



Møtet med NAV som system og veilederen i systemet

En kvalitativ undersøkelse av unge arbeidssøkeres erfaringer med
arbeidsrettet oppfølging i NAV

Emma Halvorsen

VID vitenskapelige høgskole

Oslo

Masteroppgave

Master i sosialt arbeid

Antall ord: 28 910

25.05.2023

Sammendrag

Denne masteroppgaven undersøker hvilken erfaring unge arbeidssøkere har med arbeidsrettet oppfølging fra NAV. I Europa har unge mennesker under 30 år vært et satsingsområde for offentlige arbeidsmarkedstjenester, og man kan se en økt satsing på unge arbeidssøkere iblant annet opprettelsen av ungdomsteam i NAV. For at veiledere skal kunne tilby tilstrekkelig arbeidsrettet oppfølging, og å kunne treffe riktige vedtak, er det en forutsetning at den ansatte i NAV har mulighet til å sette seg grundig inn i den enkeltes sak. Det er flere faktorer som kan påvirke veilederens mulighet til å tilby en tilstrekkelig arbeidsrettet oppfølging. Hvert enkelt NAV-kontor er underlagt et overordnet budsjett- og tiltakssystem. Dette vil videre kunne påvirke arbeidssøkernes arbeidsrettede oppfølging, da de må forholde seg til veilederne og rammene som de arbeider innunder.

For å undersøke unges erfaringer har jeg valgt å benytte meg av kvalitative forskningsintervju. Jeg har gjennomført semistrukturerte intervjuer med fire arbeidssøkere mellom 20-30 år som får eller tidligere har fått arbeidsrettet oppfølging fra NAV. Det er foretatt en tematisk analyse for å bearbeide dataene fra intervjuene, og det var særlig fire hovedtrekk som fremsto som sentrale i de unges arbeidsrettede oppfølging fra NAV. Det første funnet består av faktorer som knyttes til NAV som system. Eksempel på slike faktorer er kontinuitet i oppfølgingen, tiltak, rettigheter, veilederbytter, kommunikasjon, tålmodighet, brukermedvirkning og tilrettelegging. Det andre hovedtrekket knyttes til faktorer som beskriver veilederen i systemet. Innunder dette nevnes forståelse, engasjement, å bli hørt og stabilitet som viktige faktorer. Brukermedvirkning så også ut til å være et sentralt tema. I tillegg er stigma et gjennomgående tema, og en opplevelse av stigma ser ut til å prege de unge arbeidssøkernes opplevelse av oppfølgingen. For å belyse funnene har jeg tatt utgangspunkt i Arnsteins stige for medvirkning, Goffman sin teori om stigma og Lipskys teori om bakkebyråkratiet.

Studiets konklusjon er at arbeidssøkerne opplever et skille mellom hvordan de erfarer NAV som system og veilederen i systemet, og at særlig deres opplevelse av samarbeidet med veileder har stor betydning for hvorvidt de har opplevd arbeidsrettet oppfølging i NAV som en positiv erfaring. Dette vil kunne bidra til et bedre innblikk i hva som anses som viktig for at arbeidssøkere skal få en så god erfaring med arbeidsrettet oppfølging som mulig.

Nøkkelord: NAV, NAV-veileder, arbeidssøker, arbeidsrettet oppfølging, bakkebyråkrati, brukervedvirkning, stigma, relasjon, system.

Abstract

This master's thesis is about young job-seekers work oriented follow-up by NAV. In the last couple of years, there has been an increase in political recognition of the public employment services work with unemployed young people under 30 years. In Norway, the groups increasing recognition can be seen in the establishment of youthteams in NAV.

In order for the consultant to provide sufficient work-oriented follow-up, the consultant is required to be adequately informed in each job-seekers case. Every NAV-office is subject to an executive budget- and work-related activities system. This will further have an influence on job-seekers work-oriented follow-up, because the consultant has to remain within NAV's structural framework.

In order to investigate the research question and collect data, I have chosen to use qualitative interviews. I have conducted four semi-structured interviews on job-seekers between the age of 20-30, who receive, or previously have received work-oriented follow-up by NAV. To process the data from the interviews, I have used a thematic analysis. There were especially four main topics which seemed to be pivotal in the young job-seekers experience of work-oriented follow-up from NAV. The first finding is made up by factors in which are related to NAV as a system. Examples of such factors are continuity in the follow-up, work-related activities, rights, new consultants, communication, patience, user participation and facilitation. The second main finding was related to factors in which describes the consultant in the NAV-system. Such factors were understanding, interest, to be heard and stability. User participation also seemed to be an important topic to the participants throughout the interviews. In addition, stigma was commonly emphasized by the participants in the interviews and is therefore the third main topic of the thesis. To further discuss the findings, I have used Arnstein Ladder of Citizen Participation, Goffman's theory of stigma and Lipsky's theory of Street-Level Bureaucracy.

The study concludes that the job-seekers experience a divide between NAV as a system and the consultant in the system, and that the job-seekers experience of the consultant has a considerable significance as to if they have had a positive experience with work-related follow-up in NAV. As a result, the study can lead to NAV getting further insight in what are

considered as important factors in order for the job-seekers to have a positive experience with work-related follow-up.

Keywords: NAV, NAV-consultant, job-seeker, work-oriented follow-up, street level bureaucracy, user participation, stigma, relation, system

Forord

I høsten 2021 begynte jeg på master i sosialt arbeid. Det to siste årene har vært spennende, læringsrike og krevende. Gode medstudenter og engasjerte forelesere har bidratt til å gjøre tiden min på masterstudiet til to innholdsrike og fine år.

Tusen takk til min veileder Heidi Moen Gjersøe som har vært en fenomenal veileder gjennom hele prosessen. Tusen takk for at du har delt din kunnskap med meg, og kommet med mange gode tilbakemeldinger og innspill. Du har virkelig vært en viktig støtte og motivator i skriveprosessen. Veiledningen har vært preget av klokhet, vennlighet og tilgjengelighet, og det settes veldig pris på.

Ikke minst vil jeg rette en stor takk til intervjudeltakerne, som tok seg tid til å være med i prosjektet og dele deres erfaringer. Uten deres viktige bidrag ville ikke gjennomførelsen av prosjektet ha vært mulig. Jeg vil også rette en takk mot NAV-kontoret som har bistått med rekruttering av intervjudeltakere, og motivert meg til å skrive om temaet.

Til slutt vil jeg takke familie og venner for å ha støttet meg igjennom hele prosessen, bidratt til fine avbrekk i skrivingen, og oppmuntret meg når jeg har hatt behov for det.

Oslo, mai 2023

Emma Halvorsen

Innholdsfortegnelse

1 Innledning	10
1.1 Bakgrunn for valg av tema	10
1.2 Problemstilling	11
1.3 Sosialfaglig relevans	11
1.4 Definisjoner	13
1.5 Arbeidsinkludering og arbeidslinja	13
1.6 Litteratursøk	14
1.7 Oppgavens videre oppbygning	14
2 Tidligere forskning om unge	16
2.1 NEETs	16
2.2 Kjennetegn ved NEETs	16
2.3 Arbeidsledighet og helse	18
3 Arbeidsrettet oppfølging i NAV	21
3.1 Arbeidsrettet oppfølging	21
3.2 Forsterket ungdomsinnsats	22
3.3 Rekrutteringsbistand	22
3.4 Digitalisering i NAV	23
3.5 Brukermedvirkning og rammer i NAV	24
3.6 Oppfølging av unge i NAV	24
3.6.1 Relasjoner	26
4 Teoretisk rammeverk	28
4.1 Arnsteins stige for medvirkning	28
4.2 Bakkebyråkrati	29
4.2.1 Advokatrollen	29
4.2.2 Ressurser	29
4.2.3 Bakkebyråkratenes makt	30
4.2.4 Sosial konstruksjon av brukere	30
4.2.5 Bakkebyråkratiet i NAV-kontekst	31
4.3 Stigma	32
4.3.1 Synlighet	33
5 Metode	35

5.1	<i>Problemstilling</i>	35
5.2	<i>Vitenskapsteoretisk perspektiv</i>	35
5.2.1	<i>Fenomenologi</i>	35
5.3	<i>Metode</i>	36
5.4	<i>Rekruttering av intervjudeltakere</i>	36
5.5	<i>Samtykke</i>	37
5.6	<i>Intervjudeltakerne</i>	38
5.7	<i>Intervjuguide</i>	39
5.8	<i>Tid, sted og gjennomførelse av intervju</i>	40
5.9	<i>Transkriberingsprosessen</i>	42
5.10	<i>Analyse av data</i>	42
5.11	<i>Anonymitet</i>	43
5.12	<i>Etiske hensyn</i>	44
5.12.1	<i>Forskningsetiske retningslinjer</i>	44
5.12.2	<i>Konsekvenser</i>	44
5.13	<i>Metodologiske styrker og svakheter</i>	45
6	Funn	46
6.1	<i>NAV som system</i>	46
6.1.1	<i>Ulik grad av kontinuitet</i>	46
6.1.2	<i>Opplevelse av lite treffende tiltak</i>	48
6.1.3	<i>Informasjon om rettigheter</i>	51
6.1.4	<i>Flere veilederbytter</i>	53
6.1.5	<i>Ulike måter å kommunisere på</i>	54
6.1.6	<i>Tålmodighet fra systemet</i>	55
6.1.7	<i>Brukermedvirkning</i>	56
6.1.8	<i>Distanse til arbeidsplass</i>	57
6.1.9	<i>Ønskelig type arbeid</i>	58
6.1.10	<i>Stabilitet</i>	60
6.2	<i>Veilederen i systemet</i>	60
6.2.1	<i>“Den riktige personen”</i>	60
6.2.2	<i>Forståelse og engasjement fra veileder</i>	63
6.2.3	<i>Opplevelse av å bli hørt</i>	65
6.3	<i>Stigma</i>	66
7	Diskusjon	69
7.1	<i>Relasjon vs. strukturelle rammer</i>	69
7.2	<i>Riktig tiltak til riktig tid</i>	71

7.3 Et spørsmål om ressurser?	73
7.4 Tilpasning etter NAVs forventninger.....	76
7.5 Ulike grader av medvirkning.....	77
7.6 Opplevelse av stigma.....	81
7.7 Oppsummering	84
8 Konklusjon og avsluttende ord.....	85
8.1 Konklusjon.....	85
8.2 Videre forskning	85
Litteraturliste.....	87
Vedlegg 1: intervjuguide	93
Vedlegg 2: informasjonsskriv og samtykkeerklæring	96
Vedlegg 3: godkjenning fra NSD	101

1 Innledning

1.1 Bakgrunn for valg av tema

En del av samfunnsdebatten i de siste årene har omfattet utfordringene ved at mange unge står utenfor - eller står i risiko for å falle utenfor arbeidslivet (Kane et al., 2017, s. 119).

Ifølge tall fra Eurostat er ungdom i de fleste europeiske land mer enn dobbelt så utsatt for arbeidsledighet, enn hva voksne er (Eurostat 2017, gjengitt etter Hardoy et al., 2017, s. 168). Dette har medført en utbredelse av arbeidsledighet blant ungdom i Europa, som videre kan føre til større utfordringer i overgangen fra ung til voksen (Widding-Havneråd, 2016, s. 360-161).

I de senere årene har interessen for unge menneskers arbeidsmarkedstilknytning hatt en økning, både internasjonalt, men også i Norge (Widding-Havneråd, 2016, s. 361). Unge mennesker under 30 år er et satsingsområde for offentlige arbeidsmarkedstjenester (Tosun & Shore, 2017, s. 1). I Norge har offentlige virksomheter som NAV hatt et økende fokus på unge arbeidsledige. Blant annet har det i de senere årene blitt opprettet egne ungdomsteam ved alle bydeler i Oslo, i tillegg til mange kommuner rundt i landet, for unge mennesker under 30 år (NAV, 2022 & Strand et al., 2020, s. 48). På bakgrunn av det økende fokuset på unge arbeidsledige ønsket jeg derfor å avgrense til unge mennesker som får arbeidsrettet oppfølging i NAV.

Allerede da jeg startet på min mastergrad i høsten 2021 visste jeg at jeg ønsket å skrive masteroppgave om erfaringer med NAV. NAV er en sentral del av sikkerhetsnettet i velferdsstaten. Samfunnsoppdraget til NAV er å bidra til sosial og økonomisk trygghet. I tillegg skal NAV fremme overgang til arbeid og aktivitet. Et sentralt mål innad i NAV er å skape et inkluderende samfunn, arbeidsliv og et velfungerende arbeidsmarked (NAV, 2023). Gjennom min tidligere utdanning som sosionom og arbeidserfaring innenfor rusfeltet, har jeg sett at NAV er en sentral del av sosialt arbeid i Norge. Gjennom arbeidserfaring innenfor rusfeltet har jeg særlig sett hvor stor betydning arbeid kan ha i den enkeltes liv. Jeg har blant annet erfart hvordan en sterk tilknytning til arbeidslivet kan bidra til redusert rusforbruk, i tillegg til å bidra til å bygge opp nettverk. Jeg har på bakgrunn av dette hatt et ønske om å skrive masteroppgave om arbeidsrettet oppfølging innenfor NAV.

Høsten 2021 presenterte et NAV-kontor ulike tema innenfor en NAV-kontekst som de etterlyste mer kunnskap på fra masterstudenter ved VID. Et av disse var knyttet til arbeidssøkere. Jeg tok dermed kontakt med NAV-kontoret og avtalte et møte. Etter å ha hatt møte med NAV satt jeg igjen med en forforståelse av at NAV har erfaring med at mange mennesker faller ut av arbeidssøkeprosesser. Med dette beskrev NAV at de hadde en erfaring med at mange arbeidssøkere faller bort fra rekrutteringsprosessen, ved å ikke svare på telefon/epost/SMS, eller å ikke møte opp. De beskrev at de hadde noen antakelser om at det ikke er mangel på kompetanse hos arbeidssøkere som gjør at de ikke kommer i arbeid, men at overgangen fra å være arbeidsledig til å være aktiv arbeidssøker og overgang til arbeid er utfordrende. De beskrev at de hadde en hypotese om at NAV i større grad bør veilede arbeidssøkere annerledes underveis «på veien». Med dette som utgangspunkt, ønsket jeg derfor å finne ut av hvilke erfaringer arbeidssøkerne selv hadde med arbeidsrettet oppfølging i NAV. I tillegg ønsket jeg også å undersøke hvilke behov de selv anså som viktige i arbeidsrettet oppfølging.

Tidligere forskning peker på at veiledere i NAV ikke har mulighet til å gi god oppfølging til unge arbeidssøkere på grunn av organiseringen av NAV og ressursene innad i NAV (Myklebø, 2012, s. 57). Jeg er derfor opptatt av å undersøke hva unge arbeidssøkere selv sier om arbeidsrettet oppfølging fra NAV, og hvordan de har erfart dette.

1.2 Problemstilling

Formålet med studien er å utforske unge arbeidssøkeres egne erfaringer med arbeidsrettet oppfølging. Jeg ønsker å løfte frem arbeidssøkernes egne stemmer, og undersøke hvilke behov de selv opplever å ha i arbeidsrettet oppfølging. Jeg kom derfor frem til følgende problemstilling:

Hva er unge arbeidssøkeres erfaringer med arbeidsrettet oppfølging fra NAV?

1.3 Sosialfaglig relevans

Unge mennesker som står utenfor arbeid og utdanning er en gruppe som kan anses som spesielt sårbar. Det er mye som tyder på at unge mennesker kan få særskilte negative konsekvenser ved å stå utenfor arbeidsmarkedet. Å starte arbeidsmarkedskarrieren med arbeidsledighet kan skape psykiske arr som kan ha stor effekt for senere lønns- og

arbeidsforhold i lang tid. I tillegg til dette vil unge mennesker som står utenfor arbeidslivet ha spesielt økt risiko for marginalisering og sosial ekskludering, enn unge mennesker ellers (von Simson, 2016, s. 248). I tillegg vil langvarig arbeidsledighet i ung alder kunne få konsekvenser for arbeidslivet videre i livet, da tidlig arbeidsledighet vil kunne minke sannsynligheten for å finne arbeid senere. Dette kan blant annet knyttes til tap av kvalifikasjoner, som videre kan ha konsekvenser for individers motivasjon. Tap av motivasjon kan igjen ha innvirkning på søkeaktiviteten, og kan også føre til at individet slutter å lete etter arbeid. Særlig for unge arbeidsledige kan det oppstå slike selvforsterkende prosesser. Det innebærer at unge arbeidsledige ikke tilegner seg erfaringer og kvalifikasjoner som kan være grunnleggende for videre arbeidsliv, og videre øker risikoen for redusert tilpasningsevne i arbeidslivet. På sikt kan dette føre til en økt risiko for sosiale problemer (Kane et al., 2017, s. 120-121).

Jo lenger et individ er arbeidsledig, desto mer utfordrende kan det bli å komme inn på arbeidsmarkedet igjen (Bejaković & Mrnjavac, 2019, s. 1837). I forbindelse med finanskrisen i USA i 2008-2009 har det blitt gjort forskning på arbeidsledighet som tilsier at langtidsarbeidsledige har mindre sannsynlighet for å komme seg ut i arbeid enn det korttidsarbeidsledige har (Abraham et al., 2019, s. 295). For samfunnet, og dets økonomiske system, kan langtidsarbeidsledighet få store konsekvenser. I tillegg vil langtidsarbeidsledighet kunne få store konsekvenser for individene det omfatter (Bejaković & Mrnjavac, 2019, s. 1837). Langtidsarbeidsledige kan ha økt sannsynlighet for å miste tilknytning til sosiale nettverk, og kan videre føre til isolasjon og sykdom blant langtidsarbeidsledige (Bejaković & Mrnjavac, 2019, s. 1838).

Sosialt arbeid skal som profesjon søke å øke sosial rettferdighet og fremme sosial endring blant de som står utenfor samfunnet (Dalrymple & Burke, 2006, s. 17 & 105). Arbeid med unge mennesker kan anses som særlig viktig i ut ifra et forebyggende perspektiv.

Arbeidsledighet i ung alder kan ha store konsekvenser for individene senere i livet, og det er derfor særlig sentralt å tilrettelegge for god arbeidsrettet oppfølging for unge arbeidssøkere. Forskning knyttet til arbeidsrettet oppfølging i NAV kan derfor anses som relevant innenfor sosialt arbeid.

1.4 Definisjoner

Unge vil i oppgaven begrenses til mennesker mellom 20-30 år. Det finnes en rekke ulike inndelinger av kategorien “ung”. Innenfor NEET-kategorien er ungdommer ofte avgrenset til mellom 20-25 år, men ettersom NAVs garantiordning omfatter ungdommer under 30, ønsker jeg å avgrense til unge mellom 20-30 år (Strand et al., 2015, s. 25) I tillegg følger ungdomsavdelingen opp unge voksne opp til de er 30 år. (NAV, 2022). Da jeg har fått bistand fra et ungdomsteam ved et NAV-kontor til rekruttering av intervjudeltakere blir det naturlig å følge deres avgrensning av unge.

Arbeidssøkere defineres som personer som er eller tidligere har vært registrert i NAVs stillings- og CV-base, eller som mottar ulik arbeidsrettet oppfølging fra NAV (NAV, 2022).

Arbeidsrettet oppfølging defineres som prosessen hvor arbeidssøkere får ulike bistand for å bringe de nærmere arbeidsmarkedet. Det kan omfatte ulik oppfølging, i form av ulike tiltak, som i stor grad knyttes til kurs og utdanning (Mamelund & Widding, 2014, s. 13).

1.5 Arbeidsinkludering og arbeidslinja

Å være i arbeid anses som et menneskerettslig og grunnlovsmessig forhold, og i Norge har enhver samfunnsborger i yrkesaktiv alder rett til å delta i arbeidslivet (Kane et al., 2021, s. 17). Dette kan blant annet ses i Grunnloven (1814) § 110, som pålegger norske myndigheter å legge til rette for at borgere som er i stand til å arbeide skal kunne forsørge seg og sine gjennom arbeid (gjengitt etter Kane et al., 2021, s. 20).

Et sentralt politisk mål i Norge har over tid vært knyttet til arbeidsdeltakelse, egen inntekt og færrest mulig borgere på passive stønader, noe som også er nedfelt i arbeidslinja. Arbeidslinja innebærer å iverksette tiltak, aktivitet og insentiver, beregnet for å begrense antallet av borgere i samfunnet som er på såkalte «passive ytelser» (Kane et al., 2021, s. 21). I gjennomføringen av arbeidsmarkedspolitikken har NAV et sentralt ansvar, og skal videre vektlegge aktiverings- og arbeidsmuligheter, og det skal stilles krav om deltakelse i arbeidsfremmende aktivitet (Kane et al., 2021, s. 22). En slik innfallsvinkel er relevant i oppgaven for å få en forståelse av unge mennesker som står utenfor arbeidslivet, og deres livssituasjon, samt behov og hvordan de mottar hjelp fra NAV. Det vil også kunne være

sentralt for å få en dypere forståelse av feltet, og ulike tiltak og metoder som har blitt brukt innenfor arbeidsinkludering og rekruttering, samt tilrettelegging av overgang til arbeid.

1.6 Litteratursøk

For å finne relevant litteratur har jeg søkt i Oria og Google Scholar med relevante søkeord som “helse, langtidsarbeidsledighet, unge voksne, arbeidssøkere, rekrutteringsprosesser”. Den norske forskningen bidro til å belyse særlig NAV-systemet, og oppfølging av unge arbeidsledige under NAV. Her fant jeg blant annet ulike rapporter og artikler om arbeidsledighet og unge arbeidsledige, som for eksempel FAFO-rapporter. Videre har jeg søkt etter tidligere avhandlinger, og sett på litteratur anvendt i disse. I søket etter norsk litteratur opplevde jeg å finne ulik relevant litteratur på NAV sine nettsider. Da konteksten for oppgaven knyttes til NAV har derfor NAV sine nettsider vært en sentral litteraturkilde gjennomgående i oppgaven. På NAV sine nettsider fant jeg blant annet statistikk knyttet til arbeidsledighet i Norge. I tillegg fant jeg en del om ungdomsavdelinger og oppfølging av unge arbeidssøkere i NAV på deres nettside. Ved å gå inn på ulike tidsskrifter sine nettsider fant jeg også frem til flere relevante artikler. Disse tidsskriftene bestod særlig av *Tidsskrift for velferdsforskning* og *Søkelys på arbeidslivet*.

Ved litteratursøk på internasjonal forskning har jeg brukt følgende søkeord: “supported employment, public employment service, user participation, front line workers, street level bureaucrats, unemployment, young people, youth, NEET”. Her fikk jeg langt flere treff enn ved de norske søkene. De internasjonale treffene var særlig knyttet til unge og arbeidsledighet, samt ulike helseeffekter av arbeidsledighet. Av internasjonale tidsskrifter brukte jeg blant annet *Journal of Health and Social Behaviour* og *Journal of Epidemiology and Community Health*. Resultatene fra litteratursøkene er tidligere forskning som videre blir presentert i kapittel to og tre.

1.7 Oppgavens videre oppbygning

I oppgavens innledning har jeg presentert bakgrunn for valg av tema og problemstilling, i tillegg til en kort innføring i oppgavens kontekst. I kapittel to vil jeg presentere relevant forskning relatert til oppgavens problemstilling. Kapittelet tar for seg blant annet aktuell forskning tilknyttet unge arbeidsledige og kjennetegn ved deres situasjon. Kapittel tre redegjør for hvordan arbeidet i NAV er organisert, samt noe tidligere forskning om NAV

som, sentrale trekk ved arbeidsrettet oppfølging i NAV og forskning om ulike faktorer som anses som viktige i arbeidsrettet oppfølging. I kapittel fire av oppgaven vil jeg presentere det teoretiske rammeverket som er relevant for oppgavens problemstilling. Hovedteoriene som presenteres her er Arnsteins stige for medvirkning, Lipskys teori om bakkebyråkratiet og Goffmans stigmabegrep. I oppgavens kapittel fem vil jeg redegjøre ulike metodiske valg jeg har tatt i løpet av studien. I kapittel seks presenterer jeg oppgavens funn med utgangspunkt i intervjudeltakernes fortellinger. I kapittel syv vil jeg diskutere oppgavens problemstilling i lys av teoriene som presenteres i kapittel fire, den tidligere forskningen som ble presentert i kapittel to og tre, i tillegg til mine funn fra kapittel seks. Avslutningsvis vil jeg oppsummere oppgavens hovedpoenger og en konklusjon av studien.

2 Tidligere forskning om unge

Kapittel to beskriver tidligere forskning på unge arbeidsledige. Kapittelet presenterer en oversikt av blant annet ulike kjennetegn ved unge arbeidslediges situasjon, og ulike konsekvenser av arbeidsledighet i ung alder.

2.1 NEETs

I de fleste OECD-land (Organisation for Economic Co-operation and Development) er arbeidsledigheten blant unge mennesker høyere enn blant den generelle befolkningen. Tallene varierer blant OECD-landene, men I gjennomsnitt var det over 22 % av unge mennesker som var arbeidsledige i 2011 (Lappalainen et al., 2017, s. 65). Som følge av den økte bekymringen knyttet til unge mennesker som står utenfor arbeidslivet, har det som resultat av forskningen på denne gruppen blitt utviklet et begrep som kan ses som sentralt i denne oppgaven (Widding-Havneråd, 2016, s. 361). Internasjonalt har begrepet «NEET» blir brukt til å omtale gruppen unge mennesker som står utenfor både arbeid og utdanning. Betegnelsen står for Not in Employment, Education or Training (Widding-Havneråd, 2016, s. 361). I Europa har unge mennesker under 30 år vært et satsingsområde for offentlige rekrutteringstjenester (Tosun & Shore, 2017, s. 1).

Å falle innenfor NEET-kategorien kan ha store og langvarige konsekvenser på individnivå. Blant annet kan det ha en negativ påvirkning på senere arbeidsliv, i tillegg til å kunne ha en påvirkning på individets fysiske og psykiske helse. Videre kan det ha en negativ innvirkning på personlige relasjoner, rusproblematikk og kriminelle handlinger. I tillegg kan det føre til at individer trekker seg tilbake fra samfunnet for øvrig (Eurofound, 2012, s. 58).

Arbeidsledighet i ung alder kan også føre til marginalisering fra samfunnet, i tillegg til opplevd ensomhet, hjelpeløshet, rastløshet, angst og depresjon. Becker (1989) viste hvordan arbeidsledige individer kan oppleve en rekke ulike negative psykiske konsekvenser som følger av mangel på arbeid (gjengitt etter Eurofound, 2012, s. 60).

2.2 Kjennetegn ved NEETs

Andelen av personer i Norge som kan defineres under NEET-kategorien har vært relativt stabil over tid (Fyhn et al., 2021, s. 17). Andelen av NEETs i Norge ligger også under gjennomsnittet sammenlignet med mange andre land. I 2018 ga OECD ut en rapport, som særlig setter søkelys på det norske samfunnet i lys av NEET-problematikk. Rapporten trekker blant annet frem at 7 var 10 norske NEETS hverken er i- eller aktivt søker etter arbeid,

opplæring eller utdanning. Dette er en høyere andel enn de andre landene i OECD, som ligger på 5 av 10 i gjennomsnitt (Fyhn et al., 2021, s. 17).

Eurofound har delt inn NEETs i fem underkategorier. Den første og største undergruppen omtales som de tradisjonelt arbeidsledige, og kan igjen deles inn i korttidsarbeidsledige og langtidsarbeidsledige. Den neste gruppen omtales som de frakoblede. Dette omfatter unge som ikke aktivt søker på hverken jobb eller utdanning. Dette omfatter ikke de som er forhindret av forpliktelser eller andre begrensninger, og omfatter også de unge som omtales som motløse arbeidere, og også andre unge mennesker med avvikende livsstil eller risikoatferd. Den tredje undergruppen kalles de utilgjengelige, og beskriver unge med for eksempel familieansvar, og unge som har nedsatt arbeidsevne. De som aktivt søker arbeid eller utdanning, men som venter på en mulighet som er helt innenfor det de selv ønsker av kompetanse og status kalles for mulighetssøkerne. Den siste undergruppen omtales som frivillige NEET, og omfatter unge som selv velger å ta et friår for å for eksempel reise, eller bruke tiden på selvutviklende aktiviteter som for eksempel kunst og musikk (Hyggen, 2013, s. 373).

