentene ble spurt om hvordan de erfarer at de ulike bakgrunnene til jobbkonsulentene påvirker det sosialfaglige arbeidet. Berit som er sosionom, uttrykte det slik:

Jeg tror at det påvirker i ganske stor grad egentlig. Det sosialfaglige! Det medmenneskelige, det tror jeg er noe ganske annet. Det tror jeg alle.. folk som trekker til disse jobbene, har jo interesse av mennesker, bryr seg om mennesker! Er på en måte relasjonsbyggere og.. ja. Men, det trenger ikke å bety at det sosialfaglige er sterkt og i fokus og til stede! Men det er ikke sikkert det er negativt heller! For det.. jeg tenker det medmenneskelige og interesser for mennesker og sånn, det.. det kan være bra uten det sosialfaglige også. Eller det sosialfaglige er ikke en forutsetning da, for at det blir en god jobb. Men jeg tror nok absolutt at det.. Det er litt vanskelig for meg å snakke om, siden jeg selv har det sosialfaglige i ryggsekken. Så for meg, så er jo liksom det en del av det. Helt naturlig. Men de som.. ja, kommer fra reklame eller hva enn, de.. jeg vet ikke.. de mangler jo det tror jeg. (Berit)

Berit er positiv til at jobbkonsulentene har variert bakgrunn og utdanning, samtidig var det interessant å vite mer om fordeler med sosialfaglig utdanning i jobben. Jeg spurte derfor om det var noen kvaliteter ved utdanningen som flere kunne hatt nytte av i stillingen som jobbkonsulent, og fikk følgende svar:

Vi har jo også etikk og verdier i utdannelsen som også er implementert i meg. Og, det skal jo være implementert i jobben som jobbkonsulent også. Og det kommer liksom i opplæringa litt, om verdiene vi skal ha og sånn. Verdier man skal ha. Man må jo jobbe de litt inn da, hvis man ikke har de, eller hva jeg skal si. [...] Men jeg tenker i hvert fall den etikken fra utdannelsen og sånn, som jeg liker å ha i ryggsekken. Og at jeg er glad jeg har der. [...] Brukermedvirkning hadde vi jo masse om i utdannelsen. Og det er det jo mye fokus på i denne jobben også. Og det og, det kan jo helt sikkert læres in når man får jobben og, men det er også noe jeg, det har jeg litt sånn gjennomarbeida

som student. Hvordan og hvorfor og sånn, med brukermedvirkning. Så det.. ja. Igjen, jeg er glad jeg har det! (Berit)

Så selv om Berit er positiv til at kolleger har variasjon i bakgrunn, viser hun til at utdanningen er relevant og svært nyttig i stillingen. At utdanningen er relevant, er sammenfallende med det de andre jobbkonsulentene med sosialfaglig bakgrunn uttrykker. Heidi som har en master i sosialt arbeid, sa følgende:

Vi ser jo ressursene i menneskene. Sånn at jeg tenker, man trenger jo ikke å ha en sosialfaglig bakgrunn på nettopp det. Men jeg tenker at den kompetansen er vel så viktig! Altså det er jo viktig å ha da, mennesker som har den utdannelsen for å kunne utøve en god jobb. Ja, men jeg tenker at det.. pluss at de har litt sånn her og der, litt ekstra andre.. Men så tenker jeg at det er viktig å ha med seg mennesker som har sosialfaglig bakgrunn altså! (Heidi)

Mens Gerd som er velferdsviter var kritisk til manglende sosialfaglig bakgrunn hos jobbkonsulenter:

Ja. Asså jeg synes jo at det skal være.. det er jo som regel krav til det når du ansettes i NAV. Å ha en bachelor, sosialfaglig bachelor. Eller lang erfaring kan kompensere av og til. Men nå er det jo.. det står sjeldnere og sjeldnere faktisk, i stillingsutlysningene. E.. så skal det jo være krav til det hos tiltaksarrangører og, mener jeg. At man skal ha sosialfaglig bakgrunn for å kunne veilede mennesker i sårbare livssituasjoner. [...] Asså jeg kan ha et kjempegodt e.. nettverk i markedet jeg. Men hvis ikke jeg får kontakt med min deltaker, og klarer å gjøre det nødvendige, eventuelt motivasjonsarbeid eller kognitivt endringsarbeid. Så spiller det ingen rolle om jeg har tredive arbeidsgivere som jeg kan få det mennesket ut i. Det er helt irrelevant. (Gerd)

Anna, Cecilie og Dina som ikke har sosialfaglig bakgrunn, men fra salg, hotell, og HR, var utelukkende positiv til mangfold i teamet. Cecilie uttrykte seg slik:

Jeg tror det bidrar veldig positivt. Jeg tror på mangfold! Og at man kommer styrket ut av å være forskjellige. Fordi man møter forskjellige deltakere. [...] Jeg har en tro på at hvis vi speiler samfunnet, så kan vi også på en måte gjøre den beste jobben. Og så tenker jeg at det er helt utelukkende positivt, akkurat det at man har forskjellig bakgrunn, kompetansenivå, at det er positivt. Gitt at man på en måte hvert fall har de grunnleggende kvalifikasjonene da, selvsagt. (Cecilie)

Cecilie uttrykker at dersom de grunnleggende kvalifikasjonene er på plass, som hun ikke sa hva var, vil det være utelukkende positivt med et mangfold i teamet. Tilsvarende uttrykte Dina at homogene grupper tenker for likt og at dette vil være negativt for et team. Samtidig så hun også en mulig ulempe med de ulike faglige ståstedene: «Ulæmpen vil jo kunne være kvaliteten til det som deltaker mottar i tilbudet tænke æ. Æ har jo ikke oppdaga non ulæmpa sjøl. I og med at man jobbe jo vældi selvstendig» (Dina). Dina har ikke selv erfart noen ulemper ved det, men uttrykker at kvaliteten på tilbudet deltakerne får, vil kunne variere. Dette henger sammen med grad av utdanning og tidligere arbeidserfaring til jobbkonsulentene, men også hvilken opplæring de får i jobben.

Emilie som har helsefaglig bakgrunn, ble også spurt om dette med ulikhetene i teamet og den sosialfaglige oppfølgingen. Hun uttrykte seg slik:

Og.. så tenker man vel da, at sånn gjennomgående positiv tanke rundt det at man er veldig mange forskjellige mennesker med forskjellig bakgrunn, det er bra. For da kan man spille på hverandre. Og det er jeg enig i. Samtidig så er det.. det er veldig vanskelig å spille på hverandre egentlig! Man kan spille på hverandres nettverk. Det går veldig fint! Men og så spille på din for eksempel kvalitet, din evne til å snakke med en deltaker, din måte å møte deltaker på da.. Det får jeg ikke gjort. (Emilie)

Emilie som har bakgrunn fra helse, er positiv til sammensatte team, men ser ikke helt hvordan man skal klare å spille på hverandres kompetanse. Dette henger sammen med jobbkonsulentenes ulikhet i utdanning og individuelle behov for opplæring, og mangelfullt

faglig fokus fra arbeidsgiver. Emilie ser en fordel med å spille på hverandres nettverk, noe som var sammenfallende med det flere av de andre jobbkonsulentene uttrykte.

I transkriberingene fra intervjuene fant jeg flere eksempler på brukermedvirkning og empowerment, noe som er relevant i sosialfaglig arbeid og i arbeidsinkludering (se teori, kapittel 2.5). Selv om ikke alle jobbkonsulentene brukte disse begrepene om oppfølgingen av deltakerne, fant jeg utsagn som viser at begge deler er en del av det sosialfaglige arbeidet til jobbkonsulentene. Da jeg spurte Anna om samarbeidet med arbeidsgiverne, kom følgende svar som viser at det er brukermedvirkning til stede:

Hvis det er en deltaker som ønsker at jeg skal samarbeide. Tar gjerne en prat med arbeidsleder, etter å ha prata med deltaker først, for å klarere hva som kan bli sagt og ikke sagt. Slik at vi er på lik linje hele veien. (Anna)

Anna beskriver også at deltakerne styrkes slik at de blir i stand til å takle utfordrende situasjoner på egen hånd, og følgende eksempel viser at myndiggjøring eller empowerment er til stede i praksis:

Og fordi deltaker da har jobbet godt med denne CV' en kan de også eie' n! Og kunnskapen bak den. Og dermed få en helt flott jobbsøkerprosess som da styrker dem videre. Og dersom du skulle falle ut av arbeidslivet igjen for en periode senere i livet, har de allerede kunnskapen om hele denne prosessen. Slik at de kanskje slipper å søkes inn. (Anna)

Gerd som er velferdsviter uttrykte seg slik om brukermedvirkning og empowerment i tiltaksbransjen:

Ja. Det er noen fine ord som flyr forbi. Jo da. Jo i utdanninga mi og alt det der, så er det selvfølgelig. Og brukermedvirkning er jo også em.. vi har noe som heter, hvert fall i det tiltaket jeg er i nå, så har vi jo noe som heter aktivitetsplikt, for å få sosiale ytelser. Og.. jeg opplever det, at mange av deltakerne som er hos oss, er der fordi de

må. Det er aktivitetsplikten! Hvis NAV hadde brukt litt mer, nå.. nå hører jeg at jeg er veldig kritisk. Men hvis NAV hadde brukt litte granne mere tid på de ulike tiltakene, og satt seg mere inn i dem.. for og fått deltakerne på riktig tiltak. Så kanskje det ikke hadde blitt en aktivitetsplikt, men kanskje noe reelt ut i arbeid. (Gerd)

Mens Berit som er sosionom sa følgende: «Det er ikke et reelt valg. Det er jo veldig stor forskjell på motivasjonen og innsats hos deltakerne» (Berit). Berit uttrykker her at brukermedvirkningen for deltaker ikke er helt reell når det gjelder innsøking i tiltaket og krav om deltakers egeninnsats. Dette er sammenfallende med Gerds utsagn over, om at dersom det gjøres en grundigere «research» i forkant, vil det bli bedre match mellom deltakernes behov og det tiltaket de er i. Dette påvirker det sosialfaglige arbeidet og er derfor interessant i forhold problemstillingen.

I følgende eksempel forteller Dina hvordan prosessen kan være med deltakere som blir mer selvhjulpne:

Det e næsten som man sitt og gir e.. gir verktøy, til ei verktøykasse. Og så e det ikke alltid man vet korsjen man ska bruk hverken en hammer eller en sag.. e.. selv om man har førtælt om igjæn korsjen man ska bruk dette. Men plutselig så står de der med verktøykassa, og tar i bruk både det ene og det andre verktøyet og har liksom fådd det med sæ da. (Dina)

Dette er sammenfallende med utsagn fra Fia. På spørsmål om begrepene brukermedvirkning og empowerment er tema hos tiltaksarrangørene uttrykte Fia følgende:

Æ vil si at.. ordet brukermedvirkning og empowerment har vært mere til stede i det tiltaket æ jobber i nu. Det har ikke vært liksom fokusert på det, på andre.. Mens som velferdsviter, så vet æ ju om dæm. Og det e viktig i møte med den andre.. å ha de tingan til stede. (Fia)

Fia erfarer også at begrepene brukes blant kolleger og ledelsen, med følgende utsagn: «Her blir det jo nævnt innimellom. Brukermedvirkning og Empowerment. Vælinformerte valg, og sånne ting. De ordan e ikke vært liksom like til stede i andre tiltak» (Fia). Dette skiller seg ut fra erfaringer Fia har fra andre tiltaksarrangører.

For å sikre god kvalitet i de anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltakene stiller NAV en del krav. Tiltaksarrangører har beskrevet i tilbudet de har vunnet anbudet på, hvilken metodikk som skal brukes i tiltaket, og er forpliktet til å gi opplæring og faglig oppfølging i tråd med dette. Jeg spurte derfor flere av jobbkonsulentene om en fastsatt metodikk bidrar til å sikre god kvalitet i det sosialfaglige arbeidet. Her er utsagn fra Fia:

Æ trur nok at en bachelor sånn sosialfaglig bakgrunn, kontra en som har jobba.. i.. som sælger. Æ trur nok at med å følle, følle metodikken e.. kan gjøre gode jobba. Men det som æ lægge märke til med min utdannelse, e at æ skjønner mye mere det bakenforliggende. De mekanisman som e både ute i arbeidslivet, men også det som hindrer.. ja, jobbnærvær. Men også det internt i en bedrift forhindrer frafall, internt i en organisasjon. E.. for det hadd, det e jo det min utdannelse går på. Så æ skjønner mye mye mer. Og det kan æ også lægge märke til i samtale med mine kollegaer som ikke har den samme utdannelsen. (Fia)

Fia uttrykker her at med god metodikk som følges, vil jobbkonsulenter med ulik bakgrunn kunne gjøre en god jobb. Samtidig erfarer hun at kolleger med sosialfaglig bakgrunn har en helt annen forståelse for de bakenforliggende mekanismene, og at det er en fordel i jobben, men en slik utdannelse. Dette er sammenfallende med det de andre jobbkonsulentene med sosialfaglig bakgrunn erfarer.

Flere av jobbkonsulentene trekker frem at brukermedvirkning er særlig viktig i rapportskrivning og ved føring av journalnotater. Gerd kom med følgende utsagn:

Jeg er veldig opptatt av å fortelle deltaker at det som står i rapporten er noe de skal være enig i. [...] og det er jeg veldig opptatt av. Men jeg synes jo at i

oppfølgingstiltaket, så var det jo mye mer at vi skrev dem mere sammen med deltaker. Men det har vi ikke kapasitet til rett og lett. (Gerd)

Heidi var tydelig på at hun er opptatt av brukermedvirkning og empowerment, og av at det er deltakernes egen prosess, i likhet med Gerd. Hun løfter også fram at man har faglig ansvar i rollen som sosialfaglig profesjonsutøver:

Men så tenker jeg, det er vel så viktig vi som har sosialfaglig bakgrunn, at vi løfter det ennå mer høyere frem da. For å vise ok dette, husk folkens, dette er viktig!  
Brukermedvirkning er så viktig for å gjøre en jobb, god jobb, ja. (Heidi)

Jeg fant at jobbkonsulentene med sosialfaglig bakgrunn hadde et bevisst fokus på det sosialfaglige arbeidet, og at Empowerment og Brukermedvirkning var i fokus hos dem. De har også en forståelse av sin rolle og trekker veksler på sin utdanning i refleksjoner og utsagn om oppfølging av deltakerne. Jobbkonsulentene med helse- eller sosialfaglig utdanning bruker begrepene brukermedvirkning og empowerment, mens de fire med annen bakgrunn ikke gjør det. Alle de åtte jobbkonsulentene er opptatt av å møte deltakernes behov på beste måte, at de skal være delaktige i egen prosess og bli mest mulig selvhjulpne.

