

Silja Gardner

”Vilje viser vei”
En studie av prosesser i og rundt et arbeidsmarkedstiltak
for psykisk syke i NAV Sør-Trøndelag

Masteroppgave i statsvitenskap

Trondheim 2010

Institutt for sosiologi og statsvitenskap
Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse
NTNU – Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet

Forord

Det er mange som fortjener en takk for sine bidrag til mitt prosjekt. Først og fremst vil jeg takke informantene som tok seg tid til å stille opp til intervjuer. Jeg setter stor pris på at de lot meg ta del i deres historier og erfaringer, og dermed gjorde oppgaven mulig. Jeg vil også takke NAV Sør-Trøndelags fylkeskoordinatorer og leder på Euroskolen for at de velvillig åpnet for at jeg kunne få se nærmere på Vilje Viser Vei – kurset.

Veilederen min, Jon Arve Nervik, fortjener en stor takk for sine gode innspill og konstruktive tilbakemeldinger.

Venner og familie takkes for samvittighetsfull korrekturlesing og gode oppmuntringer underveis. Spesielt vil jeg takke Anthony og Jesper for at de har vært tålmodige og utholdene med en veldig travel kjæreste og mamma.

Silja

Innhold

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | INNLEDNING | 5 |
| 1.1 | NORGE – EN VELFERDSSTAT MED STORE UTFORDRINGER | 5 |
| 1.2 | AVKLARING AV PROBLEMSTILLING | 6 |
| 1.3 | ET KORT TILBAKEBLIKK OG SITUASJONEN I DAG - SAMFUNNET OG PSYKISK SYKE | 7 |
| 1.4 | SATSINGEN PÅ «RASKERE TILBAKE» | 10 |
| 2 | TEORETISK UTGANGSPUNKT | 12 |
| 2.1 | STRUKTUR – OG AKTØRBETINGELSER | 12 |
| 2.2 | INDIVIDUELLE MOTIVER OG KOLLEKTIVE INTERESSER | 15 |
| 2.3 | AKTIVITET, MÅL OG RAMMEBETINGELSER | 15 |
| 2.4 | BAKKEBYRÅKRATENE | 16 |
| 2.5 | HVORFOR ER SAMARBEID VANSKELIG? | 18 |
| 2.6 | BESLUTNINGSTAKING I ORGANISASJONER OG OFFENTLIG SEKTOR | 20 |
| 2.6.1 | DET INSTRUMENTELLE PERSPEKTIVET: ORGANISASJONER SOM INSTRUMENTER | 21 |
| 2.6.2 | KULTURPERSPEKTIVET: HVA ER ORGANISASJONSKULTUR? | 22 |
| 2.6.3 | MYTEPERSPEKTIVET: HVA ER MYTER? | 22 |
| 3 | TIDLIGERE FORSKNING | 23 |
| 3.1 | HVILKE TILTAK VIRKER? | 24 |
| 3.2 | HVORDAN INTEGRERE PSYKISK SYKE INN I ARBEIDSLIVET? -INTERNASJONALE TRENDER | 25 |
| 4 | METODISK TILNÆRMING | 27 |
| 4.1 | HVORFOR VELGE CASESTUDIET? | 27 |
| 4.2 | DET KVALITATIVE FORSKNINGSINTERVJU | 28 |
| 4.3 | DOKUMENTANALYSE | 31 |
| 4.4 | METODISKE UTFORDRINGER | 32 |
| 5 | EVALUERINGSFORM – EFFEKT ELLER PROSESS I FOKUS? | 34 |
| 6 | VILJE VISER VEI-KURS PÅ EUROSKOLEN – Å FINNE VEIEN TIL MÅLET | 36 |
| 7 | MINE INFORMANTER | 40 |
| 8 | HVORDAN VIRKER TILTAKETS PREMISER OG DE ULIKE AKTØRENE SAMSPILL INN PÅ VVV-KURSET? | 41 |

| | |
|---|----|
| 8.1 ER SAMARBEID VANSKELIG? | 41 |
| 8.2 NAVS VEILEDERE – ET PERSONAVHENGIG SJANSESPILL I BEDRING? | 45 |
| 8.3 «RASKERE TILBAKE»? | 48 |
| 8.4 «SUPPORTED EMPLOYMENT»- EN VIKTIG INSPIRASJON FOR VVV-KURSET? | 50 |

9 HVA SYNTES DELTAKERNE VAR DET VIKTIGSTE FOR AT DE KUNNE LYKKES I SIN PROSESS? **55**

| | |
|--|----|
| 9.1 «MAN BLIR VELDIG FORT KJENT OVER ET MÅLTID» | 55 |
| 9.2 BRUKERMEDVIRKNING OG MOTIVASJON | 57 |
| 9.3 TID OG ØNSKE OM ENDRING | 58 |
| 9.4 Å FÅ EN FØLELSE AV MESTRING | 61 |
| 9.5 ET INKLUDERENDE ARBEIDSLIV – MØTE MED PRAKSISPLASSEN | 62 |
| 9.6 HVA MOTIVERER HVEM? | 65 |

10 AVSLUTNING - VEIEN FRA A TIL B **67**

| | |
|---|----|
| 10.1 OPPSUMMERING AV FUNN | 68 |
| 10.2 IMPLIKASJONER FOR OFFENTLIG POLITIKK | 70 |
| 10.3 VIDERE FORSKNING | 71 |

LITTERATUR **73**

| | |
|---|----|
| VEDLEGG 1: INTERVJUGUIDE NAV FYLKE | 77 |
| VEDLEGG 2: INTERVJUGUIDE VEILEDERE NAV | 79 |
| VEDLEGG 3: ANSATTE EUROSKOLEN | 82 |
| VEDLEGG 4: INTERVJUGUIDE DELTAKERE VVV-KURS | 86 |
| VEDLEGG 5: OPPFØLGINGSSPØRSMÅL DELTAKERE | 90 |
| VEDLEGG 6: INTERVJUGUIDE ARBEIDSGIVER | 91 |

1 Innledning

Jeg vil i denne oppgaven rette fokus mot prosessen i og rundt et arbeidsmarkedstiltak for psykisk syke. Det er et arbeidstiltak i Sør-Trøndelag utformet som et kurs med en teoridel og en praktisk del i etterkant hvor deltakerne arbeider ved en ordinær arbeidsplass. Tiltaket heter «Vilje Viser Vei-kurs» og er et av flere tiltak under «Vilje Viser Vei»-paraplyen; NAVs satsing på arbeidsliv og psykisk helse.

1.1 Norge – en velferdsstat med store utfordringer

En av de største utfordringene for velferdsstaten Norge er høyt sykefravær. Vi har rundt 2,4 millioner i yrkesaktiv alder og mellom 800 000 og 900 000 av disse er helt eller delvis uten arbeid. Dette betyr at en stor andel som kunne ha arbeidet, er helt eller delvis avhengig av ytelser fra staten. Andelen med psykiske lidelser utgjør en stadig større del av gruppen. Selv om ulike fysiske plager hyppigst registreres som årsak til sykefravær, er det sannsynlig at også en del av dette fraværet helt eller delvis skyldes psykiske forhold. I 2008 hadde Norge over 330 000 uføretrygdede, og til enhver tid rundt 120 000 sykmeldte. Nye mottakere av uføreytelse med psykiske lidelser øker, særlig i aldersgruppen 20-39 år. Psykiske lidelser ligger samlet sett bak:

- Hver 5. sykefraværsgang
- Hver 4. nye som blir innvilget uføreytelse
- Hver 3. som er mottaker av en uføreytelse

(Helsedirektoratet 2009, Ose, Jensberg, Kaspersen, Karlsen & Lilleeng 2008, NAV 2009a). Samtidig viser internasjonale undersøkelser at opp til syv av ti personer med psykiske lidelser ønsker å jobbe (Ose et al. 2008). Alvorlige og mindre alvorlige psykiske lidelser utgjør dermed et voksende samfunnsøkonomisk problem, samtidig som det finnes incentiver i gruppen for å delta i arbeidslivet. *Nasjonal strategiplan for arbeid og psykisk helse 2007-2012* understreker hvor viktig det er å delta i arbeidslivet i samfunnet vårt; «Arbeidsdeltakelse har betydning for den enkeltes identitet og stilling i samfunnet. Deltakelse sikrer inntekt og reduserer fattigdom, og er avgjørende for verdiskapingen. Mestring og selvtillit er i stor grad knyttet til arbeid» (Regjeringen 2009). Norges arbeids- og velferdsforvaltning er for tiden inne i store endringer som følge av NAV-reformen. Hovedmålene for denne reformen er «å få flere i arbeid og aktivitet og færre på stønad,

gjøre det enklere for brukerne og tilpasse tjenestene etter brukernes behov, samt skape en helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning» (Regjeringen 2010). Norge har et inkluderende arbeidsliv som et viktig satsingsområde også gjennom en egen intensjonsavtale med regjeringen og partene i arbeidslivet (IA-avtalen). *Opptrappingsplanen for psykisk helse* har også lagt til rette økonomisk med øremerkede tilskudd til prosjekter og arbeidstiltak for mennesker med psykiske lidelser. «Vilje Viser Vei» er et slikt prosjekt som skal kartlegge, utvikle og synliggjøre god praksis i forhold til dette tema; psykisk helse og arbeidsliv.

1.2 Avklaring av problemstilling

Norge har altså store utfordringer når det gjelder sykefravær og uføreytelser knyttet til psykisk syke. Landet driver samtidig en politikk med ulike satsinger for å motvirke den negative utviklingen. *Nasjonal Strategiplan*, satsingen på et *inkluderende arbeidsliv* og NAV-reformen er alle eksempler på dette. Med de ulike politiske satsingene som en ytre ramme vil jeg i dette prosjektet evaluere et av Vilje Viser Vei- tiltakene i NAV Sør-Trøndelag; et Vilje Viser Vei-kurs med både en teoretisk del og en praktisk arbeidstreningsdel i etterkant. Tiltaket tilbys av Euroskolen og har en varighet på til sammen 24 uker. Jeg vil argumentere for å studere prosessen; helheten i tiltaket, gjennom å se på hvordan premissene for tiltaket blir lagt, hvordan de ulike aktørenes samspill er med på å påvirke tiltaket, og hva den enkelte deltaker opplever som viktig i sin prosess for å lykkes. Min hovedproblemstilling vil derfor være «**Hvordan fungerer Vilje Viser Vei- kurset for psykisk syke?**», med nevnte spørsmål som underspørsmål. De prosessene som settes i gang og som jeg vil studere er interessante i seg selv, det er fremfor alt interessant å se på virkningene de har. Evalueringen vil altså gå ut på å identifisere barrierer og «pushfaktorer» som virker inn på måloppnåelsen, altså hva som kan virke negativt, og hva som kan virke positivt i en slik prosess der mange ulike aktører er involvert. Jeg har konkretisert problemstillingen min ned til et enkelt tiltak i et bestemt geografisk område, men jeg ønsker også å se på prosessen i et større perspektiv. Ved å løfte blikket vil jeg kunne si noe om hva som kan skje mer generelt i prosessen fra en bruker først tar kontakt med NAV Lokals veileder til han eller hun er ute i arbeidslivet.

På et Vilje Viser Vei-kurs (heretter kalt VVV-kurs) ser en for seg en trapp med individuelle mål og delmål. Jeg mener kunnskap om de prosessene som skjer i et slikt kurs er viktige i seg selv, da gruppens deltakere er svært sammensatt og krever individuell oppfølging på veien mot arbeidslivet. Suksess er ikke betinget av at alle kommer like langt med fast jobb som resultat. For denne gruppen

er det viktig å bygge opp selvtillit og motivasjon til å kunne komme et stykke på veien til å kunne fungere i ordinært arbeidsliv. Hovedmålet i kravspesifikasjonen for kurset sier at kurset skal «avklare deltakerne og lage handlingsplaner som setter dem på rett spor i forhold til videre jobb eller utdanning/opplæring.»¹ Fokus i oppgaven er derfor ikke på en målbar effekt der en ser på hvor mange som er i jobb ved endt kurs.

Prosjektet er altså en casestudie, en metode som er godt egnet til å forstå komplekse sosiale fenomen (Yin 1994:3). Metoden kan også være fruktbar når det gjelder å kunne gi kunnskap utover enheten den fokuserer på (Thagaard 2002:187). Dette er også ønskelig for mitt prosjekt. Jeg håper evalueringen kan være med på å avdekke viktige kriterier for at et arbeidstiltak for de med psykiske problemer skal kunne fungere best mulig. Jeg har en kvalitativ innfallsvinkel med dybdeintervjuer av personer fra ulike instanser som medvirker i prosessen; en veileder på NAV Lokal, fylkeskoordinatoren i NAV Sør-Trøndelag, leder og kursleder på Euroskolen, og to deltakere underveis på teoridelen i kurset og i sin praksisperiode. Jeg har også intervjuet en deltaker som har fullført kurset med de samme kurslederne tidligere og nå er i jobb, samt hennes arbeidsgiver som har erfaring fra å ta inn mennesker fra NAV og kurs på praksis. Totalt har jeg gjennomført åtte intervjuer, der alle har en varighet på ca én til to timer. I tillegg har jeg sendt oppfølgingsspørsmål på e-post til de to deltakerne jeg fulgte underveis på kurset. Spørsmålene er utledet fra teori om hva som virker inn på en prosess der flere instanser skal samarbeide, organisasjonsteori for offentlig virksomhet, samt internasjonalt anerkjente prinsipper for utforming av arbeidstiltak for psykisk syke. Intervjuguiden er ment å dekke nevnte underspørsmål for problemstillingen min. Den ene deltakeren som jeg startet med å intervjuer i begynnelsen av prosessen falt etter hvert helt ut av kurset og jeg vil også forsøke å se hva som kan ha virket inn på at han ikke klarte å fullføre.

1.3 Et kort tilbakeblikk og situasjonen i dag - Samfunnet og psykisk syke

Historisk har samfunnet til alle tider måtte forholde seg til mennesker med en atferd man ikke enkelt har kunne plassere som «normal» og «forståelig» i forhold til samtida. Såkalte «sinnsyke» ble helt fram til 1800-tallet satt i sammenheng med overnaturlige krefter, guder og demoner (St.meld.nr. 25 (1996-97)). For å behandle psykisk syke brukte man gjerne avstraffelser som pryl, utstøting, bålbrekking eller dødsstraff. Mange sinnsforvirrede ble også forsøkt delvis forsørget og

¹ Gjengitt fra «bilag 1 – kravspesifikasjon», en del av konkurransegrunnlaget NAV gir for dette kurset i anbudsprosessen.

kontrollert som såkalte «bygdeoriginaler» eller fattige tiggere (Ericsson 1974). Før 1850 i Norge var også det man i dag kan kalle psykisk helsevern løst gjennom fattigpleien (Ibid). I 1848 kom en ny landsomfattende sinnsykelov, som med mindre endringer ble stående fram til 1961. Det ble i denne loven erkjent at mennesker med en sinnslidelse var et samfunnsansvar, og man innså etter hvert at mennesker med psykiske problemer måtte behandles, ikke straffes (St.meld nr 25 (1996-97)). Staten tok en stadig viktigere rolle i denne behandlingen (Bøe 1994). Etterkrigstida var preget av sprengt kapasitet og knapphet på plasser hos de statlige behandlingssinstitusjonene. Det vokste frem et privat marked for å tilby slike plasser, og toppen ble nådd på midten av 50-tallet med rundt 7000 pasienter i privatpleie (St.meld nr 25 (1996-97)). Utviklingen videre gikk i en sterk statlig satsing og utbygging av institusjonsplasser og den nye loven om psykisk helsevern fra 1960/61 introduserte poliklinikker, dagavdelinger og ettervernshjem som supplerende tjenester. Omsorgen for psykisk syke ble nå desentralisert og omgjort til en fylkeskommunal oppgave (Norvoll 2002).

Tilbudet ble utover 70-tallet regionalisert og sektorisert, før det fra 1980-tallet startet en nedbygging av det psykiatriske helsetilbudet i Norge. Allmenhelsetjenesten ble prioritert i stedet, og rammetilskudd ble gitt etter «behov». I tillegg skulle kommunene, ikke fylkeskommunen, ha ansvaret for tjenester knyttet til mennesker med psykiske problemer. Nedbyggingen av de psykiatriske institusjonene ble tydeligere på begynnelsen av 1990-tallet, fordi utbyggingen av psykiatrien ikke hadde blitt fulgt opp med tilsvarende utbygging av kommunale tjenester (Norvoll 2002). Problemene Norge sto overfor i forhold til tjenestetilbudet for psykisk syke gjorde at Jagland-regjeringen presenterte Stortingsmelding 25 (1996-97), der en opptrappingsplan for å gi psykisk helsearbeid et løft ble foreslått. *Opptrappingsplanen for psykisk helse* ble enstemmig vedtatt i Stortinget 1998 (Hammerstad 2006).

Opptrappingsplanen for psykisk helse ble dannet med et verdigrunnlag for psykisk helsearbeid som vektlegger **mestring, normalisering og brukervedvirkning** (St. meld nr. 25 (1996-97)). Dette gjør seg også gjeldene som viktige kriterier for VVV-kurset. Bondevik I-regjeringens videreføring i den mer økonomisk forpliktende Stortingsproposisjon nr. 63, *Om opptrappingsplan for psykisk helse 1999-2006*, presenterer mer konkrete tiltak, og denne planen ble senere utvidet til å vare ut 2008. Denne opptrappingen innebar at staten nå skulle investere for ca 6,3 mrd. kroner i plansperioden, og at driftsutgiftene skulle økes til et nivå på reelt ca 4,6 mrd. kroner over utgiftsnivået i 1998. Regjeringen la til rette for en statlig styring gjennom bruk av øremerkede tilskudd som utbetales hvert år, og det ble stilt krav om kommunale og fylkeskommunale planer for de øremerkede tilskuddene før de ble utbetalt (Stortingsproposisjon 63 (1997-98)).

Arbeidet for et inkluderende arbeidsliv har blitt et viktig satsningsområde for den norske regjeringen etter at Sandmanutvalgets utredning *Et inkluderende arbeidsliv* (NOU 2000: 27) anbefalte å iverksette en helhetlig tiltakspakke som skulle bidra til en reduksjon i sykefraværet og tilgangen til uførepensjon. Som videreføring av arbeidet for et inkluderende arbeidsliv, tok regjeringen Stoltenberg I initiativ overfor partene i arbeidslivet for å få til en intensjonsavtale, målet var et mer inkluderende arbeidsliv til det beste både for den enkelte arbeidstaker, arbeidsplassen og samfunnet. Intensjonsavtalen ble inngått mellom regjeringen og partene i arbeidslivet 03.10.2001. Avtalen har noen overordnede nasjonale mål som går på å forebygge sykefravær, øke fokuset på jobbnærværet og hindre ”utstøtning” fra arbeidslivet, samt å øke rekrutteringen til arbeidslivet av personer som ikke har et arbeidsforhold (NAV 2009b). Et spesielt fokus på et inkluderende arbeidsliv for de med psykiske problemer ble satt gjennom *Nasjonal strategiplan for arbeid og psykisk helse*. Det er denne planen som legger bakteppet for kravspesifikasjonen NAV sender ut i forbindelse med hva VVV-kurset skal inneholde.