Faktorer som kan påvirke unge menneskers evne og mulighet til aktiv deltakelse i arbeidsaktivitet er knyttet til svake skoleprestasjoner tidligere i livet (Kane et al., 2017, s. 120-121). Kane et al. peker på ulike kjennetegn ved gruppen unge mennesker som står i risiko for arbeidsledighet. Frafall fra videregående skole ser ut til å øke unge menneskers sannsynlighet for å havne utenfor arbeidslivet (Kane et al., 2017, s. 120). Unge mennesker er særlig utsatt for arbeidsledighet dersom de innehar lavere kvalifikasjoner og nedsatt arbeidsevne (Hardoy et al., 2017, s. 168). En rapport fra 2012 utført av Eurofound viser at unge over Europa kan være utsatt for å havne i NEETs kategorien, men at de med lavere utdanning ser ut til å være overrepresentert. Rapporten viser at omtrent 70 % av populasjonen som defineres som NEETs, viser seg å ha lavere utdanning (s. 31). Rapporten viser også at 52 % av NEETs i Europa ikke har vært i arbeid tidligere (Eurofound, 2012, s. 32). Inaktivitet kan også se ut til å stå sentralt i kjennetegn ved gruppen. Data fra 2009 viser at 63 % av inaktive NEETs i Europa uttalte at de kunne begynne i arbeid innen to uker, og forteller samtidig at de ikke aktivt ser etter- eller søker arbeid (Eurofound, 2012, s. 33)

I tillegg ser det ut til at bakgrunn knyttet til klasse, etnisitet og kjønn er faktorer som kan påvirke sannsynligheten for å havne utenfor arbeidslivet i ung alder, hvor gutter ser ut til å ha

høyere risiko enn jenter (Kane et al., 2017, s. 120-121). En annen faktor kan knyttes til mangel på motivasjon til utdanning og arbeid, oppvekst under omsorgssvikt, svakt sosialt nettverk og psykiske helseproblemer (Kane et al., 2017, s. 120). I Norge er andelen sosialhjelpsmottakere høyest i aldersgruppen 18-24 år (Sletten & Hyggen, 2013, s. 8). Unge langtidsmottakere av sosialhjelp hadde ifølge Reichborn-Kjennerud jevnt over dårligere levekår enn andre i samme aldersgruppe. Disse levekårene var blant annet knyttet til opplevelse av dårlig helse, inklusiv psykisk helse (Kane et al., 2017, s. 121).

I samme rapport ble det identifisert ulike risikofaktorer for å havne i NEET-kategorien. Rapporten viser at unge mennesker som vurderer sin egen helse som dårlig, var 40 % mer sannsynlig å være i NEET-kategorien sammenlignet med de som vurderte å ha god helse. Unge mennesker med innvandrerbakgrunn var 70 % sannsynlig å være NEETs sammenlignet med de uten (Eurofound, 2012, s. 55). Å bo urbant kan se ut til å ha en beskyttende faktor, da unge som bodde utenfor byer, eller i byer av mindre størrelse hadde 1.5 ganger mer sannsynlighet for å være NEET (Eurofound, 2012, s. 56). NAV-ansatte beskriver risikofaktorer for frafall fra utdanning og arbeidslivet i ung alder å være knyttet til blant annet dårligere levekår, oppvekst under omsorgssvikt. I tillegg nevner de psykiske problemer, mangel på sosial støtte og vennskap, og et svakere sosialt nettverk (Kane et al., 2017, s. 124).

En annen faktor til at unge kan ha særlig høy risiko for arbeidsledighet er knyttet til at arbeidsledighet blant unge i større grad reagerer sterkere og raskere på konjunktursvingninger. Unge mennesker arbeider oftere i mer konjunkturutsatte deler av arbeidsmarkedet, og preges dermed oftere av midlertidige kontrakter og tidsbegrenset arbeid. I tillegg er det ofte de med lavest ansiennitet som må gå i nedgangstider (Hyggen, 2013, s. 360). En arbeidskraftsundersøkelse utført av Eurostat viser at Norden er preget av et større omfang av unge sysselsatte med midlertidige kontrakter og unge som jobber deltid, enn i Europa generelt (Hyggen, 2013, s. 366). Det ser dermed ut til at årsakene til at unge kan være særlig utsatt for arbeidsledighet kan være sammensatt og preges av mange ulike faktorer.

2.3 Arbeidsledighet og helse

Arbeidsledighet kan få konsekvenser knyttet til tap av mål og mening i livet, sosial støtte, følelse av kontroll og struktur i hverdagen. I tillegg kan arbeidsledighet være en stigmatisert tilstand, som igjen kan få store helsemessige konsekvenser for individet knyttet til angst,

usikkerhet og skam (Burgard et al., 2007, s. 371). Over tid kan langtidsarbeidsledighet i seg selv påvirke både den psykiske og den fysiske helsen i en negativ retning. Bejaković & Mrnjavac påpeker at langtidsarbeidsledighet særlig kan få negative helseeffekter blant unge arbeidsledige (Bejaković & Mrnjavac, 2019, s. 1840). Særlig knyttet til mental helse kan det se ut til at arbeidsledighet og usikkerhet på arbeidsmarkedet kan være svært belastende. Arbeid kan dermed se ut til å ha en spesielt helsefremmende effekt på psykisk helse (Lundberg & Magnussen, 2021, s. 43-44).

Et av de mest sentrale kjennetegnene ved målgruppen for ungdomsinnsatsen er ulike helseplager. Blant annet var nesten en av fire brukere under 30 år hos NAV registrert med en diagnose. Den vanligste diagnosegruppen er psykiske lidelser (Strand et al., 2020, s. 114). En usikker arbeidssituasjon eller arbeidsledighet kan ifølge en undersøkelse av Toivanen et al., medfølge innvirkninger på den psykiske helsen, som blant annet stress, symptomer knyttet til depresjon og søvnproblemer (Toivanen et al., 2020, s. 7-8). I en kvalitativ studie av Hammarström & Ahlgren undersøkte de hvordan arbeidsledighet kan påvirke unge menneskers helse. Studien ble utført i Sverige med NEETs og den nordiske velferdsmodellen som kontekst. Studien viste at arbeidsledighet blant NEETs kunne knyttes til ulike stressrelaterte symptomer. Blant disse ble magesmerter og hodepine nevnt. I tillegg ble det rapportert om ulike psykiske plager som rastløshet, angst, aggressivitet, dysmorfofobi, depresjon, søvnvansker og generell forverring av helsevaner. Samtlige av deltakerne i studien beskrev en ond sirkel, hvor de ulike symptomene forverret hverandre. Det ble også rapportert om en økning av alkoholinntak (Hammarström & Ahlgren, 2019, s. 10).

I 2009 publiserte Bambra & Eikemo en komparativ studie av forholdet mellom arbeidsledighet og selvrappert helse i 23 europeiske land. I denne studien fremkom det blant annet at særlig kvinner i det skandinaviske velferdsregimet opplevde negative helseeffekter av arbeidsledighet (Bambra & Eikemo, 2009, s. 94). Studien viste at det i alle 23 land ble rapportert om dårligere opplevd helse blant de som var arbeidsledige enn blant de i arbeid (Bambra & Eikemo, 2009, s. 95).

Arbeidsledighet i ung alder kan også ha konsekvenser for senere helse. Tidlig arbeidsledighet har blitt assosiert med sykefravær og uførhet senere i arbeidslivet, samt tidligere død (Lappalainen et al., 2017, s. 65). Forskning på helse og arbeidsledighet blant unge mennesker viser en økt varighet av arbeidsledighet hos individer som rapporterer dårlig helse, særlig

knyttet til psykisk helse. Individuer som identifiserer seg som friske og ved god helse er mer sannsynlig å finne arbeid på kortere tid, mens individene som rapporterer om dårligere helse er mer sannsynlig å forbli arbeidsledige over tid. Samtidig er kausaliteten på relasjonen mellom dårlig helse og arbeidsledighet noe usikker. Fører arbeidsledigheten til dårligere helse, eller kan arbeidsledighet være en konsekvens av dårlig helse? (Lappalainen et al., 2017, s. 66). For unge som hadde vært arbeidsledige i over seks måneder var det en betydelig økt sannsynlighet for at individene som hadde mindre utdanning og som har eller tidligere har hatt utfordringer knyttet til rusbruk, opplevde mer stress eller psykiske problemer- eller lidelser (Lappalainen et al., 2017, s. 69).

Av de unge som får innvilget uføreytelse er psykiske lidelser den vanligste diagnosen, og i perioden 1993-2006 mer enn tredoblet denne andelen seg (Myklebø, 2012, s. 58). Det kan derfor tyde på at unge mennesker er særlig utsatt for dette. Fra og med januar 2009 ble begrepet yrkeshemmet erstattet med betegnelsen personer med nedsatt eller redusert arbeidsevne (NAV, 2013). En persons helse, utdanning, kompetanse, arbeidserfaring og livssituasjon er sentrale faktorer knyttet til vurdering av individers arbeidsevne. Dette knyttes til individers potensiale til å møte de krav og forventninger som stilles i arbeidslivet (NOU 2012: 6, s. 66). Cirka fem prosent av den norske befolkningen i alderen 18-29 år er registrert med nedsatt arbeidsevne (Salvanes et al., 2018, s. 24). I 2010 var det i alt 198 800 personer i Norge med nedsatt arbeidsevne. 35 300 av disse av under 30 år. Frem til 2013 så man en nedgang i personer med nedsatt arbeidsevne i befolkningen generelt, mens andelen av personer under 30 år holdt seg stabil (Bragstad & Sørbo, 2014, s. 54). AFI-rapporten fra 2014 viser at av personer med nedsatt arbeidsevne i Norge vil man ha en økende sannsynlighet overgang til arbeid med økende alder (Mamelund & Widding, 2014, s. 116). Det kan på bakgrunn av denne rapporten derfor se ut til at unge med nedsatt arbeidsevne er en særlig utsatt gruppe i anskaffelse av arbeid.

3 Arbeidsrettet oppfølging i NAV

I dette kapittelet vil jeg beskrive hvordan arbeidsrettet oppfølging i NAV er organisert i NAV, i tillegg til å presentere tidligere forskning om NAV og unge arbeidssøkere tilknyttet en NAV-kontekst.

3.1 Arbeidsrettet oppfølging

Arbeidsrettet oppfølging beskrives som all form for samhandling mellom bruker og arbeids- og velferdsforvaltningen, som har som formål å understøtte fremdrift til den enkeltes prosess mot et arbeidsorientert mål (Meld. St. 33 (2015-2016), s. 30).

Et økt fokus på unge mennesker kan man blant annet se i NAV, hvor unge mennesker under 30 år har blitt en prioritert målgruppe. Som et resultat av dette har mange NAV-kontor opprettet ungdomsteam. Ungdomsteamene skal følge opp unge mennesker som har behov for bistand til å komme i aktivitet. Dette omfatter utdanning, arbeid og annen aktivitet, som for eksempel helsehjelp (NAV, 2022). I NAV ble ungdomsteamene etablert spesifikt for å arbeide målrettet og dedikert med unge brukere i NAV-systemet. De ansatte i teamene består av ansatte i både kommune og stat. Teammedlemmene har ulike arbeidsoppgaver og kompetanse, som koordineres og samkjøres gjennom jevnlig teammøter og samarbeid. De lokale ungdomsavdelingene ved NAV-kontorene har mulighet til å benytte seg av et handlingsrom til å utvikle diverse tiltak eller kurs som er spesielt tilpasset ungdom (Maximova-Mentzoni & Frøyland, 2016, s. 18).

En faktor som beskrives som en forutsetning for overgang til arbeid for unge sosialhjelpsmottakere knyttes til arbeidsrettede aktiviteter. Arbeidsrettede aktiviteter beskrives som å fremme overgang til arbeid. På bakgrunn av NAV-lovens § 1, plikter NAV å fremme en overgang til arbeid (NAV-loven, 2006, § 1). Innunder dette foreligger en plikt til å tilby arbeidsrettede tiltak og aktiviteter (Kane et al., 2017, s. 128).

På bakgrunn av kvalitative intervjuer med veiledere i NAV, har Kane, Olsen og Reedtz identifisert ulike forutsetninger som må foreligge i NAV for å fremme unge sosialhjelpsmottakeres overgang til arbeid (Kane et al., 2017, s. 123). NAV-veilederne i intervjuene understreker da at de fleste unge ønsker seg å komme ut i arbeid, men at det er ulike hindringer som kommer i veien for overgangen. Disse hindringene kan være knyttet

ulike psykiske eller fysiske hindringer, sosiale utfordringer, utfordringer med å forstå regelverket, utfordringer med å sitte i samtale etc.. NAV plikter også å stille vilkår om deltakelse i arbeidsrettede aktiviteter til sosialhjelpsmottakere unger 30 år, med mindre det er tungtveiende årsaker som taler imot. En slik aktivitetsplikt har vært mye omdiskutert. Flere saksbehandlere i NAV har uttrykt bekymring knyttet til aktivitetsplikten, da de frykter at den kan påføre unge brukere et stort press, og at slik situasjoner vil kunne bidra til tap av mestring (Kane et al., 2017, s. 128). Et flertall av studier rettet mot arbeidsmarkedstiltak viser også at slike tiltak ofte at små eller ingen effekt (Frøyland, 2020, s. 188).

3.2 Forsterket ungdomsinnsats

En forsterket ungdomsinnsats innebærer en økt satsing på unge i NAV. I praksis innebærer dette blant annet at aktiveringsarbeidet mot unge styrkes, og at unge skal prioriteres fremfor andre NAV-brukere. I tillegg skal aktiveringen være individuelt tilpasset, samt en frist på åtte uker for å tilby unge en arbeidsrettet oppfølging. Utdanning skal også inngå som en del av aktiviseringsstrategien som er rettet mot unge (Strand et al., 2020, s. 26). Fafo-rapporten fra 2020 sin evaluering av forsterket ungdomsinnsats viser at innføring av forsterket ungdomsinnsats ikke har endret overgangssannsynligheten til arbeid (Strand et al., 2020, s. 108).

3.3 Rekrutteringsbistand

Med formidlingsbistand menes både at en arbeidssøker får informasjon eller bistand til å komme i kontakt med aktuell arbeidsgiver, med formål om å oppnå ansettelse, men også at en arbeidsgiver kan få informasjon eller bistand til å komme i kontakt med aktuell arbeidssøker, med mål om å dekke et rekrutteringsbehov (St.Meld. 9 (2006-2007), s. 97). I «Markedsveilederen», et internt verktøy i NAV som skal hjelpe veiledere å bistå arbeidssøkere ut i arbeid, beskrives prosessen av rekrutteringsbistand ved at det innebærer at arbeidsgivere melder inn ledige stillinger til et NAV-kontor, hvor NAV videre skaffer arbeidssøkere fra NAVs register over arbeidssøkere med den etterspurte kompetansen. Selve innholdet av rekrutteringsbistanden kan variere noe ettersom arbeidsmarkedsforhold, de ansattes oppfatninger, prioriteringer og organisering av kontoret kan være forskjellig ved de ulike kontorene (Mamelund & Widding, 2014, s. 13). Rekrutteringsbistand omfatter stillinger som både er faste, vikariater/engasjement, enkeltoppdrag og oppbemanning av en bedrift. Stillingene kan bli meldt til NAV på ulike måter. Etter at den/de ledige stillingene har blitt

henvendt til NAV fra arbeidsgiver, vil NAV søke etter registrerte kandidater som er egnet for stillingen i Arena, eller andre aktuelle plasser. Jobbmesser kan også være aktuelt, hvor arbeidsgivere kan treffe et større antall arbeidssøkere (Mamelund & Widding, 2014, s. 13).

Den typiske prosessen som arbeidssøker går igjennom når de melder seg som arbeidssøker på NAV er som følger. Først registrerer bruker seg som arbeidssøker på NAV.no. Dette kan de også få bistand til. Her registrerer de CV og jobbønsker, som er en betingelse for at NAV videre i prosessen kan kjøre det de kaller en "jobbmatch". Det innebærer at NAV søker etter ulike stillinger som passer til det arbeidssøker har oppgitt som arbeidsønsker, samt CV-en. Dette gjøres som regel i Arena. Etter denne registreringen vil veileder kalle inn arbeidssøker til individuell samtale, hvor arbeidssøkers CV, yrkesønsker, hvor og hvordan en skal søke etter arbeid skal drøftes. Slike møter skal ideelt holdes en gang i måneden. NAV skal her informere om hvordan arbeidssøker kan søke jobber, gi informasjon om diverse fagkurs som arrangeres, praksisplasser og diverse arbeidsmarkedstiltak. Arbeidssøkere skal også få tilbud om bistand til å sette opp en CV og innføring i søknadsskriving (Mamelund & Widding, 2014, s. 12).

3.4 Digitalisering i NAV

Skjermbyråkrati er et uttrykk utviklet av Bovens og Zourdis (2002), som refererer til samhandling mellom mennesker, via digitale systemer (gjengitt etter Røhnebæk & Løberg, 2021, s. 77). Innenfor en kontekst i NAV vil dette innebære at veiledere samhandler med brukere i digitale kanaler, som for eksempel digital chat-tjeneste og videomøter (Røhnebæk & Løberg, 2021, s. 77). NAV sin kanalstrategi ble introdusert i stortingsmeldingen NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet (Meld. St. 33 (2015–2016)). Kanalstrategien vektlegger at brukere skal ha kontakt med tjenesten gjennom ulike kanaler basert på hva slags bistand de er i behov av. Kanalstrategien skal bidra til en mer kostnadseffektiv løsning hvor digitale kanaler skal frigjøre kapasitet til personlige møter med de brukerne som er i størst behov for ansikt-til-ansikt kommunikasjon (Røhnebæk & Løberg, 2021, s. 77). Formålet med en slik strategi er først og fremst å frigjøre tid til veiledning og oppfølging av brukere som har behov for å skaffe eller beholde arbeid. Systembyråkratiet henviser til at brukere samhandler med digitale systemer. Et eksempel på dette er digital aktivitetsplan, hvor brukere selv kan registrere mål, gjennomføre aktiviteter og foreslå nye aktiviteter (Røhnebæk & Løberg, 2021, s. 77-79). Garantiordningen fra NAV innebærer at ungdom under 30 år som har nedsatt

arbeidsevne får en garanti om utarbeidelse av individuell aktivitetsplan med mål om arbeid (Bragstad & Sørbø, 2014, s. 62).

3.5 Brukermedvirkning og rammer i NAV

Brukermedvirkning ble med etableringen av NAV i 2006 lovfestet og satt som en sentral målsetting. I lovverket heter det at arbeids- og velferdsetaten skal sørge for at representanter for brukerne skal få mulighet til å uttale seg i forbindelse med planlegging, gjennomføring og evaluering av etatens tjenester (NAV-loven, 2006, § 6). I NAV legger tiltaksporteføljen rammer for tiltak på det enkelte NAV-kontor. Dette skjer gjennom at regjeringen fastslår et overordnet måltall for tiltaksplasser på nasjonalt nivå, som ofte fordeles på ulike brukergrupper som prioriteres. Videre blir tiltaksplassene fordelt på fylkene, og deretter delt på NAV-kontor. Forventningene til statsråden, NAV-direktøren og fylkesdirektøren er at de ulike NAV-kontorene bruker de tildelte plassene, og samtidig skreddersyr tiltak til den enkelte (Terum & Sadeghi, 2021, s. 44).

3.6 Oppfølging av unge i NAV

På bakgrunn av kvalitative intervjuer med veiledere i NAV, har Kane, Olsen og Reedtz identifisert ulike forutsetninger som må foreligge i NAV for å fremme unge sosialhjelpsmottakeres overgang til arbeid. Det første prinsippet bygger på identifisering av ulike risikofaktorer for unge uten arbeid, for å videre kunne utvikle et individuelt tilpasset tilbud (Kane et al., 2017, s. 123). For å kunne gi tilstrekkelig videre oppfølging, og å kunne treffe riktige vedtak, er det en forutsetning at den ansatte i NAV har satt seg grundig inn i den enkelte sak. Dette beskrives av Kane et al., som særlig sentralt i arbeid med unge mennesker da de ofte er preget av diffus problematikk, og at særlig unge sosialhjelpsmottakere “sliter med mye (Kane et al., 2017, s. 124). På bakgrunn av mange og omfattende risikofaktorer, som kan bidra til manglende inkludering i ordinært arbeidsliv, blir relevansen av nøye utredning vektlagt. Dette blir særlig sentralt da utredningen blir avgjørende for hvilke aktiviteter som anses som hensiktsmessig for den enkelte. Det blir dermed sentralt å gjøre en nøye utredning for å identifisere sammensatte behov (Kane et al., 2017, s. 124).

Videre beskrives relasjon og samhandling som fremmende faktorer i arbeid med unge mennesker og overgang til arbeid. En god relasjon beskrives blant annet som en tillitsfull relasjon, og flere NAV-veiledere nevner tilgjengelighet, tid og aktiv oppfølging som sentrale

punkter for å opparbeide seg en god relasjon. I tillegg nevnes også tålmodighet og anerkjennelse (Kane et al., 2017, s. 125-126). Unge mennesker utenfor arbeid eller skole er i større grad kjennetegnet av lavere mestringsfølelse enn de i arbeid eller skole. Det kan derfor være særlig sentralt i arbeidsrettet oppfølging av denne gruppen å bidra til motivasjon og inspirasjon, og forsøke å opprettholde tett oppfølging av den enkelte, for å kunne bidra til at de føler seg sett og hørt (Kane et al., 2017, s. 126).

En FAFO-rapport fra 2020 om NAV-kontorenes oppfølging av unge brukere undersøker blant annet hva NAV-veiledere mener hindrer unges overgang til arbeid og utdanning. En av de viktigste faktorene som trekkes frem knyttes til tid og mulighet til å følge arbeidssøkerne tett. Brukere per veileder kan variere mellom ulike fylker, og det er derfor forskjell blant hvor mye tid hver veileder har til den enkelte bruker (Strand et al., 2020, s. 73-74). Et annet forhold som pekes på av veilederne som en barriere til god oppfølging knyttes til mangel på praksisplasser og kontakt med arbeidsgivere. Arbeidsformidling kan bli utfordrende dersom NAV ikke har, eller har få arbeidsplasser å formidle. Det kan dermed virke som at markedsarbeidet i NAV må styrkes for å få flere ut i arbeid. Dette omfatter også tilrettelegging av praksisplasser for unge med blant annet psykiske problemer (Strand et al., 2020, s. 77).

I artikkelen «Hvordan følge opp unge arbeidssøkere? Erfaringer fra NAV», presenterer Myklebø resultater fra en kvalitativ intervjuundersøkelse blant veiledere i NAV som jobber med oppfølging av unge arbeidssøkere. Her forteller flere av veilederne at i arbeid med denne gruppen er det viktig for god oppfølging at veileder bruker god tid på avklaring og tett oppfølging. Mange av veilederne forteller at de ikke har mulighet til dette nå, slik NAV er organisert, da det hadde vært mer gunstig dersom kommunene selv kunne delegert ressursene og tiltakene. En annen viktig faktor for oppfølgingsarbeid med unge arbeidssøkere knyttes av veilederne til tillitt fra bruker, og mulighet til å kunne opparbeide seg en god relasjon til bruker. Veilederne mener at stabilitet og trygghet står sentralt innenfor en god relasjon til bruker, og at det derfor er viktig at de ikke bytter veileder for ofte. I tillegg beskriver veilederne at eventuelle tiltak som arbeidssøkerene blir sendt på skal gå over tid, og at det ikke blir mye venting før de kommer i nytt tiltak (Myklebø, 2012, s. 57). Veilederne beskriver videre en utfordring knyttet til for lav bemanning og for lite tid til oppfølging, da de opplever å ha for mange brukere til at de får fulgt opp alle i den grad de selv hadde ønsket for å få til en best mulig oppfølging (Myklebø, 2012, s. 58). Veilederne beskriver også en mangel

på tiltaksmuligheter. Videre mener de at mangel på tiltaksmuligheter utgjør en begrensning i oppfølgingsarbeidet. Veilederne mener selv at det som begrenser tiltaksmulighetene for de fleste er mangel på penger (Myklebø, 2012, s. 59).

I artikkelen “Unge arbeidssøkere- hvem er de, og hva slags oppfølging trenger de fra NAV?”, også skrevet av Myklebø, peker hun også på motivasjon som en viktig faktor i arbeid med unge arbeidssøkere. Dersom arbeidssøkeren skal lykkes i å komme seg videre i utdanning eller arbeid er det viktig at arbeidssøkeren motiveres og at veileder bidrar til å skape mestringsfølelse. Sentralt i slikt arbeid er det også at veileder bidrar til en følelse av at den unge “eier” sin egen situasjon (Myklebø, 2012, s. 60).

3.6.1 Relasjoner

Tradisjonen sosialt arbeid har en lang historie med å knytte arbeidsoppgavene tett mot relasjonsbegrepet. Sosialt arbeid foregår i relasjoner. Det innebærer at det sosialt arbeidet alltid vil foregå innenfor en relasjonell setting, når det utøves (Levin & Ellingsen, 2015, s. 112-113). En god relasjon kan dermed bli sentralt for å utvikle et godt samarbeid i arbeidet videre (Kleppe, 2015, s. 148). I artikkelen «Jeg fikk blankpusset håpet om at jeg hadde en fremtid», undersøker Natland, Bjerke og Thorstenssen betydningen av relasjon mellom tjenesteyter og mottaker. Et gjennomgående tema blant brukerne var knyttet til betydningen av det relasjonelle og måten de ble møtt av veilederen. Respekt ble trukket frem som et sentralt tema. Dette knyttes blant annet til en positiv og konstruktiv kommunikasjon. I tillegg ble det at relasjonen opplevdes som likeverdig sentralt for relasjonen. En opplevelse av å bli sett og hørt ble ansett som svært sentralt for at det skulle oppfattes som en god relasjon av brukerne. Dette handlet blant annet om at veileder anerkjente og så situasjonen som brukerne befant seg i, og at veilederen forstod hvor brukeren var i sin egen prosess. Brukerne nevnte særlig det å bli spurt om hva deres mål og ønsker for oppfølgingen var, i tillegg til hva de selv mente de trengte bistand til i oppfølgingen (Natland et al., 2019, s. 23).

I tillegg ble også betydningen av tid understreket av brukerne. Dette ble knyttet til at veileder var aktiv og satte i gang kartlegging og relevante tiltak i løpet av kort tid etter møtet med bruker. Samtidig ble det også understreket at det var viktig med en balansegang, og at veileder ikke skulle fremtvinge ulike løsninger for at det skulle å fort. Dermed ble også valgmuligheter og gjensidighet ansett som viktig i oppfølgingen. Dette understreket

deltakerne ved å fortelle at det var sentralt for dem at veileder ikke kun sendte brukere på kurs for at det skulle ære noe som skjedde, men at det var viktig at de ble tilbudt tiltak som ble ansett som nyttige eller hjelpsomme for brukeren. Tilgjengelighet ble også ansett som sentralt i en god oppfølging. Tilgjengelighet ble knyttet til tett og personlig oppfølging, og opplevelsen av at oppfølgingen gikk fremover (Natland et al., 2019, s. 24). Kunnskap ble ansatt som et viktig tema av brukerne. Dette omfattet kunnskap om tiltak, regler, systemer og andre instanser (Natland et al., 2019, s. 24).

