

Kapittel 3

EN ANALYSE AV ARBEIDSSØKERES ERFARINGER MED Å FÅ OPPFØLGING

«Jobbspesialisten ble min redning!»

SAMENDRAG

Når vi er opptatt av å utvikle kvaliteten i oppfølgingstjenestene i NAV, er det viktig å lytte til arbeidssøkerne for å høre hva de har å si om den oppfølgingen de får. I dette kapittelet vil vi analysere dybdeintervjuer med 16 arbeidssøkere, 8 kvinner og 8 menn i alderen 20–35 år. Disse hadde, på intervjutidspunktet, fått oppfølging fra en jobbspesialist mellom 4 og 16 måneder. Hele 12 av de 16 kandidatene hadde «vært i NAV» i tre år eller mer før de fikk jobbspesialist. I dette kapittelet presenterer vi arbeidssøkernes bakgrunn og viser deres erfaringer med hvordan det har vært å få oppfølging fra en jobbspesialist. Særlig vil vi få frem arbeidssøkernes beskrivelser av hvordan det har vært å lete etter jobb, prøve seg i jobb (jobbsmak) og det å komme i en stilling av større omfang og lengre varighet. Kapittelet viser at arbeidssøkerne er svært fornøyde med oppfølgingen de får fra jobbspesialistene. For første gang føler de seg sett og lyttet til. Samtidig er det slik at flere er i arbeidsforhold som de er ambivalente til, som de ikke nødvendigvis har troen på, eller de har erfart, også etter at de fikk en jobbspesialist, at arbeidsgiver har valgt å avslutte arbeidsforhold som arbeidssøker selv kunne tenkt seg å fortsette i. I kapittelet diskuterer vi avslutningsvis hvordan en kan lykkes med den gode jobbmachen.

INNLEDNING

Noen ungdommer og unge voksne sliter mer enn andre – både med å fullføre skolegang eller utdanning og med å finne varig arbeid (Frøyland, 2017), jf. kapittel 1 i denne antologien. Ofte må utfordringene forstås i lys av bakenforliggende årsaker som en vanskelig barndom, mobbing, rus, psykiatri eller lese- og skrivevansker som en ikke har fått hjelp til å håndtere. Studier viser at ungdom og unge voksne som står utenfor utdanning og arbeid, over tid ofte trenger langvarig, tett og individuelt tilpasset oppfølging (Glemmestad & Kleppe, 2019).

Siden våren 2017 har NAV fått økte muligheter til å utvikle og tilby nettopp individuelt tilpassede oppfølgingstjenester i egen regi gjennom tiltaket Utvidet oppfølging. Som et sentralt grep i denne satsingen har NAV de siste årene ansatt flere hundre jobbspesialister. Jobbspesialistene skal etablere et forpliktende samarbeid med arbeidsgivere samt gi tett og tilpasset oppfølging til 12–20 arbeidssøkere som trenger ekstra støtte for å komme seg inn i og bli i stand til å beholde en jobb som er i tråd med ens kvalifikasjoner og preferanser (Schönfelder, Arntzen, Johansen & Munkejord, 2020). Disse arbeidssøkerne er personer som tidligere typisk fikk oppfølging fra eksterne tiltaksleverandører. En femtrinns arbeidsmetodikk skal følges. Sentrale momenter i denne metodikken er å a) etablere et tillitsfullt og forpliktende samarbeid med arbeidssøker; b) kartlegge vedkommendes kompetanser, ressurser, utfordringer og muligheter; c) identifisere en «passende jobb»; d) samarbeide med arbeidsgiver for å utvikle jobben i henhold til kandidatens preferanser; og e) gi kandidaten nødvendig opplæring, trening og støtte etter tiltredelse i en gitt stilling slik at vedkommende blir aktuell for et langvarig ansettelsesforhold (for mer om Supported Employment se også Wehman, 2012 og kapittel 1 og 2 i denne antologien). Jobbspesialistene kan ta i bruk ulike støtteordninger, primært jobbsmak, inkluderingstilskudd og lønnstilskudd, men også arbeidstrening og mentortilskudd kan brukes, så lenge det gjøres på en strategisk måte. Jobbsmak er en gjensidig uforpliktende avtale mellom kandidat og arbeidsgiver, normalt av tre til ti dagers varighet, hvor kandidaten kan prøve seg på en bestemt arbeidsplass mens vedkommende beholder sin støtte fra NAV. Inkluderingstilskudd gjør at arbeidsgiver får dekket kostnader til nødvendige innkjøp ved tiltredelse. Lønnstilskuddet er en kompensasjon til arbeidsgiver for å veie opp for en kandidats reduserte arbeidsevne.

Et lønnstilskudd skal være gradert og behovsprøvd. Arbeidstrening er at arbeidssøkeren får tilbud om å jobbe «på toppen» i et kollegafellesskap. Å gå «på toppen» betyr at arbeidsgiver har full bemanning *i tillegg til* personen som er i arbeidstrening for nettopp, under fleksible forhold, å trene opp sin evne til å stå i jobb. Mentortilskudd er en støtte som arbeidsgiver kan få til naturlig bistand på arbeidsplassen, det vil si til å dekke kostnader til nødvendig oppfølging på arbeidsplassen gitt av en kollega. I rapporten fra vår arbeidspakke anbefaler vi økt bruk av mentortilskudd i forbindelse med utskrivning av kandidater fra Utvidet oppfølging, dette for å øke mulighetene for et varig arbeidsforhold (Schönfelder mfl., 2020).

Hovedmålgruppen for Utvidet oppfølging i de to kommunene som ble undersøkt i denne studien, var ungdom og unge voksne i alderen 18 til 30 år som verken var i jobb eller i utdanning, og som hadde et sammensatt bistandsbehov. Enkelte av kandidatene som fikk jobbspesialist, var eldre enn 30 år. I EU bruker man gjerne betegnelsen NEET om denne målgruppen. NEET står for *Not in Employment, Education or Training* (OECD, 2018, s. 9). Selv om det er relativt få NEETs i Norge, altså unge som står utenfor utdanning og arbeid, så ser vi at en økende andel opplever utenforskap *over tid* – altså at det er stadig vanskeligere å komme seg inn i arbeid eller utdanning når man først har havnet utenfor (OECD, 2018, s. 14–16). Unge som forblir utenfor utdanning og arbeid i Norge, har typisk ikke fullført videregående skole, de kommer fra familier med lav sosioøkonomisk status, og relativt mange har i tillegg psykiske helseproblemer (OECD, 2018, s. 14).

En kvalitativ studie av erfaringer med bruk av Supported Employment (SE) i arbeidet med oppfølging av personer med funksjonsnedsettelse viser at suksesskriterier for å lykkes med implementering av SE, blant annet er forankring og støtte i ledelsen om bruk av SE-metodikk, frigjøring av tid og ressurser til å gi oppfølging ute på ordinær arbeidsplass og samarbeid med en rekke relevante aktører, inkludert lokalt næringsliv (Wangen, 2019). En systematisk litteraturstudie viser videre at for personer som er psykisk syke, fører det å få en jobb man trives med, til mindre symptomer, bedre håndtering av symptomer, bedre funksjonsnivå i hverdagen, høyere selvtillit og høyere livskvalitet (Rueda mfl., 2012). Dette er i motsetning til tanken om at brukeren først må bli frisk nok til å jobbe, og *deretter* kan vedkommende få prøve seg i jobb. Det å være i en jobb man trives med, kan dessuten bidra til at en får dekket tre grunnleggende behov:

nemlig behovet for tilhørighet, kompetanseutvikling og autonomi – sistnevnte gjennom det å tjene sine egne penger (Deci & Ryan, 2011). Det å få en jobb hvor man opplever trivsel, er helsefremmende og dermed svært betydningsfullt – både for det enkelte mennesket og på samfunnsnivå. Det finnes foreløpig få effektstudier av Utvidet oppfølging, men en systematisk kunnskapsoppsummering av norske og internasjonale studier gjennomført av Folkehelseinstituttet viser en stabil positiv effekt av å ta i bruk SE som arbeidsmetodikk når målet er å bistå personer med et sammensatt oppfølgingsbehov inn i lønnet arbeid i det ordinære arbeidsmarkedet (Nøkleby, Blaasvær & Berg, 2017). Dette gjelder særlig såkalte IPS-varianter av SE. IPS står for Individual Placement and Support, individuell jobbstøtte på norsk. Dette er en samarbeidsmodell mellom NAV, arbeidsgivere og spesialisthelsetjenesten. Målgruppen for IPS er personer med alvorlige psykiske problemer og/eller rusutfordringer. Effekten av IPS i Norge er blant annet dokumentert i den anerkjente RCT-studien¹ av Silje Reme og hennes kolleger (2016).