Nasjonal strategiplan for arbeid og psykisk helse er ment å videreføre og styrke den arbeidsrettede innsatsen i *Opptrappingsplanen for psykisk helse*. Strategiplanen legger til grunn at «arbeidslivet bidrar til mestring og selvtillit, sikrer inntekt og reduserer fattigdom» (Regjeringen 2009). Forslaget om en nasjonal strategiplan for arbeid og psykisk helse ble lagt frem av Arbeids- og velferdsdirektoratet og Sosial- og helsedirektoratet i 2006, etter en tverrfaglig prosess mellom involverte fagfolk, praktikere, brukere og andre interessenter på feltet. Strategien er et supplement til St.meld. Nr 9 (2006-2007) *Arbeid, velferd og inkludering*. Strategiplanen favner tiltak og tjenester som skal bidra til at alle som ønsker det og har muligheten til å jobbe, kommer i arbeid og fastholder tilknytningen til arbeidslivet. Strategiplanen viderefører satsingen som er gjort gjennom *Vilje Viser Vei*; satsingen på arbeid og psykisk helse i NAV.

Vilje Viser Vei er altså en paraply av ulike prosjekter som skal kartlegge, utvikle, og synliggjøre god praksis innenfor psykisk helse og arbeidsliv. Prosjektet finansieres gjennom *Opptrappingsplanen for psykisk helse* og videreføres gjennom *Nasjonal strategiplan for arbeid og psykisk helse* (2007-2012) (Ose et al. 2008). *Vilje Viser Vei*-tiltakene (heretter kalt VVV-tiltakene) er arbeidsmarkedstiltak øremerket og spesielt tilpasset behovene til gruppen med psykiske helseproblemer. VVV-tiltakene er et av NAVs fagutviklingsprogram utviklet for å ivareta en god gjennomføring av Nasjonal strategiplan. VVV-kurset jeg har evaluert på Euroskolen er bare ett av

mange eksempler på slike VVV-tiltak². VVV-kurset finansieres med statlige øremerkede tilskudd, noe Opptrappingsplanen la til rette for.

Samtidig som de ulike spesifikke satsingene på de med psykiske lidelser, gjør også *NAV-reformen* sitt inntog med et mål om å forbedre den norske arbeids- og velferdsforvaltningen. De gamle skillene mellom ulike sektorer blir opphevet og de nye veilederne på NAV Lokal får andre og mer komplekse roller i forhold til de mer kunnskapsspesialiserte kontorene som eksempelvis trygd og arbeidsoppfølging (Aetat). Med et helhetlig tilbud for brukeren som fokus, skjer det store endringer for alle involverte, både de som har velferdsetaten som arbeidssted, og alle de andre aktørene som involveres i en slik stor etat. Det er en svært omfattende prosess som kanskje spesielt i media har fått hard medfart. NAV er på mange måter blitt et slags «offentlig mobbeoffer» der det kappes om å fortelle om ubehagelige erfaringer.

1.4 Satsingen på «Raskere tilbake»

Raskere tilbake er et nasjonalt prosjekt som skal sikre at personer som står i fare for å bli sykmeldt eller er sykmeldte, kommer raskere tilbake i arbeid. Ordningen gjelder ikke for personer på attføringsordninger (Helse Sør-Øst 2010). "Raskere tilbake" er dermed et tiltak som har som mål å hindre unødig langvarig sykefravær. *Raskere tilbake* omfatter:

- Tilbud om individuell oppfølging, avklaring og arbeidsrettet rehabilitering
- Tilbud om behandling hos spesialisthelsetjeneste
- Lovendringer som sikrer tettere oppfølging av sykmeldte

Med disse tilbudene kan sykmeldte få raskere avklaring, oppfølging og arbeidsrettet rehabilitering gjennom NAV. Både sykmeldte og de som står i fare for å bli sykmeldte kan få tilbud om behandling hos spesialisthelsetjenesten gjennom henvisning fra fastlege (Ibid.:). Jeg velger å si noe om "raskere tilbake" fordi en satsing på å få mennesker raskere tilbake fra en sykemelding også er svært relevant for de med psykiske problemer. To av de deltakerne jeg har fulgt hadde en sykemeldingsperiode i forkant av oppholdet på Euroskolen. Dialogmøter mellom arbeidsgiver, arbeidstaker, NAV og eventuelt lege er også et viktig verktøy i oppfølging av den sykemeldte. Etter

² Det er opp til de enkelte fylkene hvilke VVV-tiltak som tilbys, det finnes altså store lokale variasjoner (NAV 2009c).

12 ukers sykemelding skal det normalt innkalles til dialogmøte 1, der det skal legges opp en plan videre for hvordan den sykemeldte best mulig kan følges opp med å komme tilbake til jobb som siktemål. NAV er ikke representert på dette møtet, men ønsker å få tilsendt en oppfølgingsplan. Ved senest 26 ukers sykemelding holdes dialogmøte 2, hvor også NAV er representert (NAV 2010b). Det er interessant for meg å spørre deltakerne om de ble fulgt opp på denne måten, og hva de fikk ut av en slik oppfølging.

2 Teoretisk utgangspunkt

I dette kapittelet vil jeg presentere hvilke teorier som danner grunnlaget for mine undersøkelser av VVV-kurset på Euroskolen. Jeg vil først vise til en modell videreutviklet av Baklien (2000) på bakgrunn av funn fra Martinussen (1991) som legger vekt på disse betingelsene; struktur – og aktørbetingelser, individuelle motiver og kollektive interesser, aktivitet, mål og rammebetingelser, samt teori rundt bakkebyråkratene inspirert av Lipsky (1980). Videre ser jeg på hvorfor samarbeid kan være vanskelig med Jacobsen (2004) og Knudsen (2004) sine tilnærminger til koordineringsproblematikk som utgangspunkt. Til sist vil jeg vise til litteratur om beslutningstaking i formelle organisasjoner i offentlig sektor med tre ulike perspektiver; organisasjoner som instrumenter, fokus på en organisasjonskultur og til sist; et myteperspektiv der organisasjoner konfronteres med sosialt skapte normer på hvordan de bør være utformet (Christensen, Lægred, Roness & Røvik 2009). Disse teoriene om hva som kan påvirke en prosess glir inn i hverandre. Jeg vil likevel forsøke å presentere de adskilt med eksempel på spørsmål i intervjuguidene utledet fra de ulike teoriene. Dette gjør det mer oversiktlig, men jeg vil understreke at jeg i intervjustasjonene har vært åpen for at noen av spørsmålene kommer når det kjennes naturlig, nettopp fordi det er såpass glidende overganger mellom de ulike teoriene.

Teoriene er ment å være med på å danne grunnlaget for å besvare underspørsmålene til problemstillingen min i analysedelen. I analysedelen vil jeg også diskutere VVV-kurset opp mot kriteriene for et såkalt SE/IPS-tiltak som bygger på internasjonal forskning av hvilke faktorer som teller positivt i et arbeidsmarkedstiltak for psykisk syke. Jeg kategoriserer analysen etter mine hovedfunn og refererer tilbake til teori og tidligere forskning underveis.

2.1 Struktur – og aktørbetingelser

Viktige moment for utviklingen i VVV-kursene kan finnes igjen i struktur- og aktørbetingelsene. Ved å kombinere et aktørperspektiv med en mulighetsstruktur for tiltaket, vil en kunne gi viktig innsikt i hvilke element som avgjør hva som skjer (Baklien 2000:62f). Baklien (2000) skisserer en figur der strukturbetingelsene (mulighetsstruktur) deles videre inn i *ressurser*, *arbeidsdeling*, *autoritetsfordeling* og *kommunikasjonsstruktur*. *Holdninger*, *kunnskap* og *interesser* blir avgjørende aktørbetingelser.

Når det gjelder *ressurser* er dette ofte betraktet som ekstra viktig (Baklien 2000: 62f). VVV-tiltakene finansieres gjennom øremerkede tilskudd der Sør-Trøndelag Fylkeskommune står ansvarlig for å ha prosjekt på anbud, og på denne måten finne de aktuelle tiltakene som oppfyller gitte krav i forhold til strategiplanen. Det å bruke øremerkede tilskudd skal sikre at fylkeskommunen har de ressursene som trengs for å jobbe mot målene i strategiplanen. Generelt er øremerkede tilskudd overføringer som skal benyttes til spesielle formål i kommuner og fylkeskommuner. Hensikten med å opprette øremerkede tilskudd er at kommuner og fylkeskommuner skal produsere mer av de tjenestene som omfattes av slike tilskudd enn de ville gjort dersom de samme midlene ble gitt som en rammeoverføring (NOU 1996: 1). Den viktigste begrunnelsen for å innføre slike tilskuddsordninger er at de prioriteringene som gjøres lokalt ikke er i overensstemmelse med overordnede nasjonale mål (Ibid:). Når VVV er en del av den *nasjonale* strategiplanen, er det naturlig å benytte øremerkede tilskudd, både som et styringsverktøy, og for å sikre ressurstilgangen og effektiviteten til tiltakene. De øremerkede tilskuddene er altså ment å legge et godt grunnlag for ressurstilgangen og gode strukturbetingelser på dette område. Mine spørsmål utledet fra dette gikk i første omgang til fylkeskoordinatoren, der vi diskuterte muligheter og handlingsrom med øremerkede tilskudd, og om hvor stort preg den statlige strategiplanen setter på det anbudet de til sist anerkjenner. Jeg spurte også leder og kursleder på Euroskolen og veilederen på NAV Lokal hvordan de vurderer ressurstilgangen i sin hverdag.

Arbeidsdeling er også en avgjørende betingelse i et prosjekt som Vilje Viser Vei. I forhold til kurset på Euroskolen har det vært viktig å se på om hvem som gjør hva er avklart. Jeg har blant annet snakket med kurslederen om han føler sine arbeidsoppgaver tilstrekkelig avklart, og om han får den oppfølgingen og den tiden han trenger for å være godt nok rustet i sin arbeidssituasjon. Videre har det vært fruktbart å se på hvordan forholdet mellom fylkeskommunen og veilederne på NAV Lokal fungerer i henhold til å holde seg oppdatert og informere brukere om aktuelle tiltak. Jeg har sett på om veilederne synes de har tilstrekkelig kunnskap om hvilke tiltak som finnes og kan være aktuelle. Jeg har spurt fylkeskoordinator og leder på Euroskolen om hvordan de oppfatter NAV Lokal og om de synes de gjør sin del av jobben med å informere og finne aktuelle brukere. Nettopp dette har vært viktig for meg i hele prosessen rundt intervjuguidene, det å stille de samme spørsmålene om hverandre. Siden hele prosessen jeg har studert har vært så avhengig av samhandling har det vært viktig å avdekke eventuelle misforståelser eller uoverensstemmelser gjennom å stille informantene spørsmål om de andre aktørene. Jeg har også sett nærmere på hvem som setter sammen grupper av potensielle deltakere for VVV-kursene og hvordan denne gruppesammensetningen oppfattes av de involverte.

Autoritetsforhold har også vært viktig for meg å undersøke. Mange nivå er representert i dette prosjektet, helt fra brukeren av NAV lokal, veilederen, fylkeskoordinatoren som svarer til målene i strategiplanen fra høyere hold, samtidig som de står i et autoritetsforhold til veilederne, og de ansatte på tiltaket. I selve tiltaket har jeg også forsøkt å stille spørsmål som kan avdekke eventuelle konflikter rundt autoriteter innad jf ansatte, og i møtet mellom byråkraten (kursleder) og brukerne (deltaker). Arbeidsmiljø og hvordan strukturen legges opp vil prege alle i sin arbeidssituasjon og virker inn positivt eller negativt på hele organiseringen av VVV-kurset. I hvert intervju har jeg spurt de ulike informantene om hvordan de forholder seg til de som på papiret er overordnet. Jeg har slikt forsøkt å undersøke organisasjonsstrukturen, om den er horisontalt eller vertikalt ordnet, og om dette har noe å si for kulturen på arbeidsplassen og kurset.

Kommunikasjonsstrukturen i en slik kjede har da også vært svært viktig å avdekke, da det at alle leddene kan kommunisere med hverandre underveis er helt avgjørende. Det står også eksplisitt i programmet for kurset at kursdeltaker skal få tett oppfølging, også under praksisdelen i bedriften. Spørsmål til deltaker har vært om han eller hun mener at denne kommunikasjonen utføres tilfredsstillende. Jeg har fulgt opp med å stille det samme spørsmålet til kursleder som har ansvaret for all oppfølging. Videre har jeg sett nærmere på hvilke rutiner som er tilstede mellom de ulike instansene; tilbudet må kommuniseres godt for å være et reelt alternativ for en bruker av NAV Lokal. Her har det igjen vært avgjørende å spørre de ulike instansene, for eksempel veilederen og fylkeskoordinatoren, om hverandre; hvordan de oppfatter kommunikasjonen rundt informasjon om tiltak og aktuelle målgrupper, og hvordan de får informasjonen ut til brukerne.

Når det gjelder aktørbetingelser som *interesse*, *normer* og *holdninger*, legger dette premisser for kulturen i tiltaket. *Kunnskap* er selvsagt også viktig for at et tiltak skal gi ønsket effekt. Jeg har sett på de ulike aktørenes utdanningsbakgrunn og hvordan dette har virket inn på hvilke valg de tar i sin arbeidshverdag. Når det gjelder *interesse* har det vært svært viktig for meg å se på enkeltpersoners interesse for å involvere seg i tiltaket, enten de er deltakere eller innehar ansvarsposisjoner. Dette kan knyttes opp mot strategisk spillteori der sosial samhandling kan hevdes å foregå i et spillerom som kun eksisterer når det finnes spillere som går inn i det, og som motiveres av en «gulrot» der de ønsker å realisere sine interesser (Bourdieu 1990: 123ff). Det virker åpenbart at deltakerens interesse for å delta på et VVV-kurs vil forsterkes om personen føler det vil føre til et gode. Målet for kurset er da også at personen vil kunne fungere bedre på veien mot det overordnede målet, om å til sist være klar for ordinært arbeidsliv. Det har vært interessant for meg å se på om dette motivet er

avgjørende, om det har føltes oppnåelig, eventuelt hvorfor/hvorfor ikke, og hva dette gjør med deltakerens og kurslederens interesse og motivasjon for å gjennomføre kursopplegget. Jeg har også sett på hvilke metoder som brukes på Euroskolen og hvilke av disse metodene deltakerne synes de får mest ut av med henhold til mestring og selvtillit.

2.2 Individuelle motiver og kollektive interesser

Baklien (2000) finner videre bremseklosser og «pushfaktorer» knyttet til forholdet mellom *individuelle motiver* og *kollektive interesser*. På individnivå har jeg som tidligere nevnt fokusert på motivasjonsfaktoren, samt personlige forutsetninger i form av interesse, verdisyn og kompetanse. Dette danner grunnlaget for aktørens *virkelighetsbilder* som de bringer med seg inn i tiltaket (Baklien 2000:67). Det har vært viktig å avdekke hvilken kontekst og hvilke handlingsrom de ulike aktørene ser for seg at de forholder seg til. I forhold til deltakerne synes jeg det var viktig å se på personlige holdepunkt i privatsfæren som familiesetting. Dette fordi det naturlig nok kan spille en stor rolle for det praktiske og følelsesmessige grunnlaget for å delta på kurset. I dette prosjektet er det videre en såpass lang kjede av ulike aktører som er avhengig av hverandre for å gjennomføre kurset opp mot ett sett standarder basert på fylkets kravspesifikasjon. Dette kan skape store spenningsfelter som kan være med på å forklare hvorfor prosessen går som den går (Ibid.:69). Jeg har vært interessert i hva som motiverer informantene til å ta de avgjørelsene han eller hun tar. Er det med bakgrunn i hva som er «riktig» med henhold til utdanningsbakgrunn, kravspesifikasjonen, mål i Strategiplanen og VVV, eller kan det være en egen kultur på arbeidsplassen man jobber etter?

2.3 Aktivitet, mål og rammebetingelser

Trekantforholdet mellom aktivitet, mål og rammebetingelser spiller også en rolle for prosessen i tiltaket (Baklien 2000:69). Det har vært interessant for meg å se på om de øremerkede tilskuddene som var ment å gi gode ressurser, igjen er avhengig av kontekstens rammer på hva som kan uttøves eller ikke. Jeg har sett på hvor stort spillerom konteksten rundt tiltaket tillater. Her legger Strategiplanen statlige føringer på hvordan de lokale VVV-tiltakene skal utføres, som igjen legger premissene for kravspesifikasjonen Euroskolen arbeider etter når de legger inn et anbud. Jeg har spurt om slike rammebetingelser virker positivt eller hemmende for fylkeskoordinator og Euroskolen. Det har vært interessant i lys av at dette er lokalt utformede tiltak med noen sentrale

retningslinjer. Dette har blant annet ført til at de ulike fylkene i landet tilbyr de samme kursnavnene, men med noe ulikt innhold. VVV-kurset på Euroskolen har blant annet hatt besøk av NAV fra Agderfylkene siden representanter fra disse fylkene ønsket å oppnå bedre resultater ved sine VVV-kurs. Jeg har selv sagt forsøkt å undersøke om aktiviteten på Euroskolen samsvarer med det de ønsker å oppnå, og om deltakerne føler de har nådd sine mål på bakgrunn av dette VVV-kurset. Det har vært viktig å avdekke eventuelle andre positive eller negative faktorer i deltakernes liv som også kan ha bidratt til en vending i livet i samme tidsrom som deltakeren var på kurset.