De fleste jobbkonsulentene er positive til- og ser en nytteverdi med ulik kompetanse i teamet. Hvor fordelene med ulike kontakter i ulike bransjer trekkes frem. Samtidig er jobbkonsulentene med sosialfaglig bakgrunn tydelig på at deres fagkunnskap er svært relevant og at den bør være til stede i tiltakene. Sosialarbeiderne erfarer at de bidrar til å sikre faglig fokus i teamenes oppfølging av deltakerne. Dette er relevant for problemstillingen fordi kompetansen til jobbkonsulentene påvirker det sosialfaglige arbeidet.



## 4.3 Kategori 3 Avslutning

### 4.3.1 Personlig fokus

Jobbkonsulentene fikk spørsmål om hvordan det oppleves å jobbe i et anbudsutsatt arbeidsmarkedstiltak, hvordan det påvirker dem personlig når tilbudet nærmer seg slutt, og om eventuelle personlige forberedelser de har gjort eller gjør før tilbudsslutt. De fire erfarne jobbkonsulentene har alle opplevd fasen med tilbudsslutt. Emilie uttrykte følgende:

Ja. Tre ganger har jeg opplevd at e.. firmaet som var et kontor mister tilbudet. Og et annet firma tar over de samme lokalene. De tar over til og med møblene. De kjøper bare opp. Det er sånn den bransjen fungerer. Det har jeg opplevd. (Emilie)

Gerd forteller at å starte midt i eller i slutten av en tilbudsperiode påvirker hvordan hun forholder seg til sine kolleger. Et eksempel er følgende utsagn: «På en rar måte så holder man seg selv kanskje litt igjen. Fordi man vet jo ikke hvor lenge man har disse kollegene» (Gerd). Jeg spurte videre om det handler om å beskytte seg selv, noe hun bekreftet: «Ja, litt for å beskytte» (Gerd). Så Gerd erfarer at det relasjonelle med kolleger påvirkes når det går mot tilbudsslutt. Gerd opplever det stressende å skifte arbeidsgiver ofte, og uttrykte det slik: «Det gjør det. Absolutt! E.. jeg har jobba i dette nå siden september 2018. Og på den tiden så.. nå er jeg på min syvende arbeidsplass» (Gerd). Intervjuet ble gjennomført i oktober 2021, det betyr sju arbeidsplasser i løpet av bare tre år, noe som er svært mye. Dette er sammenfallende med funn fra de andre erfarne jobbkonsulentene, som alle opplever det stressende å jobbe i tilbud og med hyppig skifte av arbeidsgiver.

Emilie uttrykker i følgende utsagn hvordan det oppleves i tilbudsslutt:

Så det blir stress! I.. blant kollegene. For nå blir jeg.. hvis.. nå på en måte.. nå er fremtiden akkurat sånn som deltakerne sin. Den er helt usikker, vi ha' kke.. vi vet ikke.. eller det er helt sikkert vi ikke har jobb om.. På en dato så har vi ikke jobb lenger. Potensielt.. og da, men det er nye firma som tar over. De trenger folk, de vil

søke folk. Og da vil folk søke jobb, og så vil de mang.. stresse seg gjennom jobbintervjuer og fæle greier. Og kanskje få jobb, kanskje ikke! (Emilie)

Utsagn fra Emilie, Fia og Gerd er sammenfallende i at de alle tre har erfart å stå uten jobb og at NAV da har vært et sikkerhetsnett for dem. Så selv om alle tre har relevant utdanning som bør gi en trygghet for å få videre jobb, har de erfart å stå uten jobb og at det kan gå tid før man får en ny jobb. Usikkerheten jobbkonsulentene står i med hensyn til jobb, gjør at fokus i perioden mot anbudsslutt tas vekk fra den jobben de skal utføre, som igjen vil påvirke det sosialfaglige arbeidet.

Fia beskriver her hvordan det var for henne å søke jobb i en slutfase av anbud:

Æ har jo søkt, æ har jo måtta søkt andre jobba.. mens æ har vært i tiltak. Men klart. Det e jo en spenning! Det e jo det. Om man har jobb når tiltaket e over [...] Det kan tænkes at neste gang så blir æ stressa! For.. men tidligere har æ ikke vært det. Da har æ vært så.. vært så heldig at æ har gådd fra ene jobben til den andre jobben. Æ har liksom ikke.. det har gådd greit! Ja bort sett fra en gang. Da va det.. em.. da tok det litt tid før æ fikk neste jobben. Det påvirka selvfølgelig inntekta mi! Det gjor det. [...] Æ har liksom en trygghet i at æ har den kompetansen som blir ættersport. (Fia)

På spørsmål om hvordan det ville vært dersom tiltaket ikke hadde vært lyst ut på anbud, uttrykte Fia seg slik: «Da har æ hadd mere forutsigbarhet. Eller mere forutsigbar arbeidskværdag, eller æ kunne vite at æ kunne være hær..» (Fia).

Alle de erfarne jobbkonsulentene er fast ansatt, og utsagn er sammenfallende i at de opplever dette som en falsk trygghet. Fia uttrykte det slik:

Men, det e jo ingen garanti for at du.. hvis bedriften mister eller e færdi med anbudperioden, e.. og ikke vinner en ny periode.. Så. Så har du jo ikke jobb allikavæl. Om du e fast ansatt eller ikke. Så da må du allikavæl.. e.. så det e på en måte en litt sånn falsk greie, det at du e fast ansatt. (Fia)

Flere av jobbkonsulentene fortalte at det var viktig med et godt nettverk når man var på leting etter ny jobb. Det er også utfordrende for de jobbkonsulentene som ikke har utdanning når det konkurreres om jobber. Gerd uttrykte seg slik:

I og med at det er 75-80% som ikke formidles gjennom NAV og Finn. Som ikke lyses ut. Så må man bruke nettverk. Men det er jo veldig mange innen tiltaksbransjen som ofte ønsker seg til NAV. Fordi det er ikke anbudsutsatt. Men det er også annerledes å jobbe i NAV. men der har du jo veldig-veldig ofte krav til bachelor. Sånn at mange av de som jobber hos tiltaksarrangører, har jo ikke bachelor. Kanskje lang erfaring, eller en annen type bachelor.. enn det NAV har krav på, som gjør at de ikke kan søke seg til NAV. Ikke sant. Så asså de.. de mine kolleger som jeg har snakka med, de er veldig.. jeg tro' kke jeg kan si ett eneste menneske, som ikke syns at dette her er en påkjenning! Hvert fall den tilbakemeldingen jeg har fått. (Gerd)

Gerd beskriver at det er en stor påkjenning for jobbkonsulenter når tilbudet går mot slutten. Et annet element hun trakk fram handlet at fokus hos jobbkonsulentene endres: «... i tillegg så tar det mye ressurser fra oss som veiledere. Fordi vi tenker på, har vi jobb om en måned eller to...» (Gerd). Dette er sammenfallende med funn fra de andre erfarne jobbkonsulentene.

Og på spørsmål om dette er fokus fra ledelsen: «Det er liksom å ha fokuset, nå skal vi fortsette å gjøre en møkkabra jobb, sånn at vi kan fortsatt få beholde tiltaket» (Berit). Berit opplever at det er et overordnet fokus på å gjøre en god jobb for å få beholde tiltaket videre. Det betyr at jobbkonsulenter har dette hengende over seg, og er en faktor som kan skape stress og påvirke det sosialfaglige arbeidet.

Anna ble spurt om hun hadde hørt historier om hvordan folk forbereder til overganger mellom tilbud, men har ikke hørt noe om det. Hun opplever lite fokus på dette, og sier de erfarne virker lite bekymret fordi det pleier å ordne seg med jobb på et vis. På spørsmålet om personlig opplevelse av anbudsutsettelse, kom følgende utsagn:

Med tanke på engasjement og praksis, så har jeg innsett at jeg er jo en av de første ut. Og for å.. som jobbkonsulent har jeg, så må jeg passe på min egen rygg. Nå har jeg tatt noe kursing, slik at jeg har ting å lande på. I mellomtida, hvis jeg ikke lander i jobbkonsulentjobb med en gang. (Anna)

Anna uttrykker at det føles usikkert med hensyn til videre jobb, da hun er ansatt i engasjement. Hun har derfor tatt kurs utenom jobben for å øke sine jobbmuligheter framover. Dina er også ansatt i engasjement, men hun har en bachelorgrad i HR. Selv om utdanningen gir flere arbeidsmuligheter, opplever hun allikevel en usikkerhet:

Det e jo en usikkerhet.. rundt det [...] Om man ikke e på utkikk. Men så e man jo, litt sånn på alørt. Til at man eventuelt må finn en anna jobb da. Og da tænk æ at det kan stjæle litt fokus. (Dina)

Mens Cecilie uttrykte:

Først og fremst så tenker jeg i forhold til liksom fra.. egentlig meg som arbeidstaker sitt ståsted. [...] Altså som bedrift da, så kan man e.. miste gode medarbeidere! Fordi det er litt flyktig.. em.. arbeidsforhold! [...] Jeg innbiller meg at det kan gjøre noe med lojaliteten.. Hos den enkelte ansatte. E.. for å sikre seg selv e.. mest forutsigbarhet. (Cecilie)

Flere av jobbkonsulentene skulle ønske det var mer fokus på temaet anbudsslutt på sin arbeidsplass. Dina uttrykte: «Der opplev æ faktisk at æ kunne ønsk at det va' mer informasjon. E.. det har ikke vært helt åpenbart før mæ at.. at det va' anbud i det æ starta opp i jobben» (Dina). Mens Heidi uttrykte: «..når jeg var på intervju, så fikk jeg jo beskjed av daglig leder at dette er jo anbud, og at det kan jo hende at etter noen år så taper vi» (Heidi). Heidi og Dina har ulike erfaringer med dette. Med åpenhet skapes det en forutsigbarhet i en ellers usikker kontekst, som derfor kan være en bevisst handling fra arbeidsgiveren til Heidi.

Jobbkonsulenter berøres ulikt av at de jobber i et anbudsutsatt tiltak. Noen av de åtte informantene opplever stress rundt dette med mulig tap av anbudet og tenker mye på mulighetene for fremtidig jobb. Jobbkonsulenter er ansatt i ulike typer stillinger hvor seks er fast ansatt mens to er ansatt i engasjement. Jeg fant at tanker og erfaringer rundt anbudsslutt, preger arbeidshverdagen ulikt for jobbkonsulentene. Utsagn fra jobbkonsulentene med flere års erfaring er sammenfallende i at de synes det er stressende med anbud, til tross for at de har relevant utdanning med helse- eller sosialfag. Mens de jobbkonsulentene som har under ett års erfaring i yrket er mindre stresset, og sammenfallende i at de tenker anbudsslutt vil gi nye muligheter. Samtidig uttrykker flere av jobbkonsulentene at anbudsperiodene er korte, og at dette tar bort noe av fokus fra den jobben man skal utføre og gjør at man holder seg oppdatert på hva som finnes av andre muligheter. Det har betydning for bransjen når de mister god kompetanse og stadig må lære opp nye folk, som er ressurskrevende.

#### 4.3.2 Sosialfaglig arbeid

Flere av jobbkonsulentene har erfaringer med det sosialfaglige arbeidet og oppfølgingen av deltakere i en anbudsslutt, mens de andre jobbkonsulentene også hadde refleksjoner rundt dette temaet. Anna uttrykte: «Man gjør sine forhåndsregler. Kartlegger jo kontakter, så man slipper å tenke på det» (Anna). Hun sa også:

Det er jo lønn som får oss til å ha en fin hverdag! Og hvis du da plutselig risikerer å miste jobb om tre måneder da, og du blir stressa. Jeg kan tenke meg at privatlivet blir veldig raklete igjen. Kanskje til og med jobbkonsulent ikke kan yte sitt beste de siste tre månedene fordi dem er mer bekymra for sin egen vei. Det er jo realiteten man må ta til takke med her.. (Anna)

Anna har forberedt seg og ønsker å utføre en god jobb med deltakerne til siste arbeidsdag, samtidig er hun bevisst på at hun ikke kan vite hvordan hun vil reagere eller hvordan det vil påvirke jobben.

Mens Cecilie uttrykte seg slik:

Altså, jeg tenker at jeg har for stort.. omsorgsfølelse for mine deltakere. At det mm.. ja jeg ville nok følt veldig på, og samvittigheten rundt det å gjøre et godt stykke arbeid før eventualiteter, ikke sant. Det er viktig! Jeg setter høye krav til meg selv. Jeg er kvalitetsbevisst og veldig samvittighetsfull. Sånn at akkurat det med deltakerne, så jeg håper jo ikke at det vil påvirke de. Men likevel, så.. skal man være realistisk på det, så vil det jo det. Fordi jeg er en del av produktet dem får. Ikke sant. Og dette preger min arbeidshverdag da, så vil jo det ha, likevel ha noe og si... innbiller jeg meg. Når det begynner å nærme seg. Mm.. men jeg har ikke erfart det. (Cecilie)

Jeg fant at Anna, Cecilie, Dina og Heidi som ikke har erfart anbudsslutt, er like i håper de vil gjøre en like god jobb også når det går mot anbudsslutt. Allikevel tror de det vil påvirke arbeidet dersom de har en usikkerhet med hensyn til videre jobb.

Om eventuelle endringer i måten man jobber med deltakerne, uttrykte Gerd:

E.. det bør jo ikke være det. E.. jeg prøver, personlig, at det ikke skal være det. Men.. litt motivasjonssvikt kanskje! Vil jeg jo si! Fordi man er jo veldig opptatt av om man har en arbeidsplass om to uker eller ikke! [...] Det er ikke lett! Det er klart at man må jo bruke energien på ulike steder. E.. som man egentlig bare skulle brukt ett sted. E.. og det har jo hendt at jeg faktisk har søkt på de samme jobbene som deltakerne mine. Mm.. Så.. det føles ikke godt.. i en anbudsslutt. (Gerd)

Så selv om Gerd ønsker å utføre en like god jobb i slutten av anbudet, så erfarer hun at arbeidet påvirkes av den situasjonen man er i. Mens Berit uttrykte seg slik:

Ja. Ja da. Det er ikke noen kvalitet. Eller, noe positivt. Og den siste perioden der, det blir jo, det blir dårlig med jobb egentlig. Da bryr man seg ikke så mye, for det har ikke så mye og si. For man er ferdig uansett. Resultatet er ikke så viktig lenger! Vi har på en måte ikke noe mer å oppnå når vi er ferdig der. Så da blir det liksom å, ja vi gjør det beste, det er ikke sånn at vi ikke bryr oss, eller at vi ikke brydde oss om

deltakerne lenger! Men du mister jo det derre, ja holdt på å si langtids, det her er. Vi vet utfallet, på et vis. Så da.. er det ikke så farlig. Og det er en sannhet med modifikasjoner. (Berit)

Funn hos Berit, Fia og Gerd er sammenfallende med funn hos Emilie om påvirkning av arbeidet i anbudsslutt: «Det er bare mas! Og det.. jobben blir elendig, og alle har det vanskelig! Og det er det jo ingen som ønsker! Men sånn gjør de det altså!» (Emilie).