4 Teoretisk rammeverk

4.1 Arnsteins stige for medvirkning

Brukermedvirkning har i de senere årene blitt fremhevet i lovverk og politiske føringer (Hansen, 2017, s. 89). Begrepet brukermedvirkning brukes til å beskrive ulike måter å betrakte forholdet mellom enkeltindivider og det offentlige på. I norsk kontekst knyttes begrepet gjerne til brukerens rett til innflytelse og deltakelse som fullverdige samfunnsborgere, og brukere besitter en rett til medvirkning (Askheim, 2020, s. 171). Innenfor en kontekst i velferdsstaten vil brukermedvirkning på individnivå innebære at bruker skal ha innflytelse på egen sak (Hansen, 2017, s. 89).

Sherry R. Arnstein (1969) sitt perspektiv på brukermedvirkning bygger på en hypotese av at det er mye som omtales som brukermedvirkning uten at brukeren nødvendigvis har en reell påvirkning på de beslutningene som tas. For å belyse dette har hun utviklet en stige for borgerdeltakelse (brukerdeltakelse) (Arnstein, 1969, s. 217). I sin artikkel «A Ladder Of Citizen Participation» benytter hun begrepet «borger» om subjektet som medvirkningen retter seg mot, og «makthaver» (powerholder) som den andre part.

Arnstein argumenterer for at brukermedvirkning kan deles inn i åtte forskjellige former, rangert i en stige ut ifra hvor mye reell medvirkning borgeren selv har. Arnstein understreker selv at stigen kun er en forenkling av brukermedvirkning med hensikt om å synliggjøre at det er store nyanser i borgerens reelle innflytelse i alt som kalles brukermedvirkning (Arnstein, 1969, s. 217).

De to første skrittene på stigen omtaler hun som manipulasjon og terapi. Arnstein beskriver disse skrittene som ikke-deltakende. Skritt nummer tre og fire beskrives videre som informasjon og konsultasjon, som henholdsvis innebærer at borgeren får informasjon og en stemme i samtalen. Her kan borgeren høre og bli hørt. Likevel foreligger det ikke en forsikring eller et krav om at borgerens mening har en reell innflytelse på beslutningene som foretas av makthaverne. Borgerens makt er således en mangelvare i trinn tre og fire på stigen.

Trinn fem omtales som rådgivning. Her begynner borgeren å få en form for innflytelse på beslutningene som tas. Borgeren får her mulighet til å rådføre makthaverne, men tilbakeholder enda makten knyttet til beslutningene til makthaverne i relasjonen. Trinn seks

omtaler Arnstein som partnerskap, og det er her borgeren begynner å få en reell innvirkning på beslutningstakerne og beslutningene som skal foretas. Her åpnes det for mulighet til å forhandle om beslutningenes, og makten som ved de tidligere trinnene har ligget hos makthaveren, omfordeles mellom borger og makthaver. Det syvende trinnet omtales som delegert makt, og innebærer at borgeren får full innflytelse på utvalgte prosjekter. Det åttende trinnet omtales som borgerstyring, og i dette trinnet har brukeren full makt og kontroll over beslutningene som gjøres (Arnstein, 1969, s. 217).

4.2 Bakkebyråkrati

Boken “Street Level Bureaucracy” ble opprinnelig skrevet i 1980, men revidert i 2010, av Michael Lipsky. Street level bureaucracy, oversatt til bakkebyråkrati på norsk, beskriver bakkebyråkratene som de menneskene som møter brukere av statens tjenester ansikt til ansikt, som en representant for staten. Lipsky beskriver bakkebyråkrati som arbeid som utføres i offentlig sektor, og bakkebyråkrater for de ansatte i offentlig sektor som utøver arbeidet. Lipsky omtaler blant annet sosialarbeidere som bakkebyråkrater, og er opptatt av hvordan bakkebyråkratene kan havne i midten av politikk og bruker (Lipsky, 2010). Dette perspektivet vektlegger de som arbeider i førstelinjen. Likevel anser jeg dette som et relevant perspektiv for å diskutere brukerne, fordi det kan bidra til å belyse de rammene som arbeidet med brukerne utføres under, som videre kan ha ulike konsekvenser for brukerne da de må forholde seg til veilederne og rammene som de arbeider innunder.

4.2.1 Advokatrollen

Bakkebyråkraten kan havne i et dilemma imellom på den ene siden å skulle følge opp andre mennesker gjennom samhandling, omsorg og ansvar og på den andre siden behandle. Kravet som stilles til bakkebyråkratenes evne til å fungere som en støtte og talsperson for brukerne kan stå i strid med organisatoriske og strukturelle krav ovenfra (Lipsky, 2010, s. 72).

4.2.2 Ressurser

Bakkebyråkratene kjennetegnes ofte av å ha stor grad av selvstendighet i arbeidet, da de ofte har spillerom til å gjøre egne vurderinger i arbeidet med borgerne. Samtidig skal bakkebyråkratene forholde seg til organisasjonens overordnede regelverk og retningslinjer. En utfordring for bakkebyråkraten ligger ofte i utfordringer knyttet til ressurser. Byråkratiske beslutninger finner ofte sted under betingelser som er preget av begrenset tid og informasjon.

Bakkebyråkratens arbeid preges ofte av stor portefølje, periodiske møter med brukerne og kontant arbeidspress. Av disse er det særlig to utfordringer som karakteriserer bakkebyråkratens mulighet til å utføre arbeidet med brukerne på en tilfredsstillende måte.

Den første måten knyttes til arbeidsmengde. Arbeidsmengden til en bakkebyråkrat er typisk svært høy sett i forhold til ansvarsområdene arbeidet innebærer (Lipsky, 2010, s. 29). Det kan blant annet innebære en stor portefølje for sosialarbeidere, og ulike krav til skriftlig rapportering i tillegg til møter med brukerne. I en forlengelse av dette vil slike organisatoriske faktorer, som for eksempel krav til loggføring påvirke sosialarbeiderens tid og muligheter til å møte brukerne (Lipsky, 2010, s. 30). Bakkebyråkratens effektivitet og målstyring kan være utfordrende å målfestes. Likevel utføres det forsøk på å resultatstyre slikt arbeid, og en måte dette ofte gjøres på i sosialt arbeid er gjennom hvor mange saker sosialarbeideren behandler i løpet av en gitt tidsperiode. En utfordring med dette kan knyttes til kvaliteten i sakene som behandles, da det kan være utfordrende å vurdere arbeidet kun basert på tall (Lipsky, 2010, s. 50).

4.2.3 Bakkebyråkratenes makt

Brukere av offentlige tjenester kan i mange tilfelles anses som ufrivillige brukere. Lipsky underbygger dette med at de offentlige tjenestene ofte tilbyr tjenester som ikke er tilgjengelig for brukerne på andre steder. I tillegg poengterer Lipsky at disse tjenestene ofte er av stor betydning for brukerne. Videre vil dette kunne ha en påvirkning på relasjon mellom bruker og bakkebyråkrat, særlig ettersom brukernes maktmidler kan være begrenset i rollen som ufrivillig bruker (Lipsky, 2010, s. 54).

4.2.4 Sosial konstruksjon av brukere

I følge Lipsky har bakkebyråkratenes en form for makt over brukerne. Denne makten kan blant annet komme til syne gjennom bakkebyråkratens konstruksjon av rollen som klient. Brukerne av organisasjonen oppsøker organisasjonen som unike, individuelle mennesker med ulike livserfaringer, personligheter og under ulike forhold og utfordringer. Gjennom møtet med organisasjonen transformeres menneskene til brukere, som videre settes i ulike standardiserte kategorier. Prosessen hvor brukerne tildeles dermed ulike kategorier for veien videre i organisasjonen anses som en sosial prosess (Lipsky, 2010, s. 59).

Regelverk og retningslinjer utgjør en veiledning på hvilke brukere som oppfyller vilkår for servicen som organisasjonen yter. Den profesjonelle bruker dermed en grad av skjønn i slike beslutninger (Lipsky, 2010, s. 60). En annen måte bakkebyråkraten har en form for makt over brukeren er knyttet til strukturering av kontekst. Dette knyttes til de konkrete møtene med brukerne, og innebærer aspekter som hvor møtene skal foregå, hvor ofte og under hvilke omstendigheter. En annen form for kontroll over brukerne som bakkebyråkratene i følge Lipsky besitter knyttes til å lære brukeren å bruke klientrollen. Det innebærer at brukere lærer sin rolle gjennom observasjon av tjenesteutøver og formidling av hvilken grad av uavhengighet som forventes av dem. I tillegg læres dette gjennom å observere ulike konsekvenser for handlinger dersom brukerne ikke innpasser seg etter rollen, hvilke forventninger de selv bør ha til organisasjonen og hvordan de best mulig kan navigere seg i organisasjonen (Lipsky, 2010, s. 61-67).

4.2.5 Bakkebyråkratiet i NAV-kontekst

Zacka beskriver bakkebyråkratene knyttet til en posisjon der «the state meets the streets» (Zacka, 2017, s. 13). Veilederne i NAV befinner seg i en i følge Terum og Sadeghi dermed imellom en situasjon hvor de skal fortolke og arbeide for borgernes situasjon, behov og forventninger, samtidig som de skal forholde seg til overordnede politiske signaler, lover og rundskriv. De overordnede politiske målene kan være tvetydige, og i konflikt med hverandre. Advokatrollen innebærer at bakkebyråkraten stilles ovenfor et dilemma hvor de underlegges strukturelle betingelser på handlingsrom, ofte preget av knapphet på tid og ressurser, samtidig som de har et visst handlingsrom basert på faglig skjønn (Terum & Sadeghi, 2021, s. 43). Terum & Sadeghi deler bakkebyråkratens praksis med utgangspunkt i en arbeidsinkluderende kontekst innenfor frontlinjen og NAV inn i fire analytiske kontekster. Den første inndelingen tar utgangspunkt i et politisk nivå. Det politiske nivået knyttes til sentrale politiske mål innenfor arbeidsinkludering i NAV. Disse målene går ofte ut på å få flere fra stønad til arbeid, samtidig som at aktivitetstiltak i større grad formuleres som krav og plikter. Et sentralt prinsipp innenfor dette har vært at tiltakene skal tilpasses den enkelte brukers situasjon, og denne individualiseringen går i praksis ut på å tilpasse tjenestene til den enkelte. Det argumenteres videre for en skreddersydd og tett oppfølging av den enkelte bruker (Terum & Sadeghi, 2021, s. 43-44).

Det neste nivået omtales som styringsnivået, og knyttes til strukturelle føringer og uttrykte forventninger til praksisen innad i NAV. NAV er underlagt et overordnet budsjett- og tiltakssystem som går fra ulike prioriteringer i regjeringen, via direktorat og fylker ned til de ulike NAV-kontorene og den enkelte veileder. Dette nivået omfatter dermed mål- og tiltaksstyring. Målkonflikter innad kan oppstå, og en tendens til å vektlegge de aktivitetene som måles. Dette kan skje på bakgrunn av at praksisen styres ut fra overordnede mål, hvor kunnskap om hvilken type arbeid som fremmer de faktiske målene er usikre, og det kan oppstå konflikt mellom den faktiske praksisen og målene. Målstyringen kan særlig komme i konflikt med behovene til den enkelte bruker. Behovene til den enkelte bruker kan være vanskelig å måle og tallfestes, og kan dermed bli nedprioritert i den utøvende praksisen.

Det tredje analysenivået av bakkebyråkratiet i en kontekst innenfor NAV kan ses som organisasjonsnivået. Dette nivået viser til ulike forhold som knyttes til NAV-kontorenes organisering. Det innebærer blant annet arbeidsbetingelsene til bakkebyråkratene. Lipsky nevner særlig to forhold som sentrale for bakkebyråkratens arbeid med borgere, hvorav den første knyttes til knapphet av tid. Det stilles krav til individualisering av tiltakene til NAV-brukere, som igjen krever tid og mulighet for veilederne til å kartlegge behovene til den enkelte bruker. Mangel på tid hos NAV-kontorene kan indikere et misforhold mellom oppgavene det forventes at NAV-veiledere utfører, og ressursene de har til disposisjon (Terum & Sadeghi, 2021, s. 45).

Det siste analysenivået kan omtales som individnivå. Dette nivået handler om hvordan praksis kan påvirkes av bakkebyråkratens kunnskap, opplevelser og preferanser, i tillegg til alder og kjønn. I frontlinjen kan bakkebyråkratens syn på mål og virkemidler legge føringer på praksis. At tiltakene individualiseres krever ulik kunnskap om tiltak og brukere (Terum & Sadeghi, 2021, s. 46).

4.3 Stigma

Irving Goffman (1963) sin teori om stigma søker å utforske møtet mellom “det normale” og “det stigmatiserte”. Goffman beskriver stigma som opplevelsen av å bli satt i en kategori eller stemplet i utifra situasjonen en er i. Et stigma består av et forhold mellom en egenskap og en stereotypisk klassifisering av mennesker (Goffman, 2000, s. 16).

Det finnes ulike former for stigma. Den første formen er knyttet til fysiske trekk ved individer som avviker fra det som anses som «vanlig». Eksempel på slike trekk kan være å mangle et ben, å sitte i rullestol eller liknende. En annen form for stigma knytter seg til karakteristikk som ikke er synlige, men som kan være knyttet til negative stereotypier dersom de blir kjent. Eksempel på slike karakteristikk kan være psykisk sykdom, arbeidsledighet og liknende (Goffman, 2000, s. 17). Det finnes også ulike former for stigma som kan befinne seg innenfor begge kategoriene. Et eksempel på dette er rusavhengige. Denne gruppen kan ved noen tilfeller være preget av fysiske trekk som gjør det mulig å knytte personen til den stigmatiserte gruppen. Samtidig er det ikke gitt at dette knytter seg til fysiske trekk, og rusavhengighet kan således også være «usynlig», men resultere i negative stereotypier dersom det blir kjent (Tøssebro & Berg, 2015, s. 231).

En siste form for stigma kan kjennetegnes ved at de kan få fra generasjon til generasjon og kan påvirke familiemedlemmer i like stor grad. Eksempel på dette er religion og kultur (Goffman, 2000, s. 17).

I følge Goffman vil egenskapen som avviker fra våre forventninger om det som anses som «normalt» bidra til at en tar avstand fra den som besitter stigmaet, og stigma kan dermed bidra til å utestenge noen fra et fellesskap (Goffman, 2000, s. 17). Goffman argumenterer for at det ikke er uvanlig at individer identifiserer seg på lik linje med de andre individet omgis av, mens de omkring individet identifiserer vedkommende som noen separat fra de selv (Goffman, 1986, s. 108-109). Samhandling mellom «normale» og stigmatiserte kan i følge Goffman preges av usikkerhet knyttet til hvordan den «normale» identifiserer og oppfatter den stigmatiserte (Goffman, 1986, s. 13).

4.3.1 Synlighet

Synligheten av egenskapen som knyttes til stigmaet vil kunne ha en avgjørende påvirkning på hvorvidt individet opplever stigma av omgivelsene (Goffman, 2000, s. 67). Goffman skiller mellom stigmaets synlighet i form av “viten-om-het”. Det innebærer at stigmaer som er tydelig synlige fra utsiden, som en fysisk funksjonsnedsettelse, i sosiale interaksjoner vil skape umiddelbar “viten-om-het”. Ved et stigma som er usynlig, som for eksempel arbeidsledighet, vil “viten-om-heten” avhenge i personers tidligere kunnskap om personen (Vassenden & Lie, 2013, s. 82).

Goffman deler inn i ulike identiteter som et individ besitter. Den første omtaler han som personlig identitet. Denne formen for identitet kan være å anses som en persons biografi. Denne formen for personlighet er ikke konstant eller statisk, men kan utvikle seg ettersom individets liv leves og innhenter nye erfaringer (Goffman, 2000, s. 136). Den sosiale identitet er den identiteten som individet i følge Goffman forvalter i møte med verden. Denne formen for identitet er flyktig og kan forandre seg kontinuerlig. Denne formen for identitet kan forandre seg ut ifra hvilken situasjon individet befinner seg i, og hvem de forholder seg til i situasjonen (Goffman, 2000, s. 14). De to overnevnte identitetene knytte til andre personers forbindelser og opplevelser av et individ identiteten knyttes til (Goffman, 2000, s. 136). Den siste formen for identitet omtales Goffman som jeg-identitet. Jeg-identiteten beskrives som noe subjektivt og refleksivt, som er individets egen opplevelse av identiteten. Ofte kan denne bestå av den personlige og sosiale identiteten, samtidig som at den ikke nødvendigvis må gjenspeile de overnevnte formene for identitet (Goffman, 2000, s. 136).

5 Metode

5.1 Problemstilling

I høsten 2021 tok jeg kontakt med et NAV-kontor etter de hadde utlyst en rekke ulike tema på mastertorg som de ønsket mer kunnskap på. Et av disse temaene var tilknyttet arbeidssøkere. Jeg har hatt flere møter med NAV-kontoret, og noe kontakt gjennom epost. NAV-kontoret ønsket først og fremst at hovedfokuset i oppgaven skulle legges på rekrutteringsbistand fra NAV, og hvordan arbeidssøkere opplevde overgangen til arbeid. NAV fortalte at de hadde en erfaring med at mange falt bort fra rekrutteringsbistand, i form av å ikke møte på avtaler, eller ikke lenger svarte NAV på epost og telefon. Samtidig som at jeg har hatt et samarbeid med et NAV-kontor, har jeg likevel tatt noen avgjørelser som skiller problemstillingen fra hva NAV-kontoret i utgangspunktet ønsket kunnskap om. Jeg ønsket å ha en mer åpen problemstilling som kunne løfte arbeidssøkernes egne erfaring mer frem og vektlegge hvilke behov de selv opplevde å ha i arbeidsrettet oppfølging.

5.2 Vitenskapsteoretisk perspektiv

5.2.1 Fenomenologi

En fenomenologisk tilnærming kan være en velegnet tilnærming i praksisnær forskning (Thomassen, 2006, s. 170). Et fenomenologisk perspektiv vil bidra til å undersøke den subjektive opplevelsen til enkeltindivider, og forsøke å komme til en forståelse av en dypere mening ved individets erfaringer. En studie basert på et fenomenologisk perspektiv vil søke å kunne utvikle en generell forståelse av felles erfaringer som deltakerne i studien oppgir (Thagaard, 2018, s. 36). Når en anvender et fenomenologisk perspektiv ved forskning på praksisfelt vil det dreie seg om et «innenfra-perspektiv», som vil dreie seg om en utforskning av et fenomen basert på hvordan individer erfarer det (Thomassen, 2006, s. 170).

Kvale tar også utgangspunkt i et fenomenologisk perspektiv når han fremstiller idealer for et kvalitativt forskningsintervju. Intervjuet skal åpne for tilgang til kunnskap som er forankret i informantens livsverden (Malterud, 2017, s. 134). Innenfor kvalitativ forskning skal et fenomenologisk perspektiv bidra til å forstå sosiale fenomen fra aktørenes egne perspektiver, og beskrive verden slik den oppleves fra intervjudeltakerne (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 45).

5.3 Metode

I problemstillingen er hovedelementet jeg ønsker å undersøke unge arbeidssøkeres opplevelser med arbeidsrettet oppfølging fra NAV. Kvalitativ forskningsmetode er en spesielt egnet metode i forskning som retter seg mot individers opplevelser, samt deres erfaringer (Thagaard, 2018, s. 12). I kvalitativ forskning ønsker man å fremskaffe en forståelse som er helhetlig og fordypende av det aktuelle fenomenet som studeres (Thagaard, 2018, s. 12-14). I oppgaven ønsker jeg å undersøke de unge arbeidssøkernes erfaringer med arbeidsrettet oppfølging, da jeg har inntrykk av at noen av de unges erfaringer med dette er ukjent for forskningen. I hovedsak ønsker jeg å benytte meg av kvalitativ metode ettersom det vil kunne bidra til å gi fordypende data. Jeg søker å forstå arbeidssøkernes egne forståelse av oppfølgingen, og ser det særlig relevant med kvalitativ metode ettersom jeg ønsker å innhente arbeidssøkernes kontekstuelle forståelse og innsikt omkring dette. Jeg søker de unges eget perspektiv og erfaring med arbeidsrettet oppfølging, og ønsker å snakke med de unge i NAV direkte, og vil derfor anse intervju som et relevant metodisk valg (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 20). I tillegg vil det by på mulighet for å stille oppfølgingsspørsmål og gå i dybden under intervjuet. Dette anser jeg som særlig hensiktsmessig da jeg ønsker å løfte frem brukerne i NAV sin egen stemme. Intervju kan knyttes til et fenomenologisk grunnsyn, da det særlig vektlegger den subjektive opplevelsen.

5.4 Rekruttering av intervjudeltakere

I vurderingen av antall intervjudeltakere er det ønskelig å ta utgangspunkt i Kvale & Brinkmanns anbefaling om 15 +/- 10 (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 148). Ettersom jeg måtte ta hensyn til både tid og ressurser, ønsket jeg å ha siktemål på 5-10 intervjupersoner, og prioritere å bruke tid på gode forberedelser og analysering av intervjuene. For å forsøke å gjøre deltakelse i prosjektet mer attraktivt for å rekruttere intervjudeltakere, ønsket jeg å tilby et universal gavekort til deltakere som kompensasjon for tiden man ville bruke på å delta i prosjektet. Da jeg ikke hadde økonomi til å tilby alle deltakere dette, kom jeg frem til en løsning hvor alle deltakerne var med i trekning av et gavekort, og vinneren ble trukket etter intervjuene var gjennomført.

Da jeg avgrenset til unge arbeidssøkere, har ungdomsavdelingen ved NAV-kontoret bistått med rekruttering av intervjudeltakere. Da jeg allerede hadde et etablert samarbeid med et NAV-kontor, fikk jeg avtalt et møte med leder og ansatte på ungdomsteamet. Der presenterte

jeg prosjektet, og fikk innspill på informasjonsskrivet og diskuterte videreformidling av prosjektet til brukerne og eventuelle avgrensninger. For å videreformidle prosjektet til sine brukere sendte NAV ut brev med informasjonsskrivet og samtykkeerklæringen til aktuelle brukere i Gosys, som er NAV sin digitale sikre postkasse. Kort tid etter dette ble jeg kontaktet av flere potensielle intervjudeltakere. To av disse falt bort etter første kontakt da jeg understreket at dette ikke var tilknyttet deres sak i NAV og var et separat prosjekt som var helt frivillig. Etter dette satt jeg igjen med fire henvendelser av personer som var interessert i deltakelse.

En stund etter dette bestemte meg for å utvide avgrensningen min fra ett NAV-kontor da jeg ønsket å komme i kontakt med flere aktuelle intervjudeltakere. Jeg tok sendte derfor ut flere henvendelser på e-post til NAV-kontor i samme fylke med informasjon om prosjektet og informasjonsskriv som vedlegg. Her spurte jeg om de kunne bistått meg i å sende ut denne informasjonen til målgruppen gjennom Gosys. Det tok noen uker før jeg fikk svar på e-postene, og jeg fikk beskjed om at informasjonsskrivet var blitt sendt ut fra noen av NAV-kontorene til unge arbeidssøkere i systemet. Dette resulterte ikke i noen flere intervjudeltakere da jeg ikke fikk noen henvendelser i etterkant av dette. I tillegg kontaktet jeg en bekjent på et NAV-kontor i et annet fylke som videreformidlet prosjektet til ungdomsavdelingen der. Der fikk jeg beskjed om at NAV-kontoret ikke hadde tid til å bistå meg i rekruttering. Jeg satt dermed igjen med en total på fire intervjuer.

5.5 Samtykke

Et særlig etisk hensyn i denne undersøkelsen vil omfatte samtykke. Et informert og frivillig samtykke til å delta i undersøkelsen vil være sentralt i forkant av intervjuene. Særlig er det sentralt at intervjudeltakerne tydelig blir informert om deres mulighet til å bestemme over egen deltakelse både i forkant av- under og i etterkant av undersøkelsen (Johannessen et al., 2021, s. 45-46). Det kan bli særlig viktig ettersom jeg fikk bistand fra et NAV-kontor til å rekruttere intervjudeltakere, at deltakerne er informert om at det er valgfritt å delta i undersøkelsen. Det er helt sentralt å etterstrebe en frivillig deltakelse og at deltakerne ikke har følt seg presset til å delta ettersom det har blitt videreformidlet gjennom NAV. Dette var særlig viktig da gruppen kan anses som en sårbar gruppe, både da de er unge, men også da de er aktive brukere i NAV-systemet med en pågående oppfølging. Et samtykke bør også i forskningssammenheng være dokumenterbart. Det vil kunne innebære at forskerens ansvar

tydeliggjøres, i tillegg til å sikre forskningsdeltakerens rettigheter. I mange tilfeller kan dette ivaretas i form av en skriftlig samtykkeerklæring. I noen tilfeller kan det også ivaretas ved å dokumenteres på for eksempel lydopptak. For å ivareta anonymiteten er det svært viktig at slike personvernopplysninger lagres forsvarlig og lovlig (NESH, 2021).

På bakgrunn av dette utformet jeg et samtykkeskjema som jeg gjennomgikk i forkant av intervjuene. Samtykkeskjemaet ble sendt ut til potensielle intervjudeltakere sammen med invitasjonen til deltakelse, slik at deltakerne skulle ha mulighet til å lese den nøye i forkant av å takke ja til deltakelse. For å ivareta prinsippet om frivillighet delte jeg ut en kopi av samtykkeskjemaet og leste det høyt sammen med intervjudeltakerne i forkant av intervjuet og forklarte hva det innebar. Ingen av intervjudeltakerne hadde spørsmål knyttet til samtykkeskjemaet, og jeg understreket derfor på slutten av intervjuet at de kunne ta kontakt dersom de hadde noen spørsmål knyttet til prosjektet dersom de kom på noe i etterkant. Jeg spurte også om det var greit om jeg tok kontakt i etterkant av intervjuet dersom noe av uklart eller jeg ønsket å stille noen oppfølgingsspørsmål. Alle fire intervjudeltakere stilte seg positive til dette. Tre av deltakerne signerte samtykkeskjemaet fysisk, mens en ga sitt muntlige samtykke på lydopptak.

5.6 Intervjudeltakerne

Av intervjudeltakerne var to av deltakerne menn og to kvinner. En av intervjudeltakerne var i starten av tyveårene, mens to av deltakerne var i slutten av tyveårene. En siste deltaker var i starten av trettiårene, og ble derfor ikke lenger fulgt opp av ungdomsavdelingen.

Vedkommende hadde dog vært i NAV-systemet i over ti år, og tidligere fått oppfølging av ungdomsavdelingen. Den andre av deltakerne hadde kun fått oppfølging fra NAV i noen måneder. Den tredjedeltakeren hadde hatt sporadisk oppfølging fra NAV i syv år, mens den siste hadde fått oppfølging fra NAV periodevis i ti år. Bakgrunnen til den arbeidsrettede oppfølgingen fra NAV varierte fra psykiske og fysiske helseplager av ulike årsaker til utfordringer knyttet til rus. Alle intervjudeltakerne tilhørte nå samme NAV-kontor, men to av deltakerne hadde tidligere vært tilknyttet andre NAV-kontor.

Av intervjudeltakerne hadde en av de fullført videregående skole i forkant av første NAV-kontakt. Deltakerne hadde ulik arbeidserfaring, og alle hadde tidligere anskaffet seg arbeid på egenhånd uten bistand fra NAV. Tre av deltakerne bodde i den samme byen som var

tilknyttet NAV-kontoret, mens en av deltakerne bodde i en annen norsk by. Jeg har valgt å kalle intervjudeltakerne for Sara, Line, Torbjørn og Anders.