Dette kapittelet er ett av flere bidrag i denne antologien fra arbeidspakke 2 i forskningsprosjektet Arbeidsinkludering, innovasjon og læring i NAV (ALIN), som utgjør en del av samarbeidet mellom UiT Norges arktiske universitet og NAV Troms og Finnmark. I arbeidspakke 2 undersøker vi tiltaket Utvidet oppfølging – Tiltak i egenregi, i fortsettelsen kalt Utvidet oppfølging. I kapittel 2 i denne antologien undersøker vi snubletråder og suksessfaktorer for jobbspesialistenes arbeid i Utvidet oppfølging. I kapittel 4 analyserer vi effekten av jobbspesialistmodellen, sammenlignet med andre former for brukeroppfølging, mens det i kapittel 5 blir analysert implementering av jobbspesialistmodellen i den daværende NAV-regionen Troms. I dette kapittelet undersøker vi hvordan jobbsøkerne opplever å få oppfølging av en jobbspesialist. Hvordan opplever de å komme i lønnet arbeid? Og hvordan lykkes med «den gode jobbmatchen», forstått som *jobbutvikling over tid*?

¹ RCT står for randomised controlled trial, eller på norsk: randomisert kontrollert undersøkelse. En RCT er en effektstudie hvor man tilfeldig fordeler brukere mellom to tiltak for å undersøke og sammenligne effekten av tiltakene for en gitt målgruppe, for eksempel sammenligne hvor mange som kommer i jobb dersom de får IPS vs. et annet oppfølgingstiltak.

METODE

For å besvare ovennevnte spørsmål intervjuet vi høsten 2018 åtte kvinner og åtte menn i alderen 20–35 år. Kandidatene ble formidlet til oss fra jobbspesialistene, som hadde spurt noen av sine jobbsøkere om de kunne tenke seg å delta i et forskningsprosjekt om Utvidet oppfølging. Alle kandidatene ble intervjuet en gang ansikt til ansikt. I forkant av hvert intervju hadde forskeren dialog med deltakerne på SMS og/eller telefon for å si litt mer om studien. Her fikk deltakerne anledning til å bekrefte om de fortsatt var interessert i å la seg intervjuet. Deltakerne bestemte hvor intervjuet skulle finne sted. Dette var noen ganger på en rolig kafé, ved et par tilfeller på deres arbeidsplass, noen ganger på en benk i solveggen, og i de fleste tilfeller på et grupperom som forskeren hadde reservert på det lokale biblioteket. Selve intervjuene varte mellom en halv og halvannen time i tillegg til litt småprat i forkant og etterkant. Intervjuene var halvstrukturerede. Spørsmål vi stilte, var for eksempel: Kan du fortelle meg litt om deg og din bakgrunn? Når kontaktet du NAV for første gang, og hvordan var det? Hvordan har det for deg vært å få en jobbspesialist? Noen av deltakerne ga lange og utdypende svar, mens andre svarte i ganske korte setninger. Hovedstrategien da var å be om utdypinger og eksempler inntil vi hadde fått et bredt inntrykk av hver enkelt deltaker. Intervjuene fant sted høsten 2018. Intervjuene ble gjennomført, transkribert og tematisk analysert av førsteforfatteren. Den tematiske analysen ble gjort i tråd med fremgangsmåten beskrevet i Graneheim, Lindgren og Lundman (2017). Konkret sorterte vi datamaterialet i følgende tema: «bakgrunnsinformasjon», «tidligere erfaringer med NAV», «første møtet med en jobbspesialist», «erfaringer med å komme i arbeid med en jobbspesialist» og «tanker om veien videre.» Deretter identifiserte vi ulike undertemaer under hvert av hovedtemaene. Dette vil utdypes i resultatdelen i dette kapitlet. Prosjektet er godkjent av Norsk senter for forskningsdata (NSD) med prosjektnummer 54689.

I det følgende vil vi presentere deltakernes bakgrunn med fokus på skolegang, helse og tidligere erfaringer med oppfølging fra NAV. For å sikre deltakernes anonymitet har vi valgt å ikke oppgi kjønn i forbindelse med de utsagnene vi trekker frem i resultatdelen av dette kapitlet. I stedet bruker vi den kjønnsnøytrale betegnelsen hen både om kandidatene og om deres jobbspesialist. Vi har videre latt være å presisere deltakerens alder, bosted samt at vi har forsøkt å beskrive de ulike arbeidsplassene i generelle termer.

PRESENTASJON AV DELTAKERNE

Tidligere erfaringer med utdanning og helse

Skolegang. Alle de 16 deltakerne i denne studien fortalte at de hadde begynt på videregående skole minst én gang. Noen hadde begynt og sluttet flere ganger, og gjerne forsøkt stadig nye linjer. Flere av kandidatene (seks av seksten) hadde oppnådd enten kompetansebevis (1), fagbrev (2) eller generell studiekompetanse (3), og én av sistnevnte hadde oppnådd en universitetsgrad før hen ble syk. To av de tre kandidatene med generell studiekompetanse fortalte at de hadde bestått med et nødskrik.

Helse. Noen av kandidatene fortalte at de som barn ble utsatt for mobbing. Andre sa at de i barndommen eller ungdommen hadde følt seg sosialt eller faglig utenfor. Hele ti av de 16 kandidatene sa at hadde slitt med konsentrasjonen og/eller hadde hatt lese- og skrivevansker da de gikk på skolen. Tre av mennene fortalte at de i lengre perioder i tenårene hadde vært isolert på gutterommet, ved to tilfeller i flere år i strekk, mens fire av kvinnene sa at de i tjuårsalderen hadde fått alvorlige og vedvarende smerter i hode, rygg, nakke, muskler og ledd (med diagnoser som migrene, fibromyalgi og leddgikt). To av kandidatene fortalte at hadde vært innlagt på psykiatrisk sykehus en eller flere ganger. Flere av kandidatene antydte at de hadde hatt en vanskelig barndom, og at de derigjennom ikke hadde lært å ta godt vare på seg selv. Noen fortalte at de i møte med jobbspesialisten hadde forstått at nettopp egenomsorg er en forutsetning for å ha det bra og for å kunne stå i en jobb. Dette kommer godt frem i følgende utsagn:

... Ja, det har vært tøft. Jeg føler at jeg har hatt mye selv-sabotasje eller prokrastinering. Jeg har på en måte fått øynene opp for at jeg ikke kan fortsette sånn. Jeg må bli voksen, ta ansvar for meg. Man burde ta vare på seg selv sånn som man ville tatt vare på noen andre man har rundt seg og som man har ansvaret for.

Tidligere erfaringer med arbeid og NAV

Tidligere erfaringer med jobb. Ingen av deltakerne hadde tidligere hatt stabile jobber over tid. Det var ingen stor forskjell mellom dem med og uten fullført videregående skole. Noen hadde vært tidvis i jobb – mest

butikkarbeid, og ofte av kort varighet. Noen av kandidatene hadde selv skaffet jobbene via familie eller bekjente, og de hadde da vært ansatt på ordinære vilkår. De andre hadde sin arbeidserfaring stort sett fra praksisopphold lønnet av NAV. En kandidat sa for eksempel: «Jeg har vært veldig inn og ut av NAV og sånne ting, for jeg har aldri klart å holde meg til en jobb, for alt mulig har skjedd.» Årsakene til dette var mange. Kandidaten fortalte at noen ganger hadde hen fått jobber som hen ikke likte («barnetøy – det er liksom ikke min greie!»), og andre ganger hadde hen vært i jobber som hen selv likte, men hvor arbeidsgiver ikke var tilfreds («jeg likte meg der, men arbeidsgiver var visst ikke fornøyd med meg... Jeg vet ikke hva jeg gjorde galt...»), mens atter andre ganger så hadde hen hatt kortvarige engasjementer i virksomheter som gikk dårlig, og hvor hen ble sagt opp på grunn av nedskjæringer. Det vi ser i vårt datamateriale, er at kandidatene av ulike årsaker hadde hatt vansker med å komme inn i og bli værende i lønnet arbeid, og at mange av dem hadde begynt å tenke at det var noe feil med dem.