2.4 Bakkebyråkratene

I følge Max Weber kan byråkratiet være den mest effektive formen for organisering (Winter 2001: 127). Hensikten med Webers idealtipe var at byråkratiet skulle kunne utrede saker og iverksette vedtak effektivt, uten i saksbehandlingen å bli styrt av personlige motiver, slik at beslutninger kunne tilbakespores og påklages (Østerud 2002:67). Lipsky (1980) lanserer imidlertid en annen virkelighet der han hevder at byråkratiet, og de såkalte «bakkebyråkratene» har stor makt når det gjelder utformingen av offentlig politikk. De utfører ikke handlinger blindt ut i fra høyere politiske vedtak, men er i stor grad selvstendige i sin posisjon i organisasjonen, og mange avgjørelser blir basert på skjønn hos den enkelte (Lipsky 1980: 13ff). En slik «bottom-up» tilnærming der en fokuserer på bunnen av implementeringssystemet ser på den offentlige politikken der den avleveres til borgerne, og både bakkebyråkratene og målgruppene blir viktige aktører (Winter 2001: 77). I mitt prosjekt forsøker jeg å innlemme også dette perspektivet i analysen. Bakkebyråkratenes bruk av skjønn henger i stor grad sammen med forventningen om at han eller hun skal benytte seg av sitt fag i arbeidssituasjonen. De regnes som eksperter på sitt felt gjennom å ta de rette avgjørelsene basert på sin utdanning på området (Ibid.:15). Det profesjonelle skjønnet kan slik sett gi en autonomi i forhold til et rigid Webersk «idealbyråkrati», og byråkratenes vurderinger kan springe ut av kompetansen, utdanningen og den ideologien til yrkesgruppen de er en del av (Solheim & Øvrelid 2001:52). I lys av dette har det igjen vært viktig for meg å ta hensyn til informantenes utdanning, samt å være oppmerksom på om interessene i den byråkratiske organisasjonen samsvarer med hverandre. Winter (2001) er opptatt av at bakkebyråkratene også kan være preget av en felles ideologi for alle som arbeider på dette trinnet i byråkrattstigen (Winter 2001: 78f). Han mener selve kjernen i Lipskys teori er at en kan finne en rekke fellestrekk for yrkesgruppen som avleverer offentlig politikk, enten det er hjemmehjelper eller veiledere på et NAV-kontor. Vilåårene i arbeidshverdagen er såpass like at det vokser frem et ensartet adferdsmønster. En av

hovedutfordringene Lipsky mener preger hverdagen til offentlige ansatte er en stor kløft mellom kravene som stilles fra ledelsen, politikken og klientene på den ene siden, og på den andre siden; de begrensede ressursene de ansatte har til rådighet. Dette fører til en kronisk følelse av utilstrekkelighet, som igjen gir utslag i en rekke avvergingsmekanismer. Det kan for eksempel være at bakkebyråkratene på NAV Lokal ønsker å gjøre sin arbeidssituasjon enklest mulig, og prioriterer enkle rutineoppgaver fremfor vanskeligere utredninger. Dette kan sees i sammenheng med «Greshams lov» der oppgaver uten standardløsninger nedprioriteres for å gjenvinne følelsen av mestring (Winter 2001: 78ff). I dette prosjektet har jeg stilt NAV-veilederne flere spørsmål rundt dette tema; «Hvordan vurderer du ressurstilgangen i din hverdag?», «Synes du at du har nok tid til å sette deg grundig nok inn i hver enkelt sak?» «Hvilke arbeidsoppgaver velger du eventuelt å prioritere?» «Hva går dette på bekostning av?» «Opplever du stress og følelsen av å ikke strekke til?» «Hvordan løser du eventuelt dette, og hvorfor tror du at du føler det sånn?» «Kan enkle programmerte aktiviteter komme foran mer tidkrevende oppgaver?» «Synes du det er en grei prosess å finne deltakere til VVV-kurset? Eventuelt, hvorfor, hvorfor ikke?» En slik skvis virker også inn på en annen avvergingsmekanisme der bakkebyråkraten velger å begrense informasjon for å redusere etterspørselen etter sitt arbeide og service. I et slikt lys kan det være enklere å gi klienter passiv stønadsytelse og overgi klienten til seg selv, enn å forsøke å avdekke behov og finne det rette prosjektet. Jeg har satt spørsmålstegn ved om NAV-veilederne tror flere brukere kan dra nytte av VVV-kurset enn de som har fått tilbud om VVV-kurset, eventuelt hvorfor det ikke tilbys til flere. Videre har jeg sett på om NAV-veilederen opplever at hun har nok kompetanse og tid til å sette seg nok inn i de ulike klientene for å finne det rette tiltaket. Problematikken rundt å forenkles hverdagen kan også avspeiles i selve utvelgelsesprosessen. Veilederne kan unngå å følge interessene til for eksempel fylkeskoordinatoren når det gjelder rekruttering til VVV-kurset. De kan velge ulike strategier, for eksempel «creaming» der utvelgelsen skjer på grunnlag av de som er mest egnet for tiltaket, ikke de som trenger det mest (Lipsky 1980). Når jeg undersøkte utvelgelsesprosessen nærmere så jeg at alle involverte fant denne strategien mest hensiktsmessig. Selv om Lipsky trekker frem en ensartet bakkebyråkratisk kultur med særskilte adferdsmønstre på tvers av profesjoner, kan de som jobber innad i tiltaket også oppleve uenigheter på bakgrunn av ulik utdanning og kultur. Dette kan være tilfellet gjennom hele «byråkratikjeden». Brukeren går fra NAV Lokal til Euroskolen og ut i bedrift, og det har vært svært viktig å være oppmerksom på slike bakgrunnsfaktorer når jeg har sett på så mange ulike instansers samhandling. Jeg har derfor satt fokus på ulik arbeidserfaring og ulik utdanning i intervju situasjonene. Sammensetning av alder, kjønn og posisjon på arbeidsplassen kan også føre til ulike kulturer og virkelighetsbilder blant ansatte. Mer positive «bottom-up» forskere trekker frem bakkebyråkratene som lokale

problemløserne, som på tross av store utfordringer og begrensede ressurser løser problemer basert på sunn fornuft og stor kunnskap om klientgruppens problemer og adferd (Winter 2001: 82). Intervjuene mine har vært ment å også fange opp slike positive tendenser i bakkebyråkratiet gjennom spørsmål som fokuserer på veiledernes oppfatning av sin egen arbeidsmetodikk og problemløsning.

2.5 Hvorfor er samarbeid vanskelig?

Jacobsen (2004) hevder den norske velferdsstaten preges av store og formelle organisasjoner, der komplekse og store oppgaver deles inn i mindre og mer håndterbare deloppgaver. Dette medfører også at en kan spesialisere seg innenfor mindre oppgaver (Jacobsen 2004:76). Både Platon og Adam Smith har argumentert for at organisasjoner slik kan arbeide mer effektivt. I tillegg til denne arbeidsdelingen skjer det to parallelle prosesser, som både er en følge av spesialiseringen, men også en forutsetning for at spesialiseringen skal være effektiv. Disse prosessene innebærer for det første at utøverne i en prosess har spesialisert utdanning der deres arbeidsoppgaver ikke utføres av andre enn de med en bakgrunn som gjør dem eksperter. For det andre må det være en formalisering som innebærer dannelsen av formelle organisasjoner der de enkelte arbeidsoppgavene settes inn i faste rammer og beslutningsmyndighet fordeles, belønningssystemer skal utformes og arbeidsoppgavene gjøres rutinepreget og standardiseres ved hjelp av regler og standardprosedyrer (March & Olsen 1989:30). Mitt prosjekt favner ulike instanser, både den offentlige aktøren, representert ved en veileder fra NAV og fylkeskoordinatoren, den private aktøren; Euroskolen, og møtepunktet mellom disse; deltakerne på VVV-kurset. Jeg vil undersøke hvordan de nevnte prosessene har gjort seg gjeldende, og hvordan de kan påvirke prosessen som løper fra en bruker møter sin veileder på NAV Lokal til han har endt kursoppholdet på Euroskolen. Særlig er dette interessant da NAV er en fersk organisasjon med liten fartstid på å utvikle standarder, og der målet i seg selv om et helhetlig tilbud for bruker (med én dør inn), vanskelig kan korreleres med en spesialisert utdanning og metodikk.

Vanlige koordineringsproblemer ligger da også i området rundt arbeidsdelingen og spesialiseringen og påvirkes videre av de to parallelle prosessene *formalisering* og *spesialisert utdanning*. Arbeidsdelingen kan gi to vanlige problem; «dobbeltarbeid»; at flere gjør den samme oppgaven flere ganger, og «gråsoner» der ingen har ansvar for en oppgave, eller der ansvaret er uklart (Jacobsen 2004:78). I tillegg medfører formaliseringen og spesialiseringen egne koordineringsproblemer. Et viktig poeng her er at når en legger et sett deloppgaver inn i en formell

enhet, så prioriterer man internt i enheten på bekostning av koordinering mellom enheter (Ibid.:79). Institusjonaliseringsprosessen kan også gjøre at en blir sin egen «sektorforsvarer» der en mister evnen til å se løsninger utenfor sitt eget perspektiv, og ikke klarer å se helheten. I forhold til mitt prosjekt er det interessant å se på samarbeidet mellom de ulike aktørene. For eksempel har fylkeskoordinatoren en rolle som øvre koordinator og jeg har stilt spørsmål om hennes bakgrunn som veileder i forhold til den nye rollen som samarbeidspartner, både med de eksterne aktørene i Euroskolen og de interne veilederne på NAV Lokal. Avklaring av ansvarsområde er som diskutert tidligere også særdeles viktig å drøfte, da for eksempel utvelgelsesprosessen bærer preg av et samarbeid mellom svært ulike aktører med ulik bakgrunn og utdanning. Veilederen på NAV har også fått spørsmål om hvordan hennes kontor fungerer med henhold til at det her jobber mennesker med svært ulik utdanning. Dette finner vi også igjen i det Jacobsen (2004) referer til som en «fagidiot», der man mister evnen til å se helheten fordi man fordyper seg så mye innen sin egen del, som vil ha et sett å tenke på. Baklien (2000) skisserer utdanningskultur som en del av aktørens «virkelighetsbilde».

En slik koordinering som jeg undersøker i mitt prosjekt ønsker selvfølgelig størst mulig gevinst for en gitt ressursinnsats. Det er en koordinering styrt ovenfra, gjennom mål Strategiplanen som ligger i «ryggraden» hos fylkeskoordinatoren når hun jobber med tiltak (sitat fylkeskoordinator). Problemer som kan skapes i en slik prosess styrt fra øvre hold, er problemer med hensyn til det administrative hierarkiet, med resulterende sentraliseringsproblemer av typen informasjons- «overload», køproblemer, lange beslutningsprosesser og manglende oppfølging på grunnplanet (Knudsen 2004:26). Det er interessant å se på hvordan hun opplever å bli styrt, om dette er hemmende eller til hjelp i arbeide hennes, og om på hvilken måte en slik ordning kan føre til treghet. Hvor stort selvstendig spillerom alle de involverte aktørene har, også veilederen på NAV og leder og kursleder på Euroskolen. Jeg vet det kan være ventelister på VVV-kurset, og jeg ønsker å se hvorfor, og hva de gjør i forhold til dette. Weiss (1987) har kommet med noen betingelser for at en igangsetting av et samarbeid skal fungere i praksis; det må være en erkjennelse av problem og nærvær av ytre press om å gjøre noe med problemene. Dernest må det finnes en søken etter løsninger, ressurser eller ekspertise som kan bli tilgjengelig under forutsetning av samarbeid. Til sist må en mobilisere egne ressurser for å innfri interne institusjonelle krav for å få samarbeidet til å fungere. Man må være oppmerksom på treghet i systemet, motstand mot å få gjennom et samarbeid og kostnader ved å etablere de nødvendige institusjonelle betingelsene (Knudsen 2004: 26). Dette er særlig interessant i forhold til de som jobber i NAV-systemet i sin nye hverdag etter NAV-reformens inntog med samarbeid mellom de ulike etatene i fokus. Det nye systemet går slik på tvers av Jacobsens (2004)

definisjon av et moderne demokrati med oppdelte spesialiserte enheter.

2.6 Beslutningstaking i organisasjoner og offentlig sektor

Med formelle organisasjoner i offentlig sektor menes blant annet departementer, direktorater, tilsyn, etater, statsbanker, domstoler, statlige eide selskaper, kommunal forvaltning, og lokal og regional statsforvaltning (Christensen et al. 2009:19). Det som er fellesnevneren for alle disse organisasjonene er at de er formelle organisasjoner etablert for å ta vare på kollektive interesser og utføre spesielle oppgaver. Videre har de relativt stabile atferdsmønstre, hvor ressurser og belønninger kan knyttes til de aktivitetene de utfører. NAV er en slik formell organisasjon i offentlig sektor og det er relevant for dette prosjektet å undersøke om aspekter ved NAVs organisering har noen påvirkning for prosessen rundt VVV-kurset for psykisk syke. Særlig vil jeg se på hvordan den nye organiseringen av NAV påvirker arbeidshverdagen til veilederen til NAV lokal, hennes ressurser og muligheter for å finne egnede kandidater for et slikt tiltak. Også fylkeskoordinatoren forholder seg til det nye systemet. Når det gjelder leder og kursleder på Euroskolen, ønsker jeg også å se på deres måte å fatte beslutninger og jobbe på. Det er interessant å se på den tunge, store offentlige aktøren NAV i samarbeid med den private aktøren Euroskolen. Christensen (2009) fremmer en sentral antakelse om at organisasjonsform vil påvirke innholdet i offentlig politikk (Christensen 2009:20). Prosjektet mitt vil også se på Euroskolen som en organisasjon som, om ikke offentlig, leverer en offentlig tjeneste på mandat fra NAV. Også her mener jeg det vil være viktig å avdekke aktøren som en organisasjon fordi deres organisasjonsform også vil kunne påvirke deres produkt til offentligheten; VVV-kurset.

«Levende» organisasjoner fungerer i praksis i et samspill med formelle, strukturelle og legale bindinger, omgivelsesfaktorer, interne tradisjoner og kulturer, samt en aktiv styring fra ledelsens side. Jeg vil forsøke å avdekke hvilke faktorer de ulike aktørene mener de forholder seg til i sin hverdag, og på hvilken måte organisasjonen rundt dem påvirker dem i sin jobb og i sine avgjørelser. Videre må offentlige organisasjoner ses på som politiske aktører med dynamiske relasjoner til en politisk ledelse og til aktører i samfunnet rundt dem. Dette underbygger igjen hvor viktig det er at fylkeskoordinatoren og NAVs veileder forholder seg til de sentrale føringene i arbeidet med psykisk syke, som finnes både i Opptappingsplanen og i Strategiplanen. Gjennom NAVs kravspesifikasjon forholder også Euroskolen seg til den statlige myndigheten.

2.6.1 Det instrumentelle perspektivet: Organisasjoner som instrumenter

Et instrumentelt syn på organisasjoner vektlegger at offentlige organisasjoner skal utføre oppgaver på vegne av samfunnet, på en slik måte at de oppfattes som redskaper eller instrumenter for å oppnå satte mål som blir sett på som viktige (Christensen et al. 2009: 33). I min studie er NAVs mål å gi et godt tilbud til gruppen med psykiske lidelser som kan fungere i arbeidslivet, men som sliter med å komme dit. En slik instrumentalitet kan komme til uttrykk gjennom at organisasjonene handler formålsrasjonelt ved utførelse av oppgavene, og at de oppnår ønsket resultat. Mål-middel-vurderinger kan også virke bestemmende på hvordan medlemmene handler. I dette perspektivet vil ledelsen ha klare mål, god forståelse av mål-middel-sammenhenger og gode kunnskaper og autoritet for iverksetting av planer (Egeberg 1984, 1989). Formålsrasjonaliteten kan dermed gjelde både *virkningene* av organisasjonsstrukturen, og *prosessen* som denne bestemmes og utformes gjennom.

I forhold til prosessen rundt og i VVV-kurset kan det instrumentelle aspektet bidra til å forklare hvordan den politiske ledelsen, gjennom blant annet Opptappingsplanen og Nasjonal Strategiplan, har styrt måloppnåelsen i denne prosessen. Sentralt i Opptappingsplanen sto blant annet *mestring, normalisering og brukervedvirkning*. Brukervedvirkning er videre en grunnpilar i hele NAV-reformen. Har de sentrale myndighetene hatt mye å si i hvordan et kurs som Vilje Viser Vei blir utformet, hvilket rom er det for lokale tilpasninger? De ulike kursene blir som nevnt utformet fylkesvis. Det er derfor viktig å spørre hvor mye fylkeskoordinatoren har å si i forhold til hvordan den private aktøren Euroskolen velger å gjennomføre kurset.

Hvem som skal eller kan gjøre hva på vegne av en organisasjon, blir fastlagt gjennom hvilke roller eller posisjoner organisasjonsmedlemmene har, hvilke underenheter de er knyttet til, og hvilke større enheter organisasjonen inngår i (Christensen et al. 2009:37). En slik utforming av en formell organisasjonsstruktur skjer gjennom ulike grader av *samordning* og *spesialisering*. Dette henger dels sammen med forholdet mellom posisjoner og underenheter innad organisasjonen, dels forholdet til større enheter som organisasjonen er en del av, og til sist; forholdet til andre organisasjoner den har forbindelse med. En *byråkratisk* organisasjonsform er i følge Weber preget av hierarki, arbeidsdeling og rutiner. Hierarki innebærer en struktur der du har klare over- og underordninger mellom ulike vertikale nivåer i organisasjonen, mens arbeidsdeling her betyr at ulike oppgaver blir fordelt etter en horisontal spesialisering. Rutiner vil si regler og prosedyrer på hvem som skal utføre oppgavene, og på hvilken måte (Ibid.:38f). En motsetning til en slik byråkratisk organisasjonsform vil være en organisasjon preget av en helt *flat struktur*. I en flat

struktur kan organisasjonsmedlemmene være knyttet til den samme posisjonen eller underenheten hele tiden, eller rotere mellom disse (Ibid.:39). For mitt prosjekt er det interessant å sammenligne den offentlige delen, representert ved NAV, med den private aktøren Euroskolen, og også de arbeidsplassene deltakerne får praksisplass. Finner vi hierarkiske eller flate organisasjonsstrukturer? Hvilke ulemper og fordeler kan de ulike formene føre med seg for organisasjonen og de som jobber der? Og påvirker det også deltakerne på VVV-kurset om Euroskolen legger opp til en flat struktur innad i sin organisasjon?

2.6.2 Kulturperspektivet: Hva er organisasjonskultur?

En organisasjonskultur defineres som de uformelle normene og verdiene som vokser frem og har betydning for livet i, og virksomheten til, formelle organisasjoner (Christensen et al. 2009: 52). Når en formell organisasjon utvikler uformelle normer og verdier i tillegg til de formelle, får den særegne institusjonelle trekk, og kan kalles en institusjonalisert organisasjon. De uformelle normene som vokser frem gjør en organisasjon mer kompleks, og mindre fleksibel og tilpasningsdyktig overfor nye krav. Samtidig kan en slik utvikling også tilføre nye og nødvendige kvaliteter, som potensielt kan gjøre organisasjonen bedre rustet til å bedre løse oppgaver og det sosiale fellesskapet. Organisasjonskulturen blir noe som «sitter i veggene», og som de ansatte kan tilegne seg etter en viss tid i organisasjonen (Ibid.:).

Informantene mine jobber innenfor ulike instanser preget av potensielt ulike verdier og normer. Her kan det være et spenningsforhold mellom ulik faglig kompetanse og autonomi i forhold til «sin» utdanning. Dette gjelder kanskje spesielt innad et NAV-kontor der landskapet er preget av veldig ulike utdanningsgrupper. Det kan også oppstå dilemma der faglige prioriteringer og premisser kan stå i motsetning til hva som er både politisk mulig og økonomisk ønskelig.

2.6.3 Myteperspektivet: Hva er myter?

Nøkkelforesetningen i myteperspektivet er at organisasjoner befinner seg i institusjonelle omgivelser der de konfronteres med sosialt skapte normer på hvordan de bør være utformet. De sosialt skapte normene kalles myter. Organisasjonens omgivelser vil gi rammebetingelser for organisasjonens faktiske adferd, og særlig vil økonomiske, sosiale, politiske, teknologiske og

demografiske forhold påvirke beslutningsadferden. En organisasjons legitimitet sikres ved at mytene underbygger at den formelle strukturen er en rasjonell, sosialt og politisk verdsatt måte å nå satte mål på (Christensen et al. 2009: 75f, Christensen 1994: 32). Mytene fungerer dermed som en ferniss, en ytre glans, og har ikke direkte instrumentelle effekter. Ideen er at mytene kan fungere som et utstillingsvindu overfor omgivelsene, mens den faktiske adferden innad i organisasjonen er styrt av andre forhold enn mytene, som den gamle formelle strukturen (Christensen 1994: 31f). Dette kan resultere i at arbeidet internt i organisasjonen, til tross for endring utad, følger tidligere formell normativ struktur med den gamle handlingslogikken og målstyringen.

I mitt prosjekt vil det være svært relevant å se på hvordan informantene i NAV, som jo er en organisasjon i endring, forholder seg til det ytre bildet av organisasjonen. Dette bildet lokker blant annet om én dør til de fleste offentlige tjenester, i kontrast til det gamle og mer oppdelte systemet med Aetat og sosialkontor. Vil man kunne si at noe av reformen bærer preg av å være en glanset ferniss, eller fungerer NAV lokal som én velfungerende enhet med generell og god kunnskap?

3 Tidligere forskning

Dette kapittelet vil først se nærmere på tidligere forskning generelt i forhold til ulike arbeidsmarkedstiltak, og deretter spesielt på forskning rundt arbeidsmarkedstiltak for gruppen med psykiske lidelser.