5.7 Intervjuguide

Under selve gjennomførelsen av intervjuene tok jeg utgangspunkt i en semistrukturert intervjuguide. Semistrukturerte individuelle intervju egner seg godt når man ønsker å få tak i informasjon om individers erfaringer (Malterud, 2017, s. 69). Bakgrunnen for valget av en semistrukturert intervjuguide er at det vil kunne åpne for nye spørsmål knyttet til problemstillingen som kan dukke opp under intervjuet. Det er derfor sentralt å ikke gjøre intervjuguiden for detaljert (Malterud, 2017, s. 133). Et kvalitativt forskningsintervju sett i lys av fenomenologien kjennetegnes av å søke etter å forstå temaer fra dagliglivet ut fra intervjudeltakernes egne beskrivelser (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 46). Bakgrunnen for at jeg vektla å undersøke livssituasjon og bakgrunn for kontakten er at jeg ønsket å undersøke problemstillingen ut ifra et fenomenologisk perspektiv. Da fenomenologisk analyse innebærer å undersøke et fenomen utifra dets kontekst, anså jeg det som hensiktsmessig å tilegne meg innsikt i intervjudeltakerens situasjon og kontekst. En semistrukturert intervjuguide er en delvis strukturert tilnærming (Thagaard, 2018, s. 91).

Temaene for intervjuet var forhåndsbestemt, da jeg ønsket å sørge for at problemstillingens sentrale temaer ble belyst under intervjuet. Først og fremst ønsket jeg å få en overmodnet kort innføring og forståelse av livssituasjonen til arbeidssøkerne, da dette også kunne ha betydning for oppfølging fra NAV. Videre ønsket jeg å undersøke tidligere erfaring med NAV, og bakgrunn for nåværende oppfølging fra NAV. Jeg ønsket også å undersøke utdanning og tidligere arbeidshistorie, og hvordan arbeidssøkerprosessen deres har vært så langt. Videre ønsket jeg å ha et eget punkt om tilfredshet med oppfølgingen, og eventuelle forbedringspotensialer. Avslutningsvis satt jeg at et eget punkt dersom intervjudeltakerne hadde noe spørsmål, eller ønsket å tilføye noe. Samtidig som at jeg hadde en rekke punkter jeg ønsket å gå igjennom, ønsket jeg å likevel være fleksibel og kunne tilpasse oppfølgingsspørsmål til intervjuobjektets fortelling og beskrivelse. Dette ønsket jeg særlig da dette kunne gi en dypere forståelse og åpne for andre sentrale spørsmål som jeg ikke tenkte på i forkant av intervjuet. Jeg opplevde at intervjuguiden funket godt under det første intervjuet, og at det var en naturlig rekkefølge. Intervjuguiden ble brukt i varierende grad, ut ifra hvor utfyllende intervjudeltakeren svarte på de ulike spørsmålene.

Etter det første intervjuet observerte jeg at i tillegg til de temaene jeg hadde satt opp, så stigma og brukermedvirkning ut til å være sentralt i det intervjudeltakeren selv fortalte. Disse punktene ble dermed satt opp som egne undertema videre. Ved slutten av alle intervjuene gikk jeg gjennom intervjuguiden for å sikre at jeg hadde gått igjennom de temaene og spørsmålene jeg anså som sentralt for å belyse oppgaven.

5.8 Tid, sted og gjennomførelse av intervju

Via telefonkontakt, SMS og e-post avtalte jeg tid og møtested med intervjudeltakerne. Tre av intervjudeltakerne hadde mulighet til å møtes fysisk. For å gjøre det mulig for intervjudeltakerne å finne frem til møtested på en god måte valgte jeg å foreslå å låne et grupperom i ett offentlig bygg i nærheten av NAV-kontoret. De tre intervjudeltakerne som skulle møte meg fysisk syntes at dette var et fint sted å møtes, da de fleste kjente til dette bygget fra før ettersom det var i nærheten av NAV-kontoret. En av intervjudeltakerne hadde imidlertid utfordringer med å finne frem til bygget. Da vedkommende også manglet telefon, fikk vi ikke til å møtes denne dagen. Vi fikk satt opp et nytt møtetidspunkt, og avtalte at jeg møtte intervjudeltakeren ved et kollektivt knutepunkt og at vi gikk sammen derfra til plassen intervjuet skulle gjennomføres. En fjerde deltaker kontaktet meg og ønsket å delta, men hadde ikke mulighet til å fysisk møtes på grunn av avstand. Et av intervjuene ble dermed gjennomført på Zoom da denne er godkjent for bruk av forskningsintervjuer (VID, 2022). Alle intervjudeltakere kom med egne forslag på møtedag og møtetidspunkt slik at det skulle være best mulig for de å komme seg til intervjuet.

En utfordring ved gjennomførelse av intervjuene var knyttet til tilgjengelighet blant intervjudeltakerne, da blant annet en av intervjudeltakerne ikke hadde mobiltelefon. Etter avtalt møte med den ene intervjudeltakeren forsøkte jeg å komme i kontakt med hen for nærmere detaljer om møtested noen dager i forkant av avtaletidspunkt. Telefonen var avskrudd, og intervjudeltakeren ikke møtte til intervjuet. Jeg opplevde dermed et dilemma knyttet til hvor «hardt» jeg skulle presse på for å forsøke å få til intervjuet. Dette da jeg ønsket å få gjennomført intervjuet, særlig da jeg opplevde det som utfordrende å rekruttere intervjudeltakere til prosjektet.

Samtidig var det viktig for meg at eventuelle intervjudeltakere ikke skulle føle et press på å måtte delta. Jeg valgte derfor å sende en SMS hvor jeg skrev at jeg ønsket å gjennomføre intervjuet, men at personen også stod fritt til å trekke seg dersom de ikke lenger ønsket å delta. Intervjudeltakeren kontaktet meg kort tid etter, og vi avtalte ett nytt møte. Dette møtet ble gjennomført som avtalt. En utfordring med å møte intervjudeltakerne var derfor knyttet til utfordringer med å komme i kontakt med dem.

Jeg møtte i midlertidig på et lignende dilemma senere i forskningen. Ved en annen anledning hadde informanten mistet telefonen sin, og fikk ikke kjøpt ny før neste utbetaling. Vi avtalte møtested og tidspunkt gjennom e-post, og vi opplevde utfordringer knyttet til å komme i kontakt med hverandre, da intervjudeltakeren hadde liten tilgang på elektroniske enheter med e-post. Vi hadde satt opp tre møter, som vi ikke fikk gjennomført da vi ikke kom i kontakt med hverandre ved møtetidspunkt og deltakeren ikke fant frem til møtested. Ved fjerde forsøk fikk vi til å møtes og fikk gjennomført intervjuet.

En av intervjudeltakerne skulle gjennomføre intervjuet gjennom Zoom, men dukket ikke opp til avtalt møtetidspunkt. Da jeg kontaktet deltakeren hadde vedkommende glemt intervjuet, og var ute på farten. Intervjudeltakeren hadde en PC tilgjengelig og gikk dermed inn på et sted i byen med internettforbindelse for å gjennomføre intervjuet. For å sikre at vedkommende ikke følte seg presset til å gjennomføre intervjuet understreket jeg at vi kunne ta intervjuet en annen dag dersom vedkommende ikke følte seg fortrolig med å avholde intervjuet ute i offentligheten. Deltakeren forsikret meg om at det var greit å ha intervjuet ute, da det uansett var få mennesker til stede. Dette resulterte også i noen utfordringer med internettforbindelsen, men selve gjennomførelsen av intervjuet gikk likevel fint.

Under intervjuene brukte jeg lydopptaker, da dette gjorde at jeg kunne konsentrere meg om temaene i intervjuet, samt samtalens dynamikk. En fordel ved å bruke digital lydopptaker er at jeg vil kunne fange opp toneleie, ordbruk, pauser og lignende. Under selve intervjuene opplevde jeg at alle fire intervjudeltakerne var åpne og ønsket å dele deres erfaring. Intervjuene varierte fra å vare i 45 minutter til 1 time og 15 minutter.

Under intervjuet opplevde jeg at intervjudeltakerne fremstod som ivrige og interesserte i å fortelle sin erfaring med NAV. Etter møtet var deltakerne i godt humør, og takket for samtalen. Alle fire fortalte at de kunne tenke seg å stille på et eventuelt oppfølgingsintervju

dersom det skulle bli aktuelt. Forskningsdeltakelsen kan derfor synes å ha hatt en positiv innvirkning på intervjudeltakerne, da formålet med intervjuene er å løfte frem de unge voksenes egne stemmer. Det kan derfor bidra til en opplevelse av at deres erfaringer blir anerkjent og ansett som viktige.

5.9 Transkriberingsprosessen

Transkribering handler om å transformere et språk fra en form til en annen (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 205). I mitt tilfelle vil det handle om å transformere et lydopptak til skriftspråk. En sentral styrke ved transkribering er at det vil bidra til å gjøre materialet mer oversiktlig, og kunne utgjøre et oversiktlig utgangspunkt for analysen av materialet videre (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 206).

Transkriberingsprosessen var tidskrevende, men opplevdes som svært nyttig, da den bidro til en oversikt over intervjuene. Transkripsjon av intervjuet som foregitt digitalt var noe mer utfordrende enn de fysiske intervjuene, da Zoom-intervjuet bar noe preg av dårlig internettforbindelse, og gjorde noen ord utfordrende å høre. Analyseprosessen startet under transkripsjonen, da jeg allerede noterte meg noen mønstre og kategorier som var gjentakende under intervjuene. I tillegg noterte jeg meg sentrale sitater som kunne være nyttige videre i oppgaven. Transkriberingen ga mulighet for å bli enda bedre kjent med materialet

5.10 Analyse av data

I analysen av data har jeg tatt utgangspunkt i tematisk analyse, delt inn i seks faser. Som nevnt tidligere utgjorde transkriberingsprosessen starten på analysen. Fase 1 bestod av en gjennomgang av rådataene, samt nednotering av gjentakende mønstre i intervjuene og relevante sitater (Braun & Clarke, 2006, s. 87).

I fase 2 startet kodingen. Koding består av å identifisere og organisere ulike kategorier som er av interesse for problemstillingen (Braun & Clarke, 2006, s. 88). I denne fasen delte jeg rådataen inn i følgende kategorier:

- Livssituasjonen til intervjudeltakerne, herunder arbeidssituasjon og ulike helsetilstander som spiller inn i arbeidsevne
- Erfaring med NAV
- Arbeidserfaring

- Diverse

I fase 3 utvidet jeg hovedkategoriene i flere underkategorier ettersom jeg laget en tabell hvor jeg plottet inn ulike sentrale sitater utfra hovedkategoriene (Braun & Clarke, 2006, s. 89). Her dannet jeg underkategorier som *helse, behov, veileder, kurs/tiltak, stigma, tålmodighet, forståelse, tilrettelegging, å bli hørt, motivasjon og informasjon*.

Fase 4 bestod av en grundig gjennomgang av temaene (Braun & Clarke, 2006, s. 91). Jeg gikk igjennom alle transkripsjonene og la inn i tabellen for å sikre at jeg hadde fått med all relevant rådata. Her innså jeg også at det ikke var nok rådata til å støtte noen av undertemaene, og innså også at noen av kategoriene gikk inn i hverandre. Et eksempel på underkategorier som ble slått sammen er *helse* og *tilrettelegging*. Under gjennomgangen av materialet innså jeg også at det fantes et overordnet mønster i dataene. Av det intervjudeltakerne fortalte kunne det meste deles inn i tre hovedkategorier. Den ene hovedkategorien gikk på menneskelige kvaliteter som de hadde opplevd å bli møtt med under arbeidsrettet oppfølging i NAV. Den andre hovedkategorien handlet i stor grad om NAV som system. Den tredje hovedkategorien omfattet ulike opplevelser av stigma.

Videre i analysen skal essensen i temaene defineres i henhold til Braun & Clarkes tematiske analyse (2006, s. 92). I denne fasen måtte jeg også omformulere og spesifisere overskriftene på undertemaene, slik at de ble tydelige, presise og oversiktlige for leseren.

Fase 6 knytter seg til produksjon av selve analysen (Braun & Clarke, 2006, s. 93). I denne delen var det også sentralt å organisere analysen i en rekkefølge som gir mening. For meg fremstod det som naturlig å dele inn undertemaene utfra hovedinndelingen av NAV som system, personen i systemet, i tillegg til stigma.

5.11 Anonymitet

Å ivareta deltakernes anonymitet har vært viktig under hele prosessen. Forskningsdeltakerne er lovet anonymitet, og dermed at de ikke skal kunne identifiseres i forskning og formidling. Anonymisering innebærer at forskeren fjerner forbindelsen mellom personer og informasjon slik at opplysningene ikke skal kunne spores tilbake til individet (NESH, 2021). For å ivareta anonymiteten til deltakerne har jeg valgt å ikke gi en overordnet presentasjon av deltakerne i prosjektet. Begrunnelsen for dette er at en presentasjon av deltakerne kan bidra til

gjenkjennbarhet, særlig da alle deltakerne er fra samme NAV-kontor. Jeg har valgt å bruke fiktive navn for å gjøre det lettere for leseren å følge teksten, men jeg har da byttet om på kjønn og stokket om på navn på sitatene slik fra deltakerne og deres erfaringer. Dette har jeg gjort for å sikre at deltakerne ikke kan bli gjenkjent ved å spore de ulike sitatene og erfaringene til intervjudeltakerne. Dette har ikke gått ut over meningsinnholdet eller sammenhengen i enkelte resonnement fra ulike deltakere.

5.12 Etiske hensyn

5.12.1 Forskningsetiske retningslinjer

Ettersom forskning kan være av stor betydning både for enkeltmennesker, samfunn og global utvikling, kan det bære med seg en underliggende maktfaktor, og det er derfor vesentlig at forskningsetiske retningslinjer blir overholdt (NESH, 2021). Forskning stiller krav til etiske hensyn, og ettersom jeg vil bruke intervju som metode ser jeg det vesentlig å overholde forskningsetiske retningslinjer.

Forskningens uavhengighet kan bli påvirket av ulike faktorer, knyttet til blant annet prosjektets oppdragsgiver (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 108). På bakgrunn av samarbeidet med NAV-kontoret fikk jeg tilbud om kontorplass, samt bistand til rekruttering av intervjudeltakere. Jeg har forsøkt å arbeide mot at dette samarbeidet ikke skal farge prosjektet ved å være tydelig på min rolle som forsker i dialog med NAV.

5.12.2 Konsekvenser

Ved deltakelse i forskningsprosjekter kan individer risikere ulike konsekvenser både under- og i etterkant av deltakelse. Slike risikoer må vurderes av forskeren i forkant (Lid & Rugseth, 2019, s. 171). Det var derfor sentralt at jeg vurderte ulike risikoer som intervjudeltakerne kunne risikere ved deltakelse i mitt forskningsprosjekt om unge arbeidssøkere og bistand fra NAV. Blant annet kan en risiko være knyttet til en opplevelse av å kategoriseres ytterligere av det de allerede blir i NAV-systemet. Eksempler på slike kategorier kan være “arbeidssøker” og “personer med nedsatt arbeidsevne” og “arbeidsledige” (Lid & Rugseth, 2019, s. 171). Det vil derfor også være svært sentralt å være bevisst på bruken av slike ord under selve intervjusituasjonen og i forkant i utforming av intervjuguiden. I forkant og under selve utformingen av intervjuguiden forsøkte jeg derfor å være bevisst på hvilke ord jeg brukte. Under selve intervjusituasjonen forsøkte jeg også å være bevisst på bruken av ulike

begreper og ord som kunne virke stigmatiserende, eller bidra til en følelse av å kategoriseres. For å ivareta intervjudeltakerne lyttet jeg aktivt til hvilke ord de ulike deltakerne brukte til å beskrive seg selv og deres situasjon, og forsøkte å anvende de samme ordene under samtalen.

I tillegg understreket jeg i informasjonsskrivet at deltakerne ville bli anonymisert, og at NAV ikke ville ha tilgang til å se hvem som hadde deltatt i prosjektet. Det var særdeles viktig for meg at deltakerne også ble informert om at deltakelse i forskningsprosjektet ikke ville påvirke deres sak og samarbeid med NAV-kontoret, slik at deltakerne ikke skulle anse dette som en risiko ved deltakelse i prosjektet. Dette var særlig viktig da alle deltakerne hadde en aktiv oppfølging fra NAV på intervjutidspunktet, og derfor kunne anses som en sårbar gruppe. Det var derfor grunn til å være særlig varsom og tydelig med deltakerne.

5.13 Metodologiske styrker og svakheter

Under arbeidet med forskningsprosjektet møtte jeg på utfordringer med å rekruttere intervjudeltakere. Ideelt sett skulle studien hatt noen flere intervjudeltakere som kunne bidra til å gi enda større bredde i materialet og bidratt til å belyse flere tematikker. Jeg opplevde likevel at de fire intervjuene belyste mange sentrale tematikker, og ga en god bredde, da intervjudeltakerne varierte i kjønn, alder, lengde med oppfølging fra NAV og erfaring fra flere ulike NAV-kontor.

Deltakerne jeg intervjuet var av begge kjønn, varierte i alder, hadde fått ulik oppfølging, i tillegg til at flere hadde tidligere erfaringer fra andre NAV-kontor. I tillegg hadde deltakerne fått arbeidsrettet oppfølging i alt fra et par måneder til mange år, og jeg fikk således belyst flere ulike tema innenfor arbeidsrettet oppfølging.

6 Funn

Funnene i denne studien er delt inn i tre hovedtematikker. Det kan ut ifra hva deltakerne forteller se ut til å være et skille mellom hvordan de opplever organisasjonen NAV versus hvordan de beskriver opplevelsen av veilederne og de som arbeider innad i NAV. Den første hovedtematikken som nevnes i presentasjonen knyttes til opplevelse av NAV som system. Sentralt i denne delen nevnes grad av kontinuitet, opplevelse av lite treffende tiltak, informasjon om rettigheter, veilederbytter, kommunikasjon, tålmodighet, brukermedvirkning og tilrettelegging i forhold til oppfølging og en eventuell arbeidsplass. Den andre delen tar utgangspunkt i veilederen i systemet, og forståelse, engasjement, opplevelse av å bli hørt og stabilitet nevnes som sentrale faktorer. Gjennomgående i disse inndelingene fremstår blant annet brukermedvirkning som sentralt. Det tredje temaet er stigma, som er noe mange opplever i møte med NAV, og presenteres derfor som et eget punkt avslutningsvis i presentasjonen.

6.1 NAV som system

6.1.1 Ulik grad av kontinuitet

Intervjudeltakerne forteller om en stor variasjon i hvor ofte de er i kontakt med NAV-veileder. Blant intervjudeltakerne kan det se ut til at de opplever å være i behov for ulik grad av kontinuitet i kontakten med NAV. Ut ifra hva intervjudeltakerne forteller kan det virke som at de fleste foretrekker en høy grad av kontinuitet og tett oppfølging fra NAV. Disse faktorene trekkes gjerne frem i positive opplevelser blant arbeidssøkerne i arbeidsrettet oppfølging.

Sara oppgir at hyppigheten av møter med NAV har vært mye opp og ned. Hun forteller å i snitt ha vært i kontakt med veileder omtrent en gang i måneden eller en gang hver annen måned. Hun forteller at hun gjerne kunne ønsket hyppigere kontakt, men at hun selv forstår at hun ikke er i behov for like tett oppfølging som mange andre arbeidssøkere, og derfor har forståelse for at veilederne prioriterer andre arbeidssøkere i den tette oppfølgingen.

Anders forteller å ha hatt hyppige møter med veilederen sin. Han forteller at på det meste møttes de omtrent to ganger i uken. Han forteller videre at han likte å ha hyppige møter med veilederen, og at når det ble større avstand mellom møtene gikk han og ventet på kontakt fra

veileder. Han forteller at hyppighet og kontinuitet i kontakten med NAV bidro til å holde motivasjonen hans oppe.

Vi hadde vel egentlig også veldig hyppige møter. Det var viktig for ham. To ganger i uka på det meste. Og det likte jeg egentlig. Sånn at det ikke gikk så veldig mye avstand i fra hvert møte, og det var sånn man ikke gikk en uke, to uker og bare ventet. Så det likte jeg veldig med han.

Anders forteller også at veilederen hans ofte kunne ringe han for å sjekke hvordan det gikk med han, særlig i perioder hvor han deltok på ulike tiltak eller kurs. Han forteller at veilederen på det meste ringte han daglig, og at han hadde en positiv opplevelse med dette. Han forteller videre at i perioder hvor han var i arbeid i regi av NAV, kunne han komme på besøk på arbeidsplassen, og at han hadde hyppig kontakt med lederen på arbeidsplassen. Anders forteller videre at dette bidro til en følelse av å bli fulgt opp tilstrekkelig.

Torbjørn forteller at han hadde ønsket tettere oppfølging av NAV. Han forteller at han sitter med en følelse av at det ikke skjer noe særlig fra NAV sin side, da han har hatt lite kontakt med dem. Han forteller at han mister motivasjonen når han ikke føler noe initiativ til kontakt fra NAV. Han forteller at siden han kom i kontakt med NAV har han opplevd at kontakten har vært svært sporadisk.

Det har vært veldig opp og ned hele min tid i NAV. Sånn sporadisk kontakt liksom ... Ja, det har vært.. Og veldig sjeldent at folk har klart å liksom ta tak i meg. Jeg kan være litt vanskelig ... Jeg vet ikke hvorfor, men tydeligvis så er det.. Så noen klarer det, og noen klarer det ikke, virker det som.

Torbjørn forteller at han sitter med en følelse av at det kun er noen personer i systemet som klarer å «få tak i han». Han forteller å selv sitte med en følelse av at han kan være litt vanskelig. Han forteller videre at noen av hans tidligere kontaktpersoner i NAV-systemet har gitt opp å forsøke å komme i kontakt med han, og at han nesten hver gang opplever at veilederne gir opp. Han forteller at dette bidrar til en følelse av at han «glipper ut, og at han er vanskelig». Vedkommende forteller videre at det for han er viktig med hyppige møter, og at ideelt sett skulle han hatt kontakt med veileder mer enn en gang i uken.

Så er det virker jo litt sånn at jeg glipper litt ut. Ja.. At de ikke klarer å helt.. Jeg synes jo ikke at jeg er vanskelig, og min tidligere veileder synes heller ikke jeg var vanskelig, så jeg vet ikke. Jeg synes jeg er veldig lett å ha med å gjøre sånn så. Jeg har litt krav. Det er det eneste, men det synes jeg bare er helt normalt..

En annen intervjudeltaker forteller at dialogen med NAV har opplevdes som sporadisk. Line forteller at hun hadde ønsket en mer jevnlig dialog med NAV.

Hyppige møter er sykt viktig ... Så man ikke detter ut.. Altså. Nå snakker jeg helst mer enn en gang i uka. Det er superviktig.

6.1.2 Opplevelse av lite treffende tiltak

Alle intervjudeltakerne ble bedt om å fortelle litt om tidligere historie med arbeidsrettet oppfølging fra NAV. En stor del av arbeidsrettet oppfølging fra NAV ser ut til å i hovedsak knyttes til arbeidstrening, utdanning og ulike kurs knyttet til arbeid. Et gjennomgående blant intervjudeltakerne ser ut til å omfatte en opplevelse av lite treffende tiltak innenfor NAV. Det innebattet blant annet en opplevelse av manglende informasjon omkring ulike tiltak innenfor NAV, i tillegg til en opplevelse av å bli sendt på tiltak som ikke opplevdes som relevante for intervjudeltakerne og deres situasjon.

Tre av intervjudeltakerne forteller å savne en tydeliggjørelse av hvilke konkrete tilbud om kurs som finnes innenfor NAV-systemet. Line forteller at hun mener at dette kunne blitt gjort bedre, og at det i større grad burde blitt informert om de ulike tilbudene. Line forteller videre at hun skaffet arbeid på egenhånd, og at hun ikke opplevde å motta bistand fra NAV til å forsøke å finne aktuelle stillinger eller søke på disse.

Skulle kanskje hatt litt mer oppfølging på kurs og sånne ting, og få vite mer hva det innebærer, for jeg vet ikke hva det er engang. (...) Men ikke noe kurs, ikke noe sånn.. Det har jeg ikke gått på. Så det kunne kanskje blitt gjort bedre.

- Line

Torbjørn forteller at han på et tidspunkt fikk tilbud om en stilling, men at han senere fikk vite at han ikke oppfylte kravene til stillingen, og derfor ikke lenger var aktuell. Han hadde derfor

ønsket at NAV hadde ventet til de hadde mer informasjon om stillingen før han ble tilbudt denne. Anders forteller at han ble lovet arbeidsrettet oppfølging av NAV fra dag en. Etter en stund fikk han tilbud om en jobb gjennom NAV, som han startet i kort tid etter. Etter et par måneder i arbeid fikk han beskjed om at han ikke lenger skulle jobbe på den arbeidsplassen. Han forteller at han var usikker på hvorfor han ikke hadde denne jobben lenger. Han forteller at han skulle ønske han fikk bedre informasjon i forkant av at han startet i jobben, dersom det var slik at det kun var en sommerjobb, eller at bedriften ikke hadde behov i lenger enn et par måneder. Disse to tilfellene kan se ut til å være uttrykk for en overordnet utfordring knyttet til informasjon og kommunikasjon, både mellom samarbeidsbedrifter, NAV og arbeidssøker.

På spørsmål om intervjudeltakerne kan fortelle litt om hva oppfølgingen de mottar nå innebærer, svarer Torbjørn noe som kan tolkes som at han ikke har blitt tydelig informert om veien hans i NAV videre.

Jeg har ikke peiling. Så ja.. Forhåpentligvis innebærer det at jeg får meg jobb. Ja, det er jo egentlig det som er målet. Målet mitt i hvert fall. Jeg bryr meg egentlig ikke om det er IPS eller om det er utvidet oppfølging, eller hva det heter. Det kan være det samme, bare det fungerer liksom. Og det har jeg sagt nå i. Veldig lenge.

Anders beskrev at en stor utfordring han har opplevd som arbeidssøker i NAV har vært knyttet til å navigere seg rundt i systemet. Han forteller at han syntes det har vært utfordrende å forsøke å forstå hvordan systemet fungerer og hvilke tiltak han kan delta på. Han forteller at bistand til å forstå systemet har vært et behov som han ikke har fått dekket i den arbeidsrettede oppfølgingen.

Anders forteller at han var på møte med NAV hvor hovedtema var å diskutere arbeid, men at han fikk inntrykk av at det NAV ikke kunne tilby direkte målrettet oppfølging. Han forteller at han skaffet seg arbeid på egenhånd, da han ikke fikk ble tilsendt stillinger, fikk tilbud om noen konkrete tiltak knyttet til å søke arbeid, eller var aktuell for noen av stillingene NAV kunne bistå med. Han forteller at han hadde ønsket å få tilbud om tiltak knyttet til arbeidssøking, da det var dette han opplevde som hovedutfordringen ved arbeidssøkingen.

Torbjørn beskriver at en av de største utfordringene i arbeidssøkerprosessen har vært knyttet til hull i CV-en. Han forteller at hans tidligere situasjoner på arbeidsplasser har påvirket

referanser fra tidligere arbeidsplasser. Han forteller at det han har mest behov for i arbeidsrettet oppfølging fra NAV har vært knyttet til å bistå med de tidligere hullene i CV-en.

Men jeg har ikke fått hjelp for den kjernen jeg egentlig trenger ... For meg da. Igjen, hull i CV og de tingene der. Som da har ført til at jeg ikke har fått tidligere da, den ehmm hjelpen jeg trengte da.

Flere av intervjudeltakerne forteller at de har fått ulike tilbud fra NAV knyttet til utdanning. Anders forteller å ikke ha fått konkrete tilbud om diverse kurs og tiltak, men løsninger til hvordan han skulle kunne få tatt opp fag. En av de aktuelle løsningene han ble presentert for var spillebasert løsning, og at han er takknemlig ovenfor veileder for at hun tilrettela for at han skulle få gjennomført denne. Torbjørn forteller også å ha fått tilbud om å delta på spillbasert tiltak for utdanning og fag, og hadde dermed også planer om å delta på dette. Han forteller at det er viktig for han å få gjennomført utdanningen.