Tidligere erfaringer med NAV. Hele 12 av de 16 kandidatene hadde «vært i NAV» i *tre år eller mer* før de fikk jobbspesialist, og blant de 12 hadde halvparten «vært i NAV» i sju år eller mer. Kandidatene fortalte at de i lange perioder ikke hadde fått oppfølging fra NAV, og at når de hadde fått oppfølging, så hadde dette typisk vært hastige møter med en travel veileder som ikke hadde tid til dem. En kandidat ga uttrykk for dette på følgende måte:

For min erfaring fra NAV, det er at de saksbehandlerne, de har ikke tid til deg, egentlig ... Så, det var ganske mye stress, og særlig ble jeg stressa over at de har andre steder de skal være, andre oppgaver de skal gjøre. (...) Så det har alltid vært negativt lada å dra på NAV for å møte dem.

Flere fortalte at de via NAV har deltatt på arbeidssøkerkurs og/eller mer spesifikke kurs i salg og service. Kandidatene som hadde deltatt på slike kurs, fortalte med to unntak at kursene i liten grad hadde engasjert dem, eller de hadde vært «for tunge», «for teoretiske» eller «ikke noe for meg.» Flere fortalte at de hadde startet på flere kurs, men uten å fullføre noen av dem. Andre sa at de hadde hatt en viss nytte av kursene, men at de ikke

syntes at øvrig støtte for å komme i jobb hadde vært god nok. En kandidat formulerte dette på følgende måte:

Jeg var på kurs i regi av (lokal tiltaksarrangør), og det var litt hjelp. Jeg hadde prøveintervju der de stilte meg spørsmål for å se hvordan jeg svarte og om jeg svarte bra nok og sånne ting. Og så var det å få seg jobb, og da fikk jeg vite «De søker etter folk, gå og spør der.» Det var ikke sånn «Skal *vi* gå og snakke med dem?»

I motsetning til den oppfølgingen kandidatene hadde fått tidligere i NAV og andre tiltaksarrangører, hadde jobbspesialisten fulgt dem i møtet med nye mulige arbeidsgivere samt sittet sammen med dem rundt bordet under de første samtalene. Akkurat dette hadde vært av uvurderlig betydning for mange. Flere av kandidatene fortalte videre at de opplevde at jobbene de tidligere hadde fått via NAV, ikke hadde vært tilpasset deres arbeidskapasitet, men at man gjerne hadde siktet for høyt. Følgende sitat kan illustrere dette poenget:

Intervjuer: Hvordan har det vært å få jobb via NAV tidligere?

Nei, det var på en måte det samme som har skjedd hver gang. At jeg føler at jeg har tatt på meg for mye. Jeg har liksom starta i 100 prosent eller 80 prosent, og så har det blitt for mye i starten. Har sikta for høyt på en måte.

På intervjutidspunktet hadde vedkommende sammen med jobbspesialisten avklart at de siktet seg inn på en redusert stilling på rundt 30 prosent. Som vi har vist, slet en del av kandidatene med helseutfordringer og lærevansker, og flere beskrev utfordringer knyttet til både fullføring av skole og jobbfastholdelse. Flere opplevde at tidligere kontakt med NAV ikke hadde hjulpet dem inn i yrkeslivet. Vi skal nå se nærmere på hvordan deres møte med en jobbspesialist tok form.

KANDIDATENES ERFARINGER MED DET Å HA FÅTT EN JOBBSPESIALIST

Kandidatenes arbeidsstatus på intervjutidspunktet

På intervjutidspunktet hadde kandidatene fått oppfølging fra en jobbspesialist mellom fire og 16 måneder. Seks av deltakerne var på intervjutidspunktet i en letefase, der de sammen med jobbspesialisten forsøkte å identifisere og komme i kontakt med en passende arbeidsgiver. Flere av disse hadde vært i et eller flere ansettelsesforhold som av ulike grunner hadde blitt avsluttet – fordi kandidaten selv hadde landet på at jobben vedkommende prøvde ut, likevel ikke var aktuell, eller det kunne være at arbeidsgiver hadde bestemt at kandidaten likevel ikke passet inn hos dem. Ti av kandidatene var på intervjutidspunktet i lønnet arbeid: sju med gradert lønnstilskudd og tre uten. Én av disse ti var i en fast jobb, én var tilkallingsvikar, én var tilsatt i en vakant stilling i kommunal sektor, mens de andre var i engasjement for en periode på tre til tolv måneder. Fem var i full stilling, mens de øvrige fem etter eget ønske var i 50 eller 70 prosent stilling.

«Jobbspesialisten er på min side»

Kandidatene var overveldende positive til tiltaket. Nesten samtlige ga på ulike måter uttrykk for at aldri hadde følt seg så sett, så forstått, så lyttet til. Kandidatene sa ting som at «jobbspesialisten har vært som en advokat for meg», og at «jobbspesialisten er på min side.» En av deltakerne utdypet dette på følgende måte:

Og hen (jobbspesialisten) bryr seg virkelig. Og det er uvurderlig, for jeg har vært i kontakt med instanser tidligere som sier «ja, vi skal hjelpe deg», men de bryr seg egentlig ikke. Så det ...

Intervjuer: Så det å ha noen som bryr seg ...

... Og som viser at hen er interessert i at jeg skal ha det bra, *mitt velvære*. Det er også en god motivasjonsfaktor.

En kandidat som på intervjuutidspunktet var i langvarig engasjement, fortalte følgende om hvordan det hadde vært å få oppfølging av en jobbspesialist:

Vi har møttes en gang i måneden hvor vi går gjennom ting som jeg kanskje synes er litt vanskelig, eller som jeg synes er vanskelig å ta opp med sjefen min, og det samme andre veien. På en måte få en større forståelse for hverandre. Jeg forsto det sånn – jeg vet at jobbspesialisten er fersk (...) Så jeg tror hen har sånn ny-i-jobben-entusiasme. Hen er positiv hele tiden. Og hen tar meg seriøst hele tiden, så jeg gleder meg til å snakke med hen. Og hen hjelper meg ikke bare med jobb men også teknikker for å få bedre søvn har vi snakket om, motivasjon har vi snakket om, og dagligdagse ting. Det blir litt som en venn, selv om jeg vet at det er jobben hens.

Kandidatene satte unisont pris på at de opplevde at jobbspesialisten var tilgjengelig for dem, og at jobbspesialisten alltid tok seg tid til å svare på meldinger og henvendelser. En kandidat sa følgende:

Jeg vet ikke, hen var tilgjengelig hele tiden, jeg måtte ikke vente i tre dager på et svar, for eksempel. Jeg følte meg veldig sett av hen, og forstått, sett, alt liksom. Det var liksom, og så gjorde hen hele tiden sitt beste, uansett. Ja, det er vel det. Hvis jeg sa et problem, så fant hen en løsning. (siterer jobbspesialisten) «Ja, men det er greit: du skal få lov til å ha det problemet. Men, vi kan også finne en løsning!» Veldig sånn løsningsorientert. Veldig sånn god. Ja, utrolig flink!

«Jeg ville ikke gått over den grensa alene»

Flere av deltakerne fortalte at jobbspesialisten hadde fulgt dem til legen eller psykologen for å få en bedre forståelse av hvilke begrensninger og muligheter som diagnosen deres innebar. Dette var, som de selv påpekte, viktig informasjon å ha med seg inn i møtene med arbeidsgiver, slik at begge parter kunne ha realistiske forventninger til kandidaten samt gjøre nødvendige tilpasninger på arbeidsplassen. En av dem som hadde vært alvorlig psykisk syk, fortalte at det var psykiateren som hadde foreslått jobbspesialisten som en mulig friskfaktor. Hen sier:

Jeg ville aldri ha kommet meg ut i arbeid uten den hjelpa jeg har fått fra (jobbspesialisten). Jeg visste ikke om dette tilbudet en gang før psykiateren min fortalte meg om det i et møte. (...) Hen mente at det var noe for meg. Jeg var veldig i tvil, men jeg sa jo ja. Og det er veldig bra, for det ville ikke gått uten for min del. Jeg ville ikke gått over den grensa alene, det tror jeg ikke. Det tror jeg ville vært umulig.