Og videre om det sosialfaglige arbeidet:

Ja, ja, ja! Det sosialfaglige er helt avhengig av at man har det bra på jobb. At man ha.. at man er trygg på jobben! At man har e.. støtte i jobben, i firmaet.. at man har gode kolleger. Og den tryggheten er jo ikke der hvis man.. hvis kontoret er sagt opp! Og da er man konkurrenter da! (Emilie)

Emilie erfarer at jobben som utføres i en slutfase av anbudet ikke lenger er like god, og at uten trygghet i jobben og i jakt etter ny jobb, påvirkes både samarbeidet mellom kolleger og oppfølging av deltakere. Så det er av relevans for problemstillingen da det sosialfaglige arbeidet påvirkes.

Jeg spurte også om hvordan holdningen i teamet var i fasen med anbudsslutt. Berit har erfart at teamet gikk inn i en likegyldig modus, og kom med følgende utsagn: «[...] vil nok si at det var litt holdning at, shit samma, vi er snart ferdig! Og de som da skal fortsette i tiltaket, de overfører vi bare til neste tiltaksleverandør. Så kan de plukke opp ballen der.. ja» (Berit). Dette er et eksempel på at oppfølging av deltakerne ikke har like stort fokus i anbudsslutt.

Stabilitet i teamet og kontinuitet i oppfølgingen av deltakerne er noe som har betydning for oppfølgingen av deltakerne. Flere av jobbkonsulentene opplever gjennomtrekk og hyppig skifte av jobbkonsulenter som følge av anbud (se også 4.3.1). Berit uttrykte seg slik:

Ja. Så noen da, kanskje noen da søker seg vekk nå når det nærmer seg mot slutten. Bare sånn for sikkerhet. Og så.. så der kan man miste folk. At man søker seg mot sikkerhet når det begynner å nærme seg slutten på perioden da.. (Berit)

Mens Cecilie uttrykte seg slik:

Det har noe med de grunnleggende behovene man har som menneske også. Atte man søker forutsigbarhet. Ikke sant. Trygghet rundt det. Og når den ikke er der, så.. så gjør man jo noen valg da, ikke sant. For å sikre seg. Så jeg tror det kan gjøre noe med kvaliteten på tilbudet. Em.. fordi det blir litt sånn flyktig.. Ikke sant. Når det har gått, begynner å nærme seg fire år.. og hvis man skal se på det, på liksom bedriftsnivå da, så tenker jeg at det em.. man kan potensielt miste mange gode arbeidstakere. (Cecilie)

Gerd trekker også frem at anbudsslutt krever mye ressurser fra tiltaksarrangørene som heller burde vært brukt på andre ting som styrking av teamfølelse og kompetanseheving:

Det krever så mye av de ulike tiltaksarrangørene. At man kunne brukt det, for eksempel på kompetanseheving, bedre kollegiale sosiale sammenkomster, mange sånne ting som for å styrke teamene. Og teamfølelsen.. for man mister team.. asså det lagspillet og den lagfølelsen når man hele tida må være på vei mot noe annet. (Gerd)

Jeg fant hos flere av jobbkonsulentene at korte anbudsperioder gjør at det blir lite kontinuitet i arbeidet. Ustabile arbeidsforhold gjør også at det er høy turnover, og jeg fant at når tiltaksarrangørene stadig må gi grunnopplæring til nye jobbkonsulenter, blir det også færre muligheter for faglig påfyll for de andre jobbkonsulentene da de økonomiske rammene er stramme. En jobbkonsulent har erfart at fast ansatte blir prioritert.

Flere av jobbkonsulentene uttrykker at anbudsutsetting er uheldig når man jobber med mennesker. De stiller spørsmål rundt om man vil klare å gjøre en god jobb når man selv står i



fare for å stå uten jobb i nær framtid. Alle jobbkonsulentene uttrykker at jobben de skal utføre vil bli påvirket når det går mot anbudsslutt, og selv står i fare for å miste jobben. De fire som har erfart anbudsslutt er sammenfallende i at de opplever at fokus tas vekk fra jobben i de siste månedene før anbudsslutt og at dette får en negativ konsekvens for deltakerne.

## 5 Diskusjon av resultater

Her diskuteres funn fra kapittel 4 opp mot tidligere forskning. Ved hjelp av de tre forskningsspørsmålene jeg presenterte i kapittel 1.4, vil diskusjonen bidra til å besvare problemstillingen; Hvilke erfaringer gjør jobbkonsulenter seg med sosialfaglig arbeid i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak?

### 5.1 Sosialfaglig arbeid

Det ene forskningsspørsmålet for studien er: Hvordan arbeides det sosialfaglig i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak?

#### 5.1.1 Relasjonelt arbeid

I kapittel 4.2 presenterte jeg jobbkonsulentenes erfaringer med arbeidet underveis i en anbudsperiode. Jeg fant at alle jobbkonsulentene var genuint opptatt av å gjøre en god jobb, og at det lå flere insentiver til grunn. Den viktigste grunnen var at de ville bidra til å hjelpe jobbsøkere ut i arbeidslivet, og alle var opptatt av å hjelpe mennesker. Meningsfull jobb er en viktig motivasjon i arbeidet, og jobbkonsulentene synes det er ekstra motiverende når de ser en endring hos deltakerne (se kapittel 4.2.2). Jeg tenker at motiverte jobbkonsulenter har en egen drivkraft for å gi en best mulig oppfølging. Samtidig er den relasjonelle kompetansen avgjørende for å få til gode prosesser, og er en hovedmetode i sosialt arbeid (Langeng & Stene, 2010, s. 274; Sannes & Spjelkavik, 2014, s. 129; se også PROBA, 2019). I intervjuer med deltakere ved tiltakene fra PROBA studien (2019, s. 42), fikk forskerne inntrykk av at den relasjonelle kompetansen er spesielt viktig. Deltakerne vektla behovet for at jobbspesialisten ser dem, lytter til dem og forstår dem. Selv om alle jobbkonsulentene i min studie motiveres av å gjøre en god jobb for deltakerne, er de ulike i at de har stor variasjon i arbeidserfaring og utdanning. Dette gir individuelle variasjoner i arbeidsutførelsen både fordi de er ulike personligheter, men også fordi de har ulikt erfaringsgrunnlag. Det

betyr at de også har variasjoner i den relasjonelle kompetansen, som ifølge PROBA (2019) og Shulman (2003) er så viktig i jobben.

### 5.1.2 Tverrfaglige team

Jeg spurte jobbkonsulentene hvordan de selv erfarer at de ulike bakgrunnene til jobbkonsulenter påvirker det sosialfaglige arbeidet (se kapittel 4.2.3). De fleste av jobbkonsulentene i min studie, uttrykker at variasjoner i teamet kommer deltakerne til gode. De nevner at med mangfold i teamet kan man speile samfunnet og møte deltakerne bedre, og at jobbkonsulentene kan spille på hverandre og på hverandres nettverk. Samtidig uttrykte jobbkonsulentene med sosialfaglig bakgrunn at deres utdanning er relevant og viktig inn i teamene. Gerd setter fingeren på noe vesentlig når hun presiserer at det ikke hjelper om hun har arbeidsgivere å samarbeide med, dersom hun ikke får kontakt med sine deltakere og klarer å motivere dem og å gjøre endringsarbeid. Hun påpeker at det er behov for sosialfaglig bakgrunn og synes man skal ha det for å kunne veilede mennesker i sårbare livssituasjoner, og sier dette som regel er et krav når du ansettes i NAV. Den relasjonelle kompetansen fra helse- og sosialfaglig utdanning er relevant (se PROBA, 2019, s. 42; Sannes & Spjelkavik, 2014, s. 129). PROBA fant at veiledere i de NAV-interne tiltakene vektlegger NAV-kompetanse, sosialfaglig kompetanse, og kompetanse knyttet til brukers utfordringer, noe mer enn de eksterne tiltakene, og at relasjonell kompetansen er spesielt viktig for deltakerne (PROBA, 2019, s. 42). Dette er også sammenfallende med det som Øvrelid (2019, s. 265-266) beskriver om relevansen av tilretteleggingskompetanse i arbeidsinkludering.

Samtidig finner jeg belegg for at variasjon i teamet også er viktig i arbeidsinkludering. Jobbkonsulentenes utsagn (4.2.3) om betydningen av variasjon i teamet, bør ses i sammenheng med det som framkommer her: «Arbeidsmarkeds-tiltakene retter seg mot brede målgrupper av brukere med sammensatte individuelle behov og gjennomføres i samspill med flere aktører (arbeidsgivere, helsevesen, utdanningsmyndigheter etc.) Dette krever personell med relativt høy og sammensatt, tverrfaglig kompetanse hos leverandørene» (NOU 2020: 13, s. 269). I NOU' en står det at det er et behov for

sammensatt tverrfaglig kompetanse, men at det også kreves personell med relativ høy kompetanse. Dermed er det ikke tilstrekkelig kun å ha variasjon i teamet. Dette er sammenfallende med det jobbkonsulentene med sosialfaglig bakgrunn i min studie, uttrykte om relevansen av deres utdanning. Det treffer også Gerd sine argumenter om at jobbkonsulenter bør ha høyere utdanning, samt jobbkonsulentenes argumenter for bred sammensetning i teamet.

På den annen side speiler ikke behovet for høy kompetanse den virkeligheten som er i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak i dag, hvor svært mange jobbkonsulenter er uten høyere utdanning. I NOU 2020: 13, framkommer at i 2018 hadde mer enn 50 % av ansatte i arbeidsmarkedstiltak utdanning på videregående nivå eller lavere (NOU 2020: 13, s. 296). Dette er sammenfallende med det Gerd (4.2.3) uttrykker, når hun ser behovet for mer sosialfaglig kompetanse hos jobbkonsulenter. I NOU' en (NOU 2020: 13, s. 283) er det ikke bare fokus på kompetansen hos tiltaksarrangøren, men også internt i NAV. Det framkommer at ingen bestemt utdanning leder til en jobb i NAV, at mange med sosialfaglig utdanning jobber i etaten, og betydningen av at de sosialfaglige utdanningene gir kunnskap om både NAV-systemet og arbeidsmarkedet. Det pekes på et behov for fokus på kompetanse og kompetanseheving av veiledere i arbeidsinkluderingen. Ikke bare i NAV-systemet, men også hos tiltaksarrangørene. Dette er sammenfallende med det jeg fant i min studie, men at vilkårene for kompetanseheving derimot ikke er like fullt til stede hos de anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltakene (se kapittel 4.1.2 og 4.2.1). *Arbeidsinkludering i sosialt arbeid* (Glemmestad og Kleppe (red.), 2019) er nettopp et bidrag fra det sosialfaglige fagfeltet, hvor fagfokuset og kompetansehevingen er rettet mot sosialt arbeid i arbeidsinkluderingen.

### 5.1.3 Makt

Et annet element av betydning for det sosialfaglige arbeidet, er ulike roller og samarbeid. Det å være bevisst sin rolle og maktposisjon er viktig i samhandling med deltakerne i arbeidsmarkedstiltakene. Når Gerd (4.2.3) uttrykker at det burde være et krav at

jobbkonsulenter har sosialfaglig utdanning, handler dette om å sikre et minimum av relevant fagkompetanse når man skal veilede mennesker i sårbare situasjoner.

Gerd, Fia, Berit og Heidi, alle med sosialfaglig utdanning, uttrykte at utdanningen har stor relevans for jobben og at fagområdet er viktig i arbeidet (4.2.3). Fia uttalte «..æ skjønner mye mer av det bakenforliggende. De mekanismen som er både ute i arbeidslivet, men også det som hindrer.. ja, jobbnærvær», noe som er sammenfallende med det Øvrelid (2019, s. 265-266, s. 274) uttrykker om behovet for inkluderingskompetanse hos NAV i sammenheng med arbeidsinkludering.

Dagens samfunn er styrt av individuell frigjøring og selvrealisering gjennom «governmentality» og NPM (Hood, 1991; Øvrelid, 2019, s. 266), og hvor hver og en må ta mer ansvar. Deltakerne i arbeidsmarkedstiltakene vil gjennom å komme ut i arbeid, oppnå å bli selvforsørget og dermed svare til forventningene i samfunnet. Mens premissene er ekspertstyrt, og hvor arbeidslinja og staten ved NAV legger føringene. Foucault ville gjøre eksperter og maktens representanter mindre skråsikre, og han opererer med makt som en dynamisk kraft, sier Øvrelid (2019, s. 267).

Maktutøvelsen fra det offentlige i sammenheng med min studie utspilles gjennom NAV og i arbeidsmarkedstiltakene, og kan komme til uttrykk når jobbkonsulentene møter deltakere som føler avmakt. Et eksempel på dette er Fia sin erfaring med anbudsoppstart og overføring av deltakere fra forrige tilbud (se kapittel 4.1.1). Hun fortalte om deltakere som er «møkka lei» av repetering og kartlegging på nytt med ny jobbkonsulent. Det er ikke bare repetering og dobbeltarbeid som kan bremse prosesser for deltakerne. Erfaringer med vanskelige overganger kan medføre ekstra motstand mot systemet og tiltaket, og gjøre at deltakere kjenner på avmakt (Sannes & Spjelkavik, 2014, s. 125). Slik motstand er krevende og påvirker samarbeidet og kommunikasjonen mellom jobbkonsulent og deltaker. Da må en del av den tilmålte tiden brukes for å ordne opp i deltakers tankeprosesser og frustrasjonen rundt overgangene, og kan forsinke de arbeidsrettede prosessene. Eksempelet viser hvordan anbudsprosesser kan påvirke det sosialfaglige arbeidet i overgangene mellom to tilbud. Deltakerne som overføres til ny tiltaksarrangør må etablere nye relasjoner med nye jobbkonsulenter. Slike prosesser krever jobbkonsulenter som er trygge i rollen og har god

relasjonskompetanse, noe som er sammenfallende med funnene i PROBA (2019, s. 42). Dette kan også være en av grunnene til at interne oppfølgingstiltak i NAV har bedre resultater enn anbudsutsatt oppfølging (PROBA, 2020).