3.1 Hvilke tiltak virker?

Husabø og Nervik gav i 2006 ut en oversikt over, og kunnskapsstatus om, tiltak for sosialhjelpsmottakere generelt (Husabø & Nervik 2006). Det viktigste funnet her er at tiltakene må tilpasses brukerne sine behov og «skreddersøm» blir et viktig stikkord. Dette er som nevnt tidligere et poeng både politikere, forskere og de som arbeider med disse tjenestene har vært enige om, og det gjenspeiles både i fokuset til NAV-reformen, Opptrappingsplanen og Nasjonal Strategiplan. Videre legges det vekt på at kartleggingen i forkant må være god, og at en må ta hensyn til brukernes individuelle behov i hele prosessen (Ibid.:75). Andre sentrale funn viser at det er stor variasjon mellom tiltakene, både i innhold, organisering og varighet. De ulike brukergruppene har behov for ulike tilbud, men en finner tegn til at en kombinasjon av kvalifiseringstiltak (opplæring) og arbeidstreningstiltak (arbeidspraksis) eller formidlingstiltak (lønnstilskudd) gir god uttelling for brukerne. VVV-kurset jeg evaluerer er et eksempel på en slik kombinasjon der opplæring i en teoridel kommer i forkant av en praksisplass. Det ser ut til at kommunale tiltak for de gruppene lengst fra arbeidsmarkedet har mindre effekt enn i de statlige tiltakene der en ofte finner mer ressurssterke deltakere. Vilje Viser Vei er et statlig finansiert tiltak, men skillet mellom kommunal og statlig regi er naturlig nok i endring i forhold til NAV-reformen. Mye tyder på at det å hjelpe langtidsledige ut i arbeid er noe av den største utfordringen staten har (Ibid.:). Det er derfor viktig for hjelpeapparatet å komme raskt på banen, noe satsingen på «raskere tilbake» gjenspeiler. Mange brukere har behov for omfattende hjelp og tiltak på flere ulike nivå. Dette taler positivt for NAV-reformens fokus på samordning av tjenester. Fokuset på behandling, i tillegg til VVV-kurset, er i tråd med dette. Husabø og Nervik (2006) understreker videre at målet for tiltaket ikke trenger å bety en overgang til ordinært arbeid, men også at «et steg på veien-tiltak» kan være med på å bedre livskvalitet og helse hos den enkelte bruker. Igjen er VVV-kurset et eksempel, der de ulike deltakerne arbeider med sin personlige handlingsplan med egne delmål, og ikke nødvendigvis med et felles mål om ordinært arbeid etter endt kurs. Det som trekkes frem som spesielt viktig for fremtiden er å rette fokuset både på kvaliteten i de ulike tiltakene, samt å fokusere på hvilken rolle

brukeren selv skal spille i velferdsbyråkratiet.

Spesifikk forskning på gruppen med psykiske lidelser i arbeidstiltak, er i Norge et forholdsvis nytt forskningsområde. Det er en vanskelig gruppe å studere, da gruppen er svært sammensatt i forhold til sin helse, andre faktorer som for eksempel utdanning og sosialt nettverk, og tilleggsproblematikk som rusavhengighet. Med *Opptappingsplanen for psykisk helse* ble det satt et nytt fokus på den stadig voksende gruppen med psykiske lidelser i Norge. Kulstad (2009) setter gjennom sin masteroppgave «Å bygge en grunnmur- En implementeringsstudie av Opptappingsplanen for psykisk helse i kommunene» fokus på statens satsing på gruppen med psykiske lidelser. Hun viser til funn som tyder på at det blant annet er store utfordringer knyttet til manglende måloppnåelse og fokus på kvalitative målsetninger. Dette som et resultat av vage og uoperasjonaliserbare målsetninger om kvalitet. Hun finner videre at en på viktige områder som mestring, brukermedvirkning og normalisering ikke har kommet langt nok. Hun mener likevel en har oppnådd mye de disse ti årene, man fikk bygget en grunnmur og laget et fundament i kommunene for videre utvikling av psykisk helsearbeid (Kulstad 2009:59). Kulstad understreker hvor viktig det er å opprette stabile fagmiljøer med lokal kompetanse for å kunne gi et stabilt godt tilbud. NAV-reformen bærer også fanen om økt brukermedvirkning. Og Vilje-Viser- Vei paraplyen er som nevnt NAVs satsing på gruppen psykisk syke med Strategiplanen som utgangspunkt når det gjelder mål og arbeidsmetoder for disse prosjektene. Jeg vil i kapittel 3.2 se litt på erfaringer gjort internasjonalt på de med psykiske problemer i arbeidsmarkedstiltak.

3.2 Hvordan integrere psykisk syke inn i arbeidslivet? -internasjonale trender

Internasjonalt ser det ut til å være en konsensus om at direkte utplassering i ordinært arbeidsliv foretrekkes fremfor skjermede ordninger for psykisk syke (Ose et al. 2008:95). Norge har en sterk visjon om et inkluderende arbeidsliv. Dette gjør det likevel nødvendig å kunne tilby skjermede tiltak i perioder da brukerne kan være for syke til å fungere i åpne tiltak, da vi samtidig ønsker å unngå passiv stønadsytelse. Utviklingen innen psykiatrisk rehabilitering og attføring går i retning av å etablere evidensbaserte praksiser som standardiserte tiltak³. På 2000-tallet i USA ble det etablert evidensbaserte metoder basert på prinsippet om at brukerne raskest mulig skal ut i ordinært arbeid,

3 Evidensbasert metode er en intervensjon det finnes konsistent vitenskapelig støtte for at utfallet bedres for pasienten (Ose et al. 2008:94).

fordi dette gir de beste effektene målt på blant annet indikatorer som jobbutfall, klinisk tilstand og lønnsnivå (Ibid.:94). «Supported Employment» (heretter forkortet til SE) eller «Individual Placement and Support» (heretter forkortet til IPS) er nok det som kommer nærmest det vi i Norge kaller «Arbeid med Bistand», men det er usikkert på om dette fyller kravene til at det kan kalles IPS (Ibid.:95). Dette er arbeidsmarkedstiltak som skal hjelpe arbeidssøkere under yrkesrettet attføring til å få eller beholde en jobb. Tiltakene skal være en personlig tilrettelegging som tar utgangspunkt i behov, interesser og evner for å finne frem til en jobb som brukeren mestrer og trives i. I Norge er «Arbeid med Bistand» i liten grad evaluert i forhold til om dette kan fungere i forhold til gruppen psykisk syke, og lite kan fortelle oss om dette gir en langvarig arbeidslivstilhørighet (Ibid.:95). Selv om en kan diskutere om «Arbeid med Bistand» korrelerer med tanken bak SE, kan det være nyttig å se på prinsippene for SE som viktige kvalitetskriterier når en utformer og gjennomfører et arbeidstiltak. Jeg vil derfor se på noen prinsipper for SE og se om jeg kan se noen sammenheng med hvordan de tenker og gjennomfører VVV-kursene på Euroskolen. Prinsipper for evidensbasert SE kan defineres som følgende; ingen eksklusjon, integrere yrkesmessige tiltak med psykiske helsetiltak, rådgiving om fordelene med SE, klientens egne preferanser, raskt i gang med jobbsøking, oppfølging, samt team-baserte tiltak (Corrigan, Mueser, Bond, Drake & Solomon 2008). Fylkeskoordinator i NAV Sør-Trøndelag har også lagt frem IPS, og da spesielt forskning fra Canada, som inspirasjonskilde til NAV her hjemme. Norge har også vært med på å videreutvikle noen felles kvalitetskriterier for SE. Dette resulterte i tre grupper å evaluere i forhold til: *Resultater av SE* (lønnet jobb i ordinært arbeid, jobbmatch, fullverdig medlem av fellesskapet, muligheter for karriereutvikling), *SE prosessen* (involvering, informasjon, trygghet, fortrolighet, fleksibilitet, kontakt, yrkeskartlegging, jobbsøking, trening på jobben, bistand og samarbeid på arbeidsplassen), og til sist; *SE struktur* (tilrettelegger må ha faglig kunnskap, yrkeserfaring, ferdigheter og egenskaper, SE tjenesten må tilfredsstillende mange krav, nettverksamarbeid og nasjonale og regionale rammer). Disse faktorene vil være overlappende og gjensidig avhengige av hverandre, og en suksessfull SE prosess beskrives derfor som en kombinasjon av alle kriteriene i alle de tre gruppene (Ose et al. 2008:49). I mitt prosjekt kan det være hensiktsmessig å se på om noen trekk ved VVV-kurset er spesielt forenlige med prinsippene bak SE og de tre gruppene for kvalitetskriterier. Dette fordi IPS og SE blir oppgitt som en inspirasjon for NAV, samt at tiltak basert på SE-prinsipper har gitt gode resultater for gruppen med psykiske lidelser internasjonalt. Evalueringen har likevel ikke dette som hovedmål, da VVV-kurset ikke enkelt kan defineres som et rent SE-tiltak.

4 Metodisk tilnærming

En beskrivelse av hvilke prosesser og virkninger som skjer i et tiltak, bør ideelt baseres på en datainnsamling som har fulgt hele prosessen fra begynnelse til slutt (Baklien 2000:56). I mitt prosjekt har jeg gjort dette så langt det har vært mulig med henhold til tid og ressurser. Jeg var ikke til stedet på kurset helt i starten, jeg kunne risikert å «skremme bort» potensielle informanter dersom jeg kom for tidlig inn i prosessen. Jeg mener kursvarigheten og antallet på kurset har gitt en god mulighet for meg til å skaffe meg oversikt over prosessen fra begynnelse til slutt så langt det er mulig. Jeg kunne ha fulgt flere kursdeltakere, men jeg har heller valgt å inkludere flere ulike instanser. Det at jeg har intervjuet ulike aktører fra kjeden av instanser fra begynnelsen i førstegangsmøtet med en veileder, til slutten; møte med ordinært arbeidsliv og en arbeidsgiver, mener jeg bidrar til at jeg kan få et innblikk i hvilke premisser som virker inn under hele prosessen.

Thagaard (2002) hevder en innen samfunnsvitenskaplig forskning skiller mellom kvalitativ forskning, der en søker i dybden og søker betydning, mens man i kvantitativ forskning legger vekt på utbredelse og tall (Thagaard 2002:16). Dette prosjektet er som tidligere nevnt en casestudie der jeg bruker kvalitative metoder. For å samle data har jeg benyttet dybdeintervju og dokumentanalyse.

4.1 Hvorfor velge casestudiet?

Casestudier er undersøkelser der forskeren ser på et lite antall enheter eller caser, og videre analyserer en betydelig mengde informasjon om de få casene studien omfatter (Thagaard 2002:187). Jeg begrunner valget av casestudium med bakgrunn i at dette er en metode som er godt egnet til å forstå komplekse sosiale fenomen (Yin 1994:3). En casestudie kan videre defineres som en empirisk undersøkelse som ser på et samtidfenomen i sin vanlige kontekst – spesielt når grensene mellom fenomenet som studeres og konteksten er uklar (Ibid.:13). Jeg vil ikke ha kunnet forklare arbeidstiltaket uten å se på konteksten det opererer innenfor. Konteksten blir en del av arbeidstiltaket, tiltaket kan for eksempel ikke forstås uten at jeg ser på hvilken innflytelse de ansatte har på det opplegget som tilbys. De ansatte på tiltaket vil igjen være under påvirkning av eksterne faktorer og arbeidsinstruksjoner fra en høyere instans. Spørsmålene mine til informantene har speilet disse faktorene. Viktigheten av å kunne studere konteksten bygger oppunder å bruke casestudie som fremgangsmåte i mitt prosjekt. Casestudier kan også være fruktbare når det gjelder å oppnå kunnskap som peker utover enheten undersøkelsen fokuserer på (Thagaard 2002:187). Dette er

svært viktig når det gjelder overførbarheten⁴ til forskningsdesignet mitt.

Avgrensning i en casestudie skjer gjennom å avgrense og definere analyseenheten ved å velge en problemstilling og tilhørende underspørsmål (Yin 1994:121). Ifølge Yin (1994) er casestudien et naturlig valg av strategi dersom forskningsspørsmålet er av typen «hvordan..?» og «hvorfor..?» (Ibid.:1). Hovedproblemstillingen i prosjektet har som tidligere nevnt vært «**Hvordan fungerer Vilje Viser Vei-kurset for psykisk syke?**» som belyses gjennom tre underspørsmål: «*Hvordan blir premissene for tiltaket lagt?*», «*Hvordan er de ulike aktørenes samspill med på å påvirke tiltaket?*», og til sist; «*Hva opplever den enkelte deltaker som viktig i sin prosess for å lykkes?*» Disse spørsmålene er delvis utledet fra nevnte teori i delkapittel 2 og legger sammen med teorigrunnlaget føringer på hvordan jeg har gått frem med henhold til intervjuguider. Måten problemstillingen min er utformet er derfor også et argument for å benytte casestudiet.

4.2 Det kvalitative forskningsintervju

Jeg vil i dette delkapittelet diskutere formålet med kvalitative forskningsintervju og størrelsen på datamaterialet. Jeg vil også gi et innblikk i bruk av intervjuguide og tolkning og analysestrategi i mitt prosjekt. Formålet med å foreta kvalitative forskningsintervju er å innhente beskrivelser fra intervjupersonenes oppfatninger rundt et fenomen, for videre å gi en god innsikt i informantenes erfaringer, tanker og følelser (Thagaard 2002). Forskeren kan ha ulike tilnærminger til sin egen rolle i en slik prosess. Det ene ytterpunktet er en positivistisk tilnærming der man har en forståelse av at data er noe som finnes, og at forskerens oppgave er å samle inn og systematisere dem (Alvesson & Sköldberg 2008: 32). Informantenes oppfatninger gjenspeiler hva de faktisk har opplevd utenfor intervjusituasjonen, og forskeren skal fungere som en ”nøytral” formidler av disse oppfatningene. Det andre ytterpunktet er en konstruktivistisk tilnærming som i større grad er mer opptatt av intervjusituasjonen som kontekst, og at data utformes i den relasjonen som utvikles mellom informant og forsker. Tilhengere av denne tradisjonen har en oppfatning av at erfaringer i den ”ytre verden” ikke kan formidles i intervjusituasjonen, men at informantenes beskrivelser skapes der og da (Thagaard 2002: 83).

Min rolle som forsker inneholder begge disse oppfatningene. Jeg er av den tro at informantene mine

4 Med henhold til Thagaards (2002) kriterier for kvalitet i kvalitativ forskning; troverdighet, bekreftbarhet og overførbarhet.

har hatt noe å si i forhold til virkeligheten utenfor vår intervjusituasjon. Samtidig har jeg forsøkt å være åpen og oppmerksom på at konteksten for intervjuet er viktig, og at beskrivelser fra informanter vil kunne være situasjonsavhengig. Deltakerne på kurset ble intervjuet på Euroskolen. Dette håper jeg gjorde det enklere å få informanter siden de da var på en kjent arena, og heller ikke trengte å engasjere seg på fritiden. De hadde da allerede brukt rundt en måned på å bli kjent med sine omgivelser og jeg følte det som om jeg var på besøk hos dem, i deres trygge sfære.

Jeg har hatt en delvis strukturell tilnærming i alle mine intervjuer. Tema og spørsmål var lagt på forhånd med bakgrunn i presentert teori, men rekkefølgen endret seg underveis og utviklet seg naturlig i intervjusituasjonen. Dette henger også sammen med at de ulike teoriene glir inn i hverandre. Oppfølgingsspørsmål varierte også naturlig etter hva informantene svarte. Kvale (1997: 21) definerer et slikt halvstrukturert intervju som ”et intervju som har som mål å innhente beskrivelser av den intervjuedes livsverden, med henblikk på fortolkning av de beskrevne fenomenene”.

Dybdeintervju er valgt for å forsøke å få et dyptgående inntrykk av de ulike aktørenes erfaringer og oppfatninger. Alle mine intervju tok fra ca en time til en time og 45 minutter, og med unntak av intervjuet med veilederen på NAV Lokal benyttet jeg båndopptaker. Årsaken til at hun ikke ønsket båndopptaker var at hun i forkant ikke trodde hun hadde så mye å bidra med da hun kun hadde henvist et mindre antall brukere til VVV-kurs. Jeg brukte en del tid i begynnelsen med henne for å få henne til å slappe av og berolige henne med at jeg ikke først og fremst var på leting etter rene fakta om kurset, men mer interessert i hennes generelle arbeidshverdag. Jeg fikk tilbakemelding på at det ikke hadde vært så «skummelt» som hun hadde fryktet. Alle informantene ble intervjuet sammen med meg alene. I forhold til deltakerne på kurset var det viktig med henhold til mål i Strategiplanen at all oppfølging skal være individuelt tilpasset, og det var derfor viktig å innhente personlige erfaringer alene med en informant, i stedet for fokusintervju i grupper. Euroskolen er også opptatt av individuelle mål og delmål, og det var nødvendig å få stort fokus på den enkelte deltaker for meg også. Dette gjøres enklest med meg og en deltaker alene. Under fokusintervju i grupper er også faren stor for at dominerende parter lettere kan fremme sitt synspunkt. I forhold til mine teoretiske utgangspunkt som jo blant annet fokuserer på samhandling, kommunikasjon, arbeidsdeling og autoritetsforhold var det også viktig for meg å kunne få de ulike instansene til å uttale seg om hverandre. Jeg stilte samme spørsmål til de ulike informantene om «de andre», dette for å fange opp spenningsfelter som kunne virke inn på gangen i prosessen.

Når det kommer til *størrelsen på datamaterialet* er en tradisjonell retningslinje at antall informanter ikke bør være større enn at det er mulig å gjennomføre dyptpløyende analyser (Thagaard 2002: 57). Antall informanter begrenses derfor av tilgangen på tid og ressurser. I mitt prosjekt, som gikk over til sammen seks til syv måneder, var det realistisk å få gjennomført ca åtte til ti intervju. I kvalitative studier benyttes ofte strategiske utvalg, som vil si at informantene velges ut på en måte som er hensiktsmessig i forhold til problemstillingen (Ibid.: 55ff). Jeg valgte derfor informanter i NAV Lokal (en veileder som møter og informerer bruker om tiltak), NAV Sør- Trøndelag (som koordinerer VVV), Euroskolen (arrangør av tiltak, - her representert av kursleder og øverste ansvarshavende), to deltakere på tiltak, og deretter samme deltakere i praksisdelen av tiltaket. Som nevnt inkluderte jeg også en tidligere deltaker og hennes arbeidsgiver som hadde erfaring i å ta inn mennesker fra NAV og kurs på praksis. Dette for å strekke tidsperspektivet litt utenfor rammen jeg hadde til rådighet. Det har vært viktig i forhold til teori at alle de ulike aktørene blir presentert. Svakheten til et såpass begrenset datamateriale er generaliserbarheten, men samtidig ligger det en stor styrke i å kunne gå dypt inn og avdekke faktorer som det ikke hadde vært mulig å fange opp gjennom en større og mer overfladisk tilnærming. Ideelt hadde jeg kunne følge et større antall kursdeltakerne, men jeg har som nevnt isteden prioritert å se på et størst mulig spekter av aktører involvert i prosessen.

Når det gjelder selve *intervjuguidene* reflekterer spørsmålene det jeg i teoridelen av prosjektet har funnet å kunne virke inn på måloppnåelsen til et tiltak. De viktigste temaene belyses i intervjuguidene, men siden jeg gjennomførte intervjuene bare delvis strukturerte gjorde jeg det mulig å være fleksibel på rekkefølgen, og åpen for å ta opp eventuelt andre viktige temaer som dukket opp underveis. Dette fant jeg svært verdifullt da intervjuene ofte utviklet seg mer som en samtale, noe jeg tror bidro til at informantene følte seg trygge i situasjonen og åpnet seg.