Flere fortalte på ulike måter at jobbspesialisten hadde motivert dem, pushet dem og fått dem til å få troen på at jobb faktisk var mulig. Følgende eksempel kan illustrere dette: Det er snakk om en kandidat som, til tross for sine 35 år, frem til hen fikk jobbspesialist kun, hadde vært i arbeidstrening med støtte fra NAV. Etter at vedkommende fikk jobbspesialist, har hen imidlertid for første gang hevet vanlig lønn i full stilling i over sju måneder i strekk – i en barnehage som er akkurat det stedet hen alltid har ønsket å jobbe, men som hen ble veiledet bort fra av saksbehandler i NAV noen år tidligere. Ifølge kandidaten hadde jobbspesialisten spilt en avgjørende rolle for at hen nå hadde begynt å jobbe på drømmestedet:

Ja, hen var med og støtta meg og pusha meg til å tørre det. Sant, for da jeg kom til hen, da var jeg ikke særlig optimist på at det var i barnehage jeg skulle. Nei, det var veldig sånn: «Serioøst, mener du? Hvordan skal det gå?» Jeg hadde ikke troen først, jeg hadde ikke det. Men jeg føler at vi snudde det i lag, med hens positivitet, og at hen dro frem alt det positive ved ting, og at vi prøvde å finne en løsning i stedet for problemer, og at vi prøvde å se på hva er mulig i stedet for å se på hva som ikke går an, det vil jeg si at det fungerte veldig! (...) Så det var over all forventning!

En annen kandidat sa noe av det samme om sin relasjon til en annen jobbspesialist:

Hen har fått meg til å få troen på meg selv igjen. Jeg hadde jo aldri i verden trodd at jeg kunne begynne å jobbe så mye. Jeg trengte det lille sparket i ræva: «Du må jobbe! Du må gjøre noe! Du må prøve, liksom!» Og hen har virkelig motivert meg til å prøve!

Alle kandidatene opplevde det som særs positivt at jobbspesialistene hjalp dem med å finne aktuelle arbeidsgivere, og at det var jobbspesialisten som tok kontakt med arbeidsgiver for å prøve å få til et møte. Ikke minst satte kandidatene stor pris på at jobbspesialisten var med dem til arbeidsgiver og hjalp dem i dette første møtet med en potensielt ny arbeidsgiver. I forkant av disse jobbsamtalene med potensielle arbeidsgivere ble det dessuten gjort en viktig jobb: Jobbspesialist og kandidat hadde en eller flere samtaler hvor de forberedte seg på hvordan kandidaten kunne svare på ulike spørsmål, og hvor de i fellesskap planla hvordan de kunne sette ord på kandidatens bakgrunn, styrker og utfordringer. En deltaker fortalte om dette på følgende måte:

(Jobbspesialisten) preppa meg ganske mye før intervjuet. Da hadde vi masse leke-intervju, hvis jeg stiller dette spørsmålet, hvordan svarer du da? Og når jeg svarte så sa hen, men prøv å omformulere det til ordentlige setninger, på en måte, sånn at det ikke blir tull. Så hen hjalp meg en god del. Og det er veldig betryggende å ha hen i baklomma, med det at jeg kan snakke med hen om jeg lurer på noe eller har problemer med noe.

Disse sitatene belyser betydningen av jobbspesialisten som pådriver og motivator overfor jobbsøker, samt som formidler eller oversetter mellom jobbsøker og arbeidsgiver. Dette poenget kommer også frem i en rapport som presenterer funnene fra åtte forsøksprosjekter hvor SE er brukt i kvalifiseringstiltak for innvandrere (Maximova-Mentzoni, Spjelkavik, Frøyland, Schafft & Egeland, 2019). I det følgende skal vi se nærmere på hvordan jobbsøkerne opplevde egen arbeidssituasjon på intervjutidspunktet.

KANDIDATENES ARBEIDSTILKNYTNING OG VURDERING AV EGEN ARBEIDSSITUASJON

«Det å gjennomføre sin første jobbsmak kan være en utfordring»

Flere av kandidatene hadde vært i jobbsmak før de gikk inn i et litt mer langvarig engasjement. Jobbsmak er, som nevnt over, en gjensidig uforpliktende avtale mellom kandidat og arbeidsgiver av noen dagers varighet

for å få en liten smak av hvordan det er å jobbe som for eksempel miljøarbeider i akkurat den boligen. Flere av deltakerne fortalte at den aller første jobbsmaken var utfordrende. Flere fortalte at de var veldig nervøse, som illustrert i følgende sitat:

Jeg hadde ingen tro på at jeg skulle klare å komme meg ut i arbeidslivet, var veldig skeptisk og sånn. Men, så endte vi opp med at vi fikk meg ut, veldig nervøs, på et lite «verksted.» Det var en sånn liten bedrift. Tre dager jobbsmak skulle det være, men jeg var der bare to dager. Den første dagen, da hadde jeg fått masse støtte, jeg ble til og med kjørt dit første dagen, for jeg forsov meg. Ja, jeg. Jobbsmak, det var noe jeg ønsket etter alle de møtene, men jeg var så nervøs, det var så lenge siden jeg hadde vært i arbeid, så jeg var redd for at alt skulle gå i knas ... Men jeg møtte nå opp og var der et par dager, og fikk gjort litt arbeid, og det var veldig interessant og sånn. Men siste dagen kom jeg ikke dit. Det er litt forskjellige grunner. (...) Og (jobbspesialisten) ringte jo selvfølgelig og spurte hva det var (...) Og vi hadde et møte ganske kort tid etter det. Og da trodde jeg at det var over. Jeg trodde at toget var gått. Men de klarte å bygge meg opp videre. Så vi snakket, og jeg spurte, og vi hadde samarbeid med (andre fagfolk), og fastlegen var inne en gang. Så vi fikk litt kontroll på den situasjonen.

Sitatet viser noe som flere av deltakerne satte ord på: Kandidaten får jobbsmak, grugleder seg, klarer å gjennomføre første dagen og kanskje også den andre, men så klarer man kanskje ikke å møte dag tre. Noen av deltakerne gjorde seg da utilgjengelige. Skrudde av mobilen. Skrudde av lysene hjemme. Det var full stopp. I eksempelet som omtales over, gikk det noen dager før kandidaten igjen skrudde på telefonen og kontakten med jobbspesialisten ble gjenopprettet. Sammen klarte de å snu situasjonen. Det å ha prøvd seg hos én arbeidsgiver gjorde at neste jobbsmak ble litt mindre skremmende. Tvert imot gikk det så bra at kandidaten fikk tilbud om et litt mer langvarig engasjement. Kandidaten smilte når hen snakket om jobben, og sa at det var så godt å være til nytte. På intervju-tidspunktet hadde kandidaten kontrakt tre måneder frem i tid, men håpte at det ville bli mer. Samtidig sa hen at dersom det ikke ble noe mer der, så var hen uansett bedre rustet enn før til å søke nye jobber – sammen med

jobbspesialisten. Dette eksempelet illustrerer at jobbspesialistene jobber med *jobbutvikling* – i motsetning til tradisjonell arbeidsformidling.

«Jeg føler at det har stoppa opp»

Det kunne ta tid å finne jobb, og noen opplevde å bli gående og vente. En av kandidatene som på intervjutidspunktet hadde fått oppfølging fra jobbspesialisten i fem måneder, fortalte at hen og jobbspesialisten hadde tatt kontakt med forskjellige bedrifter, at de hadde møtt én arbeidsgiver som hadde virket interessert, men så hadde det liksom ikke blitt noe mer ut av det. Rett etter intervjusamtalen skulle hen imidlertid på et intervju i en større butikkjede. «Så du er midt i en prosess? Det blir jo spennende!» responderte forskeren, hvorpå kandidaten svarte:

Ja, det gjør det! Jeg synes det har vært spennende hele tiden. Det har ikke vært noen ... Men de siste to ukene har vært litt tunge for meg. Jeg føler at det har stoppa litt opp. Jeg har gått litt i ventemodus, venta på svar fra bedrifter, og så har det ikke gått, og det har vært slitsomt. Så da ga jeg beskjed til hen (jobbspesialisten) om at jeg sliter, at jeg føler at det har stoppa opp, jeg vet ikke helt hva som skjer ... Jeg føler at jeg bare blir gående og vente. Og da var hen der med en gang: «Ok, er det noe vi kan gjøre? Skal vi ta et møte i morgen eller etter helga?»