Anders forteller at han ikke er fornøyd med måten tiltaket var lagt opp på. Han beskriver lange og intense dager, og savnet en tilrettelegging av skoledagene og mener at dette var en for brå start på oppfølgingen etter å akkurat ha kommet ut av rusbehandling.

Sara forteller at hun etterlyste kurs eller opplæring i hvordan man skal forholde seg til intervju, oppsigelser og ulike ting som kan være utfordrende i et arbeidsforhold. Hun opplevde at kursene hun ble tilbudt ikke var treffende for hennes utfordringer og behov.

Anders forteller å ønske kurs knyttet til hvordan man skal forholde seg til selve intervjusituasjonen, da dette var det han syntes var mest utfordrende ved arbeidssøkerprosessen. Anders forteller også at han syntes arbeidstrening var bortkastet tid, da han ikke selv syntes det var erfaring som var hans utfordring i arbeidssøkerprosessen.

Line forteller at hun hadde ønsket et større fokus på ulike kurs og tilrettelegging i arbeidssøkerprosessen. Dette understrekes også av Torbjørn som også etterlyste et større fokus på kurs og ulike tiltak.

Anders hadde tidligere deltatt på et tiltak gjennom NAV, og følte seg ukomfortabel under deltakelsen på grunn av brukergruppen. Han forteller videre at han hadde ønsket at NAV hadde satt opp ulike kurs med forskjellige brukergrupper på NAV. Han forteller at han hadde ønsket at NAV tok hensyn til at NAV-brukere har ulike kompetanse og bakgrunn. Dette på bakgrunn av at han hadde en opplevelse av at alle ble «dratt under en kam», og at han selv

følte at jobbsøkerkurs var bortkastet. Han understreker at han tenker at slike kurs kan være nyttig for mange, men at det er leit at det ikke ble tatt hensyn til dette. Torbjørn forteller også at han ble plassert i et tiltak gjennom NAV med mennesker som var i aktiv rus, og at dette var svært utfordrende for han da han nylig var blitt rusfri selv. Han forteller at han syntes det var merkelig av NAV å foreslå dette tiltaket for han.

Anders beskrev at et behov han har hatt har vært knyttet til selve søkerprosessen som aktiv arbeidssøker. Han beskriver at søknadsprosessen han bidratt til en opplevelse av motløshet. Han beskriver videre hvordan han har erfaring med å få umiddelbart nei til jobbsøknader, og hadde ønsket mer bistand omkring denne delen av prosessen. Han beskriver som følger:

*Det har vært litt sånn kjipt å, ikke ... Bli lært opp til hvordan man skal håndtere...
Selve søknadsprosessen.*

Torbjørn forteller at han savnet tettere oppfølging under arbeidsøkerprosessen. Han forteller at han jevnlig ble tilsendt stillingsannonser fra veileder, og at han ikke fikk oppfølging etter at han fikk disse tilsendt.

*Ja, og så etter jeg har fått de tilsendt så er det sånn. OK, hva skal jeg med det her?
Har jeg tenkt. For jeg trenger jo videre hjelp til veien videre etter jeg har sett
annonsen.*

6.1.3 Informasjon om rettigheter

Flere av intervjudeltakerne oppgir informasjon om deres rettigheter som et sentralt behov i arbeidsrettet oppfølging. Det ser ut til at det var en generell enighet blant intervjudeltakerne om at en av de delene de var mest fornøyde med i arbeidsrettet oppfølging fra NAV var knyttet til informasjon om rettigheter. Samtlige av intervjudeltakerne beskriver at dette var noe av bakgrunnen til at de først tok kontakt med NAV. Informasjon om rettigheter var særlig knyttet til informasjon om rettigheter knyttet til arbeidslivet og deres arbeidssituasjon, men også til NAV-systemet, og hva de hadde av rettigheter innenfor dette.

Sara fortalte at hun ikke visste hvilke rettigheter hun hadde i forhold til arbeidsplassen. Hun forteller videre at hun opplevde å få god bistand av veileder på NAV til å undersøke og

informere om hvilke rettigheter hun hadde, og at dette var utgangspunktet for hennes første kontakt med NAV. Hun forteller videre at hun ikke hadde noe særlig forhåndsinformasjon om hvordan NAV kunne bistå hun i arbeidslivet, og at hun derfor ventet til ting ble skikkelig ille på arbeidsplassen før hun tok kontakt med NAV.

Også visste jeg egentlig ikke hvilke rettigheter jeg hadde i forhold til min arbeidssituasjon. Så jeg tok kontakt med NAV og fikk en veldig god veileder der egentlig.. som hjalp meg med å... gjøre alt, som trengtes å gjøres.

Torbjørn fortalte at informasjon om rettigheter om NAV-systemet var en viktig del tidlig i oppfølgingen fra NAV, og at dette bidro til en bedre opplevelse av oppfølgingen senere, da han fikk informasjon om hva han hadde av rettigheter innad i systemet.

Og det er jo også veldig mange sider ved NAV som man ikke vet om og ... Nei, jeg er veldig glad for at jeg fikk den hjelpen her, fordi det er den hjelpen her som har gjort at jeg forstår... Mine rettigheter og mine ... Ja, altså hva.. Hva jeg kan få hjelp med egentlig fordi det.. Det ... Det er allerede vanskelig for meg å spørre om hjelp, så ... Og da klarer jeg heller ikke å på en måte lese meg opp om ... Hva som skal til, mens.. Når jeg kom.. Når jeg først kom til veilederen, så kunne hun liksom forklare meg at dette her er det vi gjør, og. Dette er sånn det er, og så skal jeg hjelpe deg på de andre områdene.

Anders forteller at utgangspunktet med kontakten til NAV var knyttet til rettigheter. Han forteller at han befant seg i en situasjon uten arbeid og bolig, som var det utløsende for å ta kontakt med NAV. Han forteller at han ikke var klar over hvilke rettigheter han hadde i forhold til situasjonen sin. Han forteller videre at kontakten med NAV og informasjon om hvilken bistand han kunne få gjennom NAV gjorde en vanskelig tid bedre, og at dette bidro til en god dialog med NAV videre.

For jeg visste ikke mine rettigheter da egentlig.. Og hva jeg hadde krav på og sånn.. Det var en ufattelig hard tid da... Men nå har jeg veldig god.. God samtale med NAV da, så det ... Jeg er veldig glad for det da.

6.1.4 Flere veilederbytter

Hos flere av intervjudeltakerne kommer det frem ulike erfaringer med utskifting av veiledere. Det kan se ut til at flere av intervjudeltakerne hadde en erfaring med å ha byttet veiledere ofte. Ifølge hva intervjudeltakerne forteller ser det ut til at hyppige veilederbytter bidro til en negativ opplevelse av arbeidsrettet oppfølgingen. Flere beskriver også en opplevelse av å ikke ordentlig komme i gang med oppfølgingen før det var nytt veilederbytte, og at dette ofte gjorde at oppfølgingen måtte startes på nytt igjen. Noen av intervjudeltakerne ga også uttrykk for at veilederbytter opplevdes som en påkjenning blant arbeidssøkerne og hadde en negativ påvirkning på relasjon til veileder og opplevelse av stabilitet.

Sara forteller at hun har hatt mange ulike veiledere. Hun forteller videre om hvordan dette har påvirket oppfølgingen hennes. Hun forteller at dette har ført til en følelse av sporadisk oppfølging, da det har tatt tid å komme i gang med samarbeid mellom hver gang hun har byttet veileder.

For tredje eller fjerde gang har jeg begynt på et sånt nytt opplegg i forhold til arbeid. Jeg har egentlig skiftet mye sånne veiledere. Så det har vært litt sånn, til og fra.

Videre beskriver hun hvordan dette har vært en faktor for at hun ikke har kommet ordentlig i gang med arbeidsrettet oppfølging.

Han jeg hadde i begynnelsen, han var veldig, veldig bra. Og vi fikk til et veldig fint samarbeid, men så sluttet han. (...) Og sånn har det egentlig vært siden da.. At folk har sluttet også har jeg bare vært.. Bare vært imellom løpet hele tiden, og nå begynner det å bikke fjerde året.

Et spørsmål som ble stilt i intervjuene var knyttet til hva intervjudeltakerne tenker at NAV kunne gjort annerledes i oppfølgingen.

Hmmm. Ikke... Jeg har hatt syv-åtte forskjellige veiledere. Vi kan begynne med det. Ja, det hadde vært greit å hatt en. Jeg må jo bli kjent med nye folk annenhver måned. Og det er greit for meg,. Men det er liksom det samme. Jeg må si det samme hele tiden. Det er

sånn, gå heller inn og les om det.. Om meg. Og de sier alltid det samme, sånn “Ja, men vi vil bli kjent med deg”. Og det er sånn. Ja, det er nå greit. Men nå har det vært sånn mye.

- Anders

Torbjørn forteller at han har følt seg glemt i stillingssøkerprosessen av veilederne. Han forteller at det har blitt flere lenger perioder hvor det har vært stille fra NAV sin side imellom bytte av veiledere. Likevel forteller han at han er optimistisk til hans nye veileder.

Det som er.. Er at de. De som hadde med meg å gjøre skulle søke på stillinger til meg. Og så har jeg egentlig ikke hørt noe særlig. Det har vært stille, også har jeg møtt dem sånn på samtaler. Og ja, møtt nye, nye veiledere da. Som skal ha ansvaret for meg. “Og nå blir det bra”, hører jeg alltid. “Nå blir det bra”. Men jeg har faktisk troen på at det blir bra nå. Jeg har troen på den nye veilederen min. De virker veldig gode.

6.1.5 Ulike måter å kommunisere på

Intervjudeltakerne forteller at de merker en økning av digitalisering da kontakten med NAV foregår gjennom digitale løsninger i større grad enn for noen år siden. De forteller om varierte erfaringer med digitale løsninger til fysiske møter.

Lina forteller at hun er fornøyd med økningen av digitalisering av NAVs kontakttjenester. Line forteller at det meste av kontakten hun har hatt med veileder har foregått inne på NAV sine nettsider. Hun forteller videre at hun syntes dette har funket veldig greit. Hun forteller likevel at «dialog med veileder» har vært en enkel og oversiktlig måte å kommunisere på, særlig da hun opplever å som regel få svar fra veileder innen neste dag.

Jeg er ikke helt enig i alle de systemene som NAV har. Jeg syntes noen av de er veldig kronglete og kunne blitt gjort mye enklere. Men akkurat “Dialog med veileder”, den syntes jeg er veldig fin, for den er veldig enkel. Og hun svarer som regel neste dag.

Hun forteller at dette har vært en nyttig måte å kunne kommunisere på, særlig ved tilfeller hvor hun har hatt mindre spørsmål som hun har ønsket svar på. Hun forteller videre at hun ikke alltid klarer å komme seg til et fysisk sted på grunn av ulike utfordringer, og at en slik

digital mulighet derfor har gjort det enklere for hun å kommunisere med veileder og gjort at hun har en lavere terskel for å ta kontakt.

Anders forteller at han har positiv erfaring med NAVs digitale tjenester, men at han likevel er kritisk til økningen av digital kommunikasjon fremfor fysiske møter. Anders oppgir også at mesteparten av kontakten med NAV har vært gjennom “Dialog med veileder”. Han forteller videre at han syntes at denne muligheten for kontakt med veileder har gjort det enklere å ta kontakt i tilfellene hvor han har mindre spørsmål, men at han foretrekker å møte til fysiske møter med veileder, da det oppleves som lettere og mer komfortabelt å kommunisere gjennom fysiske møter.

Torbjørn forteller også at han foretrekker fysiske møter, og at dette har vært særlig viktig for han i perioder da han har hatt nye veiledere han skal bli kjent med. Torbjørn forteller å ha hatt et par fysiske møter med NAV, men at det ikke har vært mange møter siden han tok kontakt med NAV. Torbjørn forteller også at han foretrekker å møtes fysisk til samtaler med NAV, særlig i den første perioden når han ikke kjenner veileder godt. Han forteller at han skulle ønsket å få muligheten til å ha flere fysiske møter med veileder fremfor digitale.

6.1.6 Tålmodighet fra systemet

Flere av intervjudeltakerne beskriver tålmodighet og forutsigbarhet som viktige behov i arbeidsrettet oppfølging. Tålmodighet ble særlig beskrevet i sammenheng med å ikke bli sendt på ulike tiltak og kurs for raskt.

Anders forteller om en negativ opplevelse av å bli sendt i tiltak da han ikke følte seg klar for det. Han beskriver at han følte at det spillebaserte utdanningstiltaket kom for tidlig i etterkant av utfordringer knyttet til rus, og at han ikke burde ha deltatt på et slikt tiltak så tidlig etter rehabilitering.

Jeg hadde ikke noe godt av å sitte og matematikk i 6 timer under den perioden jeg hadde. Fordi det var veldig kjipt, og fordi jeg ble faktisk straffet for å faktisk slutte med rus og starte et tiltak. Fordi da var jeg... Ikke sant, man ser jo helt jævlig ut. Man får ikke i seg mat, ja, jeg vil ikke gå i detaljer på det, men det er ingenting fungerer fysisk. Og jeg ble.. Det liksom, flere ganger når jeg har gjort det greiene her, så har

det ødelagt såpass mye da, fordi jeg har gått altfor tidlig ut i det, og det er sånn det fungerer ikke. I det hele tatt. Og det har ødelagt meg så mye da. Så ja, jeg måtte ha mykere start når jeg startet på det spillebaserte greiene. Og så ble det ikke helt sånn da.

Sara knytter tålmodighet fra systemet og forutsigbarhet til en positiv erfaring med arbeidsrettet oppfølging. For hun var det helt sentralt å ha forutsigbarhet om fremtidige planer knyttet til utdanning og arbeid. Hun forteller videre om hvordan hun ikke kan bli kastet ut i det. Blant annet forteller hun om hvordan veileder bisto i å planlegge planene og målene for utdanning allerede et år i forkant. Hun beskriver videre hvordan slik planlegging gjør at hun får mulighet til å forberede seg til dette. Sara forteller om hvordan dette behovet har blitt ivaretatt gjennom NAV-systemets aktivitetsplan. Hun forteller at veilederen hennes på NAV foreslo å ta i bruk aktivitetsplanen slik at det skulle være lettere for brukeren å forholde seg til ulike frister, og kunne legge videre planer. Sara forteller at hun syntes NAV har ivaretatt hennes behov om forutsigbarhet.

(.....) For, jeg kan ikke bli kastet ut i ting. Jeg må ta det litt sånn «ok, da tar vi det om ett år». For da har jeg på en måte klart å forberede meg.

6.1.7 Brukermedvirkning

Flere av intervjudeltakerne forteller at de har varierte erfaringer med NAV sin brukermedvirkning under den arbeidsrettede oppfølgingen.

Anders forteller å ha lyst til å komme seg ut i arbeid. Han vektlegger at det er særlig utfordrende å være hjemme da alle rundt i nettverket er i aktiv jobb. Samtidig forteller han at han har litt krav til en eventuell arbeidsplass, og at dette er noe av grunnen til at han ikke har funnet seg arbeid enda. Anders forteller også at han blir lite motivert av å ikke ha kommet i gang med arbeidsrettet oppfølging på NAV-kontoret. Han forteller at dette har bidratt til en følelse av at NAV «syr puter under armene».

Jeg vet ikke hvordan jeg skal si det, men. Men det ordtaket.. At de syr puter under armene på deg. Hvis du skjønner hva jeg mener, og det blir jo litt sånn, altså.. Jeg har det jo veldig behagelig. Jeg får.. Jeg har jo en ferie og inntekten min er jo helt ok. Den

er jo ikke det beste, men det går jo rundt. Så. Så man blir jo litt sånn. Og. Man gidder jo ikke å ta så mye i det når du ikke ser så veldig mye fra den siden.

Torbjørn forteller at han opplevde en nedgang i motivasjon til å aktivt søke seg arbeid på egenhånd etter han kom i kontakt med NAV. Han forteller at han opplevde en frarøvelse av myndighet og at ansvarsfølelsen forsvant da alle behovene ble dekket av NAV, og at det ikke lenger var noe poeng i å handle på egenhånd. Han forteller at det ikke lenger var noe poeng i å handle, da det var noen andre som gjorde det for deg uansett.

6.1.8 Distanse til arbeidsplass

Line forteller om ulike helseplager som har gjort at det å finne arbeid som kan ivareta behovene hun har hatt i forhold til helsen har vært utfordrende. Hun forteller videre at det har vært flere ulike behov som må dekkes på en arbeidsplass dersom hun skal kunne klare å stå i arbeid. Line trekker særlig frem distanse til arbeidsplassen som et sentralt behov.

Det (kort distanse til arbeidsplass) tror jeg faktisk var.. Veldig viktig. Det er grunnen til at jeg klarer å stå opp om morgningen... Fordi at det det tar vekk så mye. Det tar bort så mye stress fra å komme seg til en plass sånn... Du kan tenke deg at alt i min hverdag... Det høres jo veldig sånn trist ut.. Men alt i min hverdag er mye tyngre... Jeg har problemer med å stå opp. Ehm... Og så har jeg problemer med å lage mat... Så jeg har problemer med å rydde. Alle sånne ting er veldig overveldende. Hvis vi da.. I tillegg til å ha en reisetid og kanskje ikke vite hvor du skal, og sånne ting kan.. Kan stresse meg.. Spesielt hvis det er en frist sånn... Sånn som det her var helt fint fordi at jeg visste sånn cirka hvor det var.. Og det var ikke et press på liksom... Komme akkurat tidsnok. Men... Men på jobb, så må du på en måte være der akkurat den tiden. Og sånne ting kan stresse meg.. Så det er veldig fint å ha et i området.

Hun forteller videre at dette var et så sterkt behov at hun valgte å oppsøke ulike arbeidsplasser i nærheten og undersøke om de kunne ha en ledig stilling til henne.

Det var vel derfor jeg tok litt initiativ selv også fordi.. Jeg visste at det var viktig... At jeg hadde det... Nærme. Ehm. Men det er kanskje sånne ting jeg også egentlig burde formidlet bedre til NAV som jeg har glemt å... Eller jeg tenker ikke så veldig mye over

at jeg må formidle det.. Fordi at det bare er en del av mitt liv... Jeg tenker at det er meg mine vansker, og da må jeg... Tilrettelegge for meg selv. Og da tar jeg kanskje mer.. Styringen, og... Ja, jeg så en mulighet der..

6.1.9 Ønskelig type arbeid

Alle intervjudeltakerne forteller at et sentralt behov de har i arbeidsrettet oppfølging er trivsel i arbeidet. Alle fire intervjudeltakere gir uttrykk for at hvilken type arbeid det er snakk om er sentralt i forhold til motivasjon til å komme i arbeid.

Sara forteller at hun ønsker å arbeide innenfor et kreativt yrke, men at dette kunne bli utfordrende i møte med NAV. Hun forteller videre om sin opplevelse av å fortelle om ønsket sitt i møte med NAV.

Jeg følte ikke helt at det var mottatt så positivt med de kreative yrkene som det var med yrker som helsefagarbeider og de tingene der da. Hun pushet kanskje litt ekstra på når hun hørte jeg hadde erfaring innenfor helse og omsorg, og tenkte at det var en fin retning. Og det er forståelig.

Hun forteller videre at hun opplevde en følelse av press mot å jobbe innenfor dette yrket. På bakgrunn av hva Sara selv forteller kan det virke som at hun opplevde at veileder forsøkte å bistå Sara i å finne en type arbeid hvor det er høyere etterspørsel slik at hun raskere kan få seg jobb. Det kan virke som at Sara opplever at veileder forsøker å finne en løsning ut ifra hva som går raskest, fremfor basert på hvilke behov veileder opplever at er viktige for Sara i en fremtidig jobb. Hun forteller også at hun opplevde det som vanskelig å formidle sine ønsker om et annet type arbeid, men at hun skulle ønsket at veileder var mer åpen for andre type yrker, til tross for at dette kunne ta lenger tid.

Så hun ville at vi skulle gå i den retningen der da. Så det burde kanskje vært en sånn, vært en del av NAV sin arbeidsrettede oppfølging. At man skjønner at her er det mennesker med veldig mange plager. Og noen er kanskje ikke så flinke til å si hva de mener. Så kanskje de heller kan prøve å finne ut hva denne personen trenger. Hva den personen brenner for, og hvilken retning som passer den best. Ikke ut ifra hva som går

raskest. Nei, jeg vet ikke jeg, men jeg får vel kanskje en litt sånn negativ holdning til det, men.

Type arbeid vektlegges også av andre intervjudeltakere i motivasjonen til å søle på ulike stillinger. Anders forteller at det for han er sentralt å jobbe med noe han selv ser verdien i, og at han ikke ønsker å arbeide innenfor yrker som han ikke selv ser som meningsfulle. Anders forteller også at type arbeid er sentralt for hvorvidt han ønsker å komme seg ut i arbeidslivet. Anders forteller at han ikke ønsker å ta hvilken som helst type arbeid, og at til tross for at han har høy motivasjon til å komme ut i arbeid, har han likevel en del sentrale krav til arbeidet. Han reflekterer også noe rundt dette selv, og utviser forståelse til at det er en av grunnene til at han opplever lite fremgang i oppfølgingen og jakten på arbeid.

Men jeg er litt sånn.. Når det har kommet til arbeid, så har jeg vært litt sånn. Så har jeg hatt litt krav. Jeg har sagt sånn. Det skjer ikke at jeg drar i kassa på Rema. Det blir jeg ikke å gjøre, så jeg hadde litt krav også så det. Det er sikkert derfor det er litt vanskelig. Det kan være det. Jeg vet ikke.

Flere av arbeidssøkerne hadde tidligere fått arbeid gjennom NAV. Torbjørn forteller om en tidligere opplevelse med en sommerjobb han anskaffet seg gjennom NAV. Han forteller om en opplevelse av dobbelt så mye innsats og arbeidsmengde som de andre ansatte, og at han opplevde å få dobbelt så lite betalt. Han forteller at han syntes opplevelsen av å bli forskjellsbehandlet fra de andre ansatte gjorde at han ikke lenger ønsket å benytte seg av denne formen for kortere vikariater og sommerjobber i regi av NAV.

Likevel forteller Torbjørn at han kun har takket nei til en jobb tidligere i løpet av sin arbeidsrettede oppfølging i NAV. Bakgrunnen for at han takket nei til denne jobben var blant annet at han måtte gjennom flere runder med intervju. I tillegg gjaldt det en stilling i en butikk, og Torbjørn understreket at han tidligere hadde jobbet i butikk, og at dette ikke var noe han ønsket seg tilbake til. Han beskriver videre at han opplever butikkmedarbeider som en stilling som er underbetalt, og at han ønsket seg til noe som var med stabilt og med høyere inntekt. I tillegg understreker han at det er sjeldent at man får mulighet til sjefsstillinger og videreutdanning i denne typen arbeid, og at det er viktig for han med utviklingsmuligheter i en eventuell stilling. Det ser dermed ut til at type arbeid står sentralt i motivasjon og engasjement i egen oppfølging i arbeidssøkeprosessen. Det kan videre se ut til at flere av

intervjudeltakerne foretrekker å stå uten arbeid fremfor å arbeide innenfor noe de ikke trives i, eller ser verdien i.

6.1.10 Stabilitet

Flere av intervjudeltakerne forteller at stabilitet har vært et stort behov i deres arbeidsrettede oppfølging fra NAV. Stabilitet knyttes særlig opp mot en stabil arbeidsplass, og en fast stilling. I løpet av deres arbeidsrettede oppfølging oppga alle fire intervjudeltakere å ha skaffet seg arbeid på egenhånd for å sikre at deres ønsker og krav til arbeid ble ivaretatt. Et av de viktigste kravene til en arbeidsplass var at det skulle være stabilt.

Jeg synes det var veldig bra. Jeg syntes, det er det jeg har sagt. Egentlig hele tiden, at jeg vil bare jobbe. Egentlig uansett hva jeg gjør, jeg vil bare tjene greit med penger, ikke sånn underbetalt. Fordi, jeg begynner å bli litt gammel, og så jeg vil ha noe fast. Jeg vil ha noe stabilt, noe som jeg faktisk kan tjene, noe så jeg kan kjøpe noe ja. Og det tydeligvis litt vanskelig. Ja.

-Anders

I samtalen med Sara forteller hun at en av de viktigste kravene hun har til en stilling er at det skal være stabilt. Hun forklarer blant annet at hun aldri har hatt en stabil økonomi, og at det derfor er viktig for henne at hun jobber på en arbeidsplass som sikrer hun en trygg og stabil økonomi. Videre forteller Sara at en midlertidig stilling ikke er aktuelt, og at hun ikke er interessert dersom det ikke gjelder en fast stilling. Flere av intervjudeltakerne vektlegger også stabilitet som en av de viktigste faktorene i en potensiell stilling. Stabilitet knyttes av arbeidssøkerne til en regelmessig inntekt som de kan leve av. I tillegg knyttes stabilitet til faste stillinger.

6.2 Veilederen i systemet

6.2.1 “Den riktige personen”

Flere av intervjudeltakerne forteller at de mener at hvilken veileder du møter på i NAV har en stor betydning for både hvilken oppfølging du får, men også for opplevelsen av samarbeidet. Det så ut til at en generell tendens var at de som var fornøyde med veileder og hadde en god relasjon, så ut til å sitte igjen med en mer positiv erfaring fra arbeidsrettet oppfølging enn de

som ikke var fornøyd med veileder, uavhengig om de var fornøyd med tiltakene og innholdet i oppfølgingen.

Sara forteller at hun med hennes tidligere veileder har hatt en erfaring med å føle en tydelig maktforskjell i relasjonen til en veileder. Hun utdyper dette ved å fortelle om hvordan hun opplevde at veileder demonstrerte sin makt ved å bestemme hva som var den beste veien videre for Sara, uten å la uten Sara selv komme med innspill i sine egne behov i prosessen. Hun forteller at hun sitter igjen med en helt annen opplevelse av maktforholdet i relasjon til veileder etter hun flyttet til et annet NAV-kontor. Med dette beskriver Sara hvordan hun opplevde at hvilken veileder du får tildelt har mye å si for opplevelsen av samarbeidet, og videre for oppfølgingen som sådan.

Torbjørn understreker betydningen av en god relasjon til veileder. Han forteller om hvordan han opplevde at det å etablere en god relasjon til veileder gjorde veien videre og samarbeidet mer behagelig og trygt, og at dette bidro til et bedre og mer produktivt samarbeid videre i oppfølgingen. Han forteller at ved at veileder først og fremst utviste menneskelig medfølelse og engasjement, gjorde dette at han fikk større tillitt til veileder og en mer produktiv oppfølging ettersom de ble kjent med hverandre.

Torbjørn beskriver videre hvordan han opplever at hvilken veileder man har kan ha mye å si for hvilken bistand man mottar i NAV. Han peker også på hvordan ulike forhold ved hans situasjon kan ha påvirket relasjonen med veilederen. Han forteller at en av de største utfordringene ved samarbeidet var å ikke bli trodd av veileder. Han forteller at dette førte til et dårlig samarbeid, som preget oppfølgingen videre. Torbjørn peker også på seg selv som en faktor i det dårlige samarbeidet, og beskriver at han var i en vanskelig periode i livet, som også kan ha bidratt til et dårlig samarbeid. Torbjørn forteller om hvordan han syntes opplevelsen endret seg da han ble tildelt en ny veileder ved et annet NAV-kontor.