Med ulikhet i kompetanse har hver enkelt jobbkonsulent med seg sine erfaringer og sin forforståelse inn i møtene med deltakerne. Fra et fenomenologisk perspektiv er ikke bare møtene mellom subjekt og subjekt preget av den enkeltes forforståelse, men den sosiale virkeligheten formes også av interaksjonen mellom dem (Zahavi, 2014, s. 213-214). Når jobbkonsulentene samhandler med deltakerne må de møte dem der de er, lytte og forsøke å forstå hvordan de opplever sin situasjon, for deretter å kunne hjelpe dem. I en slik sammenheng er maktutøvelsen fra jobbkonsulent produktiv og positiv for deltakerne (Sannes & Spjelkavik, 2014, s. 137), dette samsvarer med resultater i PROBA-rapporten (2019, s. 42).

#### 5.1.4 Brukermedvirkning og Empowerment

Forskningen viser at brukermedvirkning og empowerment er viktig for sosialfaglig arbeid og arbeidsinkludering, dette har jeg redegjort for i teoridelen (kapittel 2.5). Jeg fant i min studie at ulikheter i jobbkonsulentenes erfaringer også kom til uttrykk i sammenheng med sosialfaglige begreper. Jeg har tidligere presentert jobbkonsulentenes erfaringer med brukermedvirkning og empowerment (se kapittel 4.2.3). Jobbkonsulentene med sosialfaglig bakgrunn, brukte begrepene «empowerment» og «brukermedvirkning» når de fortalte om det sosialfaglige arbeidet i jobben, mens jobbkonsulenter med annen bakgrunn ikke gjorde det. Utsagn fra Anna viser at dette er til stede i praksis, selv om hun ikke benytter begrepene når hun forteller. Et annet eksempel er utsagn fra Dina hvor hun beskriver hvordan prosessen kan være med deltakere som blir mer selvhjulpne. Selv om alle jobbkonsulentene jeg intervjuet er opptatt av brukermedvirkning og empowerment i praksis, fant jeg at det er variasjoner fra tiltak til tiltak. Et eksempel er utsagnet fra Fia, hvor hun forteller at brukermedvirkning og empowerment er tema i tiltaket hun jobber i nå, men at dette ikke har vært fokus i andre tiltak hun har jobbet i. Mens Gerd som jobber i gruppetiltak uttrykte

følgende om brukermedvirkning og empowerment «Ja. Det er noen fine ord som flyr forbi», utsagnet bunner i hennes erfaring med for liten tid til å praktisere dette i gruppetiltak.

Flere av jobbkonsulentene i min studie trakk fram at i rapportskrivning er det viktig med brukermedvirkning, eksempelvis utsagn fra Gerd og Heidi (se kapittel 4.2.3). Samtidig erfarer jobbkonsulentene at det i gruppetiltak ofte «ikke er tid» til å skrive rapporter sammen med deltakerne. Alle de åtte jobbkonsulentene jeg intervjuet er opptatt av brukermedvirkning og empowerment, og dette praktiseres i stor grad i oppfølgingstiltak. Dette er sammenfallende med funn i PROBA-rapport: «Tiltaket formes i stor grad etter hva deltaker ønsker, slik vi fikk det formidlet. Brukerne vi intervjuet synes det er flott og de er takknemlige, og jobbspesialistene erfarer at det er givende å jobbe på den måten» (PROBA, 2019, s. 51).

#### 5.1.5 Opplæring og oppfølging i stillingen

Jobbkonsulentene i min studie erfarte at det er stressende å jobbe i gruppetiltak (se kapittel 4.1.2). Fokuset der er på effektivitet, hvor deltakere skal raskt gjennom systemet. Da Gerd startet som hovedveileder i gruppetiltak fikk hun ingen opplæring, kun en kort innføring i datasystemene og rammene for leveransen. Hun beskrev oppstarten som «Learning by doing». Men også jobbkonsulenter i individuelle oppfølgingstiltak erfarer at det er lite fokus på opplæring og faglig oppfølging. Også Anna beskriver oppstarten i sin jobb i Oppfølging som «learning by doing». Flere av jobbkonsulentene jeg intervjuet uttrykte et ønske om mer opplæring og faglig oppfølging i jobben. Jobbkonsulentene tror lite fokus på dette henger sammen med stram økonomi i arbeidsmarkedstiltakene, og de erfarer at tiltaksarrangørene kun gir opplæring og kurs i det som er et minimum for å fylle kravene fra NAV. Et utsagn fra Anna er interessant i denne sammenhengen, da hun har erfart at med mangelfull opplæring har hun tilegnet seg en egen måte å jobbe på. Som igjen kan bety at hennes måte å jobbe på ikke nødvendigvis passer med anbudets profil. Dersom dette gjelder flere jobbkonsulenter kan det være en tendens, og en konsekvens av hvordan mangelfull opplæring av jobbkonsulenter påvirker det sosialfaglige arbeidet. Og der igjen at mangelfull opplæring kan være en konsekvens av stram økonomi i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak.

En kan jo undre seg om den økonomiske satsningen fra staten ved NAV ikke bare henger sammen med NPM og arbeidslinja (Øverbye & Stjernø, 2012), men at det også kan handle om myten om at velferdsmottakere mangler arbeidsmoral (Hasenfeld, 2010, s. 17).

Eksempel på funn fra min studie er utsagn fra Gerd og Berit om aktivitetsplikt (se kapittel 4.2.3). De uttrykker at mange deltakere er i tiltaket fordi de må, og at noen deltakere mangler motivasjon, men også at deltakere kan være søkt inn i feil tiltak. Kan dette dreie seg om det samme som framkommer hos Hasenfeld (2010, s. 17) om jobbklubb og «work first»? Hasenfeld skriver nettopp at «work first» har blitt dominerende tiltak fordi det bekrefter myten om at velferdsmottakere mangler arbeidsmoral og foretrekker å være avhengige av velferdsytelser. Deltakerne sendes til jobbklubb/jobbsøkerkurs for at de skal finne en jobb, fordi disse tiltakene ikke krever omfattende individualisert praksis eller komplekse tjenester, står det i studien. Et annet moment hos Hasenfeld er at "work first" er relativt billig, og krever begrenset saksbehandlingsekspertise. Hvis vi beveger oss vekk fra Hasenfeld (2010) sin forståelse, og ser på hva regjeringen uttrykker om arbeidslinja og arbeidsinkludering, får vi kanskje et annet bilde.

I Stortingsmelding 32 (Meld. St. 32 (2020-2021), s. 7-8), understrekes hvor viktig det er å ha en jobb å gå til og betydningen av å oppleve sosial tilhørighet og sosiale felleskap, og at dette har blitt ekstra tydelig etter det første året med koronapandemi. Et viktig poeng i denne stortingsmeldingen er at politikken mot utenforskap må være bred. I motsetning til det Hasenfeld (2010) sier, og hva flere av jobbkonsulentene i min studie erfarer, så ønsket regjeringen-Solberg å satse på arbeidsmarkedstiltakene. I stortingsmeldingen påpekes at arbeidsmarkedstiltakene må utvikles og utformes for å være mest mulig relevante, slik at flere av de som mottar økonomisk stønad kan komme i arbeid (Meld. St. 32 (2020-2021), s. 16). Så på den ene siden ligger det en forventning i arbeidslinja om at flest mulig skal være selvforsørget (Øverbye & Stjernø, 2012), og at arbeidsmarkedstiltakene her er viktige. Mens på den annen side er det NAV som setter rammene for tiltaksarrangørene som skal bistå med arbeidsinkluderingen. Det ser også ut til at i gruppetiltak er det lavere kompetansekrav til veilederne, lite fagfokus, i tillegg til at deltakerne skal loses gjennom tiltaket på få uker. Disse faktorene skaper stress for jobbkonsulentene og mistriksel med å jobbe i gruppetiltak, noe jobbkonsulentene i min studie også uttrykte (se 4.2.1).



Alle jobbkonsulentene jeg intervjuet har kurs i SE-metodikk og Motiverende Intervju (MI) (se kapittel 4.1.2) og alle jobbkonsulentene mener god opplæring og kompetansehevende kurs er viktig for å kunne gjøre en god jobb. Flere av dem ønsket seg mere faglig påfyll og bedre opplæring, samt oppfølging på metodikk (se kapittel 4.2.1). At sosialfaglig kompetanse er relevant i arbeidsinkludering har jeg argumentert for tidligere (se kapittel 5.1.2), men dette har også vært innlemmet i Stortingsmelding 33 (Meld. St. 33 (2015-2016), s. 72). Det viser at behovet for sosialfaglig kompetanse i arbeidsinkludering har vært i fokus fra regjeringen Solberg over flere år, samtidig er dette fortsatt beskrevet som et behov i NOU 2020: 13. Noe som er sammenfallende med funn fra min studie, hvor jobbkonsulentene erfarer at det er behov for mer fokus på sosialfag i tiltakene enn de erfarer at det er i dag. Særlig jobbkonsulenter uten sosialfaglig bakgrunn ytret et behov for mer opplæring og kursing på metodikk.

En annen faktor som alle jobbkonsulentene i min studie trakk frem som en utfordring for arbeidsutførelsen, var mangelfull og i noen tilfeller manglende opplæring på systemer (se kapittel 4.1.2). Dette medførte at de brukte mye tid på å lete og å prøve å finne ut av ting på egenhånd, eller at prosesser stoppet opp om de ikke fikk hjelp av noen. Jeg fant også at dette var ekstra utfordrende under koronapandemien når jobbkonsulentene arbeidet fra hjemmekontor. I tillegg trakk flere jobbkonsulenter frem at mye tid går med til å registrere, journalføre og dokumentere. Dette er dyrebar tid som de heller ville ha brukt på deltakerne, eller arbeidsgiverbesøk. Dokumentasjon og styring henger sammen med nyliberalisme og NPM-tenkningen (Hood, 1991; Djupvik et al., 2018).

Den frustrasjonen jobbkonsulentene i min studie kjenner på i sammenheng med registrering og utfordringer med datasystemene (4.1.2), er interessant å se på i forhold til en fersk studie om NAV-veilederes arbeidssituasjon; Ellingsen et al. (2021). Den ser på hvordan digital samhandling påvirker arbeidssituasjonen til veilederne i NAV. Artikkelen viser til tidligere forskning om at økt digitalisering har bragt NAV fra «bakkebyråkrati» til «skjermbyråkrati», og at dette gir noen utfordringer med hensyn til digitale ferdigheter. Det presiseres at veilederens mestring av digital samhandling på individnivå henger nøye sammen med

betingelser for opplæring og kompetanseutvikling på organisasjonsnivå. Dette er sammenfallende med erfaringene til jobbkonsulentene i min studie.

Ellingsen et al. (2021, s. 19) trekker frem at kompleksitet gjør at veilederne må håndtere både nye og gamle systemer. «Opplæring i ulike systemer og kompetanse i digital samhandling henger nøye sammen med opplevelsen av mestring i arbeidet. Manglende mestring av digitale systemer kan utløse stress» (Ellingsen et al., 2021, s. 19).

Jobbkonsulentene i min studie opplevde også manglende mestring som utløste stress (4.1.2). Ellingsen et al. fant følgende: «veilederne i studien gir uttrykk for at de ikke behersker jobben fullt ut og at de ikke har den kompetansen som kreves» (Ellingsen et al., 2021, s. 22). Funn i begge studier viser et behov for mer opplæring, særlig på systemer. Hos Ellingsen et al. uttrykte veilederne hos NAV at det går bort mye tid på å tilegne seg nye systemer, og å holde seg à jour med rutiner. Dette handler om knapphet på tid som også er sammenfallende med funn fra min studie. Jeg fant at jobbkonsulentene blir overlatt mye til seg selv og må bruke mye tid på å finne ut av systemer på egenhånd, eller på å aktivt oppsøke noen for å få hjelp. Selv om studiene er ulike i at Ellingsen et al. har intervjuet veiledere i NAV, og jeg har intervjuet jobbkonsulenter i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak, er det flere likheter.

Veiledere i begge studier har behov for mer opplæring og tid til å sette seg inn i nye systemer og rutiner. En annen faktor er at dette da går ut over oppfølgingen av brukerne hos NAV eller deltakerne i tiltakene. Ellingsen et al. (2021, s. 26-27) konkluderer med at utfordringer med digital samhandling kan være store når de pågår over tid, at lukkede fagsystemene reduserer veiledernes autonomi, og at god opplæring på organisasjonsnivå kan redusere stress på individnivå og øke tilfredsstillelsen ved arbeidet. Jobbkonsulentene i min studie uttrykker at anbudsutsatte tiltaksbedrifter har få økonomiske ressurser til opplæring og fagutvikling, i motsetning til NAV hvor det satses på kompetanseutvikling av ansatte. Likevel er begge studiene sammenfallende i funn av manglende mestring og stress i jobbutførelsen ved manglende kompetanse. De er også sammenfallende i at handlingsrommet for skjønnsutøvelsen påvirkes av målkrav og rammer.

Målkraft er interessant å se på i sammenheng med en annen studie om sosialarbeidere; Djupvik et al. (2018). Den utforsker sosialarbeidernes vilkår for skjønnsutøvelse under den nåværende styringsformen NPM, og har kommet fram til at sosialarbeiderne opplever at det er gode muligheter for skjønnsutøvelse i jobben. Så funnene fra denne studien viser at skjønnsutøvelse og autonomi har en sentral plass for bakkebyråkratene også i dag (Djupvik et al., 2018, s. 55). Et poeng hos Djupvik et al. (2018, s. 55) er at selv om NPM er preget av resultat- og målkraft, så vektlegges også brukermedvirkning og lovfestede rettigheter om valg av tjenesteleverandør i offentlige tjenester. Ulikhet i resultater mellom studien til Djupvik et al. (2018) kontra Ellingsen et al. (2021) og min egen studie, må ses i sammenheng med at Djupvik et al. har sett på flere sosialfaglige felt og ikke utelukkende på NAV og arbeidsinkludering. Funnene fra Djupvik et al., er dermed ikke helt sammenlignbare.

En rapport som derimot er svært relevant er hentet fra PROBA Samfunnsanalyse (PROBA, 2020) hvor Oppfølgingstiltaket er evaluert etter at det ble anbudsutsatt. Rapporten viser at anbudsutsettelse har gitt bedre resultater i form av overgang til arbeid til en lavere pris: «Utvidet oppfølging har mellom 5 og 14 prosent bedre resultater enn Oppfølging, men vi finner at kostnadene er om lag 36 prosent høyere» (PROBA, 2020, s. 5). Utvidet oppfølging som det her vises til, er NAV-interne oppfølgingstiltak, mens Oppfølging er anbudsutsatt og sammenlignbart med min studie. At NAV har lavere kostnader i anbudsutsatt Oppfølging, samsvarer med funn i min studie, om at prisene er presset i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak.