Kandidaten hadde så møtt jobbspesialisten, hvorpå hen følte seg ved relativt godt mot igjen. En annen deltaker, som på intervjutidspunktet også hadde fått oppfølging i fem måneder, syntes også at letefasen var både spennende og frustrerende. Hen hadde nylig vært i et kort engasjement på en restaurant. Dette arbeidsforholdet hadde blitt avsluttet av arbeidsgiver da prøveperioden gikk mot slutten. Hen fortalte:

Jeg fikk dårlig opplæring, dårlig opplegg, så det gikk egentlig veldig ... veldig galt. Jeg trivdes veldig der, men jeg fikk veldig dårlig opplæring og fikk kjeft for alt jeg ikke kunne. Så der bestemte arbeidsgiver at det ikke var noe vits for meg å fortsette etter prøvetiden. (Jobbspesialisten) ville at jeg skulle fortsette der så hen prøvde (å få til en avtale med økt lønnstilskudd), men de ville ikke. Så da var det bom stopp der.

Dette eksempelet illustrerer at ikke alle deltakerne opplever å få den opplæringen de trenger fra arbeidsgiver.. I akkurat dette tilfellet var nok ikke jobbspesialisten tilstrekkelig «på», og hen gikk dermed glipp av at kandidaten ikke fulgte den læringskurven som arbeidsgiver forventet. Her hadde trolig en gradvis og mer tilpasset opplæring vært nødvendig, og kanskje også en 'snekret' (altså spesialtilpasset) stilling, i alle fall i en startfase. I stedet ble antagelig kandidaten presentert på en litt urealistisk måte overfor arbeidsgiver. Dermed stilte arbeidsgiver for høye krav og endte opp med å bli skuffet da kandidaten ikke innfridde.

Vårt datamateriale peker på at en del av kandidatene som fikk oppfølging av en jobbspesialist, ble gående lenge og vente før de kom seg i et arbeidsforhold, mens andre kom seg raskt i jobb, men da i et arbeidsforhold hvor det hele likevel «rant ut i sand», som en av dem uttrykte det. Det var ulike årsaker som gjorde at deltakerne ikke nødvendigvis fikk varig arbeid; det kunne være at jobbsøkeren ikke fikk nødvendig støtte i opplærings situasjonen, noe som gjorde at arbeidsgiver ikke opplevde kandidaten som en relevant arbeidstaker, eller andre årsaker.

«Å være i jobb gjør at jeg føler at jeg tar tak i mitt eget liv»

Flere fortalte at de ønsket en jobb da de fikk jobbspesialist, men at de ikke hadde troen på at det var mulig. Flere tenkte at de ikke hadde helse til å jobbe noe særlig, eller at de ikke ville bli sett på som en som hadde de nødvendige ressursene til å kunne gjøre en god jobb. En kandidat som hadde vært syk og sengeliggende i lang tid, hadde på intervju tidspunktet, «mot alle odds» som hen selv sa, jobbet fullt i mange måneder. Hen fortalte følgende om sitt første møte med arbeidsplassen rundt et år tilbake:

Så kom jeg inn hit, og skulle være her i en prøveuke for å se om det funka for meg, rent helsemessig. Og det trodde jeg jo ikke at det ville gjøre i det hele tatt! Jeg så brukerne, og jeg tenkte «Herre Gud, det her var jo veldig tunge brukere!» Men, da jeg var her i prøveuken, så fant jeg ut at det var jo akkurat perfekt, egentlig, for brukerne kunne mye mer enn jeg trodde, og det var veldig bra her.

Hen la vekt på at hen likte stemningen på jobben, den gode tonen og latteren. Så kandidaten ville gjerne bli, og arbeidsgiver ønsket gjerne å beholde

hen etter den første jobbsmaken. Hen fikk først stilling som tilkallingsvikar, deretter et vikariat i redusert stilling, og til sist et engasjement i full stilling. Ifølge kandidaten handlet suksessen om at hen kom til en arbeidsplass der det var et godt miljø, der hen følte at det var rom for å være seg selv. Kandidaten forklarte videre at denne jobben hadde gitt en energi og en kraft som hen ikke hadde kjent på mange år.

Generelt var erfaringene med å være i jobb svært positive. Flere kjente at kreftene kom tilbake. Andre fortalte at de hadde tatt tak i kosthold og trening, og én fortalte at hen hadde vært på date – for aller første gang i sitt liv. En av kandidatene sa følgende:

Jeg føler at det å få en jobb, og det å stå i en jobb, og det å føle at jeg gjør noe, det hjelper veldig på psyken. Å få den mestringsfølelsen, og føle at jeg er selvstendig og tar tak i mitt eget liv, alle de her tingene. Det er hovedpunktene for meg.

Det som kommer frem i dette sitatet, er svært sentralt: Det å være i jobb ga kandidaten en følelse av å gjøre noe meningsfylt og samtidig en følelse av å mestre noe, og evne å ta tak i eget liv. Flere opplevde med andre ord at det å være i en passende jobb – i eksempelet over beskrevet som et sted med de rette folkene, den rette stemningen og det rette arbeidsmiljøet – var en viktig tilfriskningsfaktor (jf. Rueda mfl., 2012).

Ambivalens i arbeidsforhold

Flere av kandidatene fortalte at de lett ble lei seg når kollegaer på arbeidsplassen irettesatte dem. En kandidat fortalte i så måte at selv om hen ønsket at det engasjementet hen var i, skulle bli forlenget, så hadde det ikke vært en god oppstart i denne jobben. Hen opplever at hen hadde fått dårlig opplæring på arbeidsplassen, og at hen fikk kjeft når hen gjorde feil, i stedet for veiledning og støtte. Hen sa:

Jeg har egentlig lyst på denne jobben, for den virker veldig trygg, liksom. Men, det virker som at hver gang jeg gjør en feil, eller når jeg ikke har gjort noe ... For de har kanskje gitt meg en oppgave, men så har de ikke gitt meg *hele* oppgaven, eller hele perspektivet, og så har jeg kanskje glemt en ting som de mener er ganske

vesentlig, men som jeg ikke har tenkt på. Da stålsetter jeg meg bare på å få kjeftet huden full, liksom.

Intervjuer: Men det er jo ikke greit. Så de er ikke flinke til å gå tilbakemeldinger – hvis det er sånn at du må *stålsette* deg?

Nei, jeg føler i alle fall det. Noen er jo flinke til å gi rolige tilbakemeldinger, men andre kjefter på meg selv om det ikke er personen sin oppgave i det hele tatt. Og så får jeg kjeft, eller når jeg ikke har vært på jobb og noen andre har gjort feil, så får *jeg* kjeften.

(...)

Det er heavy! For dette er jo nytt for meg. Jeg har jo aldri jobba i bedrift hvor jeg ikke har kjent noen av dem jeg jobber i lag med fra før. Alle de jobbene jeg har hatt før har vært familie eller venner av familie, sant?

En annen deltaker opplevde også ambivalens i et arbeidsforhold. Hen hadde vært hoppende glad da hen med hjelp fra jobbspesialisten fikk nåværende engasjement etter å ha vært aktiv arbeidssøker i lang tid, men ble fort skuffet. Hen fikk ikke de arbeidsoppgavene hen var blitt forespeilet. I tillegg opplevde kandidaten at virksomheten ble drevet på en uprofesjonell måte, blant annet ved at det manglet nødvendige rutiner på kjøkkenet. Hen la til:

Sjefen *braker* folk. Det føler jeg er uprofesjonelt, rett og slett. Jeg har jobbet mange steder der man har rutiner og plikter, og sånn «bang, bang, bang», men (den nåværende virksomheten) er en plass der jeg ikke kan lære noe. Man får oppgaver, men det er ikke rutiner, og det er ikke så veldig profesjonelt, og alle tenker bare på seg selv. (...) (Sjefen) synes jeg er flink å jobbe, og hen vil ha meg der videre, men kontrakten går ut snart, og jeg vil bare komme meg videre! (...) Jeg får ingenting ut av å jobbe der. Jeg jobber som vaskedame rett og slett, og det er ikke noe jeg har lyst å gjøre. Man får ikke være med (brukerne). Og man kan ikke ha ideer på en måte.

Det er sannsynlig at begge ovennevnte kandidatene var tilbake i «letefasen» kort tid etter at intervjuet fant sted. Det samme gjaldt også noen av de andre kandidatene.