Det er det som er så flott da. Det er en veileder.. Hun har vært den riktige personen da. Så hun har på en måte berget litt den tillitten min igjen. Og hun klarte å.. Hun klarte å hjelpe meg. Ting tar litt tid da. Men de er jo veldig underbemannet, sikkert masse å gjøre og.. Sånne ting går litt tregt. Men det er det forståelse for da, men ja.. Det er takket være sånne veiledere.. Som hjelper meg veldig da.

Anders forteller at han mente at relasjonen til veileder har en stor betydning for hvordan man opplever oppfølging knyttet til arbeid. Han forteller om en tidligere erfaring av å ikke bli trodd av veileder, og som resultat å ikke få bistand til det han hadde behov for, som på daværende tidspunkt var utdanning. Han forteller at han siden har byttet NAV-kontor, og at han er mer positiv til veien videre etter dette.

Jeg tror absolutt at relasjonen har mye å si for hvordan man blir fulgt opp i NAV. På alle mulige måter, egentlig. Og spesielt for meg da, som er veldig sånn.. Altså man kommer jo overens med visse personer da.. Og sånne ting. Men jeg har jo vært borti mange gode veiledere og saksbehandlere også da. Det er masse gode folk, også på NAV. Det er det altså. Absolutt. Det viktigste er bare at de faktisk stoler på deg da, fordi ja.. Jeg ble jo svartmalt på et tidspunkt. Følte jeg ihverfall da. Og det var veldig.. Det var utrolig urettferdig da, fordi de stemte jo ikke i det hele tatt. Og det skaper jo såpass hat da. Som ikke er bra i det heletatt.

Jeg har gått igjennom så mange emosjoner i denne prosessen, egentlig. At jeg.. Ja, det er.. Det unner jeg ikke noen. Særlig på et tidspunkt da, tidligere. Så var jeg helt desperat, og jeg fikk ikke noe hjelp, ingenting. Og jeg visste jo selv at jeg bare kaster bort livet mitt. Ingen jobb, ikke ferdig med utdanning. Så nå er det på en måte.. Nå er jeg der hvor jeg bare har ett fag igjen da.. Og jeg håper bare at jeg nå får den bistanden jeg trenger for å bli.. Ja for å fullføre det da egentlig.. Men det virker jo veldig lovende nå. Jeg har en god følelse på det da, med den veilederen jeg har.

Blant intervjudeltakerne så det ut til å være en fellesnevner i at de som hadde fått oppfølging fra ulike NAV-kontor opplevde en stor forskjell i hvordan de opplevde å bli møtt av de forskjellige veilederne ved kontorene. På oppfølgingsspørsmål om en av intervjudeltakerne merket en forskjell mellom forskjellige NAV-kontorer svarer vedkommende følgende:

Å ja, tro meg. Å tro meg.. Faktisk veldig. Igjen, det kommer jo veldig an på disse personene du møter da, egentlig. Mmm..

6.2.2 Forståelse og engasjement fra veileder

Det så ut til at særlig de menneskelige kvalitetene ved veileder var viktig i forhold til om intervjudeltakerne hadde en positiv opplevelse av veileder og en relasjon. Intervjudeltakerne knyttet blant annet dette opp mot forståelse av deres livssituasjon, og en anerkjennelse av deres utfordringer og behov.

Line beskriver hvordan hun opplevde at veilederen bistod hun på måter hun ikke hadde sett for seg at en veileder kunne gjøre. Hun forteller at hun ikke kunne være i den jobben som hun var i lenger, da hun trengte mer tilrettelegging på bakgrunn av helsen sin. Hun forteller at hun syntes slike situasjoner kan være svært ubehagelige å stå i. Line beskriver hvordan NAV-veilederen hennes ble med henne til arbeidsplassen for å være med brukeren å si opp jobben, som en støtte.

Jeg syntes hun har vært veldig flink. Og veldig hjelpsom. Når det kommer til de tingene der. Ehh. Også tok hun og veiledet meg derifra. Men hun gjorde ganske mye selv da. Hun bare sa når jeg skulle gjøre ting. Hva jeg skulle legge inn av dokumentasjon og.. Men det er vel det en veileder er til for.. at de skal hjelpe på de områdene som jeg ikke klarer å.. Å gjøre, da.

Sara forteller å ha blitt tildelt en veileder hun var fornøyd med ved første kontakt med NAV, og at hun opplevde at veilederen bistod hun i hennes konkrete utfordringer. Hun forteller videre at hun tidlig følte seg forstått av veilederen, og at hun opplevde at veilederen forsøkte å tilrettelegge og utforme en individuelt tilpasset plan.

Så jeg tok kontakt med NAV og fikk en veldig god veileder der egentlig.. Som hjalp meg med å... Gjøre alt, som trengtes å gjøres. Og hun forstod problemet mitt og hjalp meg egentlig veldig sann.. Hun har forklart meg alt på en veldig fin måte hvordan jeg kan bygge meg opp. Og at det finnes andre løsninger rundt studier hvis jeg syntes det er vanskelig.

Line fortalte at hun trengte å bli tett fulgt opp. Hun fortalte at hun opplevde at hun hadde et behov for at veilederen holdt hun ansvarlig og var tydelig på planen videre og hva som forventes av Line videre i oppfølgingen. Det så ut til at tydelige gjensidige forventninger

bidro til en god relasjon med veileder videre, og at hun opplevde at veileder var tålmodig i å finne passende tiltak og planer for veien videre, til tross for at det tok litt tid å kartlegge. Samtlige av intervjudeltakerne nevnte tålmodighet som et sentralt behov de har i arbeidsrettet oppfølging fra NAV. Sara nevner at hun opplever at veilederen ikke har prioritert kurs og arbeidsrettede tiltak for hun i den første tiden. Hun forteller at hun har opplevd at veileder har ivaretatt hennes behov om tålmodighet i forhold til å delta på ulike kurs og tiltak. Hun forteller videre at veileder og hun har satt opp et mål om utdanning i et år i forkant. Med dette forteller Sara at veileder har ivaretatt hennes behov om tålmodighet ved å gi hun fikk tid til å forberede seg og bygge seg opp til å delta på utdanningstiltaket.

Altså tålmodighet og forutsigbarhet har vært det viktigste. At du har den tiden du trenger. og at jeg ikke blir rushet... inn i noe.. Ja, det er veldig viktig, faktisk.

Flere av intervjudeltakerne vektla menneskelige egenskaper hos veileder som viktigere enn praktisk bistand fra NAV. Line forteller at det å bli møtt med tålmodighet av NAV-veileder har vært noe av det viktigste for hun i oppfølgingen hun har mottatt. Hun forteller at å bli møtt med tålmodighet har vært viktigere enn å få på plass det praktiske. Anders beskriver hvordan det å bli møtt med tålmodighet har hatt mye å si for opplevelsen av hele NAV-systemet. Han beskriver videre hvordan det å bli møtt med tålmodighet har bidratt til en følelse av å bli møtt av det menneskelige fremfor et system.

Det viktigste.. Enn det rent praktisk rundt det.. For meg.. Så er liksom... Ja tålmodighet. Det er mye, mye viktigere for meg enn... At ting kommer fort på plass og effektivt på plass, for eksempel.. Ehm.. Det bryr meg lite... Ja.. Det å møte mennesker fra framfor et system er... Mye viktigere, ja, det er derfor jeg fornøyd da.. For at sakte, men sikkert så har menneskeligheten ved systemet kommet mer og mer fram da..

Torbjørn uttrykker takknemmelighet til veileder for å bli møtt med tålmodighet, og at han har fått ta oppfølgingen i sitt tempo. Han forteller videre hvordan å bli møtt med tålmodighet har vært et sterkt behov hos han under oppfølgingen, og at det har blitt ivaretatt. Videre mener Torbjørn av dette har bidratt til en følelse av individuelt tilpasset oppfølging. Han forteller også at han hadde en følelse av at veileder forstod hans behov, og særlig behovet for tålmodighet. Line uttrykker også takknemmelighet ovenfor veilederen sin. hun forteller at hun hadde ulike utfordringer i sin første tid som arbeidssøker i NAV. Hun forteller at hun

hadde en opplevelse av at veilederen hennes var tålmodig ovenfor henne i denne perioden, og at dette resulterte i et godt samarbeid videre. Torbjørn forteller om en periode med NAV som var preget av et dårlig samarbeid. Han reflekterer også over at han var inne i en dårlig periode personlig, og at det er mulig at dette preget samarbeidet. Han forteller at han skulle ønsket at veilederen utviste tålmodighet ovenfor han i denne perioden, da det kunne gitt bedre mulighet for å utvikle et bedre samarbeid videre. Line forteller videre at hun syntes at veilederen har fungert som en støtte. Hun forteller at det er viktig for henne at veilederen finner en balanse mellom å være tålmodig, men også å motivere.

Hun har vært på en måte mer en støtte.. Sånn.. Jeg er her hvis du trenger.. Hvis du trenger noe hjelp. Men hun har ikke pushet på heller med kurs og sånt, men det kan også være greit og noen ganger. Være en sånn balanse. Føler jeg.

Anders fortalte at han opplevde at veilederen var engasjert, og at han trengte et slikt engasjement for å holde motivasjonen oppe. Engasjementet ble i stor grad knyttet til tett oppfølging. Anders forteller om hans første NAV-veileder, som plutselig kunne møte opp på døren hans for å spørre hvordan det gikk med han. Anders beskriver videre at han i starten syntes dette var noe merkelig, men at det etter hvert bidro til at veileder klarte å “fange han opp”, og faktisk få tak i han. Torbjørn beskriver også et opplevd engasjement hos veilederne i å bli kjent med han. Han beskriver videre hyggelige møter med veiledere, og at han sitter igjen med en opplevelse av at den enkelte veileder har hatt et genuint ønske om å bli kjent med han som person, og hans behov i oppfølgingen.

6.2.3 Opplevelse av å bli hørt

Tre av intervjudeltakerne oppgir at det å bli hørt har vært en viktig del av en positiv erfaring av arbeidsrettet oppfølging i NAV. Å bli hørt knyttes av intervjudeltakerne blant annet til å bli hørt i målsetting av arbeid og utdanning knyttet til interesser. Det gjelder også å bli hørt i ivaretagelse av sentrale behov for den enkelte.

Sara forteller at veilederen hennes la planer knyttet til et yrke hun hadde tidligere erfaring innenfor. Hun forteller at hun ikke ønsket å jobbe med dette lenger, og at hun på bakgrunn av dette så seg nødt til å finne seg arbeid på egenhånd innenfor et annet yrke. Hun beskriver

således en opplevelse av å ikke bli hørt i sine ønsker om type arbeid, til tross for at dette var noe av det viktigste behovet hun hadde i oppfølgingen.

Altså fra tidligere da, når jeg trengte hjelp da. Så dro jeg på NAV og sånne ting, ikke sant. Og de tingene der. Men så føler jeg at de på en måte ikke har sett meg.. Men de ser meg på en annen måte da. Sånn åja, men her er det en lys ungdom og ditten og datten, men jeg har ikke fått hjelp for den kjernen jeg egentlig trenger... For meg da.. Som da har ført til at jeg ikke har fått tidligere da, den ehmm hjelpen jeg trengte da. Egentlig.. Uten å stå her og klage unødvendig.

-Sara

Torbjørn forteller at han følte seg lurt og utnyttet etter han deltok på arbeidstrening. Han forteller at det var flere fra NAV som deltok på samme arbeidstrening, og at de alle følte seg utnyttet etter dette tiltaket. Han forteller videre at han opplevde at NAV tok denne tilbakemelding på alvor og avsluttet samarbeidet med denne bedriften. Han satt dermed igjen med en opplevelse av å bli hørt av NAV, til tross for hvor misfornøyd han var med tiltaket.

Line forteller om å ikke føle seg sett og hørt på arbeidsplassen, og at dette var en faktor som bidro til frustrasjon, og å gjøre hun sykere og sykere. Dette resulterte i at hun ikke lenger følte seg motivert på arbeidsplassen, og derfor ønsket å slutte i jobben.

Anders beskriver at han opplevde å få hjelp til det han trengte bistand til, og en følelse av å bli forstått og hørt. Han forteller blant annet at han informerte veileder om hva han selv mente var hans største utfordring i arbeidssøking, og opplevde at veileder tok med dette videre og vektla dette i oppfølgingen.

Jeg sliter veldig med den første kontakten med arbeidsplassen. Så det er det jeg alltid har trengt hjelp til. Og det var veilederen min veldig flink til, så hun hjalp meg med den. Og etter det så klarer jeg meg selv egentlig.

6.3 Stigma

En opplevelse av stigma så ut til å være et gjennomgående tema under intervjuene med arbeidssøkerne.

Anders forteller om en hendelse hvor han hadde fått en sommerjobb gjennom NAV. Han forteller videre hvordan han ble tildelt en annen uniform enn de andre faste ansatte, og at dette førte til et stort ubehag knyttet til synligheten av at han ikke var fast ansatt, og at det tydelig for alle som jobbet der at han hadde fått jobb der gjennom NAV.

Torbjørn forteller om en opplevelse fra et jobbsøkerkurs hvor han satt igjen med en følelse av at alle unge arbeidssøkere ble dratt under en kam og plassert i samme tiltak. Han forteller om en gang da han skulle på jobbsøkerkurs i regi av NAV og følte seg ukomfortabel sammen med de andre som deltok på kurset.

Jeg vet ikke.. Det ligger bare ikke i meg å.. Gå på.. På jobbsøkerkurs sammen med alle de andre. Jeg var på det en gang på NAV og jeg følte meg skikkelig ukomfortabel. Det var ikke noe jeg ville. Jeg dro aldri igjen. Jeg følte meg ikke.. Jeg vet ikke.. Jeg følte meg ikke komfortabel med de som var der og sånt.. Det var skikkelig ubehagelig. Jeg var ikke i nærheten av å være som noen av de.. Jeg følte jeg det var masse narkomane, og det var... Ja fy faen. Nei de folkene der. Nei, det... Det går bra, da skal jeg klare meg selv.

Anders forteller blant annet at han syntes det verste med situasjonen hans er å se alle venne sine rundt seg få til ting i arbeidslivet, og at han hele tiden blir påminnet at han ikke er i samme situasjon som de. Skrive mer fortolkende her- at opplevde et stigma rundt venner og familie

Line beskriver en opplevelse fra arbeidstrening hvor hun opplevde å føle seg nedverdiget av det å være der som en NAV-bruker på arbeidstrening. Hun syntes det å være utsendt på arbeidstrening fra NAV gjorde at man ikke ble sett på på lik linje som de andre ansatte, og at hun følte at de var under de ansatte. I opplevelsen med arbeidstrening hadde det blitt kommunisert til de andre ansatte på arbeidsplassen hvem som var utplassert fra NAV på arbeidstrening.

Anders fortalte om hvordan han opplevde en følelse av å bli å bli sett ned på i systemet. Han opplevde en følelse av å bli kategorisert i en annen "boks" enn det han selv kjente seg igjen i, og at han følte seg uglesett i NAV-systemet. Dette opplevde også Torbjørn, og forteller han følte at alle brukere i NAV ble dratt under samme kam i NAV-systemet. Line deler også

erfaringen av stigmatisering knyttet til å motta en NAV-ytelse i seg selv, og hvordan dette kan bidra til at man føler seg svartmalt i samfunnet. Anders uttrykte misnøye med den tidligere veilederen i NAV. Anders fortalte at dette var noe han enda tenkte på omtrent daglig den dag i dag. Han forteller at han hadde en hendelse med en veileder som preget han sterkt.

7 Diskusjon

I dette kapittelet vil jeg drøfte studiens funn som ble presentert i kapittel 6, i lys av tidligere forskning fra kapittel 2 og 3, samt det teoretiske rammeverket som ble presentert i kapittel 4. Diskusjonens første del drøfter arbeidssøkeres opplevelse av relasjonen til veileder opp mot systemets strukturelle rammer for oppfølgingen. Videre i kapittelet diskuteres intervjudeltakernes opplevelse av å få riktig tiltak til riktig tid, i lys av individualisering og krav om skreddersydde tiltak. Deretter drøftes hvorvidt individualisering og skreddersydde tiltak kan knyttes til et spørsmål om ressurser i bakkebyråkratiet. Videre diskuteres det hvordan bruker tilpasser seg selv og egen oppfølging etter hvordan de kan oppleve forventningene fra NAV. Kapittelets neste del vektlegger intervjudeltakernes opplevelse av medvirkning, knyttet opp mot Arnsteins ulike stigetrinn for medvirkning. Avslutningsvis anvendes Goffmans stigmabegrep i drøfting av arbeidssøkernes opplevelser av stigma, samt en oppsummering av hovedpoengene fra kapittelet.

7.1 Relasjon vs. strukturelle rammer

Bakkebyråkraten kan, som Lipsky nevner, havne i en advokatrolle, hvor de skal følge opp mennesker gjennom samhandling, omsorg og ansvar. Samtidig skal bakkebyråkraten også på den andre siden behandle deres saker (Lipsky, 2010, s. 72). Advokatrollen kan se ut til å vise til et hovedskille som går igjen i funnene fra analysedataen. Intervjudeltakerne trekker frem et betydelig skille mellom veileder som person og NAV som system. Blant annet trekkes støtte og engasjement fra veileder frem som sentralt i de positive opplevelsene de hadde hatt med arbeidsrettet oppfølging. Forståelse settes også høyt av arbeidssøkerne, i tillegg til en opplevelse av å bli hørt. Disse trekkene var også sentrale i de som fortalte at de hadde hatt en god relasjon til veileder. En god og trygg relasjon til veileder ser ut til å være en viktig forutsetning for et godt samarbeid knyttet til arbeid fremover.

Til tross for at alle intervjudeltakerne så ut til å være fornøyd med sin nåværende veileder, fortalte også noen om tidligere negative erfaringer med veiledere. Dette ble ofte knyttet til en mangel på å bli kjent med veileder, som videre preget samarbeidet mellom arbeidssøkerne og veileder. En god relasjon står ifølge Kleppe sentralt i å utvikle et godt samarbeid mellom veileder og arbeidssøker (Kleppe, 2015, s. 148). Det kan virke som at dette stemmer overens med mine funn, og at en mangel på å utvikle en god relasjon med veileder bidrar til en negativ opplevelse av arbeidsrettet oppfølging fra NAV. Noen av intervjudeltakerne knyttet

dermed hvordan man blir fulgt opp i NAV til å henge tett sammen med hvem man får som veileder. Den menneskelige delen av advokatrollen ble dermed ansett av arbeidssøkerne som svært viktig for en opplevelse av en god arbeidsrettet oppfølging.

Til tross for at flere av intervjudeltakerne hadde hatt negative erfaringer med NAV-veileder tidligere, ga ingen av de uttrykk for å være misfornøyd med veilederne sine på sitt nåværende NAV-kontor. De fleste trakk frem positive erfaringer med NAV-veileder. De positive erfaringene ble hovedsakelig knyttet til en god relasjon til veileder. Ulike faktorer som ble knyttet til en god relasjon til veileder var blant annet opplevelse av å bli sett og hørt, en positiv og konstruktiv kommunikasjon og opplevelsen av å være likeverdige i relasjonen. Disse faktorene trekkes også frem i artikkelen til Natland et al., om betydningen av relasjon mellom tjenesteyter og mottaker (Natland et al., 2019, s. 23). Det kan således se ut til at dette er faktorer som oppleves som høyst sentrale for et godt samarbeid mellom tjenesteyter og mottaker i NAV, og strekker seg utover arbeidsrettet oppfølging.

På den andre siden av advokatrollen finner man den delen av rollen som preges av organisatoriske og strukturelle krav ovenfra (Lipsky, 2010, s. 72). Intervjudeltakerne trakk blant annet frem hyppige veilederbytter, type kommunikasjon og hyppighet av kommunikasjon, samt type tiltak som sentrale behov i deres arbeidsrettede oppfølging. I noen tilfeller hadde behovene til arbeidssøkerne blitt ivaretatt, men noen i andre tilfeller hadde negative erfaringer med noen av disse aspektene av oppfølgingen. Dette stemmer overens med forskningen som ble utført av Natland, Bjerke og Thorstensen, hvor NAV-brukere vektla tid og tilgjengelighet fra veileder som sentralt for en positiv opplevelse av oppfølging fra NAV (Natland et al., 2019, s. 24). Særlig mangel på hyppige møter med veileder ble trukket frem i disse erfaringene. Samtidig så det ut til at de intervjudeltakerne som fortalte om en negativ opplevelse med den organisatoriske delen av NAV, men likevel var fornøyd med relasjon til veileder, var mer fornøyd med den helhetlige oppfølgingen enn de som var mindre fornøyd med relasjon til veileder og fornøyd med det som inngikk i den organisatoriske delen. Det kan dermed se ut til at den “menneskelige” delen av den arbeidsrettede oppfølgingen veier tyngst i helhetsvurderingen av oppfølgingen.

7.2 Riktig tiltak til riktig tid

Et sentralt mål i en NAV-kontekst er at oppfølging av den enkelte bruker skal skreddersys (Terum & Sadeghi, 2021, s. 43). Et sentralt prinsipp innenfor dette har vært at tiltakene skal tilpasses den enkelte brukers situasjon, og denne individualiseringen går i praksis ut på å tilpasse tjenestene til den enkelte. Det argumenteres videre for en skreddersydd og tett oppfølging av den enkelte bruker (Terum & Sadeghi, 2021, s. 43-44). Opplevelsen av tiltak og tjenester knyttet til arbeidsrettet oppfølging fra NAV var todelt blant intervjudeltakerne. Under intervjuene med deltakerne forteller flere at de igjennom sin tid i NAV har opplevd at veilederen bistår i ulike aspekter knyttet til arbeid. I følge Lipsky har bakkebyråkratene ofte en stor grad av selvstendighet i arbeidet (Lipsky, 2010, s. 29). Denne formen for selvstendighet kan komme til uttrykk på mange ulike måter, men knytter seg ofte til et bredt rom for skjønn og skjønnsvurderinger (Terum & Sadeghi, 2021, s. 43). I intervjuene kom det blant annet frem at flere av de unge hadde opplevd stor variasjon av hvordan de opplevde å bli fulgt opp av ulike veiledere. Dette ble av intervjudeltakerne særlig knyttet til ulik grad av kontinuitet i oppfølgingen. Blant de unge som deltok i intervjuene varierte hvor ofte de hadde møte med veilederne fra flere ganger i uken til på det minste en gang hver andre måned. En av intervjudeltakerne hadde også på det meste blitt kontaktet hver dag av veilederen i forbindelse med tiltak og kurs. Det ser dermed virke som at grad av individualisert oppfølging i noen tilfeller kan knyttes til hvem arbeidssøkerne får som veileder, og hvorvidt veileder utviser skjønn ovenfor arbeidssøkernes oppfølgingsbehov.

Noen av intervjudeltakerne satt igjen med en opplevelse av at behovet for skreddersyde tiltak og tilbud ble ivaretatt. Særlig Line var fornøyd med hennes form for individuell tilpasning. Dette opplevde hun da hun skulle si opp en jobb som hun ikke lenger kunne jobbe i på grunn av utfordringer knyttet til helse. I dette tilfellet hadde veilederen valgt å bli med Line til hennes daværende arbeidsplass for å si opp jobben. Dette valgte veilederen å gjøre på bakgrunn av at Line syntes det kunne være vanskelig å stå i slike situasjoner alene. Dette er et eksempel på hvordan veiledere kan tilpasse oppfølgingen basert på hvordan de vurderer at brukeres behov. Andre positive eksempler på individuell tilpasning ble særlig knyttet til alternative tilbud til utdanning og arbeid.

Mange av intervjudeltakerne hadde en opplevelse av å ikke få tilbud om tiltak som de selv opplevde de var i behov av. De som var misfornøyde med tiltakene mente blant annet at det ikke var tatt hensyn til at arbeidssøkerne hadde ulike kompetanse og bakgrunn. NAV-kontorene har ofte begrensede tiltaksplasser, da disse tildeles ovenfra, og bærer med seg en forventning om at plassene skal fylles (Terum & Sadeghi, 2021, s. 44). Lipsky understreker hvordan arbeid innenfor noen former for bakkebyråkratier kan være utfordrende å målfestes, men at det til tross for dette utføres forsøk på å resultatstyre slikt arbeid. Innenfor en NAV-kontekst kan slik måltall være hvor mange saker som er behandlet i en gitt tidsperiode, eller antall brukere som har kommet ut i arbeid (Lipsky, 2010, s. 50) (Terum & Sadeghi, 2021, s. 44). Det er også en forventning om å levere ulike måltall som de ansatte i NAV står ovenfor. I arbeid med brukere kan presset på å levere måltall bidra til å vektlegge de aktivitetene som måles, fremfor de som ikke kan tallfestes og måles direkte (Terum & Sadeghi, 2021, s.44). Flere av de unge arbeidssøkerne opplevde å bli sendt på ulike tiltak som de ikke selv anså som relevante eller hensiktsmessige for deres situasjon. Et særlig gjentakende eksempel på et slikt tiltak var jobbsøkerkurs. Det ble understreket av flere av intervjudeltakerne at slike kurs kunne være nyttige for de som hadde utfordringer med å søke arbeid, men det ble lite relevant for de som hadde andre utfordringer i forhold til arbeid enn selve søkeprosessen.

Flere av arbeidssøkerne satt i etterkant av deltakelse på kurs og tiltak igjen med en følelse av at de var usikre på hvorfor de var blitt sendt på tiltaket eller kurset, da de ikke opplevde det som relevant. En mulig årsak til dette kan være at de ulike NAV-kontorene har et antall tiltaksplasser som de har blitt tildelt ovenfra, som skal fylles (Terum & Sadeghi, 2021, s. 44). En annen årsak til at flere av arbeidssøkerne satt igjen med en slik forståelse kan være knyttet til resultatstyring, og at deltakelse på tilbud lettere kan målfestes, enn eventuelle andre måter å følge opp behovene som arbeidssøkerne også har.

Noen av intervjudeltakerne var fornøyde med at veileder hadde igangsatt ulike tiltak tidlig i oppfølgingsløpet. Felles for de som opplevde frustrasjon tilknyttet arbeidsrettet oppfølging var knyttet til at det var lite fremgang, og at de opplevde det som frustrerende da det ikke ble igangsatt ulike tiltak tilknyttet arbeidssøking tidlig i oppfølgingen. Dette samsvarer med andre funn i tidligere forskning utført av Natland et al. (2019), som blant annet viser at det er sentralt for individer i NAV-systemet at de opplever fremgang i egen sak, og at de opplever at det blir igangsatt kartlegging og relevante tiltak i løpet av kort tid etter starten på oppfølgingen. Samtidig ble det understreket at det var viktig for individene under NAV-

systemet at det ikke ble fremtvunget løsninger for at de skulle gå fort (Natland et al., 2019, s. 24). Det ser dog ut til at flertallet av arbeidssøkerne satt igjen med en opplevelse av at tiltakene de ble sendt på hadde føltes som fremtvunget, da de opplevde liten relevans til egen sak. Det kan på intervjudeltakerne virke som at de på den ene siden hadde en opplevelse av at veilederne opplevde press på å nyttiggjøre seg av de tiltakene de hadde tilgjengelig, som for eksempel jobbsøkerkurs.

En felles erfaring fra alle intervjudeltakerne var at de hadde ønsket tiltak som var mer konkret knyttet til deres utfordringer innenfor utdanning og arbeidslivet. Dette bunnet i erfaringer knyttet til å bli sendt på tiltak som de ikke anså som nyttige eller relevante for egen situasjon, eller mangel på tilbud om tiltak som kunne være nyttige for deres situasjon i arbeidsmarkedet. Arbeidssøkernes erfaringer med mangel på ulike tiltak stemmer overens med hva veiledere oppgir som utfordrende med arbeidsrettet oppfølging (Myklebø, 2012, s. 59). I tillegg til en opplevelse av at tiltakene ikke er relevante eller nyttige, opplevde også flere av intervjudeltakerne at tiltakene de ble sendt på var for krevende. For eksempel nevnes for lange og intense dager som årsaker til at tiltakene ikke ble gjennomført av arbeidssøkerne. Det kan tenkes at årsaken til dette kan knyttes til mangel på tid blant veilederen, og at veileder ikke hadde fått kartlagt at dette var et behov som arbeidssøkerne hadde. Det kan dermed virke som om at veilederes tid og ressurser spiller inn i hvor tett de har mulighet til å følge opp brukerne sine. Det kan på intervjudeltakerne virke som at de opplever at veileder tilpasser hvor tett de følger den enkelte etter hvor mye ressurser de har, og i hvor stor grad de opplever at arbeidssøkeren trenger tett oppfølging.