Som forsker måtte jeg i forkant av intervjuene også vurdere de etiske dilemmaer som kunne oppstå under samtalene. Spørsmålene kunne selvfølgelig ikke være for private eller kontroversielle til at de aktuelle respondentene skulle føle seg fortrolig med å svare. Det er også viktig å være oppmerksom på hvordan forskeren framstilles i en intervjusituasjon, blant annet med tanke på problemstillingen om at undersøkelsesobjektene eller respondentene kan svare det de tror forskeren ønsker å høre. Intervjusituasjonen i seg selv kan virke som en meningsskapende kontekst (Thagaard 2002: 100f). Jeg håper jeg fikk informantene mine til å svare det de selv mener er riktig ved å avvæpne meg selv helt fra starten ved å legge opp til en «kameratslig» og forståelsesfull tone. Alle intervjuene så nær som ett ble tatt opp med båndopptaker, noe som selvfølgelig skjedde med informantenes samtykke.

Grunnen til at det ene intervjuet med en veileder på NAV ble tatt opp uten båndopptaker var som nevnt overfor usikkerhet fra informantens side. Det var da enklest for meg å imøtegå hennes ønske og notere underveis. Jeg ønsket å unngå en konflikt i starten av intervjusituasjonen og det gikk helt greit å notere og skrive et utbroderende sammendrag kjapt i etterkant.

Med henhold til *tolkning og analysestrategi* når jeg transkriberte intervjuene i etterkant, skrev jeg ned intervjuene ordrett og i direkte form for å gjøre troverdigheten høyest mulig. Dette gjorde det også greit for meg for å huske «stemningen» i intervjusituasjonen og informantens natur. Jeg har i analysen redigert enkelte sitat for å gi materialet en mer skriftlig form. Etablert teori representerer et utgangspunkt for analysen min i forhold til at mine hovedkategorier i intervjuguidene har basert seg på velkjente påvirkningsfaktorer om hva som virker inn på en prosess. Ved å knytte mønstre i dataene som utgjør mine underkategorier opp til eksisterende teori og kunnskap på denne måten, kan man dermed si at nye teoretiske perspektiver utvikles gjennom analysen av data (Thagaard 2002: 177; Alvesson & Sköldberg 2008: 55). Disse perspektivene blir presentert under hovedfunn.

Et fenomen kan få ulike betydninger ut ifra hvordan man velger å tolke et utsagn. Jeg har forsøkt å innta en bredere forståelsesramme enn intervjupersonenes egen selvforståelse og mening, og prøve å se lengre enn de direkte uttalelsene for å få et bilde av hva de egentlig er et uttrykk for. Dette samsvarer med den tolkningsrammen som Kvale (1997) kaller ”kritisk forståelse basert på sunn fornuft”. Jeg har i den grad det er mulig forsøkt å sette utsagnene inn i en teoretisk sammenheng, og her vil tolkningene kunne kategoriseres i den tolkningsrammen som kalles ”teoretisk forståelse”. Kritikkk mot en tolkningsramme der en søker å se lengre enn informantens utsagn er at dette vanskelig, om umulig kan la seg bevises. En vil aldri vite sikkert om en tolker «riktig». Ved å vise til direkte sitat, kan en åpne for andre mulige tolkninger fra leser.

4.3 Dokumentanalyse

Vedung (1997:147) anbefaler at man benytter seg av ulike datakilder, og bruker parallelle metoder for datainnsamling, og Yin (1994:82) påpeker at dokumenter er viktige for å støtte opp under informasjon fra andre kilder. Dersom informasjonen dokumentene fremskaffer er motstridende heller enn støttende, er det god grunn til å undersøke nettopp dette emnet nærmere. I min oppgave vil dokumentanalysen i hovedsak basere seg *Åpenhet og helhet. Om psykiske lidelser og tjenestetilbudene* på (Stortingsmelding nr. 25 (1996-97)), Stortingsproposisjon 63 (1997-98) *Om*

*opptrappingsplanen for psysisk helse 1999-2006, Et inkluderende arbeidsliv (NOU 2000: 27), samt Nasjonal strategiplan for arbeid og psykisk helse 2007-2012, med det formål å utlede og drøfte hvilke målsetninger fylkeskommunene har å forholde seg til, og for å beskrive bakgrunnen for Vilje Viser Vei og kurset på Euroskolen. I tillegg har jeg benyttet meg av forskningsrapporter fra SINTEF, for å underbygge statistikk og kunnskap om situasjonen rundt arbeid og psykisk helse i dag. Etter som prosessen utviklet seg, ble det mer og mer slik at jeg forholdt meg til den nasjonale strategiplanen da det er denne som mest direkte preger VVV-kurset gjennom kravspesifikasjonen. Viktige deler av strategiplanen bygger også på en viktig pilar i NAV-reformen; **brukermedvirkning.***

4.4 Metodiske utfordringer

I forhold til alle forskningsprosjekt er det viktig å vurdere forskerens *etiske ansvar* og forskningens *kvalitet*. Med etisk ansvar menes det at jeg må opptre redelig og nøyaktig i presentasjonen av mine egne resultater, samt i vurderingen av andre forskeres arbeid. Videre er det et særlig etisk ansvar knyttet til kvalitativ forskning der kontakten mellom forsker og informant blir såpass tett (Thagaard 2002:22f). Tre prinsipper kan legges til grunn; *informert samtykke*, *konfidensialitet* og til sist – forskeren skal tenke gjennom de *konsekvensene* det vil ha for informanten å delta i forskningsprosjektet. Dette er alle viktige moment jeg har tatt i betraktning for mitt prosjekt. Å gi tilstrekkelig kunnskap om formålet og hovedtrekkene med min evaluering i forkant var viktig for å få deltakerne informert nok til å ta en egen vurdering og gi et samtykke. Kursleder på Euroskolen var allerede kjent med deltakernes psykiske helse og forutsetninger, og det var naturlig at han presenterte prosjektet for deltakerne i forkant.

Etter en presentering gjennom en e-post til fylkeskoordinatoren fikk jeg et møte med dem der de åpnet opp for at jeg kunne få evaluere VVV-kurset. De gav meg videre kontaktinformasjon og informerte også selv Euroskolen, så dette var til stor hjelp. Med bakgrunn i at kurslederen jobbet nærmest gruppen jeg ønsket å evaluere, gav han klarsignal til når det passet at jeg kom å intervjuet deltakerne. Da hadde han på forhånd informert gruppen og skaffet frivillige til å være med på prosjektet mitt. Det var her også et spørsmål om taushetsplikt. Kanskje var det noen deltakere som ikke ønsket besøk av meg i det hele tatt, derfor måtte den første informasjonsdelen gå gjennom kursleder. Videre er prinsippet om konfidensialitet viktig: «De som gjøres til gjenstand for forskning, har krav på at all informasjon de gir, blir behandlet konfidensielt. Forskeren må hindre

bruk og formidling av informasjon som kan skade enkeltpersoner det forskes på» (NESH 1993 i Thagaard 2002:24). Dette har jeg imøtekommet gjennom å anonymisere informantene i analysedelen. Jeg har også slettet intervjuene på båndopptakeren fortløpende. Til sist er det viktig å ta hensyn til hvilke konsekvenser forskningen kan ha for informantene, og kanskje spesielt hindre negative utfall. Det kunne vært nyttig og fått litt bakgrunnsstoff om deltakeren fra Euroskolen eller NAV, men som jeg forsto er slik informasjon svært taushetsbelagt. Sett i et positivt lys har jeg prøvd å få informantene til å oppleve det å få noen som lytter og er interessert, som noe oppløftende.

Med forskningens *kvalitet* menes det ofte forskningens reliabilitet, validitet og generaliserbarhet. Thagaard (2002: 21) mener det i kvalitativ forskning kan være mer hensiktsmessig å snakke om *troverdighet*, *bekreftbarhet* og *overførbarhet*. *Troverdighet* er knyttet til at forskningen utføres på en tillitsvekkende måte. Det er her viktig å redegjøre for hvordan data er blitt samlet inn, og overbevise leseren at dette er gjort på en redelig og best mulig måte (Thagaard 2002:178). Jeg er i analysedelen blant annet klar på hva som er primærdata og hva som er mine egne vurderinger, i for eksempel gjengivelse av intervjusituasjoner. Jeg reflekterer også over den øvrige konteksten, samt min relasjon til informanten. *Bekreftbarhet* er knyttet til tolkning av resultatene og det er her viktig at man som forsker går kritisk gjennom grunnlaget for sin egen tolkning, og at studien bør kunne bekreftes av andre (Ibid.: 182f). For å skape rom rundt mine egne tolkninger, er jeg nøye med å markere sitat aktivt i analysedelen. Slik er det også mulig for leseren å gjøre seg sine egne betraktninger. I tillegg setter jeg uttalelsene inn i en kontekst i forhold til hvilken rolle den aktuelle aktøren som uttaler seg besitter. Ved å gi slike ”tykke beskrivelser” for å gi innsikt i situasjonen og konteksten rundt uttalelsene (Geertz 1973), kan andre lesere gjøre seg opp en mening om hvorvidt tolkningene jeg presenterer er fornuftige. Noe av det viktigste jeg vil gjøre for å imøtekomme kravet om bekræftbarhet er det å sette analysen i sammenheng med tidligere forskning og teori på området. Jeg har som nevnt utledet spørsmål fra teori, i tillegg til å sette IPS-prinsippene opp mot kriterier for dette VVV-kurset.

Generalisering av data er helt avgjørende når det gjelder å avgjøre om funn fra kvantitativ forskning kan benyttes (Ringdal 2001). Når det gjelder kvalitativ metode, vil antall analyseenheter hindre muligheten for en slik generalisering. Dette prosjektet er ikke gjennomført for å undersøke flest mulig enheter for å si noe typisk, men derimot for å kunne øke forståelsen av hva som skjer i VVV-kurset på Euroskolen. I denne sammenheng er det interessant å finne ut om den forståelsen som utvikles innenfor min studie også kan være relevant i andre sammenhenger (Thagaard 2002:170). *En analytisk generalisering* involverer en begrunnet vurdering av i hvilken grad funnene fra en

studie kan brukes som rettleiding for hva som kommer til å skje i en lik eller ulik situasjon (Kvale 1997: 161ff). En casestudie vil ikke støtte seg til en statistisk generalisering, men heller til en slik analytisk generalisering hvor man ønsker å generalisere resultatet til en teori. For å styrke den eksterne validiteten til studien, kan teorien(e) testes videre gjennom replikasjoner av funnene i andre case med samme utgangspunkt (Yin 1994:35f). Dermed vil denne studiens eksterne validitet være uavklart frem til andre casestudier bekrefter resultatet. For at en generalisering, eller *overføring*, i kvalitativ forskning skal være gyldig, må trekkene som sammenlignes være relevante, noe som er avhengig av en innholdsrik og dyptgripende beskrivelse av saken. Dette har jeg gjort gjennom en inngående beskrivelse av bakgrunnen for tiltaket, samt intervjuer der jeg har kunnet gå dypt inn i hvordan aktørene oppfatter dette arbeidstiltaket for gruppen psykisk syke. Jeg argumenterer for at bakgrunnskjennskap til dette tiltaket og informantenes uttalelser kan være relevante for å skape kunnskap om hvordan tilsvarende tiltak kan organiseres på best mulig måte. Et viktig siktemål for case-studier er da også å ha et mer generelt siktemål, da casen som regel er valgt ut systematisk (Thagaard 2002 187f). I mitt prosjekt er casen valgt med henhold til temaet som er utgangspunktet for min oppgave; arbeidsliv og psykisk syke.

5 Evalueringsform – effekt eller prosess i fokus?

Innenfor evalueringsforskning er det utviklet en mengde ulike retninger og modeller som skiller seg fra hverandre. Både med hensyn til formål og funksjon i forhold til det evaluerte tiltaket, sider ved forskningsdesignet, metodologisk tilnærming og gjennomføring. Grovt kan en skille mellom evalueringer som assosieres med *kontroll* eller *utvikling*. Dette deles inn i *summative* og *formative* vurderinger. Summative evalueringer betegner i korthet ex post studier av et tiltaks samlede effekter, og derav navnet «effektevaluering» (Foss 2000:40f). En effektevaluering vil se på effekten av tiltaket opp mot ønskede mål, altså graden av måloppfyllelse. Mohr (1995) definerer i *Impact Analysis for Program Evaluation* denne typen evaluering som en ligning der en tar utgangspunkt i en hendelse X og et (ønsket) utfall Y og årsakssammenhengen mellom disse (Mohr 1995:1). Evalueringen vil finne hva som hadde skjedd om ikke tiltaket hadde blitt gjennomført. For å kunne finne dette er det helt avgjørende å kunne sammenligne utfallet, Y, med det kontrafaktiske (Ibid.:4). Det kontrafaktiske, «det som kunne ha vært», vil alltid være forbundet med noe usikkerhet, men kan gi en indikator. En effektevaluering vil altså fokusere på måloppnåelse og en trenger en sammenlikningsgruppe som står utenfor det en evaluerer. Det er her også viktig å identifisere sideeffekter, for å kunne avdekke kausaliteten i tiltaket. Ulike aktiviteter kan både påvirke resultatet direkte, eller oppfylle sidemål, som igjen vil kunne lede til det overordnede målet (Mohr 1995:16). En slik resultatlinje krever et målbart og materielt resultat. Dette krever også en kultur i forskningsmiljøet for å drive slik eksperimentell forskning med en sammenlikningsgruppe.

Historisk var det slike målinger av effekt og ryddige årsaksmodeller som ble brukt for å evaluere offentlig virksomhet (Baklien 2000:52). Men da ofte uten en sammenlikningsgruppe, slik at en ikke kunne kontrollere for den kontrafaktiske utviklingen. Forskningsdisiplinen slo igjennom tidlig på 70-tallet i forbindelse med Pressman og Wildavskys utgivelse av boken *Implementation* i 1973. De store amerikanske velferdsprogrammene som ble igangsatt under Kennedy og Johnson på 1960-tallet viste en meget lav måloppfyllelse, noe som i ettertid ble forklart med at reformene faktisk ble utført på en helt annen måte enn forventet. Ved å se på gjennomføringen av et tiltak eller en reform kunne man altså få kartlagt hva den lave måloppfyllelsen kunne skyldes (Winter 2001: 55ff). Ofte er det altså ikke nok bare å måle effekten et tiltak har, man må også forstå de prosessene som påvirker effekten (Winter 2001: 118). Samtidig legger ulike etiske tradisjoner opp til ulik forskning med henhold til å skape et sammenlikningsgrunnlag. I Norge ville det for eksempel vært vanskelig å studere to grupper, der kun den ene fikk et tilbud om et nødvendig hjelpetiltak.

Baklien (2000) forklarer en prosessevaluering som enten å beskrive hvilke prosesser som er satt i gang, dvs. beskrive virkningene av et tiltak, eller beskrive de prosessene som skapte virkningene, eventuelt en kombinasjon av dette. Hovedmomentet i en forklarende prosessevaluering kan beskrives ved å stille følgende spørsmål; hvorfor avviker de faktiske resultatene av en offentlig intervensjon med de intenderte forventningene fra beslutningstakernes side? I forhold til min evaluering vil det i forhold til Baklien (2000) være hensiktsmessig å stille spørsmålet; hvorfor avviker de faktiske resultatene av VVV-kurset i forhold til målet? Problemstillingen min stiller spørsmål om «**Hvordan fungerer Vilje Viser Vei- kurset for psykisk syke?**». Dette mener jeg favner dette spørsmålet, samtidig som den åpner for å fange opp det som også virker positivt i forhold til deltakernes utvikling.

Det at jeg har fokusert på slike individuelle prosesser mener jeg peker mot å benytte prosess-studie. Jeg har ikke noe konkret materielt målbart resultat, og det at deltakerne er så ulike gjør det nødvendig å gå kvalitativt i dybden. Suksesskriteriene til tiltaket kan heller ikke beskrives kvantitativt med samme målestokk, men varierer med henhold til de ulike deltakernes ressurser. Det vil derfor være vanskelig å gripe evalueringen an som en ren effektstudie. Jeg vil også fremheve viktigheten av å nettopp fange opp virkningene i prosessene i et slikt tiltak, da det godt kan være en vellykket prosess for den enkelte, selv om vedkommende ikke straks kommer seg ut i ordinært arbeid. Det å komme et stykke videre på veien er like viktig, både for den enkelte, og også i et samfunnsøkonomisk perspektiv. Om målet kun var å komme ut i jobb etter avslutningen av kurset, ville en risikere at deltakere som ikke var klar for det igjen møter veggen. Dette kan oppleves som et stort nederlag som kanskje vil koste deltakeren og samfunnet mer enn om den enkelte får individuell oppfølging og egne tidsperspektiv der deltakeren kan kjenne på mestring underveis. Det konkrete sluttproduktet er da også «kun» en handlingsplan som beskriver hvordan deltakeren kan nå et endelig mål, og komme seg ut i jobb.

6 Vilje Viser Vei-kurs på Euroskolen – Å finne veien til målet

Euroskolen er en kursansvarlig aktør, der oppgaven ligger i å kvalifisere og formidle personer som står utenfor arbeidslivet inn i ordinært arbeid (Euroskolen 2009). De tilbyr kurs av ulik varighet og innhold. Kurset jeg har evaluert i mitt prosjekt er et tilbud for mennesker med psykiske problemer og er som sagt en del av Vilje Viser Vei. Målgruppen er arbeidssøkere med psykiske lidelser bosatt i Trondheim. Disse skal ha et ønske om en ordinær jobb, men trenger veiledning i forhold til jobbønsker, motivasjon og eventuell kvalifisering. Deltakerne skal i utgangspunktet være motivert for å ta steget ut i arbeidslivet. Herav også «creaming» som valg av rekrutteringsstrategi. De skal videre ha et avklart forhold til sin lidelse, og det er også en fordel om deltaker har gjennomgått nødvendig behandling, og har/har hatt behandlingskontakt.⁵ Kursdeltakerne deltar først på en teoridel som går over åtte uker, før de fortsetter i en praksisdell der de har arbeidstrening i en ordinær bedrift over 16 uker. Oppfølgingen fra Euroskolen stopper imidlertid ikke etter arbeidstreningen, Euroskolen har gjort det til et poeng ikke å overlate deltakeren til seg selv, men hjelpe deltakeren videre til en annen bedrift, eller eventuelt oppfølging videre der hvor deltakeren har hatt praksis. Teoridelen inneholder veiledning i yrkesvalg, arbeid med hensiktsmessig handlingsplan og avklaring av muligheter etter kurset. Deltakerne får også arbeidsmarkedskunnskap, hjelp til å bedre kommunikasjon og presentasjon, personlig utvikling/personlig analyse og hjelp til å legge mestringsplan. De bruker blant annet teaterøvelser for å øve opp selvtilliten, og for å bli mer oppmerksom på kroppsspråk. Det er her viktig at målene deltakerne setter for seg selv føles oppnåelige og dermed er egnet til å gi deltakeren mestringsfølelse og økt selvtillit når han eller hun etter hvert kommer nærmere. Praksisen er ment å gi deltakerne en relevant arbeidspraksis innen et ønsket arbeidsområde, samt fungere som en avklaring på hvilken stillingsprosent som passer den enkelte (Euroskolen 2009). Denne prosessen skal skje med tett individuell oppfølging fra kursleder, både i teori – og praksisperioden. Det er individuelle samtaler i tillegg til gruppeundervisningen. Euroskolen sier de er opptatt av «hvordan arbeidsevnen påvirkes, og hvordan kvalifisering og arbeid påvirker den psykiske helsen» (Ibid.).