Jobbspesialistene gjorde utvilsomt en stor jobb med å bistå kandidatene i å bygge opp troen på seg selv, og på *at jobb var mulig*. Men det å klare å få til jobbfastholdelse over tid er en annen sak. Årsakene kunne dels ligge hos kandidatene, dels hos arbeidsgiverne, dels hos jobbspesialistene som ikke alltid var tilstrekkelig «på», eller som ikke alltid klarte å få til den gode og tillitsfulle relasjonen til jobbsøkerne. Andre årsaker kunne være at jobbspesialistene prøvde å få til arbeidsforhold med for lite bruk av nødvendige tilskudd og virkemidler, eller at de ikke var helt tydelige på at målet var varig arbeid. I tråd med dette kommer det i vår rapport frem at flertallet av arbeidsgiverne vi intervjuet, *ikke* hadde til hensikt å tilby kandidatene som var kommet inn via en jobbspesialist, en varig jobb – i alle fall ikke uten at dette ble kompensert gjennom det arbeidsgiver oppfattet som et passende og langvarig lønnstilskudd (Schönfelder mfl., 2020).

AVSLUTNING

Å komme i jobb ga økt livskvalitet

Kapittelet viser at de fleste arbeidssøkerne var svært fornøyde med oppfølgingen de fikk fra jobbspesialistene – så lenge jobbspesialisten klarte å lykkes med å etablere et trygt og tillitsfullt forhold til jobbsøkeren. De fleste deltakerne vi intervjuet, ga uttrykk for at de for første gang i møte med NAV følte seg sett og lyttet til: De fortalte at de gledet seg til neste gang de skulle prate med jobbspesialisten, og at det var veldig godt å oppleve at jobbspesialisten trodde på at jobb var mulig – *for dem*. Deltakerne fortalte videre at de opplevde at jobbspesialisten hadde tid til dem og var en som brydde seg om dem og støttet dem.

Flere av kandidatene opplevde at de hadde kommet til en virksomhet med varierte og passe utfordrende arbeidsoppgaver, og hvor det var godt å være. Samtidig opplevde rundt en tredel av deltakerne vi intervjuet, at de på intervjutidspunktet var hos en arbeidsgiver hvor de opplevde å få «kjøft» når de gjorde noe feil, eller hvor de av andre grunner ikke opplevde trivsel. Andre fortalte at de hadde vært i en jobb hvor de selv hadde trivdes, men

hvor arbeidsgiver ikke hadde ønsket å la dem fortsette. Noen ganger gikk utfordringene på arbeidsplassen under jobbspesialistens radar fordi det var vanskelig for deltakerne selv å sette ord på hva disse utfordringene rent faktisk handlet om. I flere tilfeller oppdaget vi eksempler på at jobbspesialisten kanskje ikke hadde fanget opp at kandidaten ikke var i stand til å lese og pugge en vinmeny på egen hånd, eller at kandidaten gikk i alarmberedskap dersom en kollega ga tilbakemeldinger om hvordan jobben skulle gjøres, i en for direkte tone. Dette illustrerer viktigheten av at jobbspesialistene må være ute på arbeidsplassen sammen med en del av kandidatene og jobbe side ved side for å fange opp hva som faktisk foregår i praksis.

Uavhengig av om nåværende arbeidsplass var et sted der kandidatene ønsket å bli over tid eller ikke, fortalte de fleste kandidatene at det å være i jobb førte til en bedre struktur på hverdagen og bedre søvn. Samlet sett førte dette til at kandidatene ga uttrykk for at de på intervjutidspunktet følte seg friskere enn før, og/eller at de opplevde en økt livskvalitet, slik også tidligere forskning viser (jf. Rueda mfl., 2012).

Hvordan lykkes med den gode jobbmatchen også etter utskriving fra tiltaket?

Utvidet oppfølging i NAV lykkes med å få en stor andel av brukerne ut i lønnet arbeid, men hva vil skje fremover i tid? Denne studien omfatter ikke hva som skjer etter utskriving av tiltaket, men studien tyder likevel på at resultatene på litt lengre sikt ikke nødvendigvis vil være like lovende: På intervjutidspunktet hadde deltakerne fått oppfølging fra en jobbspesialist i lang tid – noen i 16 måneder. Likevel fortalte de aller fleste kandidatene at de hadde behov for fortsatt oppfølging fra jobbspesialisten. Flere av kandidatene var på intervjutidspunktet dessuten i ambivalente arbeidsforhold som de ikke nødvendigvis hadde troen på, flere hadde vært i et relativt langvarig arbeidsforhold som likevel ikke ble noe av, mens atter andre opplevde at de ikke fikk lov til å bli værende hos arbeidsgivere hvor de selv trivdes. Det betyr at mange var i en sårbar situasjon på intervjutidspunktet.

Selv om jobbspesialistene lykkes med å få kandidatene ut i jobb, så vil det mange ganger være behov for å prøve og feile noen ganger før man lykkes med å finne den gode, og potensielt varige, jobbmatchen, hvor

arbeidstaker og arbeidsgiver er gjensidig fornøyde. For det *er* vanskelig å lykkes med varig arbeid for kandidater som allerede har vært lenge utenfor utdanning og arbeidsliv, slik også tidligere studier viser (jf. OECD, 2018). Dette kapittelet illustrerer at den gode jobbmachen blir skapt trinn for trinn i relasjon mellom arbeidssøker, jobbspesialist og arbeidsgiver. Hvorvidt man lyktes eller ei med å skape en varig jobbmatch, var i denne studien relatert til om jobbspesialisten klarte å bygge et tillitsfylt forhold hvor man fikk anledning til å være tett på kandidaten over tid, og hvor det var rom for å tenke høyt sammen, og noen ganger gå uortodokse veier for å finne gode løsninger.

En studie av Frøyland (2017) viser viktigheten av at den som gir oppfølgingen – det være seg jobbspesialisten, veilederen eller sosialarbeideren – har tro på at kandidaten kan lykkes, har humor og empati, gir praktisk hjelp samt evner å være fleksibel og gi tilpasset bistand. I vår rapport, som presenterer alle hovedfunnene i vår arbeidspakke, peker vi dessuten på viktigheten av at jobbspesialistene helt fra starten er soleklare overfor arbeidsgiverne om at det er langvarig arbeid som er målet (Schönfelder mfl., 2020). For å lykkes med langvarig arbeid må kandidatene på sikt bli «ansettbare» i arbeidsgivers øyne. For å lykkes med dette trenger jobbspesialistene det nødvendige handlingsrommet for å ta i bruk de rette virkemidlene – inkludert (lang)varig gradert lønnstilskudd og mentortilskudd når det er behov for det. Videre må jobbspesialistene i størst mulig grad bevege seg ut på arbeidsplassen for å observere kandidaten i arbeid. Dette for å kunne oppdage, og ta tak i, det som eventuelt ikke fungerer så godt, og legge best mulig til rette for nødvendig læring og progresjon. Oppfølgingsbiten ute på arbeidsplassene ble i perioden denne studien ble gjennomført, kun gjort i svært begrenset grad. Dette kan skyldes at jobbspesialistene hadde fått lite veiledning på *hvordan* de kunne jobbe side-ved-side og gi oppfølging til kandidatene i konkrete arbeidssituasjoner, samt at enkelte jobbspesialister opplevde en barriere med tanke på det å skulle «trenge seg på» og gi råd til travle arbeidsgivere (jf. kapittel 2 i denne antologien).

SE handler ikke om arbeidsformidling, men jobbutvikling (Frøyland & Spjelkavik, 2014; Glemmestad & Kleppe, 2019). Det vil si å ta utgangspunkt i arbeidssøkerens behov og kompetanse samt finne eller utvikle jobber som er tilpasset kandidatens forutsetninger. Dette står i motsetning til å ta utgangspunkt i en ledig stilling der virksomheten allerede har

definert klare behov, krav og oppgaver som arbeidstakeren må oppfylle. Jobbutvikling krever tid, forutsetter åpenhet og tillit og evne til relasjonsbygging og fleksibilitet. Jobbutvikling fordrer rom for å bruke skjønn (jf. Sannes & Spjelkavik, 2014). Betydningen av handlingsrom for skjønn i NAVs brukerrettede arbeid drøftes også i kapittel 9 i denne antologien. Spørsmålet er om NAV som organisasjon er klar for å ta i bruk SE og Utvidet oppfølging i egen regi på en enda bedre måte enn det som hittil har vært tilfellet. En forutsetning for at Utvidet oppfølging i NAV skal lykkes i tiden som kommer, er å tilby jobbspesialistene god og tett veiledning fra en leder som er tett på, samt fleksible rammebetingelser, mer fleksible enn det som hittil har vært tilfellet. I den påfølgende kommentarartikkelen skrevet av Tove-Lill Stabell vil du få nærmere innsikt i utfordringer og muligheter i stillingen som jobbspesialist sett fra ståstedet til en erfaren fagperson. I artikkelen reflekterer Stabell over hva rollen som jobbspesialist innebærer, samt hvordan man som jobbspesialist kan lære av egne erfaringer, og ikke minst av *teamets* erfaringer. For som jobbspesialist er man ikke en ensom svale, men en del av en helhet.