Jeg spurte jobbkonsulentene om samarbeid og faglig oppfølging i tiltaket. De fleste jobbkonsulentene har i dag ukentlige fagmøter og porteføljegjennomgang i teamene, men flere erfarer ulik praksis fra tiltak til tiltak (se kapittel 4.2.1). Fia har erfart variasjoner i ulike tiltak hun har jobbet i, Anna uttrykte «ukentlige fagmøter» og «lærer mye sammen», mens Cecilie er mer kritisk og uttrykte følgende om fellesmøter «man løfter ulike temaer, man får litt faglig påfyll på det, i desperasjon» og «jeg anser det mere som inspirasjon enn faglig». Dette er sammenfallende med funnene i PROBA-rapporten (2020) om forskjeller i teamorganisering:

Det er stor forskjell mellom Oppfølging og Utvidet oppfølging i NAV når det gjelder teamorganisering. Hele 94 prosent av jobbspesialistene i NAV oppgir at de er organisert i team, mens det bare gjelder halvparten av jobbspesialistene i Oppfølging. Nesten alle i Oppfølging svarer likevel at veilederne har jevnlig møter hvor de diskuterer enkeltsaker og gir hverandre tips. (PROBA, 2020, s. 20)

PROBA-rapporten (2020) viser at det er bedre resultater av oppfølgingstiltak internt i NAV enn i anbudsutsatt Oppfølging, men at kostnadene er lavere i de eksterne tiltakene. Dette er også sammenfallende med det jeg fant i min studie, hvor jobbkonsulentene har uttrykt at det er stram økonomi i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak, og at det virker som det er få midler til opplæring og faglig påfyll for jobbkonsulentene (4.2.1). Så på den ene siden så viser PROBA (2020) at det er gode resultater i anbudsutsatte oppfølgingstiltak med flere til arbeid og til lavere pris enn før tiltakene ble anbudsutsatt, mens på den andre siden så påvirker den lave prisen det økonomiske handlingsrommet til tiltaksarrangørene. Færre muligheter for kompetanseheving og kursing av jobbkonsulentene, kan dermed være en medvirkende årsak til at resultatene er noe lavere hos anbudsutsatte oppfølgingstiltak enn i utvidet oppfølging hos NAV (NOU 2020: 13).

I tråd med NPM er det fokus på resultatkrav i arbeidsmarkedstiltakene, noe som presiseres i NOU 2020: 13: «Resultater i form av overgang til arbeid er det viktigste målet på kvalitet for de fleste arbeidsmarkedstiltakene, men effektiv bruk av tiltaksressursene er også et viktig mål [...] Evalueringer indikerer at konkurranse mellom ulike typer leverandører bidrar til bedre kvalitet, resultater og effektivitet» (NOU 2020: 13, s. 270). På den ene siden ses resultatoppnåelse i sammenheng med konkurransen mellom tiltaksarrangørene, hvor økt mangfold av tiltaksleverandører skulle bidra til å sikre økt kvalitet i det samlede tiltakstilbudet (Meld St. 32 (2020-2021), s. 158). Mens på den annen side kan det se ut til at økonomien i anbudsutsatte tiltak påvirker handlingsrommet, og dermed kan være en medvirkende årsak til at anbudsutsatt Oppfølging gir noe lavere resultatoppnåelse. Dette gjenspeiles i erfaringene til jobbkonsulentene i min studie.

### 5.1.6 Oppsummering

Jeg har i dette delkapittelet diskutert hvordan det arbeides sosialfaglig i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak. Jeg har trukket frem og diskutert ulike elementer som er med på å påvirke det sosialfaglige arbeidet. Relasjonell kompetanse fremstår som særlig relevant, og kompetanseheving framstår som viktig. Jobbkonsulentene kjenner på stress og utrygghet ved mangelfull opplæring og oppfølging, noe som påvirker arbeidet. Kompetanseheving vil kunne gi positiv effekt på jobbutførelsen og trygghet i rollen som veileder, og gi gevinst i form av mindre stress og bedre oppfølging av deltakerne. Jeg har i diskusjonen vist at sosialfag og lignende utdanninger, er relevant kompetanse i arbeidsinkludering og at det er behov for mer inkluderingskompetanse.

Et resultat er at det er et generelt behov for mer opplæring både på systemer og metodikk. Jobbkonsulentene erfarer at det satses lite på opplæring i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak, og at det kan skyldes stramme økonomiske rammer. Det satses enda mindre på fag og opplæring i gruppetiltak enn i individuelle tiltak.

Selv om jobbkonsulentene er motiverte og kompetente i å utføre jobben, så er det noe ved anbudsutsettelse som gjør at handlingsrommet for sosialt arbeid påvirkes av strukturelle krav og stram økonomi. Individuelle tiltak ser ut til å ha en del fokus på brukermedvirkning og empowerment i tråd med de statlige føringene. Mens det ser ut til at dette ikke er gjennomførbart i særlig grad i gruppetiltakene.

Samtidig kan det være andre ting ved de anbudsutsatte tiltakene som har betydning for det sosialfaglige arbeidet og resultatene som leveres. I det neste kapittelet skal jeg derfor diskutere hvordan oppfølging av deltakere påvirkes av overganger (overganger og ulike faser har jeg redegjort for i kapittel 1).

## 5.2 Oppfølging av deltakere i overganger

Det andre forskningsspørsmålet for denne studien er: Hvordan påvirkes oppfølgingen av deltakerne i overgangene mellom to anbudsperioder?

### 5.2.1 Anbudsoppstart

Et element som kom fram i intervjuene med de åtte jobbkonsulentene, er at NAV opererer med svært korte frister fra en tiltaksarrangør vinner et tilbud til tiltaket skal være oppe å gå, og at 3-4 uker ikke er uvanlig (se kapittel 4.1.1). Dersom en tiltaksarrangør er godt organisert, har faglig fokus og evne til å gjennomføre nødvendig opplæring i en oppstart, vil det være gode muligheter for at deltakere ivaretas og følges opp på en god måte. Mens på den annen side om disse faktorene ikke er til stede, vil det påvirke oppfølgingen av deltakerne. Økonomi hos tiltaksarrangør har også en innvirkning på handlingsrommet og det som leveres i en oppstart, med små marginer vil man måtte holde kostnadene nede for å få økonomien til å gå rundt. Dette vil blant annet påvirke hvilken opplæring man kan tilby de ansatte, og der igjen oppfølgingen av deltakerne.

Jeg fant i min studie at de jobbkonsulentene som har erfaring fra anbudsoppstart opplever dette som en svært kaotisk prosess (4.1.1). Berit beskrev det som «kast deg rundt». Jobbkonsulentene uttrykte at de korte fristene påvirket både rekrutteringen av personalet, samt opplæring og oppfølging av jobbkonsulentene. Emile hadde en positiv erfaring med anbudsoppstart, mens Berit erfarte at det var mer eller mindre tilfeldig hvorvidt dette gikk bra og om oppfølging av deltakerne ble god eller dårlig. Berit erfarte en anbudsoppstart hvor teamleder ikke var på plass før flere uker senere. Dette er ikke uvanlig, og henger sammen med korte frister fra tiltaksarrangøren vinner tilbudet og til oppstartsdato. Grunnet tre måneders oppsigelsesfrist hos forrige arbeidsgiver kunne ikke teamlederen starte med en gang. Dette uttrykte Berit som «uheldig», og at det var «tilfeldig» hvilken hjelp og støtte hun fikk i oppstarten, hun beskriver det som «cowboy-virksomhet» (4.1.1). Mens Emilie opplevde felles undervisning hvor teamet satt rundt et bord og blant annet snakket om verdier. Et

annet element ved overgang mellom to tilbud er at det ofte endres metodikk, hvor alle jobbkonsulenter må læres opp på nytt. I en slik turbulent fase skal deltakere med sine utfordringer følges opp (Sannes & Spjelkavik, 2014, s. 124-126).

Jobbkonsulentenes erfaringer med uoversiktlige og kaotiske oppstarter av nytt tilbud har flere likhetstrekk med erfaringer hos jobbspesialister fra *The IPSNOR study* (Moe et al. 2021). Studien er en kvalitativ studie basert på feltnotater og fem fokusgruppeintervjuer av 45 IPS jobbspesialister som er lokalisert på 14 lokasjoner i Nord-Norge. Studien utforsker jobbspesialistenes erfaringer med oppstart av IPS i Nord-Norge, i en tidlig implementeringsfase. Noen av jobbspesialistene opplevde denne nye rollen som vanskelig og utfordrende. Det kom fram at i rollen som jobbspesialist er det viktig med sosial støtte i et sunt arbeidsmiljø. IPS blir ofte sett på som et prosjekt framfor en etablert tjeneste (Moe et al., 2021, s. 2). Hovedutfordringer fra IPS-prosjekter har vist seg å være ustabil finansiering etter prosjektperioden er over, begrenset veiledning og høy turnover av jobbspesialister, utilstrekkelig tverretattlig samarbeid, mangelfull integrering i psykiske helsetjenester, ugunstige samfunnsmessige holdninger og kulturer, samt organisatoriske barrierer. Dette er elementer som påvirker hvordan jobbspesialistene utfører jobben og følger opp deltakerne, og er sammenfallende med erfaringene til jobbkonsulentene i min studie. En ulikhet er at de fleste av jobbspesialistene i studien til Moe et al. er ansatt hos NAV eller i et helseforetak.

Begge studiene er sammenfallende i at tiltakene varer i en avgrenset periode, og at dette skaper høy turnover i ansattgruppen. Stram økonomi ser også ut til å være en felles faktor som påvirker organisering og opplæring. Jobbkonsulentene og jobbspesialistene fra begge studier opplevde mangelfull opplæring og lite støtte i rollen. Både å starte i en ny tilbudsperiode og å starte opp et nytt IPS-tiltak oppleves som kaotisk og uoversiktlig. Å begynne i ny stilling i noe helt nytt som ikke er etablert, gav liknende utfordringer for jobbkonsulentene i min studie som for jobbspesialistene i studien til Moe et al. (2021). Studien er også sammenfallende i at kollegastøtte og veiledning oppleves som viktig for å bli trygg i stillingen og kunne gjøre en god jobb. Det er heller ikke gitt at man har gode kolleger rundt seg i en oppstart hvor alt er nytt, noe flere av jobbkonsulentene i min studie erfarte at var særlig utfordrende under koronapandemien. Både min studie og studien til

Moe et al. er sammenfallende med studien til Ellingsen et al. (2021) i at opplæring, faglig veiledning og kollegastøtte har stor betydning for jobbutførelsen og det sosialfaglige arbeidet.

Et annet likhetstrekk mellom min studie og studien til Moe et al. (2021), er at det å veilede mennesker ut i jobb er komplekst arbeid. Det er relasjonelt arbeid og man jobber med motivasjon av deltakere i deres prosess mot jobb. Man bruker mye av seg selv i møte med jobbsøkerne, noe som er krevende også på det personlige plan. Derfor er det stort behov for faglig veiledning fra leder eller en metodeveileder, for å drøfte saker og få støtte og anerkjennelse. Funn fra begge studier viser at det å bli sett som arbeidstaker er viktig for trivsel. Dersom disse faktorene ikke er til stede, viser Moe et al. (2021) til at konsekvensen er slitasje på personalet, som fører til høyt sykefravær og høy turnover. Dette er sammenfallende med det jobbkonsulentene i min studie uttrykker om høyt stressnivå grunnet mangelfull opplæring og oppfølging (4.1.2), og utsagn om høy turnover (4.2.1). Hva så med fasen hvor anbudet går mot slutten?

### 5.2.2 Anbudsslutt

Alle åtte jobbkonsulentene i min studie, uttrykte at de ønsket å gjøre en best mulig jobb. Fire av jobbkonsulentene har ikke erfart anbudsslutt enda, men tror allikevel at jobbusikkerheten vil påvirke jobbutførelsen (se kapittel 4.3.2). Fire av jobbkonsulentene har erfaring med anbudsslutt, hvor alle har erfart at jobbutførelsen ble dårligere i denne slutfasen. Et eksempel er utsagnet fra Gerd hvor hun forteller om motivasjonssvikt. Mens Berit uttrykte «det er ikke noen kvalitet», og at «det blir dårlig med jobb egentlig». Berit forklarer videre at man inntar en likegyldig holdning «shit samma, vi er snart ferdig!». Emilie beskriver anbudsslutt som «bare mas» og at «jobben blir elendig». Hun forklarer at «Det er jo sånn med oss folk. Hvis vi går gjennom noen kriser i livet [...] så blir jo jobben deretter», og «det sosialfaglige er avhengig av at man har det bra på jobb», «at man er trygg i jobben», og hun forklarer «den tryggheten er jo ikke der [...] hvis kontoret er sagt opp!». Jeg fant i min studie at selv med de beste intensjoner, så blir slutfasen preget av den usikre settingen



jobbkonsulentene er i. Erfaringene til jobbkonsulentene i min studie er sammenfallende med det som framkommer hos Moe et al. (2021), om betydningen av jobbmestring og trygghet i jobben, noe som er interessant i sammenheng med PROBA (2020), som fant at det var litt dårligere resultater på anbudsutsatt oppfølging enn i oppfølging internt hos NAV. Resultatene fra min studie må også ses i sammenheng med det sosialfaglige idealet som litteraturen presenterer (Shulman, 2003, s. 309-310) og som er litt løsrevet fra den virkeligheten jobbkonsulentene jobber i.

### 5.2.3 Oppsummering

Jeg har i dette delkapittelet drøftet hvordan oppfølgingen av deltakerne påvirkes i fasene med oppstart og avslutning av anbud. Disse to fasene i anbudets kretsløp oppstår nettopp med anbudsutsetting, mens driftsfasen i midten er mer stabil og kanskje likere slik et offentlig tilbud ville sett ut. Jeg finner at oppfølging i oppstartsfasen blir preget av at jobbkonsulentene opplever en kaotisk arbeidssituasjon, hvor de er i en fase med opplæring og tilegnelse av metodikk og systemer. Videre finner jeg at jobbkonsulenter som opplever mangelfull opplæring eller mangelfull faglig oppfølging blir stresset og har lavere jobbmestring. Dette igjen påvirker oppfølgingen av deltakerne. Jeg fant også at i fasen hvor anbud går mot slutten erfarte jobbkonsulentene at fokus endres, det blir en mer likegyldighet til jobben og jobbutførelsen blir dårligere.