7.3 Et spørsmål om ressurser?

Terum & Sadeghi deler bakkebyråkratens praksis, med utgangspunkt i en arbeidsinkluderende kontekst innenfor frontlinjen og NAV, inn i fire analytiske kontekster. Den første inndelingen tar utgangspunkt i et politisk nivå. Det politiske nivået knyttes til sentrale politiske mål innenfor arbeidsinkludering i NAV. Disse målene går ofte ut på å få flere fra stønad til arbeid, samtidig som at aktivitetstiltak i større grad formuleres som krav og plikter. I følge Terum & Sadeghis inndeling av analytiske kontekster knyttet til en arbeidsinkluderende kontekst i NAV, vektlegger analysenivået at kravet til individualisering krever tid og mulighet blant veilederne til å kartlegge behovene til den enkelte bruker. Mangel på ressurser, blant annet tid blant veilederne, kan føre til et misforhold mellom

oppgavene det forventes at de utfører og ressursene (Terum & Sadeghi, 2021, s. 43-45). Som nevnt opplevde flere at intervjudeltakerne å sendes på ulike kurs og tiltak som de selv ikke anså som nødvendig. En potensiell årsak til dette kan være at veilederne ikke har hatt mulighet til å kartlegge behovene som arbeidssøkerne har hatt. Det kan tenkes at tid og ressurser kan virke inn på veiledernes mulighet til å kartlegge den enkeltes behov, som videre kan tenkes å ha en betydning for hvilke tiltak arbeidssøkerne tilbys og sendes på.

Mine funn tyder på at det er et skille mellom hvordan intervjudeltakerne opplever NAV som system og veileder som person i systemet. Det kan se ut til at de flertallet av deltakerne skiller relasjon til veileder fra overordnede strukturelle begrensninger og beslutninger. Flere av deltakerne i intervjuet ga uttrykk for å ha en forståelse for at NAV-veilederen har ulike føringer som de må overholde. I følge Lipsky opplever ofte bakkebyråkratene en utfordring i sitt arbeid som gjerne knyttes til mangel på ressurser (Lipsky, 2010, s. 29). Lipsky beskriver videre hvordan dette ofte kommer til uttrykk i sosialt arbeid gjennom ulike krav som ofte påvirker sosialarbeiderens tid og mulighet til å møte brukerne (2010, s. 30). Mange veiledere oppgir også selv lav bemanning og for lite tid til å følge opp den enkelte som sentrale faktorer som påvirker kvaliteten av oppfølgingen (Myklebø, 2012, s. 58). De unge arbeidssøkerne i NAV har gitt uttrykk for å merke NAV-veiledernes mangel på tid. Dette har blant annet blitt beskrevet av intervjudeltakerne i form av et ønske om flere møter og tettere oppfølging fra NAV. Samtidig ga også noen av intervjudeltakerne uttrykk for å ha en forståelse for at veilederne ikke er like tilgjengelig til å møtes til fysiske møter som noen av intervjudeltakerne gir uttrykk for at de hadde ønsket. Blant annet fortalte en av intervjudeltakerne at han har stor forståelse for at veilederen har mange andre å følge opp, og at veilederen er under et stort press på å følge opp mange i tillegg til han selv. Det kan dermed se ut til at bakkebyråkratiets ressurser har en stor betydning på den enkelte arbeidssøkers opplevelse av oppfølgingen. Samtidig utviser arbeidssøkerne en forståelse ovenfor den enkelte veileders mangel på ressurser, og knytter mangelen på individualisert oppfølging opp mot systemet fremfor veileder.

En forutsetning for individualisering av oppfølging er at veileder innehar både kunnskap om tiltak, men også om brukerne de følger opp (Terum & Sadeghi, 2021, s. 46). For eksempel ble en av intervjudeltakerne som nylig var blitt rusfri, sendt på et tiltak hvor det var andre individer som var i aktiv rus. Dette opplevde han som svært utfordrende og forvirrende, og gjorde det utfordrende for han å være i tiltaket. Det kan dermed stilles spørsmål om veileder

var klar over arbeidssøkerens situasjon ettersom han ble sendt på dette tiltaket. Det kan virke som at noen av arbeidssøkerne opplevde at veileder ikke hadde tid og mulighet til å tilstrekkelig kartlegge individene, delvis på grunn av hyppige veilederbytter, og at de dermed ikke ble nok kjent med den enkeltes situasjon. Flere av arbeidssøkerne forteller om hyppige veilederbytter som en belastning for deres oppfølging. Det kan videre se ut til at i tillegg til å være en belastning for arbeidssøkerne, kan også hyppige veilederbytter påvirke innholdet i oppfølgingen, særlig knyttet til individualisering og kjennskap til den enkeltes situasjon og behov. Det kan virke som at hyppige veilederbytter kan oppleves som en påkjenning for arbeidssøkerne da de må gjennom en ny kartlegging for hver ny veileder. Ifølge arbeidssøkerne kan dette føre til at veileder ikke blir tilstrekkelig kjent med den enkeltes situasjon og sak, som videre kan tenkes å påvirke hvorvidt de blir sendt på relevante tiltak.

Digitalisering av kommunikasjonstjenestene til NAV ser ut til å være en faktor som kan ha en påvirkning på opplevelsen av kvaliteten og tilgjengeligheten i arbeidsrettet oppfølging. Intervjudeltakerne forteller å ha merket en økning av digitalisering i løpet av de siste par årene i NAV, særlig knyttet til kontakten mellom NAV og brukere (Røhnebæk & Løberg, 2021, s. 77-79). Det er dog delte meninger i hvorvidt digitaliseringen av kontakten mellom NAV og brukerne har en positiv eller negativ effekt på arbeidsrettet oppfølging. Line er fornøyd med digitaliseringen av kontakttjenester, og positiv erfaring med denne formen for kommunikasjon, da mesteparten av hennes kontakt med NAV har foregått digitalt.

Samtidig som at flere av intervjudeltakerne ser ut til å ha en positiv erfaring med digitalisering, forteller også flere at de skulle ønske at de kunne ha flere fysiske møter, da de ikke opplever samme kvalitet på den digitale kontakten. Det kan også virke som at intervjudeltakerne knytter digitalisering av tjenestene opp mot en opplevelse av skreddersydde tjenester. Flere av intervjudeltakerne ser ut til å oppleve en økt mulighet for kontakt med veileder gjennom mulighet for digital kontakt med veileder, dersom de har mindre spørsmål de ønsker svar på. Flere av arbeidssøkerne trekker også aktivitetsplan frem som et eksempel på hvordan de opplever en individuell tilpasning av planlegging. Det ser ut til at en digital aktivitetsplan krever at veileder setter seg tilstrekkelig inn i den enkeltes sak, for å kunne bidra til å utvikle en plan som tilpasses den enkelte (Terum & Sadeghi, 2021, s. 46). Det kan således se ut til at digitalisering av kommunikasjonstjenester kan ha en positiv effekt på oppfølgingen til den enkelte arbeidssøker, da det øker opplevelsen av tilgjengelighet og kan bidra til en lavere terskel for å oppsøke kontakt med veileder. Samtidig virker det som

at er viktig for arbeidssøkerne at digitaliseringen ikke erstatter de fysiske møtene med veileder og den fysiske oppfølgingen, men heller fungerer som et supplement til dette.

7.4 Tilpasning etter NAVs forventninger

Klientrollen kan læres gjennom å observere ulike konsekvenser av egne handlinger dersom man ikke innpasser seg forventningene fra systemet. Det innebærer hvilke forventninger klientene har til organisasjonen og hvordan de best mulig kan navigere seg i organisasjonen (Lipsky, 2010, s. 61-67). For eksempel fortalte en av intervjudeltakerne at han ikke vet om noen av tiltakene han ikke har møtt opp på har vært obligatoriske, men at han ikke har fått noen negative konsekvenser på å ikke ha møtt på disse. Han fortalte videre at han på bakgrunn av dette derfor ikke planla å delta på tiltak som han fikk gjennom NAV dersom han selv ikke anså det som relevant for egen oppfølging og tidligere ikke hadde opplevd negative konsekvenser av å ikke møte på slike tiltak.

Det kan med andre ord se ut til at intervjudeltakerne tilpasset forventningene til oppfølgingen fra NAV etter hvordan de selv opplevde å bli fulgt opp. Videre kan det virke som at de justerer sin atferd og innsats knyttet til utdanning og arbeid etter dette. Dersom intervjudeltakerne opplevde lite initiativ fra NAV sin side bidro det til at arbeidssøker også ble mer passiv i klientrollen. Lipsky argumenterer også for at bakkebyråkraten ubevisst kan lære brukeren å bruke klientrollen. Dette gjøres gjerne gjennom at klienten lærer rollen som bruker gjennom å observere tjenesteutøver. Blant annet vil de observere hvilken grad av uavhengighet som forventes av klienten i denne rollen (Lipsky, 2010, s. 61-67). Dette gjenspeiles hos flere av intervjudeltakerne, hvor det kan se ut til at mangel på initiativ og kontakt fra NAV sin side førte til lite aktivitet på intervjudeltakernes side også. Det kan se ut til at hvordan NAV følger opp brukerne kan ha en innvirkning på hvor mye innsats de selv legger i samarbeidet, og at brukerne dermed lærer å bruke rollen utifra hvordan de blir møtt av NAV, både som system, men også personen i systemet.

Veiledere kan, som bakkebyråkrater, stå ovenfor en utfordring med å finne en balansegang mellom å være aktiv og engasjert i den enkeltes sak, men samtidig ikke presse den enkelte for hardt. Lipsky beskriver bakkebyråkratens makt ved blant annet å peke på bakkebyråkratens mulighet til å bestemme hvor møtene skal foregå, hvor ofte og under hvilke omstendigheter (Lipsky, 2010, s. 61-67). Samtidig peker Lipsky også på ulike faktorer knyttet til

ressursmangel innad i bakkebyråkratiet som faktorer som kan ha en stor påvirkning på hvorvidt den enkelte bakkebyråkrat har tid til å følge opp den enkelte bruker. Det kan dermed virke som at den enkelte veileder må vurdere hvilke arbeidssøkere som trenger tettest oppfølging i den arbeidsrettede oppfølgingen. Det kan således se ut til at veileder må etterstrebe å finne en grad av oppfølging som passer den enkelte arbeidssøker, som videre kan bidra til å motivere arbeidssøker fremfor å bidra til passivitet eller opplevelse av å miste eierskap til egen situasjon.

Flere av intervjudeltakerne ga uttrykk for at de opplevde det som demotiverende dersom veileder var for aktiv i saken deres, da det ble lite rom og motivasjon for de til å selv være aktive i egen arbeidssøkerprosess. En av intervjudeltakerne beskrev dette som en opplevelse av frarøvelse av myndighet. I følge Myklebø (2012, s. 60), er en sentral del av arbeidsrettet oppfølging at arbeidssøker blir motivert til å være aktiv i egen oppfølging og har et “eierskap” til egen situasjon. Basert på hva flere av intervjudeltakerne forteller kan det virke som om flere mistet eierskapet til egen situasjon dersom de opplevde at veileder var for tett på de i oppfølgingen. Det kan se ut til at arbeidssøkerne justerer sin innsats i egen oppfølging etter hvor tett de opplever at veileder følger opp deres sak. Samtidig kunne det virke på noen av intervjudeltakerne som at de ble mer passiv i egen arbeidssøkeprosess dersom veileder var fraværende eller lite aktiv og engasjert. Flere av intervjudeltakerne ga uttrykk for at veileders aktivitet og engasjement i oppfølgingen smittet over på de selv. En av intervjudeltakerne fortalte blant annet at mange veilederbytter bidro til at hans arbeidsrettede oppfølging ikke kom ordentlig i gang. Det ser videre ut til at slike faktorer bidrar til mangel på initiativ og deltakelse i egen oppfølging i NAV, da det oppleves som demotiverende med lite kontakt og oppfølging fra NAV sin side.

7.5 Ulike grader av medvirkning

I Arnsteins stige for brukermedvirkning omtales de nederste to trinnene som manipulasjon og terapi. Ifølge Arnstein innebærer disse trinnene at brukeren ikke er deltakende i egen sak eller oppfølging (Arnstein, 1969, s. 217). Ut ifra hva intervjudeltakerne beskriver kan det virke som at medvirkningen ved noen tilfeller kan knyttes til disse trinnene. Blant annet kan dette sees i tilfellene hvor arbeidssøkerne forteller at de opplever at NAV tar svært lite eller ingen initiativ til kontakt og oppfølging. I tillegg kan det virke som at intervjudeltakerne i noen tilfeller blir passive i sin egen arbeidssøkeprosess da de opplever at NAV følger de opp så tett

at det oppleves som en frarøvelse av myndighet. Det kan virke som at dersom veileder presser for mye på arbeidssøker, kan det kan en motsatt effekt i arbeidssøkers motivasjon, og at opplevelse av myndighetsfrarøvelse bidrar til en opplevelse av at brukerne selv ikke får en stemme i beslutningene. Dette ses også i tilfeller hvor arbeidssøkerne opplever å bli sendt på ulike kurs og tiltak som de selv ikke opplever en verdi i, og deres medvirkning således kan plasseres på de nederste trinnene for medvirkning.

Flere av intervjudeltakerne oppga en opplevelse av å bli hørt som noe av det viktigste i deres arbeidsrettede oppfølging. Det har derfor vært viktig for arbeidssøkerne å føle at deres behov har blitt hørt av veileder, og ivaretatt under den arbeidsrettede oppfølgingen. En opplevelse av å bli hørt kan også anses som en viktig del av å bygge en god relasjon mellom individ og NAV-veileder (Natland et al., 2019, s. 23). I arbeidsrettet oppfølging knyttes opplevelsen av å bli hørt iblant annet målsetting av arbeid og utdanning av intervjudeltakerne. Flere av intervjudeltakerne ga uttrykk for at de ønsket å arbeide innenfor kreative yrker, og at dette var viktig for dem at ble ivaretatt i oppfølgingen av NAV.

Som det fremkommer i oppgavens funn, opplevde en av intervjudeltakerne å føle en form for press fra veilederen til å velge et yrke der det var høy etterspørsel, som ville bidra til å få hun raskt ut i arbeid. Slik Terum & Sadeghi beskriver det kan styringsnivået knyttes til NAV sine måltall på blant annet hvor stort antall brukere som kommer ut i arbeid, prege praksisen innad i NAV (2021, s. 44). Det kan se ut til at slik arbeidssøkerne opplevde det, preget dette deres arbeidsrettede oppfølging. En av arbeidssøkerne beskrev videre at hun fikk ett inntrykk av at en stor del av hennes arbeidsrettede oppfølging ble preget av hva som gikk raskest i forhold til å komme ut i arbeid raskest mulig, fremfor hva som er best for arbeidssøkeren, og hva hun vil trives mest med. Det kan dog se ut til at dette motstrider det politiske nivået i NAV, hvor det spesifiseres at tjenester skal skreddersys til den enkelte (Terum & Sadeghi, 2021, s. 43-44). Det kan se ut til at individualisering og skreddersyning av tiltak og oppfølging nedprioriteres til fordel for resultatstyring og måltall, da det kan opplevdes som raskere og enklere å bistå arbeidssøkerne ut i yrker det er høy etterspørsel i.

Til tross for at flere av intervjudeltakerne opplevde å få uttale seg om ønskelig type arbeid, opplevde de samtidig at disse ønskene ikke ble ivaretatt videre i oppfølgingen. Det kan tenkes at dette trinnet av oppfølgingen kan knyttes til trinn tre og fire på Arnsteins stige for medvirkning. I steg tre og fire, informasjon og konsultasjon skal borgeren både få

informasjon, men i tillegg å få mulighet til å uttale seg i egen sak og oppfølging (Arnstein, 1969, s. 217). Det kan se ut til at intervjudeltakernes grad av brukermedvirkning i dette tilfellet kan plasseres på Arnsteins tredje og fjerde trinn på stigen. Dette på bakgrunn av at intervjudeltakernes opplevelse av mulighet til å få mulighet til å uttale seg om situasjonen, som samsvarer med trinn fire, konsultasjon. Samtidig forteller intervjudeltakerne at de opplevde at deres uttalelser ikke hadde en reell innvirkning på beslutningene i forhold til ønske om kreativt yrke i den arbeidsrettede oppfølgingen. I tillegg opplevde de et press på å søke seg mot yrker som gjorde at de kom raskest mulig ut i arbeid. Dette samsvarer med trinn tre og fire da Arnstein argumenterer for borgerne ikke nødvendigvis har en reell innvirkning på beslutningene som tas, til tross for at de ble gitt muligheten til å uttale seg (Arnstein, 1969, s. 217).

Samtidig som at flere av intervjudeltakerne ikke var fornøyd med graden av medvirkning i oppfølgingen, var det også noen som var fornøyd med å få utdelt informasjon. Disse intervjudeltakerne oppga informasjon om rettigheter som et viktig behov i arbeidsrettet oppfølging. Flere av intervjudeltakerne nevnte mangel på informasjon om rettigheter i arbeidslivet som en sentral årsak til at de oppsøkte bistand fra NAV. Ut ifra hva intervjudeltakerne forteller, kan det se ut til at informasjon av rettigheter har vært noe arbeidssøkerne har vært fornøyd med i oppfølgingen. Det kan virke som at intervjudeltakerne opplevde å bli hørt i hva de trengte bistand med da informasjon av rettigheter ble vektlagt i oppfølgingen, og at de på denne måten har fått en stemme i samtalen. Det kan således se ut til at denne delen av oppfølgingen også kan plasseres på Arnsteins trinn tre og fire av stigen.

Trinn fem, omtales som nevnt som rådgivning (Arnstein, 1969, s. 217). Noen av intervjudeltakerne opplevde å bli hørt når de fortalte hva de selv opplevde at de trengte bistand til i arbeidsrettet oppfølging. Dette ble blant annet knyttet til tilrettelegging av utdanning og arbeid. Det kan dermed se ut til at noen av arbeidssøkerne hadde en positiv opplevelse knyttet til rådgivning. På den andre siden opplevde noen av arbeidssøkerne at mesteparten av deres ønsker om tilrettelegging av en eventuell arbeidsplass ikke ble ivaretatt, og at dette var en av årsakene til at de fant arbeid på egenhånd. De fikk mulighet til å rådføre veilederen, men makten knyttet til beslutningene ble likevel tilbakeholdt. Det kan se ut til at denne delen av oppfølgingen og medvirkning innenfor dette kan knyttes til trinn fem, rådgivning, på stigen til Arnstein.

Trinn seks av Arnsteins stige kalles for partnerskap (Arnstein, 1969, s. 217). Det kan se ut til at arbeidssøkerne ved noen anledninger får økt mulighet til å delta mer i beslutningene, og får en større påvirkningskraft enn ved de tidligere trinnene på stigen. For eksempel fikk intervjudeltakerne mulighet til å ha innspill i forhold til utdanningsløpet, blant annet ved at de fikk beskjed om at det finnes andre muligheter for løsninger omkring studie og utdanning dersom det blir for vanskelig for intervjudeltakerne til å gjennomføre. I tillegg vises intervjudeltakernes påvirkning på beslutninger ved tilfellet hvor Torbjørn følte seg utnyttet av arbeidsplassen hvor han hadde arbeidstrening. Dette hadde endt med at NAV hadde avsluttet samarbeidet med denne arbeidsplassen, noe som støtter opp under antakelsen om at intervjudeltakerne ved noen tilfeller hadde påvirkningskraft på beslutninger. Det kan tenkes at dette derfor kan knyttes til partnerskap på stigen til Arnstein, da blant annet makten ble omfordelt mellom arbeidssøker og veileder.

Ved det syvende og åttende trinnet har borgerne ifølge Arnstein makt i svært stor, eller i full grad over beslutningene som gjøres (Arnstein, 1969, s. 217). Det kan virke som at brukerne i noen tilfeller opplever stor grad av makt over beslutningene som foretas i oppfølgingen. Disse beslutningene ser ut til å stort sett være knyttet til målsetting av oppfølgingen. Samtidig som at arbeidssøkerne kan virke å ha en påvirkningskraft, kan det virke som at denne påvirkningskraften ikke er betydelig nok til å kunne omtales som trinn syv, delegert makt, da de tvilsomt kan sies å ha full innflytelse på utvalgte prosjekter. Et eksempel på dette er da flere intervjudeltakere forteller om at de selv har blitt spurt om hva slags type arbeid de kan tenke seg i fremtiden, men opplever ett press mot å søke seg mot mer "typiske" arbeidsplasser, da det er slike arbeidsplasser NAV kan være mest behjelpelig med, og de opplever at det vil gjøre de enklere for NAV å følge de opp dersom de gjøre dette. Til tross for at medvirkning innenfor en NAV-kontekst kan anses som hensiktsmessig for et godt utfall, er det ikke nødvendigvis realistisk med delegert makt innenfor en NAV-kontekst.

I tillegg kan trinn åtte, full borgerstyring, se ut til å være tilnærmet umulig å oppnå, da dette krever at brukeren har full makt og kontroll over beslutningene som gjøres. Full borgerstyring kan særlig bli vanskelig innenfor NAV, da dette er forankret stat og kommune, og således knyttes til oppfølging som ikke er tilgjengelige på andre steder. Individene som følges opp av NAV må dermed forholde seg til de strukturelle rammene som er satt. Det kan dermed virke

som at arbeidssøkerne i arbeidsrettet oppfølging fra NAV ikke kan knyttes direkte opp mot trinn syv eller åtte av Arnstein stige for medvirkning.

Det kan se ut til at intervjudeltakernes opplevelse av medvirkning varierer i de ulike delene i oppfølgingen og på bakgrunn av hvem de får som veileder. I noen tilfeller kan medvirkningen se ut til å knyttes til NAV-kontorets tilgjengelige ressurser. Dette knyttes av arbeidssøkerne både til opplevelse av å bli hørt i deres ønsker til oppfølgingen, i tillegg til hvor tett den enkelte veileder følger opp arbeidssøker. Det kan se ut til at hvorvidt arbeidssøkerne opplever en høy grad av medvirkning ikke knyttes direkte til oppfølgingens utfall, men om arbeidssøkerne opplever at deres meninger og ønsker blir anerkjent og hørt.

7.6 Opplevelse av stigma

Goffman beskriver stigma som opplevelsen av å bli satt i en kategori eller stemplet i ut ifra situasjonen en befinner seg i. Stigma handler ofte om en negativ kategorisering, som ofte er basert på en stereotypisk klassifisering (Goffman, 2000, s. 16). Opplevelsen av kategorisering og stigma ser ut til å være et gjennomgående tema under intervjuene, i forskjellige former. Det kan virke som at det å være tilknyttet NAV-systemet i seg selv ble oppfattet som stigmatiserende. Dette kom til uttrykk i form av at flere av intervjudeltakerne hadde kviet seg for å ta kontakt med NAV, da de opplevde stigmaet omkring å være i NAV-systemet som så høyt at de ikke ønsket å bli assosiert med det. Burgard et al. Beskriver blant annet hvordan arbeidsledighet kan være en stigmatisert tilstand i samfunnet. Som en konsekvens av stigmaet kan arbeidsledige oppleve usikkerhet, angst og skam (2007, s. 371). Selve stigmaet tilknyttet det å være i NAV-systemet så dermed ut til å være en belastning i seg selv. Stigmaets viten-om-het sikter til hvorvidt et stigma er synlig fra utsiden, eller om det krever forhåndskunnskap om personen for å vite om stigmaet. Arbeidsledighet vil for eksempel ofte ikke være knyttet til en umiddelbar viten-om-het, da dette ikke er synlig fra utsiden (Vassenden & Lie, 2013, s. 82). Til tross for at det å være bruker i NAV ikke vil være tydelig synlig fra personer utenfra for individet, opplevde blant annet Sara en så høy terskel for å kontakte NAV for bistand at hun ventet til hun ikke hadde noen andre alternativer. Flere av intervjudeltakerne gir uttrykk for at det å være i NAV-systemet som arbeidssøker er tilknyttet en så høy grad av stigma i samfunnet, at de heller venter til de ikke har noe valg med å kontakte NAV. Det kan dermed stilles spørsmål om stigmaet tilknyttet NAV kan være så

stort at det hindrer at unge mennesker kan få hjelp fra NAV tidlig i forløpet fremfor å vente til saken er så akutt og presserende.

Et stigma knyttet til selve deltakelsen i tiltak gjennom NAV var også noe flere av intervjudeltakerne opplevde. For eksempel opplevde en av arbeidssøkerne en stigmatisering fra fellesskapet ved en bedrift hun var utplassert ved. Det kan se ut til at karakteristikken, som kan knyttes til det å være utplassert på arbeidstrening gjennom NAV ikke var fysisk synlig fra utsiden. Likevel hadde denne karakteristikken viten-om-het blitt kjent på arbeidsplassen, som resulterte i at hun følte seg utenfor på arbeidsplassen. I følge Goffman vil egenskapen som avviker fellesskapets forventninger om det som anses som «normalt» bidra til at en kan ta avstand fra den som besitter stigmaet. Et stigma kan således bidra til å utestenge noen fra et fellesskap (Goffman, 2000, s. 17). En opplevelse av å ha følt seg utnyttet under deltakelse på arbeidstrening gjennom NAV gikk også igjen blant flere av intervjudeltakerne. En annen beskrev å ikke ha blitt anerkjent på lik linje som de andre ansatte, til tross for at de utførte de samme arbeidsoppgavene, og dermed å sitte igjen med en opplevelse av å føle seg nedverdiget, og under de andre ansatte. Vedkommende opplevde dermed å bli sett på en annen måte enn de andre som var fast ansatte.

Ved Anders sitt tilfelle, hvor han opplevde å bli tildelt en annen uniform enn de andre som var fast ansatte, da han fikk sommerjobb gjennom NAV, kan det se ut til at stigmaet kan knyttes til vesten som et fysisk trekk (Goffman, 2000, s. 17). Stigmaet var i dette tilfellet ikke direkte knyttet til det fysiske trekket, men hva vesten videre representerte. Vesten bidro til å skape en umiddelbar viten-om-het om tilknytningen til NAV-systemet, som videre bidro til en ekskludering fra fellesskapet (Vassenden & Lie, 2013, s. 82). Vesten ble en tydelig synlig indikasjon på at Anders ikke var en av de andre, faste ansatte. Han understreker at dette ikke var NAV sin feil, men at det var arbeidsplassen han ble plassert på. Han forteller også at dette var en av hovedårsakene til at han sluttet på arbeidsplassen. Synligheten og viten-om-heten knyttet til å være i NAV-systemet ble dermed en så stor belastning for Anders at han sluttet i jobben.

Et stigma i seg selv kan bidra til at et individ kan oppleve å utestenges fra et fellesskap, på bakgrunn av egenskapen som avviker fra forventningene til andre (Goffman, 2000, s. 17). Det kan se ut til at noen av intervjudeltakerne opplevde å kjenne på et stigma i samfunnet, og fra venner og familie, knyttet til å ikke være i aktivt arbeid. Til tross for at de ikke opplevde å

direkte bli utestengt fra fellesskapet, kjente de likevel på et stigma knyttet til å ikke passe inn i forventningene til fellesskapet som omga de, og således å føle seg utenfor samfunnet og den sosiale omkretsen.