REFERANSER

- Deci, E., & Ryan, R. (2011). Levels of Analysis, Regnant Causes of Behavior and Well-Being: The Role of Psychological Needs. *Psychol. Inquiry*, 22(1), 17–22. <https://doi.org/10.1080/1047840X.2011.545978>
- Frøyland, K. (2017). Sentrale kvaliteter i arbeidsinkludering av sårbar ungdom, slik ungdom sjølv og arbeidsgivarar opplever det. *Tidsskrift for ungdomsforskning*, 17(2), 32–6. <https://journals.hioa.no/index.php/ungdomsforskning/article/view/2567>
- Frøyland, K., & Spjelkavik, Ø. (Red.). (2014). *Inkluderingskompetanse. Ordinært arbeid som mål og middel*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Glemmestad, H., & Kleppe, L. C. (2019). *Arbeidsinkludering i sosialt arbeid*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Graneheim, U. H., Lindgren, B.-M., & Lundman, B. (2017). Methodological challenges in qualitative content analysis: A discussion paper. *Nurse Education Today*, 56, 293–4. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2017.06.002>
- Maximova-Mentzoni, T., Spjelkavik, Ø., Frøyland, K., Schafft, A., & Egeland, C. (2019). *Supported Employment i kvalifiseringstiltak for innvandrere. To år med*

- metodeutprøving og metodeutvikling i åtte forsøksprosjekt. Rapport 02/19.* Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet AFI
- Nøkleby, H., Blaasvær, N., & Berg, R. (2017). *Supported Employment for arbeidssøkere med bistandsbehov: en systematisk oversikt.* Oslo: Folkeshelseinstituttet
- OECD. (2018). *Investing in Youth - Norway.* Paris: OECD Publishing
- Reme, S., Monstad, K., Fyhn, T., Øverland, S., Ludvigsen, K., Sveinsdottir, V., Lie, S. (2016). *Effektevaluering av Individuell Jobbstøtte (IPS): Sluttrapport.* Bergen: Uni Research Helse.
- Rueda, S., Chambers, L., Wilson, M., Mustard, C., Rourke, S., Bayoumi, A., Lavis, J. (2012). Association of returning to work with better health in working-aged adults: a systematic review. *A, J Public Health, 102*(3), 541–546. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2011.300401>
- Sannes, T. A. S., & Spjelkavik, Ø. (2014). Jobbspesialisten som balansekunstner mellom makt og hjelp. I K. Frøyland & Ø. Spjelkavik (Red), *Inkluderingskompetanse. Ordinært arbeid som mål og middel* (s. 124–140). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Schönfelder, W., Arntzen, C., Johansen, T. & Munkejord, M. C. (2020). *Jobbspesialister i NAV. Følgforskning på implementering av oppfølgingstjenester i egenregi.* Bergen: NORCE-rapport 1/20
- Wangen, G. (2019). *Veier mot målet. Arbeidsinkludering for personer med utviklingshemming.* Oslo: AFI
- Wehman, P. (2012). Supported Employment. What is it? *Journal of Vocational Rehabilitation, 37*(3), 139–142.

KOMMENTARTEKST FRA NAV-ANSATT

Tove-Lill Stabel, veileder NAV Tromsø / rådgiver HelselArbeid

Å være i en pågående læringsprosess

Som tidligere jobbspesialist, og også en del av denne forskningen, gjør det inntrykk på meg å lese jobbsøkernes beskrivelser av hvordan de opplevde å bli møtt; at de «aldri hadde følt seg så sett, så forstått og så lyttet til.» Det gjør meg glad og inspirert og minner meg om det viktigste av alt, at vi foruten rammer, roller og oppgaver først og fremst møtes som medmennesker. Jeg tror at nettopp *måten* vi møter folk på og bygger våre relasjoner, og hvordan jobbsøkerne opplever vårt samarbeid, vil påvirke resultatene i hele femtrinnsprosessen. Metoden vår legger til rette for dette, gjennom at vi skal ha møtene våre ute av NAV-huset og på steder som jobbsøkeren selv foretrekker, på en kafe i byen eller på et kjøpesenter, biblioteket eller at vi tar en spasertur ute. På disse møtestedene blir det naturlig å snakke om hverdagslige tema også, som hvilken kaffe eller te vi liker, filmer vi har sett, hunderaser og friluftsliv. Selv har jeg også fulgt opp tips til gode serier, lært om aksjemarkedet og japansk animasjon fra jobbsøkere som jeg har samarbeidet med. Kontakten som vi bygger gjennom småprat og konkrete arbeidsoppgaver, skal bygge en tillit og relasjon som gjør at vi kan bevege oss ut i vanskeligere farvann, som i mange tilfeller kommer i løpet av prosessen ut mot jobb.

For noen jobbsøkere kan bli-kjent-fasen være en krevende prosess bare ved å finne ordene og åpne seg, og for andre kommer utfordringene først til syne idet de skal ut på en arbeidsplass på jobbsmak eller ordinær jobb. Det at noen av jobbsøkerne opplevde store vansker ved oppstart i jobb; nervøsitet, manglende opplæring og en jobbmulighet som «rant ut i sand», kan henge sammen med flere forhold. Først og fremst tenker jeg at overgangen kan være kritisk fordi den innebærer element av usikkerhet og utrygghet fordi vi ikke *kan* vite helt hvordan det blir, og hva som skjer. Det gjelder for alle som skal starte i en ny jobb, med eller uten bistand. Det vil alltid være en viss grad av spenning og nervøsitet for hvordan vi blir tatt imot, om vi finner vår plass og kan levere som forventet. En forestilling om trygghet blir derfor en illusjon, det kan heller ikke vi jobbspesialister skape.

Jeg tror at i stedet for å søke etter trygghet eller forutsigbarhet kan vi med fordel rette fokus mot å jobbe frem tillit til å *være i* denne læreprosessen eller overgangssituasjonen. Kanskje kan nettopp relasjonen og samarbeidet mellom jobbspesialisten og jobbsøkeren, av en slik art at jobbsøkeren vet at *jobbspesialisten er på hans side*, være den støtten som gjør at jobbsøkeren tør å gjennomføre forsøket.

Selv om matchen ser ut til å være god fordi vi har kartlagt arbeidsplass og jobbsøker godt og laget god jobbstøtteplan, så kommer hverdagen også på en ny og spennende arbeidsplass. Arbeidslivet i dag innebærer usikkerhet. I både offentlige, private og store og små bedrifter kommer det nesten uten unntak perioder med omstilling, nye kolleger og en viss endring av oppgaver. Det betyr at viktige støttepersoner for kandidatene også kan forsvinne. Derfor må vi jobbspesialister ha fokus på å jobbe med evnen til å mestre slike endringer. En kollega av meg sa det så fint: *Vi bør kanskje følge en kandidat gjennom alle årstider i jobb*. Arbeidsplassen kan preges av ulike sesongvariasjoner, og ikke minst privatlivet. Jeg husker godt en av de første kandidatene jeg som jobbspesialist bisto ut i en jobb, og som jeg fulgte opp i nesten et år etter oppstart i lønnet arbeid. Vi jobbet med hans ferdigheter til tørre å ta plass i personalgruppa på jobb, ved å sette grenser og komme med sine tanker og kunne si hva han ønsket å gjøre og trengte av oppgaver. Det fungerte bra. Etter seks måneder nærmet det seg jul, og han ble sykmeldt på grunn av plutselig svimmelhet. Ny kontrakt skulle forhandles frem, og arbeidsgiver ble skeptisk. I mine samtaler med kandidaten avdekket vi at selv om han etter hvert mestret å sette grenser, ta ansvar for seg selv og prioritere på jobb, hadde han fortsatt som før i sitt private liv. Han stilte opp for alle som trengte han, og sa aldri nei til besøk. Vi snakket om viktigheten av å finne balansen mellom jobb og fritid, og han innså at han nå måtte justere sin egen aktivitet på fritida. Svimmelheta forsvant, vi informerte arbeidsgiver om situasjonen, og han fikk videre kontrakt på arbeidsplassen.