Kurset er lagt opp som et samarbeid mellom kursleder, veileder, aktuelle arbeidsgivere, helsevesenet og NAV (Euroskolen 2009). Sammen skal NAV, deltaker og Euroskolen sikre fremdriften og følge opp deltakeren. Veien fra NAV til Euroskolen starter med at en bruker av NAV får tilbudet og informasjon gjennom sin veileder på NAV lokal. Sør-Trøndelag Fylkeskommune

⁵ Gjengitt fra «bilag 1- kravspesifikasjon» som en del av konkurransegrunnlaget fra NAV i anbudsprosessen jf kurset.

koordinerer VVV-tiltakene og pusher informasjon og «reklamerer» for tiltaket ned til NAV lokals veiledere. Hvis brukeren synes tilbudet er interessant, arrangeres det et møte mellom bruker, NAV og Euroskolen. Her avklares det endelig om bruker er klar for dette, og om Euroskolen tror dette er det riktige tilbudet for brukeren. Brukeren får eventuelt tilbud om plass, og blir nå en deltaker som først følger den teoretiske delen over åtte uker, før deltakeren blir plassert ut i arbeidspraksis i 16 uker. Kurslederen på Euroskolen spiller her en viktig rolle, og skal både følge opp kursdeltaker og arbeidsgiver gjennom hele perioden⁶.

Euroskolen har vunnet anbud om slike AMO-kurs i flere år, og de utformer tiltakene på bakgrunn av en kravspesifikasjon fra NAV. Dette er i forhold til VVV-kurset et utgangspunkt på bakgrunn av nasjonal strategiplan, og Euroskolen står ganske fritt i å forme tiltaket videre slik de finner det hensiktsmessig i forhold til kunnskap om brukergruppen og tidligere erfaring. Dette ser vi i VVV-kurset der overordnede mål i Strategiplanen er å få psykisk syke til å fungere i ordinært arbeidsliv. Samtidig ser fylkeskoordinator og Euroskolen at deltakerne har så ulike utgangspunkt med henhold til bakgrunn, sykdomsbilde, behandlingsprosess og ressurser at en heller tenker at det er flere delmål som settes på veien. Kravspesifikasjonen inneholder heller ikke bastante mål og hevder hovedmålet skal være «å avklare deltakerne og lage handlingsplaner som setter dem på rett spor i forhold til videre jobb eller utdanning/opplæring». Det er derfor nødvendig for dette tiltaket å ta utgangspunkt i en slik «trappetenking», der deltakerne i stedet setter seg individuelle delmål og mål som kan gi dem en følelse av mestring, og kjenne at de er på riktig vei. Suksesskriteriene blir derfor individuelle i forhold til den enkeltes utgangspunkt⁷. Individuell tilpasning er da også en viktig del av VVV, Strategiplanen og NAV-reformen. I kravspesifikasjonen står det også spesielt at opplæringsdelen skal være individuelt tilpasset, og at synliggjøring av den enkeltes evner, ferdigheter og helsemessige utfordringer skal skje gjennom:

- Analyse av egen kompetanse og jobbkapasitet (eventuelt gjennom enkel testing), med fokus på den enkeltes styrker.
- Opplæring i /bistand til informasjonssøk via data og andre kilder som grunnlag for å kunne analysere arbeidsmarkedet for valg av retning på yrkesområdet.
- Arbeid med mestring og mestringsmål for den enkelte deltaker.
- Arbeid om mål om bedret selvtillit.
- Motivasjon.

⁶ Informasjon om veien fra NAV til Euroskolen er gitt i møte mellom fylkeskommunen og undertegnede 05.11.2009.

⁷ Informasjon om metoder på Euroskolen gitt i møte mellom Euroskolen og undertegnede 27.11.2009.

- Fokus på kosthold og livsstil.
- Felles frokost skal være en integrert del av kurset.
- Systemkunnskap – legge til rette for at deltaker vet hvordan han/hun skal få kunnskap om sine rettigheter. Herunder også kunnskap om Individuell plan.
- Opplæring i arbeidslivets spilleregler, personlig økonomi og eventuelt andre emner som kursarrangøren finner nødvendig.
- Avklaring om veien videre er å gå rett ut i jobb eller om kompetanseheving/videre avklaring er nødvendig.
- Samarbeid med de bistandsyttere som er nødvendige og har en positiv betydning for å lykkes i målet om jobb (behandler, sosialtjenester osv.).
- Avklaring av behov for spesiell tilrettelegging av jobb.
- Prosesser for å avdekke eventuelle problemer knyttet til lese- og skrivevansker og/eller andre lærings- og omstillingshemninger. Likeså avklaring på om det foreligger helsemessige hinder for å gå videre.⁸

Gjennom hele prosessen skal det «fokuseres på personlige, faglige og sosiale faktorer som grunnlag for sluttproduktet; en detaljert handlingsplan som beskriver hvilke aktiviteter som må gjennomføres for at deltakeren skal komme seg i jobb.» Hele kurset skal baseres på utstrakt individuell og gruppebasert rådgivning og yrkesveiledning fra Euroskolen. Samhandling står i fokus og NAV ønsker også at Euroskolen skal arrangere jevnlig sosiale aktiviteter i gruppen med kursdeltakere.

Slike yrkesforberedende kurs og arbeidstrening er internasjonalt kalt YKA eller «pre-vocational training». En sammenlikningsstudie gjort av Crowther i 2001 ser på YKA i forhold til rene IPS/SE tiltak. Studien finner empirisk støtte for at SE er mer effektiv enn YKA i å hjelpe personer med psykisk lidelser, men samtidig at SE er langt mindre tilgjengelig enn YKA (Ose et al. 2008:50f). Som tidligere nevnt har vi ikke i Norge rendyrkede tiltak basert på SE-prinsipper, men det er som sagt interessant for min analyse å se på hvilke av de evidensbaserte SE-prinsippene som gjør seg gjeldene i VVV-kurset på Euroskolen. Jeg mener at det ser ut som om flere av SE-kriteriene kan være til stede jf VVV-kurset. En vinkling der en ser tiltaket i sammenheng med SE mener jeg som nevnt kan være fruktbart da SE-kriteriene internasjonalt er regnet som et pålitelig utgangspunkt for kvalitetssikringen av et arbeidstiltak (Ibid.).

⁸ Punkter er hentet fra «bilag 1- kravspesifikasjon» som er en del av konkurransegrunnlaget i anbudsrunder om VVV-kurset.

7 Mine informanter

Deltakerne kategoriseres i analysedelen som deltaker A, B og C. Deltaker A er en ung mann som har forsøkt å starte ulike utdannelser etter videregående uten å lykkes. Han er nå i begynnelsen av 20-årene og har hatt psykiske problemer siden ungdomsskolen. Mannen fullførte dessverre ikke opplegget på Euroskolen og droppet ut rett i forkant av praksisperioden. Jeg har fått vite gjennom kursleder og veilederen hans hos NAV at det er den psykiske helsa hans som ikke har vært god nok til at han klarte å fortsette. Deltaker B er en kvinne i slutten av 30-årene, er gift og har tre barn. Hun er utdannet førskolelærer og hadde mange år i arbeidslivet som førskolelærer før hun til slutt «møtte veggen». Hun var sykmeldt ett år før hun begynte på VVV-kurset. Deltaker C er en kvinne i midten av 20-årene som har vært deltaker på et VVV-kurs tidligere og hun jobber nå i tilnærmet full jobb der hun hadde praksisperioden sin. Hun var sykmeldt etter noe som først var en fysisk skade i armen, og var utenfor arbeidslivet i nesten to år før hun fikk tilbud om VVV-kurset. Alle deltakerne har hatt samme kursleder på Euroskolen. Kursleder på Euroskolen har jobbet der i rundt tre år, med bakgrunn blant annet som lærer på barneskole og i voksenopplæringen. Leder på Euroskolen har en svært allsidig bakgrunn når det gjelder både utdanning og arbeidserfaring. Hun har lang erfaring med å sitte i ledelsen og har blant annet drevet egen bedrift. Hun har også vært elev ved Garuda lederskole hvor hun er sertifisert i Garuda analyse. Hun oppgir sin lederstil som «avslappet» og spøker med at hun er den «fødte leder» som «handler i kraft av den hun er». Hun startet i Euroskolen som kursleder og har tidligere fungert som kursleder for samtlige kurs der. Arbeidsgiver i analysen er arbeidsgiveren til deltaker C som etter fullført teoridel fikk tilbud om praksisplass i denne bedriften. Deltaker C jobber fortsatt her. Arbeidsgiver har i tillegg til å ta i mot arbeidskraft gjennom VVV-kurset, erfaring med å ta inn brukere rett fra NAV. Fylkeskoordinatoren er en av to som koordinerer Vilje Viser Vei-satsingen i NAV Sør-Trøndelag. Hun har blant annet bakgrunn fra gamle Aetat og er utdannet i rådgivningsfag fra universitetet. Hun jobber sammen med den andre fylkeskoordinator med oppfølging rundt samtlige Vilje Viser Vei-prosjekt i Sør-Trøndelag.

8 Hvordan virker tiltakets premisser og de ulike aktørenes samspill inn på VVV-kurset?

Jeg vil nå se nærmere på ulike premisser for VVV-kurset. Dette innebærer å se på hvordan de ytre rammene, som ressurser, politiske planer og reformer preger de som jobber innad i NAV Sør-Trøndelag og på Euroskolen. Jeg vil se på hvordan dette igjen er med på å påvirke brukernes prosess i VVV-kurset. Mine funn kan illustrere hvordan samarbeidet mellom de ulike aktørene fungerer, og på hvilken måte organisasjonene fungerer som beslutningstakere. Det vil også naturlig være et fokus på struktur- og aktørbetingelser innad de ulike instansene. Analysen baserer seg på presentert teori i kapittel 2. Kapittel 9 vil gå enda nærmere inn på deltakerne jeg fulgte på VVV-kurset og funn her kan særlig forklares av Bakliens modell for struktur- og aktørbetingelser fra 2000, presentert i kapittel 2.1 til 2.4.

8.1 Er samarbeid vanskelig?

Som nevnt innledningsvis legger NAV-reformen opp til at brukeren skal møte et helhetlig og sammenhengende tilbud tilpasset brukerens behov og situasjon. Mitt prosjekt kan være med å tydeliggjøre hva som skjer når mange ulike aktører samarbeider om et felles mål; her å lage et tilbud som virker positivt for de med psykiske problemer som ønsker å delta i arbeidslivet. NAV er en stor organisasjon som innad er delt inn i ulike nivå. For best mulig å møte brukernes helhetlige behov, er det et mål i NAV-reformen at en har en struktur med mest mulig generell kunnskap og én dør ut mot bruker. Et koordinert samarbeid mellom enheter blir derfor prioritert fremfor store ressurser innad i én spesialisert enhet. Dette kan motvirke det Jacobsen (2004) kaller for en «sektorforsvarer», der en mister evnen til å se løsninger utenfor sitt eget perspektiv. Som vist i kapittel 2.5 fokuserer Jacobsen (2004) også på fordelene med å dele inn kunnskap i mer spesialiserte enheter, blant annet kan en dele inn komplekse områder inn i mer håndterlige deloppgaver. Jeg vil komme mere tilbake til hvordan NAVs veiledere opplever det å ha oversikt over store og komplekse saksfelt i kapittel 8.2, der jeg vil ta for meg brukerens opplevelse av møte med veileder. Her vil jeg fokusere på veilederens nye hverdag, som en større «allviter» enn tidligere. Jeg vil i dette delkapittelet fokusere mer på hvordan organisasjonsstrukturen virker inn på muligheter for samarbeidet det legges opp til mellom de ulike instansene.

Det er interessant å se på hvordan strukturen innad i NAV Lokals kontor, hos fylkeskoordinatoren,

og på Euroskolen er organisert, om den er mer hierarkisk ordnet, eller mer fleksibel og flat. Jeg har også sett på samarbeid og roller aktørene i mellom. Fokuset er på virkningen av å organisere det på den ene eller den andre måten. Den byråkratiske styreform er som nevnt i kapittel 2.6.1 en Webersk idealtipe som vektlegger klare over- og underordninger i organisasjoner. I et slikt ideelt byråkrati er det også viktig med en klar arbeidsdeling, spesialisering og rutiner. Dette for å jobbe mest mulig effektivt.

Når jeg ser på de prosessene jeg har observert i NAV Sør-Trøndelag under ett i forhold til et slikt instrumentelt syn på de ulike organisasjonene, vil jeg hevde at de i stor grad drives av et samarbeid preget av fleksibilitet og en tydelig flat struktur. Det skjer riktignok en koordinering ovenifra gjennom fastlagte føringer i Strategiplanen. Som nevnt i kapittel 2.5 kan utfordringer knyttet til dette være problemer med hensyn til et administrativt hierarki, som kan resultere i sentraliseringsproblemer av type informasjons- «overload», køproblemer, lange beslutningsprosesser og mangelfull oppfølging på grunnplanet (Knudsen 2004:26). Jeg vil si at mye av denne problematikken blir imøtekommet av at Vilje Viser Vei- prosjektene er lokalt styrt gjennom fylkesleddet. Det er en nasjonal satsing, men som nevnt kan fylkene selv styre mye og tilpasse tiltakene lokalt. Innad i Sør-Trøndelag fylke mener jeg det legges godt til rette for en kort beslutningsprosess, og nærhet mellom de ulike planene. Blant annet besøker fylkeskoordinator jevnlig både NAV Lokal og er også til stede i de ulike tiltakene. Det er her aktuelt å snakke om graden av *samordning* og *spesialisering* (Christensen et al. 2009) som vist i kapittel 2.6.1. Når man ikke spesialiserer seg på ett felt vil det potensielt kunne skape større rom for fleksibilitet mellom medlemmene i en organisasjon.

Særlig er rotering mellom organisasjonsmedlemmer tydelig på Euroskolen, der de har en fleksibel arbeidsdag der det av mine informanter oppleves naturlig å hjelpe hverandre. En kan for eksempel ta kursdager for andre kursledere om det trengs. Leder på Euroskolen synes det er helt riktig at hun tar på seg slike oppgaver ved siden av å være administrativ leder. Hun sier hun i forhold til arbeidsmiljø «.. ønsker å ha det åpent og inkluderende, at man kan komme med sine ting uten å bli høvlet ned, at man kan komme med synspunkt, ideer, sanne ting». Det er naturlig å trekke en slutning om at et slikt åpent og inkluderende arbeidsmiljø for de som er kursledere også påvirker deres lederstil og den måten de ønsker å jobbe med deltakerne på kurs. Deltakerne jeg intervjuet opplever det å være på Euroskolen som å være på en trygg og inkluderende arena. Jeg kommer mer tilbake til dette i kapittel 9.

Med en hierarkisk struktur vil arbeidsoppgaver organiseres etter en horisontal spesialisering. Sett utenifra er rollene rundt VVV klart definert; Euroskolen leverer et tiltak, fylkeskoordinator godkjenner tiltak og deltakere, NAV Lokal finner deltakere og arbeidsgiver tar i mot deltakerne i praksisperioden. En klar arbeidsdeling er som vist i kapittel 2.1 (Baklien 2000) nødvendig for å sikre en effektiv prosess. Fylkeskoordinator vektlegger også at hennes posisjon «bestemmer» over tiltaksleverandøren, Euroskolen;

«...roper vi hopp, så skal de hoppe... Det er prinsippet, vi bestiller, de utfører. I praksis har vi en samhandlingsmetodikk, der vi diskuterer. Veileder legger jo inn et ord på hvorfor denne deltakeren er riktig for kurset. Vi prøver å gjøre det mest mulig smidig.»

Dette utsagnet fra fylkeskoordinatoren synes jeg speiler prosessen ganske bra. På overflaten er det definerte roller, men om en ser litt nærmere er de ulike aktørene i et gjensidig avhengighetsforhold hvor de tilpasser og hører på hverandre. Som vist i kapittel 2.1 vektlegger også Bakliens (2000) modell en god kommunikasjonsstruktur som avgjørende for at en prosess skal kunne fungere.

Møte med NAV Lokal er ofte starten på prosessen for en potensiell deltaker for VVV-kurset. Her jobber veilederne i et miljø som preges av et stort mangfold i bakgrunn og utdanning. Som nevnt i kapittel 2.6.2 har også kulturen som vokser frem innad en organisasjon betydning på hvordan virksomheten fungerer. Landskapet innad i NAV Lokal, og i prosessene rundt VVV er preget av ulike aktører på ulik utdannings- og fagbakgrunn. Mine funn peker i retning av at dette mangfoldet ikke blir sett på som noe problem, men tvert i mot oppleves som berikende og positivt. Jeg mener en forutsetning for å kunne dra nytte av et slikt mangfold av kunnskap vil være å basere seg på en flat struktur der flest mulig vil bli hørt og tatt med i prosessen, at man hindrer fremveksten, eller eventuelt bygger ned «sektorforsvarere» fra det gamle trykkesystemet. Det ville være uheldig om den gamle organisasjonskulturen fortsatt skulle være gjeldene. Hele NAV skal ha høyeste prioritet på brukeren, ikke på konflikter innad i forhold til at noen skal bestemme mer enn andre. Det virker som takhøyden på mange arenaer i NAV Sør-Trøndelag er stor, og det må den være for at man kan jobbe best mulig sammen med brukeren i sentrum. Blant annet trekker veileder på NAV Lokal frem fagmøtene de har en gang i uka der de kan diskutere saker uten at noe er «feil». Hun mener videre det er viktig med erfaring, men at det også er nyttig med «nye ideer og tanker så en ikke setter seg fast». Hun mener en med NAV-reformen gav avkall på litt spesialkompetanse, men at det er mye bedre for bruker «å ha en å forholde seg til».

Disse funnene kan vise at det nye NAV ikke fungerer som en glanset ferniss, et utstillingsvindu preget av myter som ikke stemmer med virkeligheten som nevnt i kapittel 2.6.3. Tvert i mot, kan NAV være på vei til et sted der den ytre legitimiteten i form av NAV-reformen og politiske planer henger sammen med organisasjonens faktiske aktivitet. Veilederen understreker at det er viktig å kunne trekke inn eksterne ressurser om man er usikker. Jeg mener en flat struktur gjør det enklere og mer tilgjengelig å dra nytte av andres utdanning og kunnskaper.

Når det gjelder *formålsrasjonaliteten* som nevnt i kapittel 2.6.1 og mål-middel-tankegangen (Christensen et al. 2009) har Vilje Vise Vei som vist klare intensjoner og mål basert på Strategiplanen. Samtidig er gruppen med psykiske lidelser stor og allsidig, og en suksess trenger ikke å være betinget av full deltakelse i arbeidslivet. Jeg ser at de forskjellige tiltakene under VVV-paraplyen har noen ulike «inngangskriterier» for hvem som skal tilbys tiltaket, og derav varierer også målene til deltakerne ved endt tiltak (NAV 2009c). Målet for deltakerne på VVV-kurset er som sagt individuelle, det eneste konkrete er at de skal ha skrevet en personlig handlingsplan for veien mot målet om deltakelse i arbeidslivet. Mine funn viser at Vilje Viser Vei kurset på Euroskolen preges av god kunnskap, samtidig som ansatte på tiltaksleverandøren står i et autoritetsforhold til fylkekoordinatorene. Som nevnt er fleksibiliteten og samhandlingen mellom instansene tydelig, men en ser likevel et vertikalt autoritetsforhold der fylkeskoordinatoren er kapteinen, noe jeg mener er nødvendig. Fylkeskoordinatorene styrer etter klare mål når kravspesifikasjonene til tiltak utformes, og dette er viktig for at bruker skal få et best mulig tilbud basert på kunnskap og erfaring med brukergruppen. Dette er også nødvendig ved at finansieringen er øremerket med henhold til tiltak som følger målene i Strategiplanen. Det å ha statlige føringer på hvordan en arbeider med gruppen psykisk syke oppleves også riktig fra NAV Lokals side:

«Planen er jo mer på samfunnsnivå, de som utarbeider tiltak, i et samfunnsperspektiv. De statlige føringene er viktige på toppen, de går gjennom fylket, ned til avdelingslederne, og så ned til veilederne. Det er positivt med slike føringer og jeg ser utbytte av at tiltak blir laget på bakgrunn av slike mål. Da vet jeg som veileder hva tiltakene bygger på.»