Et resultat er at både fasen med oppstart og fasen med avslutning av anbud påvirker det sosialfaglige arbeidet. Det er sammenfallende resultater med forskningen til Moe et al. (2021) og Ellingsen et al. (2021) som begge fant at for å gjøre en god jobb, må man kjenne på jobbmestring og ha trygghet i egen situasjon. Dette resultatet bør også ses i sammenheng med PROBA (2020) som fant at det er noe lavere resultater i oppfølging hos anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak enn internt i NAV. Hvor en stor forskjell er at i anbudsutsatt oppfølging, preges arbeidet av overgangene mellom anbudene og det igjen påvirker resultatene. Men hva gjør anbudsutsettelse med jobbkonsulentene?

## 5.3 Personlig opplevelse av usikker jobb

Det tredje forskningsspørsmålet for denne studien er: Hva skjer med jobbkonsulentene når anbudssperioden nærmer seg slutten og de selv står i fare for å miste jobben?

Fire av jobbkonsulentene jeg intervjuet har erfaring med anbudsslutt. Alle de fire opplever anbudsslutt som svært stressende og at det påvirker dem i stor grad. I disse fasene står jobbkonsulentene selv i fare for å miste jobben, og dermed påvirkes jobbutførelsen av at de selv er på jobb jakt, noe jeg diskuterte i forrige underkapittel, 5.2.2. En annen ting er hvordan det å jobbe i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak oppleves personlig.

### 5.3.1 Høy turnover

En effekt ved anbudsutsettelse som påvirker jobbkonsulentene er høy turnover. I kapittel 4.3.1 presenterte jeg hvordan dette kan påvirker jobbkonsulentene i min studie. Gerd fortalte at det påvirker hvordan hun forholder seg til sine kolleger, fordi hun holder litt igjen for å beskytte seg selv, fordi hun ikke vet hvor lenge hun kommer til å ha disse kollegene. Hun fortalte også at hun har jobbet med anbudsutsatte tiltak siden september 2018, og at hun over en tre-års periode har hatt syv arbeidsplasser. Dette er ekstremt, og det er beskrivende for høy «turnover» i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak. I tillegg til at jobbkonsulenter blir tvunget til å se etter ny jobb ved anbudsslutt, har jobbkonsulentene i min studie erfart at kolleger ofte slutter underveis og i god tid før det nærmer seg anbudsslutt, og at det hyppige skiftet av jobbkonsulenter gir en flyktig bransje. Emilie har erfart tre ganger at et kontor har mistet anbudet. Hun fortalte at det blir «stress» blant kollegene, og videre «nå er fremtiden akkurat sånn som deltakeren sin» og «på en dato så har vi ikke jobb lenger». Flere av jobbkonsulentene opplever det som utrygt å jobbe i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak, med hensyn til manglende forutsigbarhet og økonomisk trygghet. Selv om de fleste er fast ansatt, er de kun sikret jobb ut anbudssperioden i tiltaket de jobber i. Dette henger nettopp sammen med det Gerd har erfart med hyppig bytte av jobb.

### 5.3.2 Prekære jobber

Den jobbusikkerheten jobbkonsulentene i min studie beskriver, kan sammenliknes med prekære jobber som Valestrand (2021) beskriver i sin artikkel. Valestrand (2021, s. 8-9), uttrykker at det prekære av mange blir koblet til nyliberal styringsstrategi, samtidig som det er maktoverføring fra arbeid til kapital. I artikkelen stilles det spørsmål ved om vi har et prekariat i Norden. Med stabile velferdsordninger og fagorganisasjoner ser det ut til at arbeidsmarkedet hos oss sett under ett, ikke er prekært. Men så påpekes at det finnes ulikheter i de ulike bransjene, og at studier av prekariatet må ta utgangspunkt i konkrete sektorer.

Ser man på arbeidssituasjonen til jobbkonsulentene i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak i sammenheng med regjeringen Solberg sin vektlegging av betydningen av jobb, så ser det ut til at jobbkonsulentenes rettigheter kommer på utsiden av dette. Stortingsmelding 32 (Meld. St. 32 (2020-2021)), ser på hvordan NAV og tiltaksarrangører kan bidra til å hjelpe flere ut i arbeid, det er derimot ikke nevnt noe om hvordan arbeidssituasjonen til arbeidstakere i anbudsutsatte tiltak kan bedres. Budskapet i stortingsmeldingen er et ønske om at færre skal gå på stønader, samtidig forteller tre jobbkonsulenter i min studie at de selv har erfaring med å måtte gå på stønad fra NAV, i perioder etter anbudsslutt hvor de har stått uten jobb (4.3.1). I stortingsmeldingen framkommer at nivået på ytelsene skal balansere mellom å ivareta hensynet til inntektssikring, og at fordeling og arbeidsinsentiver skal være i tråd med arbeidslinja i norsk politikk, men det framkommer også at økonomisk stress alene kan bidra til en forverret helsesituasjon (Meld. St. 32 (2020-2021), s. 75). Regjeringen er her tydelig på at de er bevisst betydningen av økonomisk trygghet, men også hvordan økonomisk usikkerhet har negativ påvirkning på helsen.

Kroppsliggjøringen med påvirkning på helsen viser seg hos jobbkonsulentene som stress, hvor fokus på jobben da blir borte i egne bekymringer for fremtiden (4.3.1).

Jobbkonsulentene kan oppleve maktesløshet på lik linje med deltakerne (Thomassen, 2018, s. 185). Bevisstgjøringen hos jobbkonsulentene med hensyn til risiko for å stå uten jobb, skaper stress, som forplanter seg til kroppen og har negativ påvirkning på helsen (Zahavi,

2014, s. 215; Meld. St. (2020-2021), s. 75; Thomassen, 2018, s. 185). Alle jobbkonsulentene i min studie som har erfart anbudsslutt fortalte at det oppleves stressende (4.3.1). Fia trakk frem at selv om man er fast ansatt er det en falsk trygghet «hvis bedriften mister eller e færdi med anbudperioden, e.. og ikke vinner en ny periode.. Så har du jo ikke jobb allikavæl». Gerd fortalte at veldig mange innen tiltaksbransjen «ofte ønsker seg til NAV» og «det har jo hendt at jeg faktisk har søkt på de samme jobbene som deltakerne mine.. Så.. det føles ikke godt.. i en anbudsslutt» (se kapittel 4.3.2), noe som forteller hvilken prekær situasjon hun da var i. Som igjen kan ses i sammenheng med prekære jobber (Valestrand, 2021).

Et annet moment jobbkonsulentene i min studie har erfart, er at NAV stille stadig høyere kompetansekrav (se eksempel på konkurransegrunnlag; Merzell, u. å., s. 6). Det medfører at mange jobbkonsulenter som har jobbet med dette over flere år, men som ikke har bachelorgrad, sliter med å finne seg ny jobb (se kapittel 4.3.1). Dette er sammenfallende med klasseinndelingen og prekærbegrepet beskrevet hos Valestrand (2021, s. 5), hvor det blir et A og B lag, med et slags klasseskille i tiltaksbransjen. Utfordringen med å mangle den kompetansen arbeidslivet etterspør er også et moment i Stortingsmelding 32 (Meld. St. 32 (2020-2021), s. 35). Her framkommer at i arbeidsinkluderingen må man møte denne utfordringen med å bidra med kompetanseheving for personer som står utenfor arbeidslivet. NAV har selv bidratt til å skape dette klasseskillet mellom jobbkonsulenter i tiltaksbransjen, hvor stramme økonomiske rammer medvirker til at det satses lite på kompetanseheving og kursing av ansatte i tiltaksbransjen, samtidig med at NAV endrer kompetansekravene (Merzell, u.å., s. 6).

NOU 2020: 13 rapporterer også om usikre arbeidsplasser i arbeidsmarkedstiltakene, og at det ikke foreligger «tjenestespesifikke krav til lønns- og arbeidsvilkår eller pensjon for tjenesteområdet» (NOU 2020: 13, s. 268). Tidligere ble det avdekket at enkelte leverandører benyttet veiledere som ikke var ansatt hos leverandøren, men hadde oppdragskontrakter, «De som utfører denne veilederrollen vil arbeidsrettslig være å anse som arbeidstakere etter arbeidsmiljølovens bestemmelser» (NOU 2020: 13, s. 268).

Selv om veiledere i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak anses som arbeidstakere, vil ansettelse allikevel ikke medføre noen sikkerhet med hensyn til videre jobb utover anbudsperioden (se, 4.3.1). To av jobbkonsulentene jeg intervjuet, Anna og Dina, var ikke fast ansatt, men hadde midlertidig engasjement (4.3.2). Anna sa «jeg er jo en av de første ut» og Dina sa «det e jo en usikkerhet» og «om man ikke e på utkikk. Men så e man jo, litt sånn på alørt». Så deres situasjon var enda mer prekær. Usikre jobber i tiltaksbransjen er offentlig finansiert, til tross for statlig fokus på sikre jobber (Meld. St. 32 (2020-2021)).

### 5.3.3 Arbeidsmiljø

Trivsel på jobben og godt arbeidsmiljø er viktig for å ha det godt i livet, i tillegg har det mye å si for hvordan man utfører jobben sin. Hvordan teamet på arbeidsplassen samhandler og fungerer har også stor påvirkning på arbeidsmiljøet. En viktig faktor for trivsel som kom frem hos jobbkonsulentene var gode kolleger (se kapittel 4.2.2). Emilie uttalte: «Altså trivsel på arbeidsplassen, det handler jo i liten grad egentlig, om hva man faktisk gjør på jobb. Det handler om, om man har det bra på jobb». Gerd beskriver utfordringer med å bygge gode relasjoner når det er høy turnover. Mens Dina uttrykte: «Det e viktig med.. altså støttespillera i en sånn type jobb». Så på den ene siden uttrykker jobbkonsulentene at det er behov for gode kolleger for å ha trivsel i jobben, mens på den annen side er dette utfordrende å få til grunnet høy turnover. Dette er sammenfallende med studien til Moe et al. (2021). En annen faktor er at i anbudsslutt konkurrerer kollegene med hverandre om de samme jobbene, som gjør noe med relasjonene. Jeg fant også at sammensetning og størrelsen på teamene er en avgjørende faktor som påvirker trivsel og arbeidsmiljø «Det er veldig sårbart å være få. For da må det funke!».

At trivsel og godt arbeidsmiljø har helsemessig gevinst og at det påvirker arbeidsevnen kommer tydelig frem i Stortingsmelding:

Et godt arbeidsmiljø er et viktig bidrag til god helse og arbeidsevne, og kan forhindre at folk faller ut av arbeidslivet. Arbeid og aktivitet kan i mange tilfeller også motvirke

sykdom eller helseplager. Dette understreker at de ulike politikkområdene må virke sammen for å bidra til en god samfunnsutvikling. (Meld. St. 33 (2015-2016), s. 5)

I min studie fant jeg at jobbkonsulenter som har vært i yrket over flere år opplever det som en belastning å jobbe i anbud og at det påvirker dem personlig. Mens de jobbkonsulentene som har vært i yrket i under ett år, har en mindre bekymringsfull opplevelse. De har heller ikke erfart hvordan det er å være i en anbudsslutt. Gerd som har jobbet i sju ulike anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak sa det slik: «...de mine kolleger som jeg har snakket med, de er veldig.. jeg tro' kke jeg kan si ett eneste menneske, som ikke syns dette her er en påkjenning!» (se kapittel 4.3.1). Så på den ene siden er det fokus hos staten på å hindre at folk faller ut av arbeidslivet og på helsegevinsten ved jobb. Mens på den annen side er det elementer ved anbudsutsettingen av arbeidsmarkedstiltakene som medfører usikre arbeidsplasser og som kan gi helsefarlig stress.

#### 5.3.4 Oppsummering

Et resultat fra jobbkonsulentenes personlige erfaringer med å jobbe i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak er at det gir stress over tid. Jobbkonsulentene har en kompleks jobb hvor de står i en dualitet mellom å på den ene siden jobbe på oppdrag fra NAV for å få flest mulig deltakere i arbeid, mens de på den andre siden skal bistå deltakere i å få et best mulig utfall av forløpet etter deltakernes egne ønsker, ikke myndighetenes (Sannes & Spjelkavik, 2014, s. 126). Så de står i et spenn mellom disse to sidene som de må balansere etter beste evne, samtidig så har de krav fra egen arbeidsgiver som skal oppfylles. På toppen av at yrket i seg selv er komplekst og krevende, så har jobbkonsulentene påkjenningen med at de har uforutsigbare og usikre jobber.

De prekære arbeidsforholdene, bidrar til høy turnover og gjør at jobbkonsulentene stadig er på utkikk etter ny jobb, som gir stress. Usikkerhet med hensyn til jobb, gir også stress i forhold til økonomisk usikkerhet, og har en negativ påvirkning på helsen (Meld. St. 32 (2020-2021), s. 75).

En annen konsekvens av høy turnover er at det blir vanskelig å få til godt og stabilt arbeidsmiljø, som bidrar til trivsel og god helse. Høy turnover gjør også at tiltaksarrangørene stadig må lære opp nye jobbkonsulenter, som igjen medfører færre ressurser til kompetanseheving for ansatte. Et resultat av mangelfull opplæring og at det satses lite på kompetanseheving er at jobbkonsulentene opplever manglende mestringsfølelse som også bidrar til stress. Dette er faktorer som kommer på toppen av de andre faktorene som påvirker jobbkonsulentene og der igjen oppfølgingen av deltakerne og det sosialfaglige arbeidet.

## 6 Avslutning

Problemstillingen for denne studien er: Hvilke erfaringer gjør jobbkonsulenter seg med sosialfaglig arbeid i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak?

Alle åtte jobbkonsulentene jeg intervjuet har et stort engasjement for deltakerne, og ønsker å gjøre en best mulig jobb. Samtidig fant jeg flere ulike faktorer ved anbudsutsettelse som påvirker det sosialfaglige arbeidet. Forskningen jeg har drøftet opp mot mine funn viser at relasjonell kompetanse er særlig relevant i arbeidsinkluderingen. Jeg fant at jobbkonsulentenes jobbmestring og behov for opplæring i metodikk, henger sammen med utdanning og yrkesbakgrunn. I likhet med Stortingsmelding 32 (Meld. St. 32 (2020-2021)) er et resultat i denne studien at sosialfaglig utdanning er av stor relevans for jobben og det sosialfaglige arbeidet.

Jeg fant også at mangelfull opplæring på systemer gir mye frustrasjon og skaper stress for jobbkonsulentene, og at dette påvirker det sosialfaglige arbeidet og oppfølgingen av deltakerne. Et resultat er at det er behov for kompetanseheving, men at anbudsutsettelse gir lite handlingsrom for tiltaksarrangørene grunnet stram økonomi. Jobbkonsulentene erfarer at det er enda mindre satsning på metodikk og kompetanseheving i gruppetiltakene enn i oppfølgingstiltak.