Etter denne hendelsen ble jeg mer oppmerksom på 24-timersmenesket, balanse og prioriteringer, i både kartlegging og jobbstøtteplaner. Etter min mening er den gode jobbmatchen over tid, der vi fortsetter med jobbutvikling også etter ansettelse, kanskje den mest krevende delen av jobben som jobbspesialist. Risikoen her ser vi eksempler på i kapittelet, der jobbspesialisten kanskje har «solgt inn» en kandidat på en måte som gjør at arbeidsgiver forventer at kandidaten følger vanlig læringskurve og

opplæringsrutiner. Håp som brister på denne måten kan være vanskelige å tenne på nytt, både hos en skuffet arbeidsgiver og en jobbsøker som opplever nok et nederlag. Slike situasjoner kan tolkes og forstås på flere måter av oss jobbspesialister. Det er lett å konkludere enten med at arbeidsgiver ikke har takhøyde for å inkludere mennesker som trenger mer tid, eller at jobbsøkeren ikke passer inn på en slik arbeidsplass, og kanskje ikke var *klar*. Jeg er opptatt av at vi må være mer spørrende og analytiske fremfor å trekke raske slutninger.

Jeg tror at årsakene til utfordringene er sammensatte, men at svaret sannsynligvis finnes i metoden Supported Employment (SE). Jeg har vært så heldig å få være til stede på flere foredrag av forskeren Øystein Spjelkavik, og av mye god læring er det særlig to påstander som jeg har lagt spesielt godt merke til. Det første har jeg alltid hatt med meg som både last og rettesnor, nemlig at *det er bistandskvaliteten som er avgjørende for om vi lykkes* med å hjelpe mennesker med sammensatte utfordringer til å få og være i ordinær jobb. Påstanden er en god rettesnor fordi vi vet at vi må se på det vi rår over, i et analytisk perspektiv og stille oss spørsmålet: Har jeg som jobbspesialist vært for rask eller usystematisk i kartlegginga? Var jeg godt nok kjent med jobbsøkers tidligere erfaring fra mestring og vansker i arbeidslivet? Har jeg i møtet med arbeidsgiver glemt å sjekke ut hvor «vid porten» inn til arbeidsgiver er, sikret meg at akkurat denne arbeidsgiveren er villig til å inkludere noen som kanskje ikke umiddelbart leverer forventet resultat eller progresjon. Var vi åpne og konkrete nok i presentasjonen av jobbsøker eller hva NAV kan bidra med for å støtte jobbforholdet? For å lære av situasjonen i hvert enkelt tilfelle tror jeg det er nødvendig med en slik analytisk tilnærming. Et metaperspektiv på jobben vi til enhver tid utfører, med formål å lære og komme videre.

Når jeg skriver at det også kan være en last, så handler det om at det er krevende å ha et kontinuerlig kritisk perspektiv på jobben vi gjør. Fra å rette fokus på årsaker og forklaringer der ute må jeg som jobbspesialist våge å kaste lys over jobben jeg gjør i alle faser. I likhet med jobbsøkerne har vi jobbspesialister også hver våre personlige styrker *og* forbedringspotensialer. For å utvikle vår praksis tror jeg at vi også må våge å reflektere over vår personlige kompetanse. Hvem er jeg, hvilke situasjoner mestrer jeg godt og føler jeg meg trygg i, og når kan jeg bli mer usikker? Hvilke ferdigheter har jeg til å stå i vanskelige situasjoner, hvordan takler jeg selv konflikter og sterk fortvilelse, hvordan kommuniserer jeg med ulike mennesker, og

hvilken evne har jeg til å løfte blikket og få oversikt når det koker. Jeg tror at det er viktig at metodeleder i sin veiledning, porteføljegjennomgang og oppfølging av teamet kan ha et slikt læringsperspektiv som kan utfordre, og ikke minst støtte, både teamet og den enkelte jobbspesialist.

Det andre poenget jeg har med meg og her vil trekke frem fra Spjelkavik, er at vi til enhver tid skal være så tett på relasjonen mellom jobbsøker og arbeidsgiver at vi hele tiden har kontroll på hvordan den fungerer. Det betyr at vi kontinuerlig skal vurdere og sjekke ut hvor tett på vi skal være etter oppstart i jobb. Det er tydelig i kapittelet av Munkejord og Arntzen hvordan gode jobbmatcher kan gi både kraft og energi og opplevelse av mening og mestring som bidrar til bedre helse. Når vi sammen med jobbsøkeren kan finne et arbeidssted som treffer så godt, med mulighet for fast ansettelse, tror jeg det er viktig at NAV er mer rausere enn restriktive på å bidra med våre virkemidler *dersom* det blir behov for det. Det gjelder både lønnstilskudd, mentor og opplæringstiltak. Selv ved en god start i jobb med god match og trivsel kan det være behov for å komme inn med virkemidler etter hvert. For å få til gode løsninger her er vi avhengige av et godt samarbeid med jobbsøkers NAV-veileder, så vi drar i samme retning og kan aksjonere når det blir behov for det.

Jeg har her vært opptatt av at vi jobbspesialister hele tiden må lære av erfaringene vi gjør oss, for å utvikle vår praksis. Jeg mener likevel at vi verken kan eller skal gjøre dette alene. Som jobbspesialist var det for meg helt avgjørende å være en del av et team med folk som var både like og forskjellige fra meg i både alder, personlighet og fagkompetanse. Når jeg skulle jobbe ut mot en arbeidsgiver innenfor et veldig datateknisk fagområde, var det godt å ha med meg min mer teknisk kompetente kollega som elsket og forstod dette språket langt bedre enn meg. Når vi jobber sammen, tror jeg at vi skaper bedre resultater for våre jobbsøkere enn om vi kun jobber hver for oss. Den store fordelen med Utvidet oppfølging i egen regi er nettopp nærheten til og kontakten med jobbsøkers veileder. Det ligger også en kraft i samarbeid med behandlere og andre viktige støttepersoner, og ikke minst også arbeidsgiverne. I tillegg er rollen som jobbspesialist annerledes enn en vanlig veilederjobb. Det at vi er dedikerte til å følge opp arbeidsrelasjonen og ikke skal ha saksbehandleroppgaver, gjør at vi nok også oppfattes mer som en sparringspartner. Jeg tror at det er nettopp dette som jobbsøkerne kjenner på når de i intervjuene forteller at de opplever at «jobbspesialisten er på min side.»

Like viktig som at vi skal lære av og utvikle vår egen praksis, er det at vi bistår våre jobbsøkere med å lære av egen erfaring i arbeidslivet. Både vi jobbspesialister og jobbsøkerne våre er og bør derfor være i en pågående læringsprosess. På et studium jeg gjennomførte i 2013, ble jeg veldig inspirert av professor Tom Tillers læringsfilosofi. Han er opptatt av at vi må ta et bevisst eierskap til våre erfaringer, og at vi trenger både nærhet og distanse for å kunne gripe og begripe erfaringene. Jeg liker spesielt godt metaforen han bruker om metakognisjonen, at vi må klatre opp på glasstaket og kikke ned og tilbake på egen erfaring og læring. Som jobbspesialister må vi legge til rette for slike glasstak og invitere med oss jobbsøker, arbeidsgiver eller andre til å se og lære sammen med oss. Metodeleder kan i teammøter legge til rette for at hele teamet jobber med læring.

For å ha det bra på jobb over tid, i et arbeidsliv i endring, må den enkelte altså opparbeide seg kompetanse til å mestre sin egen arbeidssituasjon og sin karriere. Det kan være å ha evne til å identifisere når det er behov for å gjøre endringer, og deretter kunne ta grep. Gjennom tett og langvarig oppfølging skal jobbspesialister i Utvidet oppfølging nettopp bidra til slik læring av karrierekompetanse for jobbsøkeren. Jobbsøkeren skal ta valg og håndtere utfordringer knyttet til flere forhold ved arbeidslivet og også kunne gjøre dette etter at oppfølgingen fra jobbspesialisten er over. Karrierekompetanse er kompetanse som setter mennesker i stand til å håndtere liv, læring og arbeid i forandringer og overganger. Denne kompetansen innebærer å kjenne og forstå seg selv, og i mange tilfeller forsone seg med seg selv og sin bakgrunn. Jeg tror begge deler er viktig for å komme videre, og for å kunne håndtere både dilemmaer og spenninger i eget arbeidsliv.