Ett viktig skifte i NAV-reformen var også at det gikk fra en fokusering på grupper, til individet. Dette henger sammen med brukermedvirkning som jeg har funnet igjen som et viktig ideal for alle de ulike aktørene i prosessen rundt VVV-kurset. Som følge av dette vil målene og midlene følge den enkelte bruker, ikke hele satsingsgrupper, som psykisk syke. Dette mener jeg krever levende og fleksible organisasjoner med fokus på samhandling og mangfoldig utdanning, noe jeg synes

instansene involvert i VVV-kurset jeg evaluerer er et godt eksempel på. Det er klare definerte roller, og kunnskap og mål defineres ovenfra, men det er samtidig store rom for en flat struktur der den enkelte bruker kan komme foran en forenklet byråkratisk rutinetankegang. Dette krever naturlig nok mer av den enkelte instans, og det er fruktbart å se på for eksempel NAV Lokals veiledere i forhold til Lipskys (1980) teori om store krav og tidspress. Jeg vil se nærmere på dette i følgende delkapittel.

8.2 NAVs veiledere – et personavhengig sjansespill i bedring?

«Sykemeldinger bare løper jo måned etter måned via fastlege. Så når det går en åtte til ti måneder, da først kommer NAV på banen, med hva gjør vi nå? Det er jo veldig individuelt hvem du har som veileder. Det vet de fleste som går på dette kurset. Det er veldig tilfeldig at de har fått muligheten til å komme hit. Det er noen som vet veldig mye om slike kurs som dette, noen vet ikke. Noen er litt avventende, mens andre er mer ivrig på at man skal være i aktivitet.»

De deltakerne jeg fulgte på VVV-kurset var fornøyde med sine veiledere på NAV Lokal. Det ser imidlertid ut til at ingen av mine informanter har blitt fulgt opp gjennom dialogmøter eller fått tilbud om tiltak som ”Raskere tilbake” på et tidligere tidspunkt. Da er det likevel klart at noe har gått galt i oppfølgingsarbeidet. Mine informanter gav uttrykk for at det på kurset generelt var stor misnøye med veilederne på NAV Lokal. Dette ble også bekreftet av kursleder og leder på Euroskolen. Leder på Euroskolen understreker viktigheten av å ha en stabil veileder:

«... kanskje kurslederen kjenner på tilgjengeligheten til NAV Lokal, kanskje noen går hele teoriperioden uten en veileder, at ingen tar ansvar. Mye uro i NAV har gjort det vanskelig å komme i kontakt med veilederen. Dette kurset sier noe om at veileder skal være på plass og tilgjengelig. Det har vært mange endringer i den prosessen..»

Veiledernes potensielle tidspress kan også illustreres med fylkeskoordinatorens mer politiske utspill:

«De store spørsmålene for oss her nå, mer internt, er hvorfor legge så mange midler inn i det som går til kjøp av tiltaksplasser kontra det som skal brukes internt til stillinger og drift av NAV. Er det fornuftig bruk av tid at en skal ha en saksbehandler som kanskje skal håndtere 120 og ha oversikt over alt, en skal jo skrive en oversikt og kjenne personene godt nok til å mene noe om dette er et fornuftig tiltak for den enkelte, godkjenne og ha økonomiansvaret for det.»

I følge Lipsky (1980) er, som nevnt i kapittel 2.4, en stor utfordring for offentlig ansatte, en kløft mellom kravene som stilles fra ledelsen, politikken og klientene på den ene siden, og på den andre siden; de begrensede ressursene de har til rådighet. En følelse av å aldri strekke til kan føre til at bakkebyråkraten velger å utføre enklere og mer rutinepregede handlinger, i stedet for i dette tilfelle; å følge opp en som står utenfor arbeidslivet. En kan ønske å gjenvinne følelsen av mestring gjennom å prioritere oppgaver en har tid og kapasitet til å lykkes med (Greshams lov). Når jeg spør veilederen på NAV Lokal nærmere rundt tid til oppfølging svarer hun:

«Det er mye stress, men ulike brukere krever ulikt. Så selv om en på papiret har mange brukere, krever ikke alle like mye oppfølging. Det er viktig å bruke ressursene rundt seg, der kolleger kan avlaste hverandre, blant annet kommer Arbeidsrådgivingskontoret innom en gang i uka og kan bistå med kartlegging og testing av brukere.»

Dette synes jeg fanger opp mye av essensen NAV-reformen bygger på; ja- en må kanskje klare flere og mer komplekse oppgaver enn tidligere med en sektorspesialisering, men nå er NAV blitt en stor og potensiell åpen organisasjon med mye mer kunnskap til sammen enn før. Og det er jo nettopp sånn en ønsker at NAV skal virke, som én dør for bruker. Og da er det vel nødvendig at en opplever at en også jobber i én organisasjon innad? Dette henger sammen med legitimiteten til NAV, at utstillingsvinduet viser hva som befinner seg innenfor, sett i sammenheng med myteperspektivet jeg diskuterte i kapittel 2.6.3. Hvis en klarer å dra nytte av hverandres kunnskap og erfaringer innad har en potensielt en stor fordel i forhold til tidligere. Og nettopp derfor virker det viktig slik jeg har nevnt av funn tidligere at strukturen holdes flat, og tilgjengeligheten for hverandre blir maksimert. Det at Arbeidsrådgivingskontoret kommer innom en gang i uka er et eksempel på en slik kunnskapsdeling og avlastning. Fylkeskoordinatoren har også faste tidspunkt hun besøker NAV Lokal og informerer. Som vi ser av deltaker C har hun fått hjelp av også andre instanser i tillegg til sin veileder, en arbeidspsykolog fra nettopp Arbeidsrådgivingskontoret.

Flere av mine informanter nevner også *los-ordningen* som noe nytt og positivt for avlastning og kunnskap. Dette var et prosjekt som startet opp i Oslo i 2008, og nå ansetter de ulike fylkene losere på NAV Lokal. Losen skal ha veilednings- og oppfølgingsoppgaver overfor personer med psykiske lidelser og problemer, som ønsker å komme ut i arbeid. Personene vil ha et behov for sammensatte tjenester og tett oppfølging ut over det NAV normalt vil kunne gi. Losen kan ta over ansvaret helt for en bruker, eller gi tett rådgivning til veileder (NAV 2010c). Dette opplever veilederen jeg har

intervjuet på NAV Lokal som svært positivt i arbeidet med gruppen psykisk syke. Deltaker C trekker også frem samtaler med losen på hennes lokalkontor som nyttige.

Veilederen jeg intervjuet på NAV Lokal var med da det hele startet, da arbeid og trygd fysisk ble plassert sammen. Veilederne startet to og to på firemannsbord der de til å begynne med jobbet med separate oppgaver. De gikk deretter gradvis over til å dekke alle områder, og veilederen sier det ikke finnes noen tvil om at dette fungerer. I et kulturperspektiv heter det at hvis politiske og administrative ledere tvinger fram et nytt design og rask endring, vil institusjonelle faktorer arbeide mot dette og representere «fortidens stemmer». Da jeg spør hvordan det er med de som har jobbet lengst i det gamle systemet svarer veilederen at «de som har jobbet lengst i det gamle trygdesystemet er nok de som synes denne omstillingen var vanskelig, men de er også svært motiverte». Som nevnt i kapittel 2.6.2 er kultur noe som «sitter i veggene», og det tar tid å rive ned en gammel, for å erstatte den med en ny.

Leder på Euroskolen understreker at NAV Lokal er i stadig bedring på oppfølging av bruker, og er blitt mye flinkere til dette enn tidligere. Mangfoldet i en stadig voksende NAV-organisasjon virker å ha den kunnskapen det trengs for å få til et effektivt og godt tilbud for brukerne, men det trengs tid og åpenhet for å se mulighetene utenfor sitt skrivebord og sitt kontor. Med større handlingsrom for veilederne følger det også et større behov for effektivisering og riktig prioritering. De trenger en arbeidsmetodikk som fungerer til det beste for seg selv og brukerne av NAV. Tidvis kan det se ut til at dette ikke fungerer godt nok. Ulik organisasjonskultur i de gamle sektorspesialiserte kontorene har regjert i mange år, og det ville vært utopisk å tro at disse skillene ville bli revet ned med en gang en startet å ta ned de fysiske skillene, og plasserte veilederne i samme kontor. Samtidig ser jeg hos veilederen jeg intervjuet en stor optimisme på at dette vil vi få til, og i bunnen ligger en tro på at reformen er det beste for bruker. På lengre sikt vil da også kanskje interne ressurser kunne utnyttes bedre til det beste for de som jobber i systemet, og ikke minst for brukere med ulike behov. Fylkeskoordinatoren sier noe om et slikt regnestykke, også økonomisk:

«Men så skal du kjøpe et tiltak som kanskje koster NAV noe som ville tilsvart... pr stk koster en APS plass 13 000 i mnd. En arbeid med bistand plass koster ca 5000 i mnd. Når du har så mange som trenger tett oppfølging, er det jo mange hos saksbehandlerne som har sånt type tiltak i tillegg. Det er en tanke om det og hatt flere loser kunne ha vært mer effektivt i å få flere over i jobb, enn at en først har en saksbehandler, så sender man dem til et tiltak med ventetid, og så skal de gjøre sine jobber og så skal NAV følge opp dette parallelt. Hva er økonomien da? Isteden for og ansatte flere med kanskje

bare 20 saker pr. veileder. Det ville blitt færre som trenger tiltak. De ville fått den oppfølgingen de trenger her. Ut i jobb selv. I og med at det er tiltakene som jobber mot arbeidsgivere sitter ikke vi med førstehåndskunnskap om arbeidsmarkedet i den grad vi kunne ha gjort. Vi har oversikt via dem, og de vi følger opp selv, men vi kunne hatt enda bedre oversikt. Det er jo noen tanker en kan gjøre seg, men jeg ser ikke noen vei å påvirke dette»

Her tenker hun et scenario der flere ressurser internt ville resultert i flere veiledere og raskere og mer effektiv oppfølging innad i NAV-systemet. Dermed ville NAV hatt et mindre behov for å kjøpe tjenester. Samtidig kjenner hun på en avmakt i forhold til å nå fram med dette synspunktet. Kanskje er kanalene for informasjonsstrøm innad i NAV i positiv utvikling ved hjelp av en åpen og flat struktur. Kanskje det er tid for å se på og finne enklere og mer tilgjengelige måter for de ulike nivåene i NAV å påvirke og komme med synspunkt oppover i det politiske systemet?

8.3 «Raskere tilbake»?

Deltaker B var sykmeldt ett år før hun fikk tilbud om dette tiltaket, og hun hadde ikke vært på noen andre tiltak i denne perioden. Deltaker C hadde vært ute av arbeidslivet i nesten to år før hun fikk tilbudet om VVV-kurset. Denne deltakeren hadde heller ikke vært på noen tiltak tidligere, men hadde lyktes å ta opp to fag hun strøk i på videregående. Deltaker A hadde vært fram og tilbake i rundt fire år med henholdsvis strøjobber, studielån og dagpenger som inntekt. Heller ikke han hadde vært på noen form for tiltak i denne perioden. Både deltaker B og C var på rehabiliteringspenger (endret til arbeidsavklaringspenger fra mars 2010), noe som kvalifiserer til VVV-kurs. Et viktig spørsmål er om en form for tiltak kunne vært aktuelt på et tidligere tidspunkt. Eventuelt om en kunne fått en bedre oppfølging på plass gjennom dialogmøter underveis i sykemeldingsforløpet. Da hadde det kanskje ikke hadde vært nødvendig med et så omfattende kurs som VVV er, da begge deltakerne opplevde de psykiske problemene som noe som vokste frem mens de gikk hjemme. Deltaker B beskriver perioden sin hjemme som;

«.. ikke det at jeg har hatt noen problemer med psykisk helse tidligere, men bare det å være hjemme et helt år når man er vant til å være i full jobb, veldig aktiv og i en jobb der en gir mye av seg selv, fleksibel... og alle de egenskapene jeg har til vanlig, og til.. oj, der satt jeg hjemme i sofan ja, ingen som trenger meg lenger, nå er jeg sykmeldt, dette er ikke livet mitt leger. Da er veien kort til å falle litt ned og få problemer med helsa, både fysisk og psykisk.»

Om et slikt tilfelle kunne fått mer hjelp tidligere, hadde den hjelpen hun trengte for å bli klar for arbeidslivet kunne vært gitt gjennom en eller flere samtaler og veiledning fra veiledere på NAV Lokal. Gjennom ”Raskere tilbake” har det også vært muligheter for en oppfølging av psykiske plager på et tidligere tidspunkt, gjennom for eksempel Coperiosenteret⁹.

Dette er eksempler på at kommunikasjonsstrukturen ikke har fungert. Mine informanter skulle blitt fanget inn i systemet før, og funnet en plan videre på et tidligere tidspunkt. Som nevnt trekker Baklien (2000) frem kommunikasjonsstruktur som avgjørende for at en prosess skal fungere optimalt. Det at personer jeg viser eksempler på her, ikke blir fanget opp av systemet, kan tyde på en brist i kommunikasjonen. Lipskys (1980) teori om bakkebyråkrater kan forklare dette. Både fylkeskoordinatoren og veilederen på NAV Lokal legger vekt på at det er knapp tid til god oppfølging av brukerne. Mine informanters veiledere kan ha følt et så stort arbeidspress, at de i stedet for en mer kompleks oppfølging, har valgt å konsentrere seg om enklere rutinepregede oppgaver. I en organisasjon i endring kan det også ha vært problemer Jacobsen (2004) fokuserer på; dobbeltarbeid og gråsoner. Som jeg diskuterte i kapittel 2.5 kan et vanlig problem i en koordineringsprosess der flere kan ha ansvaret, være gråsoner der ingen egentlig tar ansvaret for en oppgave. I forhold til oppfølging av sykemeldte kan det i en endringsprosess blitt sådd tvil om hvem som skal ta initiativet til møter og oppfølgingsplaner av den sykemeldte. Det være seg arbeidsgiver, lege eller veileder på NAV. Taperen av dette blir dessverre den sykemeldte som kan bli satt utenfor arbeidslivet lengre enn nødvendig.

I et samfunnsøkonomisk perspektiv er tiltak som VVV-kurset en stor utgiftspost. Fylkeskoordinatoren setter som nevnt i kapittel 8.2 fokus på hvor nyttig det kunne vært å frigi mer ressurser inn i NAV lokalt, i stedet for å investere store summer på å kjøpe eksterne tjenester fra private aktører som Euroskolen. Hun fortsetter; «Når du har så mange som trenger tett oppfølging, er det jo mange hos veilederne som har sånne typer tiltak i tillegg.» Så om man kunne kommet inn på et tidligere tidspunkt for deltaker B og C, kan det tenkes at oppfølging kunne vært løst med samtaler lokalt, og dermed også på en mer kostnadseffektiv måte.

⁹ Coperiosenterets hovedtjenester består av en etablert bedriftshelsetjeneste, poliklinisk virksomhet for pasienter med lettere psykiske lidelser og har også et rehabiliteringssenter (coperio 2010).

8.4 «Supported Employment»- en viktig inspirasjon for VVV-kurset?

«Individual Placement and Support» (IPS) ble nevnt av fylkeskoordinatoren som spesielt interessant som retningslinjer for tiltak i NAV i Norge. IPS og «Supported Employment» (SE) bygger på de samme ideene og har vist gode resultater internasjonalt. Jeg ønsker å se på i hvilken grad disse SE prinsippene (Corrigan et al. 2008) gjør seg gjeldene i forhold til VVV-kurset jeg har sett på.

Med det første prinsippet «ingen eksklusjon» menes det at klienten selv skal avgjøre om han eller hun er klar for et yrkesmessig tiltak. I stedet for at vurderingen skal gjøres av en fagperson. Dette prinsippet kan en og se i sammenheng med Bakliens (2000) teorier rundt aktørperspektiv og interesse vist i kapittel 2.1. Det å «eie prosessen» er et sentralt prinsipp i NAVs fokusering på brukermedvirkning. I mitt tilfelle var alle brukerne avhengig av å få informasjon fra sine veiledere om kurset for å kunne ta en informert avgjørelse. Her har jeg vist til funn i kapittel 8.3 som tyder på at denne prosessen hadde kunne kommet i gang tidligere. Samtlige av de deltakerne jeg intervjuet hadde forholdsvis kort tid på å bestemme om de var klar for å benytte seg av et slikt yrkesrettet tiltak som VVV-kurset er. Spesielt tydelig var dette hos deltaker A som heller ikke fullførte VVV-kurset. Han gav uttrykk for at han ikke hadde noen spesiell motivasjon annet enn at kurset ble et alternativ til å gå hjemme, og at han hadde kort tid og lite informasjon om kurset i forhold til å ta en informert beslutning. Han kjente også på en samvittighet overfor NAV og sin veileder om å benytte seg av tilbudet fremfor å passivt motta penger; «Når du sitter der sammen med saksbehandleren din på NAV og de tilbyr deg noe, så føler du at du må ta dette, siden du får penger av dem.» På den annen side har ingen psykolog eller annen behandler direkte påvirket brukernes avgjørelse om å benytte seg av kurset. I forhold til brukernes helsemessige oppfølging, har de selv stått fritt til å takke ja til VVV-kurset, uten innblanding fra en fagperson på om de for eksempel egentlig var klar for dette helsemessig. Slik sett avgjør bruker selv.

Når det gjelder neste prinsipp om å «integre yrkesmessig tiltak med et psykisk helsetiltak» vil jeg si at de som jobber med VVV-kurset har dette som en viktig målsetting. Fordelen av å ha mottatt behandling i forkant og eventuelt under et slikt kurs blir også understreket av veileder på NAV Lokal. Deltakerne på VVV-kurset har ikke psykologisk hjelp i direkte sammenheng med kurset, men det er nærmest et krav for deltakelse at de mottar slik oppfølging fra annet hold når de er på kurs. Deltaker B som hadde «møtt veggen» hadde også et stående tilbud fra Coperiosenteret som hun ønsket å benytte seg av etter teoridelen. Hun hadde også i forkant av kurset hatt en time hos dem for å «få pakket ut av ryggsekken» (sitat deltaker B).

Når en ser på prinsippet om å gi rådgivning om fordelene med SE blir det jo i denne sammenhengen litt annerledes da VVV-kurset ikke følger en komplett modell for SE. Når det for eksempel gjelder arbeid med bistand skal brukeren få hjelp til å få en konkret forståelse av de fordelene assosiert med arbeid med bistand-tiltaket. I forhold til VVV-kurset ser deltaker B og C på dette kurset som en ”gullkantet anledning” (sitat deltaker B) til å komme seg videre på veien til ordinært arbeidsliv. Dette er deres helhetlige bilde på situasjonen. Deltaker A er mer opptatt av konkrete fordeler her og nå, som muligheten til å bruke kursleder som referanse i en søknadsprosess om praksisplass. Jeg stilte også spørsmål i forhold til den tiden da brukerne ville fortsette å være på «kurspenger», altså stønad fra NAV, mens kolleger vil motta lønn. Her virker deltakerne veldig oppmerksom på fordeler med dette, blant annet gjør det at deltakerne i starten av en praksisperiode slipper det ansvaret overfor en arbeidsgiver som følger med lønn. Det virket som kurslederne fremstiller lønn fra NAV som noe positivt. Deltakerne virket lettet over å slippe ansvaret i starten som følger med en full lønn. De ville gjerne ha tiden i starten til og prøve å feile i sitt eget tempo, uten å stå så mye til ansvar for andre enn seg selv. Da jeg spurte kursleder, sa han at det på hvert kurs var noen som prøvde og ymtet frempå med at de jobbet «gratis», men at de da gav dem en «realitiesjekk»;

«Vi prøver å få fokus over på at da faktisk har en «lønn». Vi prøver å vinkle det så de ser nytten av det. Hva er alternativet for eksempel? Hvis det første du fokuserer på er at du er gratis arbeidskraft i en bedrift, da må du begynne å åpne øynene.»