Et annet resultat er at i overgangene med oppstart og avslutning av anbud, påvirkes arbeidet med deltakerne betydelig. Jobbkonsulentene i denne studien erfarte at det til tider er kaotiske tilstander i oppstart av nytt anbud. Deltakerne er da prisgitt at jobbkonsulentene håndterer dette på en god måte. I anbudsslutt påvirkes jobbkonsulentene av sin egen prosess på jakt etter ny jobb, noe som tar bort noe av fokuset på deltakerne.

Anbudsutsettelse synes å påvirke det sosialfaglige arbeidet i stor grad, grunnet prekære arbeidsforhold. Jobbkonsulentene i min studie erfarer at det å jobbe i korte anbudsperioder medfører stress, og at det er en påkjenning. Uforutsigbarheten gir også høy turnover. Dette går ut over arbeidet og har en negativ innvirkning på det sosialfaglige arbeidet. En annen



faktor er at dersom man blir utsatt for stress over tid kan det sette seg i kroppen og medføre helseutfordringer. Dette kommer på toppen av korte anbud som enda en medvirkende årsak til at jobbkonsulentene kan falle utenfor arbeidslivet.

I arbeidet med masteroppgaven erfarte jeg at det finnes mye forskning på sosialt arbeid i NAV og at forskning på arbeidsmarkedstiltakene stort sett gjelder resultater og effekt av arbeidsmarkedstiltakene. Men jeg fant svært lite forskning som berører erfaringer med å jobbe i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak. Jeg ser det er et behov for å finne ut mer om hvordan anbudsutsettelse påvirker jobbkonsulentene og deres jobbmestring.

Når jobbkonsulentene står utrygt selv og er i sårbare situasjoner, påvirkes det sosialfaglige arbeidet i praksis. Jeg har i min studie vist at jobbkonsulentenes arbeidsforhold er prekære, og at dette må på agendaen. Mine resultater er basert på erfaringene til åtte jobbkonsulenter, men kan likevel ha en overføringsverdi til anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak generelt. Jeg anbefaler at det sosialfaglige feltet finner ut mer om hvordan anbudsutsettelse påvirker det sosialfaglige arbeidet. Dette må forskes mer på, og bør kanskje inn som en del av de sosialfaglige utdanningene om håndtering av rollen som profesjonsutøver. Mer fokus på feltet, vil kanskje også bidra til at flere med sosialfaglig utdanning ønsker å jobbe med arbeidsinkludering.

## Litteraturliste

- Almklov, P. G., Ulset, G. & Røyrvik, J. (2017). Standardisering og måling i barnevernet. I T. Larsen & E. A. Røyrvik (Red.), *Trangen til å telle: Objektivisering, måling og standardisering som samfunnspraksis* (1. utg., s. 153-183). Scandinavian Academic Press.
- Anskaffelsesforskriften. (2016). *Forskrift om offentlige anskaffelser*. (FOR-2016-08-12-974). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2016-08-12-974>
- Arbeidsmarkedsloven. (2004). *Lov om arbeidsmarkedstjenester*. (LOV-2004-12-10-76). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2004-12-10-76>
- Askeland, G. A. (2011). Kvifor reflektera kritisk? I G. A. Askeland (Red.), *Kritisk refleksjon i sosialt arbeid* (1. utg., s. 42-56). Universitetsforlaget.
- Brottveit, G. (2018a). Kapittel 5 Om forskningsdesign. I G. Brottveit (Red.), *Vitenskapsteori og kvalitative forskningsmetoder: Om å arbeide forskningsrelatert* (1. utg., s. 62-73). Gyldendal Akademisk.
- Brottveit, G. (2018b). Kapittel 7 Den kvalitative forskningsprosessen og kvalitative forskningsmetoder. I G. Brottveit (Red.), *Vitenskapsteori og kvalitative forskningsmetoder: Om å arbeide forskningsrelatert* (1. utg., s. 84-106). Gyldendal Akademisk.
- Brottveit, G. (2018c). Kapittel 10 Analyse av kvalitative materialer i et vitenskapsteoretisk perspektiv. I G. Brottveit (Red.), *Vitenskapsteori og kvalitative forskningsmetoder: Om å arbeide forskningsrelatert* (1. utg., s. 129-153). Gyldendal Akademisk.
- Carter, E. & Whitworth, A. (2017). Work Activation Regimes and Well-being of Unemployed People: Rhetoric, Risk and Reality of Quasi-Marketization in the UK Work Programme. *Social Policy & Administration*, 51(5), 796-816. <https://doi.org/10.1111/spol.12206>
- Considine, M., O'Sullivan, S., McGann, M. & Nguyen, P. (2020). Locked-in or Locked-out: Can a Public Services Market Really Change? *Jnl. Soc. Pol.*, 49(4), 850-871. <https://doi.org/10.1017/S0047279419000941>
- Dalland, O. (2020). *Metode og oppgaveskriving* (7. utg.). Gyldendal Akademisk.
- Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora (NESH, 2016). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*. Retningslinjer. <https://www.forskningsetikk.no/retningslinjer/hum->

[sam/forskningsetiske-retningslinjer-for-samfunnsvitenskap-humaniora-juss-og-teologi/](#)

- Djupvik, R., Eikås, M. & Tuastad, S. (2018). Sosialarbeidarar og skjøn – fagleg fridom i yrkesutøvinga? *Fontene forskning* 11(2), 44-57.
- Ellingsen, P., Eriksson, R. & Tangnæs, E. (2021). Digital samhandling i den norske arbeids- og velferdsforvaltningen. Veiledernes arbeidssituasjon i en teknologisk samtid. *Fontene forskning*, 14(2), 17-29.
- EUSE (2010). *European Union of Supported Employment Toolkit*. Hentet fra <http://www.euse.org/content/supported-employment-toolkit/EUSE-Toolkit-2010.pdf>
- Fellesorganisasjonen. (2019). *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere*. <https://www.fo.no/getfile.php/1324847-1580893260/Bilder/FO%20mener/Brosjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf>
- FreteX. (2022, 24. januar). *Nav-anbud skaper usikkerhet*. <https://www.fretex.no/hovedmeny/presserom>
- Frøyland, K. & Spjelkavik, Ø. (2014). Inkluderingskompetanse – et integrert perspektiv. I K. Frøyland & Ø. Spjelkavik (Red.), *Inkluderingskompetanse: Ordinært arbeid som mål og middel* (1. utg., s. 18-32). Gyldendal Akademisk.
- Furseth, I. & Everett, E. L. (2012). *Masteroppgaven: Hvordan begynne - og fullføre* (3. utg.). Universitetsforlaget.
- Glemmestad, H. & Kleppe, L. C. (2019). Arbeidsinkludering i sosialt arbeid. I H. Glemmestad & L. C. Kleppe (Red.), *Arbeidsinkludering i sosialt arbeid* (1. utg., s. 15-26). Fagbokforlaget.
- Guttormsen, S. R. (2022, 26. januar). Truls Wickholm, tidligere ordfører på Nesodden om den nye tilværelsen: Trives etter 100 dager. *Akershus Amtstidende*, s. 20-21.
- Hasenfeld, Y. (2010). *Human services as complex organizations* (2nd edition). Sage Publications.
- Heins, E. & Bennett, H. (2016). 'Best of Both Worlds'? A Comparison of Third Sector Providers in Health Care and Welfare-to-Work Markets in Britain. *Social Policy & Administration*, 50(1), 39-58. <https://doi.org/10.1111/spol.12126>
- Hood, C. (1991). A publicmanagement for all seasons? *Public administration*, 69(1), 3-19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>

- Høilund, P. & Juul, S. (2015). *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde* (2. utg). Hans Reitzels Forlag.
- IA-avtalen. (2019-2022). *Intensjonsavtale om et mer inkluderende arbeidsliv: Et arbeidsliv med plass for alle*.  
<https://www.regjeringen.no/globalassets/departementene/asd/dokumenter/2018/ia-avtalen-2019-2022.pdf>
- Jacobsen, D. I. (2017). *Forståelse, beskrivelse og forklaring: Innføring i metode for helse- og sosialfagene* (2. utg.). Cappelen Damm Akademisk.
- Johannessen, A., Tufte, P. A. & Christoffersen L. (2016). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (5. utg.). Abstrakt forlag AS.
- Johannessen, L. E. F., Rafoss, T. W. & Rasmussen, E. B. (2018). *Hvordan bruke teori?: Nyttige verktøy i kvalitativ analyse*. Universitetsforlaget.
- Langeng, P. I. & Stene, E. (2010). Sosialt arbeid i nye omgivelser. I T. Hernes, I. Heum & P. Haavorsen (Red.), *Arbeidsinkludering: Om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds-Norge* (1. utg., s. 257-283). Gyldendal Akademisk.
- Maximova-Mentzoni, T. (2019). Kvalifiseringstiltak for innvandrere og muligheter for Supported Employment. *Søkelys på arbeidslivet*, 36(1-2), 36-54.  
[https://www.idunn.no/spa/2019/01-02/kvalifiseringstiltak for innvandrere og muligheter for supp](https://www.idunn.no/spa/2019/01-02/kvalifiseringstiltak%20for%20innvandrere%20og%20muligheter%20for%20supp)
- Meld. St. 32 (2020-2021). *Ingen utenfor – En helhetlig politikk for å inkludere flere i arbeids- og samfunnsliv*. Arbeids- og sosialdepartementet.  
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-32-20202021/id2856870/>
- Meld. St. 33 (2015-2016). *NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet*. Arbeids- og sosialdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-33-20152016/id2501017/>
- Mercell. (u.å.). *Tjenesteområde B – Nesodden og Nittedal: Konkurransgrunnlag del III*. Hentet 26. februar 2022 fra <https://www.mercell.com/nb-no/anbud/168603159/tjenesteomraade-b---nesodden-og-nittedal-anbud.aspx>
- Moe, C., Brinchmann, B., Rasmussen, L., Brandseth, O. L., McDaid, D., Killackey, E, Rinaldi, M., Borg, M. & Mykltun, A. (2021). Implementing individual placement and support (IPS): the experiences of employment specialists in the early implementation phase

- of IPS in Northern Norway. The IPSNOR study. *BMC Psychiatry*, 21(1), 1-13.  
<https://doi.org/10.1186/s12888-021-03644-x>
- NAV. (u.å.). *Tiltak for å komme i jobb*. Hentet 31. oktober 2020 fra  
<https://www.nav.no/no/person/arbeid/oppfolging-og-tiltak-for-a-komme-i-jobb/tiltak-for-a-komme-i-jobb>
- NAV. (2019). *Oppfølging*. <https://www.nav.no/no/person/arbeid/oppfolging-og-tiltak-for-a-komme-i-jobb/tiltak-for-a-komme-i-jobb/oppfolging/oppfolging>
- NAV. (2020, 26. november). *Avklaring*. <https://www.nav.no/no/person/arbeid/oppfolging-og-tiltak-for-a-komme-i-jobb/tiltak-for-a-komme-i-jobb/avklaring>
- NAV. (2021, 3. november). *Jobbklubb*. <https://www.nav.no/no/person/arbeid/oppfolging-og-tiltak-for-a-komme-i-jobb/tiltak-for-a-komme-i-jobb/nynorsk/jobbklubb#chapter-4>
- NAV. (2022a, 10. januar). *Kva er NAV?* <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/om-nav/fakta-om-nav/kva-er-nav>
- NAV. (2022b, 31. januar). *Informasjon om tjenester og ytelser fra NAV*.  
<https://www.nav.no/no/person/flere-tema/arbeid-og-opphold-i-norge/informasjon-om-tjenester-og-ytelser-fra-nav>
- NAV-loven. (2006). *Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen* (LOV-2006-06-16-20). Lovdata.  
<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2006-06-16-20?q=nav%20loven>
- Norsk senter for forskningsdata. (NSD, u.å.). Hentet 17.08.2021. <https://www.nsd.no/>
- NOU 2012: 6. (2012). *Arbeidsrettede tiltak*. Arbeidsdepartementet.  
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2012-6/id672029/>
- NOU 2016: 12. (2016). *Ideell opprydding: Statlig dekning av ideelle organisasjoners historiske pensjonskostnader*. Kulturdepartementet.  
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2016-12/id2508949/?ch=5>
- NOU 2020: 13. (2020). *Private aktører i velferdsstaten – Velferdstjenesteutvalgets delutredning I og II om offentlig finansierte velferdstjenester*. Nærings- og fiskeridepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2020-13/id2788017/?ch=1>
- Payne, M. & Askeland, G. A. (2008). *Globalization and international social work: postmodern change and challenge*. Ashgate.