I følge Lipsky går brukerne igjennom en prosess i møte med bakkebyråkratiet hvor klientrollen konstrueres. Dette kan blant annet foregå gjennom at unike, individuelle mennesker med ulike livserfaringer transformeres til brukere. Disse brukerne vil videre bli satt i ulike kategorier avhengig veien deres videre innad i organisasjonen (Lipsky, 2010, s. 59). Slike kategoriseringer kan tenkes ha en konsekvens for hvordan brukerne av systemet opplever oppfølgingen. En opplevelse av å bli kategorisert og dratt under en kam så ut til å være et gjennomgående tema under intervjuene med arbeidssøkerne, da flere beskriver en følelse av å bli tildelt ulike kategorier innad i NAV. Et eksempel på dette kan knyttes til Torbjørn da han forteller om sin opplevelse fra jobbsøkerkurset. Han forteller at han opplevde det som svært ukomfortabelt å bli kategorisert i et tiltak med en gruppe mennesker som han ikke identifiserte seg med. Han fortalte videre at denne opplevelsen av kategorisering gjorde at han ikke kom tilbake til tiltaket igjen. En slik opplevelse av stigma så særlig ut til å gå igjen i intervjudeltakernes beskrivelser fra ulike tiltak, hvor de opplevde at bakgrunn og erfaring hadde lite å si for hvilke tiltak de ble tilbudt. Det kan således se ut til at konstruksjon av klientrollen var noe som preget intervjudeltakerne under deres arbeidsrettede oppfølging.

I følge Goffman kan identitetene til individer deles inn i tre ulike former for identitet (Goffman, 2000, s. 136). Det kan se ut til at noen av intervjudeltakerne opplevde et misforhold mellom deres opplevde jeg-identitet og deres sosiale identitet. Det kan virke som at flere av intervjudeltakerne opplever at de subjektivt ikke identifiserer seg med en NAV-bruker. Dette kan særlig ses i sammenheng med at flere ikke identifiserer seg med den gruppen som de er plassert i samme tiltak som. Det kan dog se ut til at deres sosiale identitet i større grad plasserer de i en kategori knyttet til NAV, som de selv ikke føler gjenspeiler de selv. For eksempel gir en av intervjudeltakerne uttrykk for at han hadde en negativ opplevelse med å bli plassert på et tiltak som han oppfattet som beregnet for rusavhengige.

Rusavhengige er en gruppe som i dagens samfunn ofte anses som en særlig stigmatisert gruppe, og videre vil tilknyttes negative assosiasjoner (Tøssebro & Berg, 2015, s. 229). Det kan dermed være forståelig at arbeidssøkerne reagerer på å bli satt i et tiltak med rusavhengige, da dette kan se ut til å føre til en økt opplevelse av stigmatisering, og samtidig en gruppe som de ikke identifiserer seg med. Til tross for at deres jeg-identitet ikke opplever

en tilhørighet i denne gruppen, vil det likevel kunne bli oppfattet som en del av deres sosiale identitet, særlig dersom dens viten-om-het blir kjent for andre. Det kan således se ut til at lite individualiserte og skreddersydde tiltak kan ha bidratt til en økt opplevelse av å bli stigmatisert blant arbeidssøkerne.

7.7 Oppsummering

Funnene i denne studien tilsier at det er et sprik mellom de ulike nivåene innenfor bakkebyråkratiet. Særlig knyttes dette spriket til et misforhold mellom politiske føringer om individualiserte og skreddersydde tjenester til den enkelte, og de unge arbeidssøkernes erfaringer med tjenestene. Riktignok opplevde noen av arbeidssøkerne at de i noen tilfeller hadde fått skreddersydde tjenester, men en tendens var at den overordnede erfaringen til arbeidssøkerne var at de ikke hadde fått individualiserte tjenester. Medvirkning ser også ut til å være en sentral del av en positiv erfaring av arbeidsrettet oppfølging blant de unge. Medvirkning virker å være sentralt for å bidra til individualiserte og skreddersydde tjenester, da arbeidssøkerne opplevde det som sentralt at deres behov blir hørt og vektlagt i beslutninger knyttet til videre oppfølging. En opplevelse av stigmatisering var et gjennomgående tema blant arbeidssøkerne. Stigmatisering knyttes til å være arbeidsledig og få arbeidsrettet oppfølging fra NAV, men også til stigmatisering innad i NAV-systemet og på tiltak de har deltatt på gjennom NAV. En slik stigmatisering ser ut til å ha en negativ effekt på egen identitetsoppfattelse.

8 Konklusjon og avsluttende ord

8.1 Konklusjon

Å være ung arbeidssøker kan oppleves som svært vanskelig i dagens samfunn. Å møte et system som kan se ut til å ha en mangel på ressurser kan bidra til å gjøre denne opplevelsen enda mer utfordrende. Samtidig kan det være utfordrende for bakkebyråkratene å arbeide innenfor et system hvor de ikke direkte kan påvirke situasjonen knyttet til ressurser. Veilederne ha likevel se ut til å ha noen påvirkningsmuligheter i hvordan de møter den enkelte unge arbeidssøker. Det ser ut til at opplevelsen av møtet med veileder er det som i størst grad påvirker de unges erfaring med NAV. Til tross for opplevelser av for generelle og standardiserte tiltak, og behov for mer skreddersydde tiltak, ser likevel intervjudeltakerne til å ha en positiv erfaring med veileder og hvordan de opplevde å bli møtt av mennesket i systemet.

Innledningsvis i prosjektet beskrev et NAV—kontor at de hadde noen antakelser om at overgangen fra å være arbeidsledig til å være aktiv arbeidssøker, og overgangen til arbeid er utfordrende. Samtidig kan det se ut til at arbeidssøkerne i denne studien rapporterer om et sterkt ønske om å komme ut i arbeidslivet så fort som mulig. Alle intervjudeltakerne hadde på ett punkt i deres arbeidsrettede oppfølging fra NAV skaffet seg jobb på egenhånd. Dette kom både av at de opplevde at dette var eneste måten de kunne sikre at deres behov og ønsker for en potensiell arbeidsplass ble ivaretatt, i tillegg til at de opplevde at oppfølgingen i NAV gikk for tregt fremover. Intervjudeltakerne peker dermed på andre faktorer i arbeidsrettet oppfølging som sentrale i opplevelsen av en vellykket overgang til arbeid, enn det NAV-kontoret hadde inntrykk av.

8.2 Videre forskning

Mine empiriske funn peker blant annet på faktorer som veileders tid og ressurser knyttet til lite treffende tiltak og mangel på tilrettelegging av den enkeltes behov og situasjon. Det kan se ut til at ytterligere forskning omkring hyppige veilederbytter, tid og ressurser i arbeidsrettet oppfølging kan være nødvendig for å belyse hvorvidt det er et misforhold imellom kravet om skreddersydde tjenester og bakkebyråkratens tilgjengelige ressurser. I tillegg kan det være et behov å sette et større søkelys på NAV-systemets tiltak, da et sentralt funn i denne studien knyttes til en gjennomgående opplevelse av lite treffende tiltak. I tillegg kan det være behov for forskning knyttet til medvirkning og arbeidssøkernes opplevelse av eierskap til egen

situasjon og oppfølging, da et tema som ble trukket frem av arbeidssøkerne var veileders balanse mellom å motivere og være aktiv i oppfølgingen og samtidig ikke presse arbeidssøker for mye. Det kan på bakgrunn av hva intervjudeltakerne forteller om stigma tilknyttet å være i NAV-systemet, stilles spørsmål om stigmaet tilknyttet NAV kan være så stort at det hindrer at unge mennesker kan få hjelp fra NAV tidlig i forløpet fremfor å vente til saken er så akutt og presserende. Det kan derfor være aktuelt med forskning omkring hvorvidt stigma knyttet til NAV er så stort at det hindrer individer i å oppsøke hjelp og bistand de er i behov av, og eventuelt hvorvidt dette kan være en hindring for forebyggende arbeid.

Litteraturliste

- Abraham, K. G., Haltiwanger, J., Sandusky, K. & Spletzer, J. R. (2019). The Consequences of Long Term Unemployment: Evidence from Linked Survey and Administrative Data. *Industrial & labor relations review*, 72 (2), s. 266-299.
<https://doiorg.ezproxy.vid.no/10.1177/0019793918797624>
- Arnstein, S. R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), s. 216–224. <https://doi.org/10.1080/01944366908977225>
- Askheim, O. P. (2020). Brukermedvirkning - fra politikk til praksis: Hvordan implementeres de politiske målsettingene på bakkenivå? *Tidsskrift for velferdsforskning*, 23(3), s. 170–186. <https://doi.org/10.18261/issn.0809-2052-2020-03-02>
- Bambra, C. & Eikemo, T. A. (2009). Welfare state regimes, unemployment and health: a comparative study of the relationship between unemployment and self-reported health in 23 European countries. *Journal of Epidemiology and Community Health* (1979), 63(2), s. 92–98. <https://doi.org/10.1136/jech.2008.077354>
- Bejaković, P. & Mrnjavac, Ž. (2019). The danger of long-term unemployment and measures for its reduction: the case of Croatia*. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, volum 31(1), s. 1837-1850.
<https://doi.org/10.1080/1331677X.2018.1521295>
- Bragstad, T. & Sørbrø, J. (2014). Hvem er de unge med nedsatt arbeidsevne? *Arbeid og velferd*, 1-2014, s. 51-63. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/arbeid-og-velferd/arbeid-og-velferd/hvem-er-de-unge-med-nedsatt-arbeidsevne>
- Braun, V. & Clarke, V. (2006) Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), s. 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Burgard, S. A., Brand, J. E. & House, J. S. (2007). Toward a Better Estimation of the Effect of Job Loss on Health. *Journal of Health and Social Behaviour*, 48(4), s. 369-384.
<https://doi.org/10.1177/002214650704800403>
- Dalrymple, J. & Burke, B. (2006). *Anti-Oppressive Practice: Social Care and the Law*. (2.utg). Open University Press.
- Eurofound (2012), *NEETs – Young people not in employment, education or training: Characteristics, costs and policy responses in Europe*. Publications Office of the European Union, Luxembourg. DOI: 10.2806/41578

- Fyhn, T., Radlick, R. & Sveinsdottir, V. (2021). *Unge som står utenfor arbeid, opplæring og utdanning (NEET): En analyse av unge i NEET-kategorien*. 2(2021) NORCE Helse. <https://norceresearch.brage.unit.no/norceresearch-xmlui/bitstream/handle/11250/2770190/Sluttrapport%2bNEET.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- NOU 2012: 6. (2012). *Arbeidsrettede tiltak*. Arbeidsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/contentassets/f2ce6d22c3914e7b89d15db41285cf85/nou/pdfs/nou201220120006000dddpdfs.pdf>
- Goffman, E. (1986). *Stigma: notes on the management of spoiled identity*. Simon & Schuster.
- Goffman, E. (2000). *Stigma: om afvigerens sociale identitet*. Pensumtjenesten.
- Hammarstrom, A., Ahlgren, C. (2019). Living in the shadow of unemployment- unhealthy life situation: A qualitative study of young people from leaving school until early adult life. *BMC Public Health*, 19(1), s. 1-12. <https://doi.org/10.1186/s12889-0198005-5>
- Hardoy, I., Røed, K., von Simson, K. & Zhang, T. (2017) Effekter av arbeidsmarkedspolitikk rettet mot ungdom i Nord-Europa – en metaanalyse. *Søkelys på arbeidslivet*, 34(3.), s. 167-181. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-7989-2017-03-02>
- Heggebø, K., & Elstad, J. I. (2018). Is it Easier to Be Unemployed When the Experience Is More Widely Shared? Effects of Unemployment on Self-rated Health in 25 European Countries with Diverging Macroeconomic Conditions. *European Sociological Review*, 34(1), s. 22–39. <https://doi.org/10.1093/esr/jcx080>
- Hyggen, C. (2013). Unge i og utenfor arbeidsmarkedet i Norden. *Søkelys på arbeidslivet*, 30(4), s. 357–377. <https://doi-org.ezproxy.vid.no/10.18261/ISSN1504-7989-2013-04-05>
- Johannessen, A., Christoffersen, L., & Tufte, P. A. (2021). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (6. utg.). Abstrakt forlag.
- Kane, A. A., Spjelkavik, Ø., Arntzen, C., Schönfelder, W., Munkejord, M. C., Johansen, T., Karlsen, T. H. P., Fedreheim, G. E., Pettersen, I. M., Douglas, M., Nerskogen, E., Eide, L. B., Andersen, S. T., Lauridsen, M. B., Henriksen, J. E., & Hydle, I. (2021). *Arbeidsinkludering, læring og innovasjon i NAV*. Orkana Forlag AS.
- Kane, A. A., Köhler-Olsen, J. & Reedtz, C. (2017). Aktivisering av unge sosialhjelpsmottakere.– forutsetninger for å sikre overgangen til arbeid. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 20(2), s. 117–133. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2017-02-02>

- Kleppe, L. C. (2015). Sosialfaglig kompetanse. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: en grunnbok* (s. 139-153). Universitetsforlaget.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utgave). Gyldendal akademisk.
- Lappalainen, K., Manninen, P., & Räsänen, K. (2017). Association Among Sociodemographic Factors, Work Ability, Health Behavior, and Mental Health Status for Young People After Prolonged Unemployment. *Workplace Health & Safety*, 65(2), s. 65–73.
<https://doi.org/10.1177/2165079916653767>
- Levin, I. & Ellingsen, I. T. (2015). Relasjoner i sosialt arbeid. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: en grunnbok* (s. 112-123). Universitetsforlaget.
- Lid, I., M. & Rugseth, G. (2019). Samproduksjon av kunnskap i forskning: noen forskningsetiske refleksjoner. I O. P. Askheim, I. M. Lid. & S. Østensjø (Red). *Samproduksjon i forskning*. (s. 163-195). Universitetsforlaget.
<https://doi.org/10.18261/9788215031675-2019-10>
- Lipsky, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. Russel Sage Foundation.
- Lundberg, K. G. & Magnussen, A-M. (2021). Samarbeid arbeid og helse: Problemrepresentasjoner og blindsoner. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 24(1), s. 35-48. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2021-01-04>
- Malterud, K. (2017). *Kvalitative metoder i medisinsk forskning: en innføring* (3. utg.). Universitetsforlaget.
- Mamelund, S-E & Widding, S. (2014). NAVs formidlings- og rekrutteringstjenester 14(2014). Arbeidsforskningsinstituttet. <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/20.500.12199/6223/r2014-14.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maximova-Mentzoni, T. & Frøyland, K. (2016). *Oppfølging av ungdom I NAV: tipshefte med forskningsbaserte anbefalinger*. (AFI-rapport 2016:01a). Arbeidsforskningsinstituttet. <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/handle/20.500.12199/6283>
- Myklebø, S. (2012). Hvordan følge opp unge arbeidssøkere? Erfaringer fra NAV. *Arbeid og velferd*, 3(2012). s. 49-60. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/arbeid-og-velferd/arbeid-og-velferd/hvordan-folge-opp-unge-arbeidssokere-erfaringer-fra-nav>
- 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/>
- Myklebø, S. (2012). Unge arbeidssøkere – hvem er de, og hva slags oppfølging trenger de fra NAV? *Arbeid og velferd, 1*(2012). s. 50-61. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/arbeid-og-velferd/arbeid-og-velferd/unge-arbeidssokere-hvem-de-er-og-oppfolging-fra-nav>
- Natland, S., Bjerke, E. & Torstenssen, T. B. (2019). «Jeg fikk blankpusset håpet om at jeg hadde en framtid»: Opplevelser av god hjelp i møter med Nav. *Fontene forskning, 12*(1), s. 17-29.
- NAV (04.07.2013). *Mer om nedsatt arbeidsevne*. NAV. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/statistikk/aap-nedsatt-arbeidsevne-og-uforetrygd-statistikk/nedsatt-arbeidsevne/mer-om-nedsatt-arbeidsevne>
- NAV (2021, 31. oktober). *Hovedtall om arbeidsmarkedet. Oktober 2021*. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/statistikk/arbeidssokere-og-stillinger-statistikk/relatert-informasjon/arkiv-hovedtall-om-arbeidsmarkedet-2021>
- NAV (2022, 21. juni). *Oppfølging av unge i NAV i Oslo*. NAV. <https://www.nav.no/no/lokalt/oslo/satsinger-og-aktiviteter/oppfolging-av-unge-voksne-i-nav-i-oslo>
- NAV (2022, 27.06). *Søker jobb: dette kan du ha rett til*. NAV. <https://www.nav.no/soker-jobb>
- NAV (2023.03.03). *Hva er NAV? NAVs samfunnsoppdrag og oppgaver*. Hentet 06.mars 2023 fra <https://www.nav.no/hva-er-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>
- NESH (2021). Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap og humaniora. *Den nasjonale forskningsetiske komite for samfunnsvitenskap og humaniora*. <https://www.forskningsetikk.no/globalassets/dokumenter/4-publikasjoner-som-pdf/forskningsetiske-retningslinjer-for-samfunnsvitenskap-og-humaniora>
- Røhnebæk, M. T. & Løberg, I. B. (2021). Kontroll eller samhandling? Bakkebyråkratens autonomi i det digitaliserte NAV. *Nytt norsk tidsskrift, 38*(1-02), s. 73–85. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-3053-2021-01-02-07>
- Salvanes, K. V., Reiling, R. B. & Sandsør, A. M. J. (2018). Utdanning som arbeidsrettet tiltak for ungdom med redusert arbeidsevne. *Søkelys på arbeidslivet, 35*(1), s. 23-42. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-7989-2018-01-02-02>

- Sletten, M. A. & Hyggen, C. (2013). *Ungdom, frafall og marginalisering* (Velferd, arbeidsliv og migrasjon-VAM). Norges forskningsråd.
<https://www.forskningsradet.no/siteassets/publikasjoner/1254000811978.pdf>
- 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/>
- Strand, A. H., Bråthen, M. & Grønningsæter, A. B. (2015). *NAV-kontorenes oppfølging av unge brukere* (Fafo-rapport 2015:41). Fafo.
- Strand, A. H., Grønningsæter, A. B., Nielsen, R. A. & Holte, J. H. (2020). *Tid for aktivisering: Evaluering av forsterket ungdomsinnsats i NAV* (Vol.2020:19).
- Terum, L. I. & Sadeghi, T. (2021). Hva gjør individuell tilpasning av aktivitetskrav utfordrende? *Søkelys på arbeidslivet*, 38(1), s. 41-58.
<https://doi.org/10.18261/issn.1504-7989-2021-01-03>
- Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitative metoder* (5. utg.). Fagbokforlaget.
- Thomassen, M. (2006). *Vitenskap, kunnskap og praksis: innføring i vitenskapsfilosofi for helse- og sosialfag*. Gyldendal Akademisk.
- Toivanen, S., Tarantino, A. O., Emmelin, M., & Östergren, P-O. (2020). Diverting blame to stay sane: Young people's strategies for dealing with the mental health effects of precarious employment: A grounded theory study. *BMC Public Health*, 20(1), s. 571–571. <https://doi.org/10.1186/s12889-020-08626-4>
- Tosun, J. & Shore, J. (2017). The Scope of European NEET Outreach Measures. *European Policy Brief* (5), s. 1-8.
https://www.researchgate.net/publication/318339176_The_Scope_of_European_NEE_T_Outreach_Measures
- Tøssebro, J. & Berg, B. (2015). Sosiale forskjeller, avvik og samfunn. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid: en grunnbok* (s. 225-244). Universitetsforlaget.
- Vassenden, A. & Lie, T. (2013). Telling Others How You Live: Refining Goffman's Stigma Theory Through an Analysis of Housing Strugglers in a Homeowner Nation. *Symbolic Interaction*, 36(1), s. 78–98. <https://doi.org/10.1002/symb.48>
- VID vitenskapelige høgskole. (2022). *Retningslinjer for bruk av Zoom i forskningsintervjuer for studenter*.

<https://www.vid.no/site/assets/files/21760/retningslinjer-for-bruk-av-zoom-i-forskningsintervjuer-for-studenter-vid-1.pdf?3pl32p>

von Simson, K. (2016). Effekten av arbeidsmarkedstiltak og vikarbyråarbeid på overgang til jobb og utdanning for arbeidsledig ungdom uten fullført videregående skole.

Søkelys på arbeidslivet, 33(3), s. 247-268. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-7989-2016-03-04>

Widding-Havnerås, T. (2016). Unge voksne som verken er i arbeid eller utdanning: En registerbasert studie, 1993–2009. *Søkelys på arbeidslivet*, 33(3), s. 360-378.

<https://doi.org/10.18261/issn.1504-7989-2016-04-05>

Zacka, B. (2017). *When the State Meets the Street*. Harvard University Press.

<https://doi.org/10.4159/9780674981423>

Vedlegg 1: intervjuguide

Intervjuguide

Problemstilling:

Hva er unge arbeidssøkeres erfaringer med arbeidsrettet oppfølging fra NAV?

Tema	Tematiske spørsmål	Stikkord for oppfølgingsspørsmål
Livssituasjon		<ul style="list-style-type: none">- Livssituasjon
Tidligere erfaring med NAV	Hva slags kontakt har du tidligere hatt med NAV?	<ul style="list-style-type: none">- Tidsperiode- Anledning- Type kontakt- Arbeidssøker tidligere?
Bakgrunn for kontakt med NAV	Hva er bakgrunnen for kontakt med NAV nå? Hva slags type arbeidsrettet oppfølging?	<ul style="list-style-type: none">- Oppfølging- Kontaktforum
Arbeidshistorie	Har du utdanning? Har du tidligere vært i arbeid?	<ul style="list-style-type: none">- Hva slags utdanning- Hvor lenge - Hvilken type arbeid- Hvor lenge
Arbeidssøkeprosessen	Hvordan har du opplevd det å søke på stillinger via NAV?	<ul style="list-style-type: none">- Bl.a fulgt opp ledige stillinger

		<ul style="list-style-type: none"> - Tanker om å komme ut i arbeid - Fått tilbud om stillinger? - Hvordan har det vært å søke på stillinger uten å eventuelt få arbeid? -
Tilfredshet	Er du fornøyd med oppfølgingen?	<ul style="list-style-type: none"> - Hvorfor? / Hvorfor ikke?
Forbedringspotensialer	<p>Hva kan NAV gjøre annerledes i arbeidsrettet oppfølging?</p> <p>Hva opplever du at dine behov. I arbeidsrettet oppfølging er?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hva opplever du at dine behov er? - Hvordan har disse behovene blitt møtt? - Hvilke behov har du som ung arbeidssøker i arbeidsrettet oppfølging fra NAV?
Stigma	Hvordan har du opplevd oppfølgingen i NAV i forhold til Stigma?	

Brukermedvirkning	Hvordan har du opplevd brukermedvirkning i oppfølgingen?	
Avslutningsvis	Er det noe mer du ønsker å tilføye? Evt spørsmål Kan jeg ta kontakt med deg videre dersom jeg har noen spørsmål om intervjuet?	

Vedlegg 2: informasjonsskriv og samtykkeerklæring

Vil du delta i forskningsprosjektet

” Hva er unge arbeidssøkeres erfaring med arbeidsrettet oppfølging fra NAV? ”?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke unge arbeidssøkeres erfaringer med NAVs rekrutteringsprosess. I dette skrivet gis informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Denne oppgaven er min avsluttende del fra masterprogrammet i sosialt arbeid ved VID vitenskapelige høgskole. Formålet med dette prosjektet er å undersøke unge arbeidssøkeres erfaringer med NAVs rekrutteringsbistand. Videre ønsker jeg å kartlegge hvordan NAV mest effektivt kan følge unge arbeidssøkere i rekrutteringsprosessen, samt hvordan NAV best mulig kan tilrettelegge for overgang til arbeid. Dette vil blant annet innebære spørsmål knyttet til kontakt mellom NAV og deg under rekrutteringsprosessen.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

VID vitenskapelige høgskole er ansvarlig for prosjektet.

Forskningsprosjektet skrives på oppdrag for NAV.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du får spørsmål om å delta ettersom du er registrert i NAV sin database i ungdomsteamet som ung arbeidssøker (20-30 år). Kontaktopplysningene har blitt innhentet fra NAV.

Hva innebærer det for deg å delta?

Deltakelse i prosjektet vil innebære et intervju hvor formålet vil være å hente inn opplysninger om din erfaring som ung arbeidssøker med NAVs rekrutteringsbistand. Opplysningene vil registreres i form av lydopptak, og intervjuet vil ta deg ca. 45 minutter. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg eller din sak hos NAV dersom du ønsker å delta, hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg. Din eventuelle deltakelse i prosjektet vil forbli anonym ovenfor NAV. **Du vil være med i trekningen av et universalgavekort på 500 kr.**

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.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Jeg vil bare bruke opplysningene om deg til formålene jeg har informert om i dette skrivet. Opplysningene vil behandles konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Det er kun min veileder ved VID vitenskapelige høgskole som vil ha tilgang til disse opplysningene. For å sikre at ingen uvedkommende skal få tilgang til personvernopplysningene vil navn og kontaktopplysninger erstattes med en kode som vil lagres på en navneliste adskilt fra øvrige data. Datamateriale vil oppbevares på en kryptert minnepenn. Du vil anonymiseres slik at du ikke vil kunne gjenkjennes ved publisering og din deltakelse i prosjektet vil ikke påvirke ditt samarbeid med NAV.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Prosjektet vil etter planen avsluttes i mai 2023. Etter prosjektslutt vil datamateriale med dine personopplysninger slettes.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Jeg vil behandle opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra VID vitenskapelige høgskole har Personverntjenester vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

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

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Kontakt

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

- Emma Halvorsen, emma-98@live.no / 47 90 35 11
- Heidi Moen Gjersøe ved VID vitenskapelige høyskole, heidi.gjersoe@vid.no / 22 96 37 76
- Vårt personvernombud: Nancy Yue Liu, nancy.yue.liu@diakonhjemmet.no / 938 56 277

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

- Personverntjenester på epost (personverntjenester@sikt.no) eller på telefon: 53 21 15 00.

Med vennlig hilsen

Emma Halvorsen

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet “*Hva er unge arbeidssøkeres behov i arbeidsrettet oppfølging fra NAV?*” og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i forskningsintervju og er klar over at jeg kan trekke meg når som helst fra prosjektet

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

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 3: godkjenning fra NSD

Vurdering av behandling av personopplysninger

24.10.2022

Referansenummer

876198

Vurderingstype

Standard

Dato

24.10.2022

Prosjekttittel

Hva er unge arbeidssøkeres behov i arbeidsrettet oppfølging fra NAV?

Behandlingsansvarlig institusjon

VID vitenskapelige høyskole / Fakultet for sosialfag / Fakultet for sosialfag Oslo

Prosjektansvarlig

Heidi Gjersøe

Student

Emma Halvorsen

Prosjektperiode

23.08.2021 - 15.05.2023

Kategorier personopplysninger

- Alminnelige
- Særlige

Lovlig grunnlag

- Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)
- Uttrykkelig samtykke (Personvernforordningen art. 9 nr. 2 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 15.05.2023.

Kommentar

Personverntjenester har vurdert endringen registrert i meldeskjemaet. 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. Behandlingen kan fortsette.

Det er lagt til Zoom som databehandler i prosjektet. i vurderingen forutsettes det at institusjonen har databehandleravtale ved bruk av Zoom.

VIKTIG INFORMASJON TIL DEG

Du må lagre, sende og sikre dataene i tråd med retningslinjene til din institusjon. Dette betyr at du må bruke leverandører for spørreskjema, skylagring, videosamtale o.l. som institusjonen din har avtale med. Vi gir generelle råd rundt dette, men det er institusjonens egne retningslinjer for informasjonssikkerhet som gjelder.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

Vi vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet. Kontaktperson: Sturla Herfindal Lykke til videre med prosjektet!