- PROBA. (2019). *Oppfølgingstiltak i og utenfor NAV – Ulike veier til arbeidsinkludering?* (PROBA Rapport 05/19). PROBA Samfunnsanalyse. <https://proba.no/wp-content/uploads/Rapport-2019-05-Opp%C3%B8lgningstiltak-i-og-utenfor-NAV.pdf>
- PROBA. (2020). *Resultater av oppfølgingstiltak. Delrapport 2/sluttrapport* (PROBA Rapport 8/20). PROBA Samfunnsanalyse. <https://proba.no/wp-content/uploads/Rapport-2020-8-Resultater-av-opp%C3%B8lgningstiltak-delrapport-2.pdf>
- Regjeringen. (2019-2022). *Inkluderende arbeidsliv -IA*. [https://www.regjeringen.no/no/tema/arbeidsliv/arbeidsmiljo-og-sikkerhet/inkluderende\\_arbeidsliv/id947/](https://www.regjeringen.no/no/tema/arbeidsliv/arbeidsmiljo-og-sikkerhet/inkluderende_arbeidsliv/id947/)
- Regjeringen. (2021, 13. oktober). *Arbeidsmarkedstiltak*. <https://www.regjeringen.no/no/tema/arbeidsliv/arbeidsmarked-og-sysselsetting/innsikt/arbeidsmarkedstiltak/id86897/>
- Regjeringen. (2022, 13. januar). *Ny Norges-modell for et seriøst arbeidsliv*. <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/ny-norges-modell-for-et-seriost-arbeidsliv/id2895366/>
- Røyrvik, E. A. (2017). Sosialitet i målstyrings tid. I T. Larsen & E. A. Røyrvik (Red.), *Trangen til å telle: Objektivisering, måling og standardisering som samfunnspraksis* (1. utg., s. 25-54). Scandinavian Academic Press.
- Sannes, T. A. S. & Spjelkavik, Ø. (2014). Jobbspesialisten som balansekunstner mellom makt og hjelp. I K. Frøyland & Ø. Spjelkavik (Red.), *Inkluderingskompetanse: Ordinært arbeid som mål og middel* (1. utg., s. 124-140). Gyldendal Akademisk.
- Shulman, L. (2003). *Kunsten å hjelpe: individer og familier* (1. utg.). Gyldendal Akademisk.
- St. Meld. nr. 9 (2006-2007). *Arbeid, velferd og inkludering*. Arbeids- og inkluderingsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-9-2006-2007-/id432894/>
- St. Meld. nr. 35 (1994-1995). *Velferdsmeldingen*. Sosial- og helsedepartementet. <https://www.nb.no/statsmaktene/nb/9cba72b169b2cf1174fbf8e985ff02e7?index=1#359>
- Suibhne, O. N. & Finnerty, K. (2014). The Irish Association of Supported Employment Job Shadow Initiative: A tool for supported employment. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 41(1), 3-11. <https://doi.org/10.3233/JVR-140693>

- Svensson, L. G. (2008). Profesjon og organisasjon. I A. Molander & L. I. Terum (Red.), *Profesjonsstudier* (1. utg., s. 130-143). Universitetsforlaget.
- Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse: En innføring i kvalitative metoder* (5. utg.). Fagbokforlaget.
- Thomassen, M. (2018). *Vitenskap, kunnskap og praksis: Innføring i vitenskapsfilosofi for helse- og sosialfag* (1. utg.). Gyldendal Akademisk.
- Tiltaksforskriften. (2015). *Forskrift om arbeidsmarkedstiltak*. (FOR-2015-12-11-1598). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2015-12-11-1598?q=tiltaksforskriften>
- Valestrand, E. T. (2021). Prekærbegrepene – en teoretisk fristelse og forbannelse. *Norsk sosiologisk tidsskrift*, 5(6), 1-14. <https://doi.org/10.18261/issn.2535-2512-2021-06-02>
- Zahavi, D. (2014). Fænomenologi. I F. Collin & S. Kjøppe (Red.), *Humanistisk videnskapsteori*, (1. utg., s. 189-222). Lindhardt og Ringhof.
- Øverbye, E. & Stjernø, S. (2012). Arbeidsmotivasjon, arbeidslinje og velferdsstat. I S. Stjernø & E. Øverbye (Red.), *Arbeidslinja: Arbeidsmotivasjonen og velferdsstaten* (1. utg., s. 15-27). Universitetsforlaget.
- Øvrelid, B. (2019). Arbeidsinkludering for alle – nødvendig eller umulig? I H. Glemmestad & L. C. Kleppe (Red.), *Arbeidsinkludering i sosialt arbeid* (1. utg., s. 259-276). Fagbokforlaget.

### Innledende spørsmål

1. Hvor lenge har du jobbet i dette tiltaket?
2. Er du fast ansatt, eller har du en annen type kontrakt?
3. Og hvor lenge har du jobbet i tiltaksbransjen totalt?
4. Kan du si noe mer om hvilke typer tiltak du har jobbet i?
5. Hvilken bakgrunn har du ellers, når det gjelder utdanning og erfaring?
6. Hvordan ser en vanlig arbeidsuke ut for deg?
7. Hva synes du er det beste med å være jobbkonsulent?
8. Hvordan opplever du den todelingen at du skal veilede jobbsøkere individuelt, men også være utadrettet og knytte kontakter med arbeidsgivere?

### Spørsmål om opplæring

9. Hvilken opplæring har du fått i regi av arbeidsgiver?
10. Hvordan er opplæringen organisert på din arbeidsplass?
11. Og hvordan påvirkes arbeidet ditt og møtene med deltakerne av den opplæringen du har fått?
12. Kan du si noe om den faglige oppfølgingen og strukturen rundt dette?

### Spørsmål rundt anbud og rammene for tiltaket

13. Kan du si noe om hvorvidt rammene for tiltaket påvirker eller styrer din arbeidshverdag?
14. Hvilke fordeler ser du ved at tiltaket er lyst ut på anbud?
15. Og er det noe du opplever er utfordrende ved at tiltaket er anbudsutsatt?
16. Kan du beskrive hvordan du personlig opplever det å jobbe i et anbudsutsatt tiltak?
17. Hvordan påvirker dette privatlivet ditt?
18. Du har fortalt at du har jobbet i arbeidsmarkedstiltak også før disse ble anbudsutsatt. Det er jo noen forskjeller på de to måtene å drive på. Kan du fortelle hva du opplever at er annerledes?
19. Opplever du noen endringer i måten du jobber på når en anbudsperiode nærmer seg slutten?



20. Noen opplever at de blir mer skjerpet eller stresset, eller de går inn i en slags likegyldig modus. Hvordan er det for deg?
21. Klarer du å fokusere på deltakerne dine og å hjelpe dem ut i jobb i de fasene der du selv er ufrivillig jobbsøker?
22. Og hvilke teknikker bruker du for å få dette til?
23. Kan du si noe om hvordan du forbereder deg psykisk eller fysisk når en anbudsperiode nærmer seg slutt?

### Spørsmål om teamet på arbeidsplassen

24. Jobbkonsulentene i tiltaket/teamet har ulike bakgrunn. På hvilken måte påvirker disse ulikhetene det sosialfaglige arbeidet slik du ser det?
25. Hvilke fordeler ser du med et slikt sammensatt team?
26. Og finnes det noen ulemper slik du ser det?
27. Ulike team jobber ulikt. Hvordan opplever du ditt team og hvordan dere jobber sammen?
28. Drar dere veksler på hverandres ulike kvaliteter i teamet? Og i så fall hvordan lærer dere av hverandre?
29. Er det noe som skiller seg ut fra de team du har arbeidet i tidligere?
30. Hvilket fokus har teamet og din arbeidsplass på det sosialfaglige arbeidet i overgangsfasene, når anbudsperioden går mot slutten og i oppstart av ny anbudsperiode?
31. Er det noen endringer i måten teamet jobber på i disse fasene?
32. Hvilke erfaringer har du gjort deg fra team-arbeid i slike overgangsfaser tidligere? Og hva er eventuelt annerledes hos din nåværende arbeidsgiver?

### Avsluttende spørsmål

33. Hva er det som gjør at du fortsatt jobber i tiltaksbransjen selv om det i perioder betyr usikkerhet med hensyn til fremtidig jobb?
34. Hvis du kunne komme med et forslag til hvordan tiltaket kunne blitt enda bedre, hva ville du ha foreslått da, og hvorfor?
35. Er det noe mer du vil fortelle om din opplevelse av å være jobbkonsulent i anbudsutsatt tiltak?

Vedlegg 2 Informasjonsskriv

Forskningsprosjekt ved VID vitenskapelige høyskole:

«Sosialt arbeid i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak»

Hei

Vi henvender oss til deg fordi du er leder ved- eller har annen tilknytning til et anbudsutsatt arbeidsmarkedstiltak. Renate Hansen Paulseth er mastergradsstudent i sosialt arbeid ved VID vitenskapelige høyskole. Forskningsprosjektet hennes har tittelen: «Sosialt arbeid i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak». Formålet med prosjektet er å finne ut mer om det sosialfaglige arbeidet i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak. Prosjektet skal resultere i en masteroppgave.

VID vitenskapelige høyskole er ansvarlig for prosjektet, og prosjektet er meldt inn til NSD - Norsk senter for forskningsdata som har tilrådd oppstart.

Flere av arbeidsmarkedstiltakene i regi av NAV lyses ut på anbud, og denne ordningen har nå pågått noen år. Det er forsket en del på kvaliteten av oppfølgingen i de ulike tiltakene, og det ser ut til at det som leveres av tiltaksarrangørene har omtrent samme kvalitet som det NAV selv leverer. Det er derimot forsket lite på hvordan den enkelte jobbkonsulent opplever sin arbeidssituasjon i de anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltakene og hvordan dette påvirker det sosialfaglige arbeidet de gjør. I masteroppgaven vil Renate gjøre dybdeintervju av jobbkonsulenter for å få kjennskap til deres historier og erfaringer med å jobbe i anbudsutsatte tiltak. Vi ønsker å intervju 5-8 jobbkonsulenter med ulik utdanning og arbeidserfaring. Intervjuene vil vare om lag en time.

Vi ber deg derfor om å videreformidle informasjonen om forskningsprosjektet til jobbkonsulenter og å sette oss i kontakt med jobbkonsulenter. Jobbkonsulenter som deltar, blir anonymisert i alt som offentliggjøres fra prosjektet. De ulike tiltaksarrangører som representeres vil heller ikke kunne identifiseres.

Jobbkonsulenter som ønsker mer informasjon om prosjektet eller ønsker å delta kan også ta direkte kontakt med masterstudent Renate Hansen Paulseth.

Kontaktinformasjon: [renate.paulseth@gmail.com](mailto:renate.paulseth@gmail.com) | +47 48 25 40 64

Med vennlig hilsen

Renate Hansen Paulseth

Masterstudent

Bjørn Hallstein Holte

Veileder/prosjektansvarlig

## **Vil du delta i forskningsprosjektet**

### **”Sosialt arbeid i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak”**

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet med masteroppgaven er å finne ut mer om det sosialfaglige arbeidet i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

#### **Formål**

Flere av arbeidsmarkedstiltakene i regi av NAV lyses ut på anbud, og denne ordningen har nå pågått noen år. Det er forsket en del på kvaliteten av oppfølgingen i de ulike tiltakene, og det ser ut til at det som leveres av tiltaksarrangørene har tilnærmet kvalitet som det NAV selv leverer. Det er derimot forsket lite på hvordan den enkelte jobbkonsulent opplever sin arbeidssituasjon i de anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltakene. I masteroppgaven vil vi gjøre dybdeintervju av jobbkonsulenter for å få kjennskap til deres historier og erfaringer med å jobbe i anbudsutsatte tiltak. Vi ønsker å intervju jobbkonsulenter fra ulike tiltaksarrangører og fra ulike anbudsutsatte tiltak. Hvor formålet er å finne ut mer om det sosialfaglige arbeidet i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak.

#### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

VID vitenskapelige høyskole er ansvarlig for prosjektet.

#### **Hvorfor får du spørsmål om å delta?**

Du får denne forespørselen fordi vi ønsker å intervju et tilfeldig utvalg på 5-8 jobbkonsulenter med ulik utdanning og arbeidserfaring. Vi har kontaktet flere tiltaksarrangører. Vi har bedt ledere fra ulike anbudsutsatte tiltak om å viderefremde informasjonen om forskningsprosjektet og å sette oss i kontakt med jobbkonsulenter. Vi har også bedt jobbkonsulenter vi har intervjuet om å videresende informasjonen til andre

jobbkonsulenter. Dersom du velger å delta, eller har spørsmål ta kontakt med masterstudent Renate Hansen Paulseth på mail eller telefon.

### **Hva innebærer det for deg å delta?**

Vi har valgt å bruke intervju som metode.

- Hvis du velger å delta i prosjektet innebærer det at det gjennomføres et intervju med deg som vil ta om lag 1 time.
- Du vil få spørsmål som handler om din arbeidserfaring, utdanning og hvor lenge du har jobbet i tiltaksbransjen. Det vil også stilles spørsmål rundt temaene sosialt arbeid i tiltakene og dine erfaringer med å jobbe i anbudsutsatt arbeidsmarkedstiltak.
- Det blir tatt notater under intervjuet og dersom du godkjenner det, tas lydopptak av intervjuet i tillegg.

### **Det er frivillig å delta**

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg. Din arbeidsgiver vil ikke få vite hvem som blir med og/eller trekker seg fra forskningsprosjektet.

### **Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

- Det er kun masterstudent som har tilgang til dine personopplysninger.
- Notater og alle personopplysninger vil bli oppbevart på låsbart sted.
- Lydfilene med opptak av intervjuet vil oppbevares på minnekort på låsbart sted.
- Personopplysninger som navnet og kontaktopplysningene dine vil oppbevares på adskilt fra øvrige data og kobles med en kode.

- Under transkribering av intervjuet vil PC være offline. Ferdige transkriberinger vil være uten personopplysninger og vil ligge på passordbeskyttet PC.
- Du vil ikke kunne gjenkjennes i publikasjon.
- Alle personopplysninger og lydfiler makuleres og slettes ved prosjektets slutt.

### **Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?**

Opplysningene anonymiseres og personopplysninger makuleres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er august 2022.

### **Dine rettigheter**

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

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

### **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

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

### **Hvor kan jeg finne ut mer?**

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

- VID vitenskapelige høyskole ved masterstudent Renate Hansen Paulseth  
[renate.paulseth@gmail.com](mailto:renate.paulseth@gmail.com) / 482 54 064.

- VID vitenskapelige høyskole ved førsteamanuensis Bjørn Hallstein Holte  
[bjorn.holte@vid.no](mailto:bjorn.holte@vid.no) / 22 96 37 30.
- Vårt personvernombud: Nancy Yue Liu  
[nancy.yue.liu@diakonhjemmet.no](mailto:nancy.yue.liu@diakonhjemmet.no) / 938 56 277.

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

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

Med vennlig hilsen

Renate Hansen Paulseth  
Masterstudent

Bjørn Hallstein Holte  
Prosjektansvarlig

---

## Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet Sosialt arbeid i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju
- at datamaterialet oppbevares i anonymisert form etter prosjektets slutt

Min e-post adresse: \_\_\_\_\_

Mitt telefonnr.: \_\_\_\_\_

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

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)



# NSD NORSK SENTER FOR FORSKNINGSDATA

## Vurdering

### Referansenummer

935079

### Prosjekttittel

Sosialt arbeid i anbudsutsatte arbeidsmarkedstiltak. En kvalitativ undersøkelse.

### Behandlingsansvarlig institusjon

VID vitenskapelige høyskole / Fakultet for helsefag / Fakultet for helsefag Oslo

### Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Bjørn Hallstein Holte, bjorn.holte@vid.no, tlf: 22963730

### Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

### Kontaktinformasjon, student

Renate Hansen Paulseth, reate.paulseth@gmail.com, tlf: 48254064

### Prosjektperiode

15.08.2021 - 01.08.2022

### Vurdering (1)

---

#### 03.09.2021 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg den 03.09.2021. Behandlingen kan starte.

#### TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til ca. august 2022.

#### LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake.

Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

**PERSONVERNPRINSIPPER**

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

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

**DE REGISTRERTES RETTIGHETER**

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

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

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

**FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER**

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

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

**MELD VESENTLIGE ENDRINGER**

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde:

<https://www.nsd.no/personverntjenester/fylle-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-endringer-i-meldeskjema>

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

**OPPFØLGING AV PROSJEKTET**

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

Lykke til med prosjektet!