Mine funn viser at fokuset på det sosiale og struktur i hverdagen gjør at deltakerne ser fordeler med å komme seg «ut» og på tiltak.

Klientens egne preferanser er også en viktig del av SE. Dette innebærer at yrkesmessige mål, støtte, oppfølging og rekkefølgen av tiltak skal individualiseres med henhold til klientens preferanser og ikke fagpersonens vurderinger av hva som er klientens beste. Dette gjelder for eksempel type jobb, klokkeslett, arbeidssted, og om klienten skal fortelle om sin psykiske lidelse på jobb. Alle disse områdene ble belyst i mine intervjuer med de ulike informantene. Kursleder vektla at de selv kan velge hvordan de ønsker å fortelle om sine problemer til arbeidsgiver;

«Det er vel noe alle er spente på det. Det størsteparten er redd for er at arbeidsgiver ikke tillater dem å begynne i 50 prosent... Hvorfor vil du bare jobbe 50 prosent? For det spørsmålet vil jo komme... skal jeg si at jeg har vært dypt deprimert i tre år, eller skal jeg komme med en litt lettere

utgave? Det er noe alle kjenner på, hvor mye de skal fortelle. Vi snakker om dette, hvordan de skal forholde seg til sånne ting. For det er ingen som har krav på å vite deres historie. De må kjenne litt på det selv.»

Kursleder konkluderer med at de fleste ender opp med å fortelle en «light-versjon», slik at arbeidsgiver forstår at det å stå i en 100 prosent stilling blir for tøft. Når det gjelder klokkeslett legger Euroskolen opp til en ganske myk start både i teori- og i praksisdelen. De krever mer fra uke to, da deltakerne forventes å møte på Euroskolen klokken ni. De er likevel åpne og fleksible om deltakerne gir beskjed om eventuelle forsinkelser eller fravær. Dette for å imøtekomme deltakernes situasjon, men samtidig føre en struktur de anser som viktig i overgangen til arbeidslivet. Det er også en individuell tilpasning til arbeidstider i praksisen og kursleder stiller seg åpen for spesielle ordninger for deltakere som for eksempel sliter spesielt mye om morgenen. Diagnose kan også være avgjørende, da det blant annet kan være lite hensiktsmessig å sette en med en bipolar lidelse til skiftarbeid. Når det gjelder type jobb er jo en svært viktig del av VVV-kurset, deltakernes valg av praksisplass. Det blir forventet at de selv oppsøker mulige arbeidsplasser og søke der. Det er deltakerens valg, men kurslederne ser en oppgave i å veilede om mulige fordeler eller hindringer ved de ulike bedriftene. Deltaker C, som i dag er i full jobb i skobutikk, hadde først en ide om at hun ønsket å jobbe som tannlegeassistent. Etter et besøk på en tannklinikk og samtale med kursleder fant hun imidlertid ut at hun trengte å skifte fokus;

«..jeg blir så glad når jeg er på jobb i butikken. Det oppleves mye mer positivt enn en stilling på et tannlegekontor, det er mye mer sorg og tristhet der, folk vil jo ikke gå til tannlegen. Nå jobber jeg ikke relatert til slike problemer og sykdommer. Jeg er en person som tar til meg alt av følelser, og ville nok tatt til meg mye negativt i en annen jobbsituasjon, jeg blir lett deprimert. Jeg ville jo ikke i butikk, men kurslederen sa det var mye positivt der, som kunne gi glede og energi. Jeg tror nok hun tenkte riktig, og det skjedde jo sånn som hun sa, kult!»

Her ser vi at kursleder har grepet inn og hjulpet med yrkesvalget til det positive for deltaker. Jeg vurderer det til at deltakernes selvstendighet i forhold til deres preferanser blir ivaretatt på VVV-kurset. Opplegget står og faller på at deltakerne er nødt til å handle selv, og ta avgjørelsene selv. Dette er i tråd med NAVs og strategiplanens intensjoner om brukermedvirkning. En skaper en motivasjon hos bruker ut av å ha en egen påvirkningskraft.

Når det gjelder prinsippet om å «raskt komme i gang med jobbsøking» bygger dette på erfaring fra

at tiltak som bruker lang tid å starte denne prosessen mislykkes i større grad enn der hvor en tidlig forbereder deltakerne på dette. For klienter med få yrkesmessige preferanser eller erfaring blir selve jobbsøkingen og gjennomgangen i seg selv en måte å lære om yrkesliv og egne preferanser på (Corrigan et al. 2008). På VVV-kurset får deltakerne kunnskap om seg selv og sine mulige preferanser i yrkeslivet gjennom ulike personlighetstester. Deltaker B og C fant disse testene hjelpsomme, mens deltaker A, som fra før har hatt større erfaring med å gå for eksempel til behandling, fant dette lite nyttig. Han mente dette var «lite nytt», og ønsket heller at de hadde kommet i gang med selve skrivingen av jobbsøknader og CVer tidligere. Han mente det ble litt mye fra tavla, før de kunne starte og prøve selv. Likevel virker det som om selve jobbsøkingen, eller den prosessen da deltakerne skulle finne seg en praksisplass, kom litt for fort på deltaker A. Kanskje hadde det ligget en bedre forberedelse for ham i å prøve seg med mer reelle oppgaver i forhold til jobbsøkingen tidligere.

Det sjette punktet for SE gjelder oppfølging. Prinsippet her er at klientene skal ha tidsbegrenset oppfølging av yrkesmessige tilretteleggere, da eksempelvis støtte på arbeidsplassen eller med arbeidsgiver, eventuelt hjelp til å slutte og finne ny jobb (Ibid.:). Oppfølging er også en viktig del av VVV-kurset. Kurslederen er den som skal stå for oppfølgingen. Kurslederen jeg intervjuet gav uttrykk for at behovet for oppfølging gikk i bølgedaler, men at det i perioder er svært hektisk;

«Noen ganger kan det føles som jeg driver med oppfølging hele tiden. Forrige kurset mitt for eksempel, drev jeg på nesten hver dag fordi deltakerne ville ha kontakt, mange møter med arbeidsgivere, mange sleit litt. Gangen før der hørte jeg nesten ingenting fra noen.»

Deltaker C klaget imidlertid på sin oppfølging, og mente det kunne vært til stor hjelp for henne om hun kunne kommet på Euroskolen oftere i praksisperioden, for eksempel en fast dag i uka. Hun følte mye på at hun kanskje var litt forsiktig i gruppa, og at de mer «brautende» enklere fikk den oppfølgingen de trengte. Her er det nok et forbedringspotensialet når kurslederne kanskje kjenner på et tidspress, at de som har litt vanskelig for å markere seg også blir hørt og sett. Kurslederen sier det normale er å møtes to til tre ganger i løpet av praksisperioden. Kanskje kunne det spilt en stor rolle for noen deltakere om de kunne møtes fast litt oftere, og utenfor arbeidsplassen, der de enklere kunne få satt ord på hva som eventuelt er vanskelig på arbeidsplassen.

Det siste prinsippet om SE dreier som at tiltaket bør være team-basert der det er et tverrfaglig team

som sammen samarbeider med klienten om å lage en yrkesmessig plan, finne jobb, og hjelp til å mestre jobben. Teamet skal inkludere typiske fagpersoner fra psykisk helsevern, attføringstjeneste og eventuelt kommunehelsetjeneste. I forhold til VVV-kurset legges det som nevnt vekt på at deltakerne bør være i behandling i tillegg. Ellers vil jeg si at det innad i VVV-kurset ikke bygger på team mellom ulike formelle fagmiljø, annet enn mellom de ulike kurslederne og lederen av Euroskolen. I lys av dette vil jeg ikke kalle VVV-kurset for et gjennomført team-basert tiltak.

Dette var altså en oversikt over prinsipper utarbeidet for SE sett i sammenheng med VVV-kurset. En kombinasjon av SE-prinsipper er i følge internasjonal forskning en effektiv fremgangsmåte når det gjelder arbeidsmarkedstiltak for psykisk syke. Samtidig forskes det mye rundt SE, og hvilke kriterier man prioriterer som viktigst kan variere. Det blir også pekt på at klientene vil være forskjellige, og kan reagere ulikt på ulike tiltak i kraft av sine egenskaper som person. En kvalitativ studie av hvordan egenskaper ved deltaker påvirker utfallet av et SE-opplegg trekker frem tre tema som særlig utslagsgivende for å oppnå yrkesmessig suksess; å være i stand til å selv vurdere sin psykiske helsetilstand, aktivt jobbe med å vedlikeholde og forberede sin psykiske helse, og å jobbe bevisst med sosial tilknytning til kolleger (Ose et al.2008:53). Jeg ønsker å ha med implikasjonen om SE for å vise at en ikke enkelt kan lage en suksessoppskrift for et tiltak for alle med psykiske lidelser, men at det er viktig å jobbe med individuell tilpassing gjennom fokus på brukermedvirkning og skreddersøm. Deltakerne trenger tilpasset læring i forhold til å nettopp forsterke egenskaper som synes viktig i en slik prosess, fra å slite hjemme, til å kunne fungere på en arbeidsplass.

9 Hva syntes deltakerne var det viktigste for at de kunne lykkes i sin prosess?

I kapittel 8 har jeg diskutert de ytre premissene, organisasjonsstrukturene og samarbeidet mellom de involverte aktørene. Jeg har også sett på "SE-malen" for et arbeidsmarkedstiltak for psykisk syke, opp mot VVV-kurset. Jeg vil i kapittel 9 gå nærmere inn på deltakerne jeg fulgte, og deres erfaringer fra å være en del av VVV-kurset. Jeg vil også se på hva de ulike aktørene synes motiverer og styrer dem i deres hverdag i NAV og på Euroskolen. Deltakerne fokuserer særlig på den sosiale delen av kurset. De opplever at de andre kursdeltakerne blir en viktig motivasjon og støtte i sine prosesser på vei til arbeidslivet. Jeg vil allerede nå trekke frem motivasjon og følelsen av mestring som helt avgjørende for om deltakerne vil lykkes i et kursopplegg som Vilje Viser Vei. Dette er funn som særlig kan begrunnes i Bakliens modell for struktur- og aktørbetingelser (2000), presentert i 2.1 til 2.3. Informantene fra NAV Sør-Trøndelag og på Euroskolen fremhever prinsipper lagt til grunn for Den nasjonale strategiplanen som viktige holdepunkt i sitt arbeide.

9.1 «Man blir veldig fort kjent over et måltid»

Kursleder og leder på Euroskolen understreker hvor viktig det er med sosiale aktiviteter og samhold både blant kolleger på sin egen arbeidsplass, og for deltakerne på kurs. Det blir nødvendig å lage en trygg ramme hvor deltakerne synes det er godt å være. Det sosiale samholdet er også viktig for motivasjonen til deltakerne for å komme seg opp og starte dagen. Noe som naturlig nok kan være vanskelig etter lang tid uten fast struktur i hverdagen.

Euroskolens leder hevder de har særlig god ressurstilgang for å få gjennomført de sosiale aktivitetene. Deltakerne er i utgangspunktet ment å finansiere sosiale aktiviteter som bowling selv, men Euroskolen har midler så de kan drive litt sponing. Når det gjelder trekantforholdet mellom aktivitet, mål og rammebetingelser som diskuteres i kapittel 2.3, virker disse gode. Betingelsene for deres sosiale fokus har blant annet blitt forhandlet frem etter erfaringer fra deltakere på kurs. Felles lunsj er blant annet et resultat etter slike initiativ og var ikke en del av kravspesifikasjonen til å begynne med. Og nettopp lunsjen blir vurdert som svært betydningsfull for deltakernes sosialisering. De kjøper inn brød og pålegg hver uke og sitter sammen rundt et felles dekket bord. «..man blir veldig fort kjent over ett måltid.» (kursleder). Den felles lunsjen er også noe av det deltaker C tenker tilbake på som mest positivt for henne; «Jeg er litt dårlig til å spise, dette fikk opp

appetitten min». Videre understreker hun et viktig poeng med å prioritere sosiale aktiviteter i et slikt kurs; «det du glemmer litt når du går hjemme, det er å være sosial. Du lærer mye av å være der, og være nødt til å møte nye folk og høre historiene deres.» Fylkeskoordinatoren forteller også om eksempler fra andre varianter av Vilje Viser Vei-kurs i andre fylker der det ikke har gått så bra;

«Noe vi har fått til her er at gruppeprosessen har fungert bedre, og vi har fått til å fokusere på å få folk til å ta tak og pushe seg selv til å faktisk komme over i praksisperioden, og komme seg videre. Mens andre har lagt opp til litt mer individuelle løp der de har jobbet én og én, og da har det vist seg at... litt unnskyldninger her og der, litt dull, og så er det litt synd på deg, stakkars deg.. det er noe med at det er utrolig svake folk som møtes, men allikevel klarer de å ta tak i ting.»

Avsnittet sitert fra fylkeskoordinatoren tar opp mange viktige poenger i dette VVV-kurset. Det virker for meg som de legger en sosial ramme som gjør at deltakerne får et forhold til hverandre og til kurslederne. Dette virker inn på motivasjonen, og følelsen av å stå til ansvar for andre i en gruppe. I følge Baklien (2000) spiller både individuelle motiver og kollektive interesser inn på hvor vellykket en prosess er. Gjennom å legge til rette for et godt samhold på kurset, skapes det en kollektiv interesse blant deltakerne om at flest mulig klarer seg bra gjennom kursopplegget.

Som nevnt i kapittel 2.2 har det vært viktig for meg å avdekke hvilken kontekst og hvordan handlingsrom de ulike aktørene ser for seg at de forholder seg til. Grunnlaget for tilliten mellom deltaker og kursleder legges i en innledende samtale i starten av kurset. Her kan også behandler og NAVs representant være tilstede. Denne samtalen er ment å avdekke deltakerens problemer så de involverte vet hvilke områder som må jobbes med. Den åpne dialogen legger i seg selv et godt grunnlag for et tillitsforhold. Når jeg startet med dette prosjektet så jeg for meg at deltakerne på kurset især ville trekke frem venner og familie som viktige «pushfaktorer» i sin prosess. Det som slår meg er at stabile familieforhold nok spiller en rolle, men at det likevel virker som deltakerne definerer de andre kursdeltakerne og lederen der som sin primære kontekst og «pushfaktor». Når det sosiale og trygghet vektlegges slik det gjør på VVV-kurset skapes det et felles handlingsrom der de kan jobbe mot felles mål, uavhengig om de bringer med seg ulike virkelighetsbilder inn i prosessen fra starten. På et vis kan en si at det skapes et bedre og jevnere grunnlag for å lykkes.

Det at en vet konkret hva en må jobbe med helt fra starten er selvfølgelig nyttig både for kursleder og deltaker. Avsnittet til fylkeskoordinatoren sier også noe om rammebetingelsene og arbeidsmetodene på kurset. Som nevnt i kapittel 2.3 kan rammebetingelser og forventet adferd

skape spenningsfelter. Kurslederne har en balansegang mellom å bli kjent, være en venn på deres nivå, og samtidig kreve noe tilbake. De setter klare betingelser hele veien, men er nøye på å ha en myk start der de blant annet ikke starter dagen før klokken 12 første uka. Ut i fra mine funn og reaksjoner fra informantene virker en slik struktur «normaliserende» og er nødvendig i en prosess der en går fra å ikke være en del av de «normale» rutinene, som å stå opp hver morgen klokken sju, til å skulle stå til ansvar for en mulig arbeidsgiver.

Jeg synes VVV-kursets vektlegging av det sosiale er med på å bygge under målsetningen om en ”normalisering” for gruppen med psykiske lidelser vedtatt i Opptappingsplanen. Hvis en skal se dette i lys av Bakliens modell kan en tolke det dit at sosialiseringen bygger oppunder individenes selvtillit og gir motivasjon, samtidig som det skapes et felles handlingsrom og lignende virkelighetsbilder for gruppen samlet. Dermed står en bedre rustet for å lykkes i en prosess. Ut i fra deltakernes utsagn virker det nødvendig og trenes i å være i en «normal» sosial setting, der de kan utfordre seg selv i å takle dagligdagse situasjoner de vil møte i en arbeidssituasjon. En slik måte å «normalisere» på kan være med på å gi deltakerne et bedre utgangspunkt for å kunne kjenne seg integrert på en framtidig arbeidsplass. Det er også naturlig å tenke at selvtillit på slike områder vil kunne gi deltakerne mot til å takle andre utfordringer ved sin livssituasjon.

9.2 Brukermedvirkning og motivasjon

Større mulighet for brukermedvirkning er et viktig premiss lagt til grunn for NAV-reformen. I Opptappingsplanen for psykisk helse spiller brukermedvirkning hovedrollen sammen med «mestring og normalisering». Brukermedvirkning er et fokus alle aktører jeg har intervjuet hevder å jobbe ut ifra. Som vist i Bakliens (2000) modell om struktur- og aktørbetingelser forenkler det at en er enig i hva som skal være fokusområder, en prosess

Et ufravikelig fokus på VVV-kurset, er det at deltakerne skal lede an i sin egen prosess. De skal eie prosessen og tørre å utfordre seg selv i veien mot sine egne mål. Lederen på Euroskolen hevder de har et «kjempefokus» på brukermedvirkning og begrunner dette blant annet i at deltakerne selv er med på å sette premissene for neste kurs gjennom egne innspill og erfaringer. I tillegg er det også deltakerne som bestemmer de sosiale aktivitetene i forbindelse med kurset. Hun understreker videre at «det er viktig at alle prosesser kommer fra deltakerne selv, vi er kjempebevisst på det.» Nettopp her treffer hun som nevnt et kjernebegrep; det at deltakerne selv skal «eie prosessen» virker som et

avgjørende mål også for fylkeskoordinatoren og veilederen på NAV. Motivasjon er helt avgjørende i følge Bakliens modell fra 2000. Tanken er at en gjennom å styre prosessen selv, blir mer motivert. En skal tørre å være kapteinen i eget liv. Jeg vil si at en med å involvere brukeren mest mulig, gjør brukeren mer motivert.

Veileder på NAV forteller at «hovedutfordringen er ikke å finne tiltak, men å motivere og gjøre bruker interessert.» For meg virker alle deltakerne jeg intervjuet svært motiverte så nær som deltaker A, som heller ikke klarte å fullføre kurset. Han begrunner valget sitt å takke ja til kurset som «jo, kanskje, jeg har jo ikke noe bedre å gjøre. Så havnet jeg her plutselig.» Så her virker deltakerens interesse i utgangspunktet temmelig lav og i kontrast til deltaker B og C som beskriver tiltaket som et alternativ til å dø (deltaker C), eller også som «en gullkantet anledning» (deltaker B). Satt i sammenheng med Bourdieus (1990) teori om en gulrot, et gode i å realisere sine interesser som motiveringsfaktor, ser en tydelig at deltaker B og C går inn i tiltaket med et reelt mål om å kunne fungere i en strukturert jobbhverdag. For deltaker A synes det for meg som det er det mer uklart om han er klar for denne endringen. Om et mål føles uopnåelig i utgangspunktet gjør dette fortrinnsvis noe med deltakerens motivasjon for å fullføre. Dette handler også om å eie prosessen, noe som sagt er svært viktig i hele prosessen rundt kurset. Når deltaker A sier han havnet på kurs «plutselig» går dette i mot arbeidsmetodene der deltaker skal være godt informert og klar for en endring der han eller hun er i kontroll. Kanskje hadde deltakeren følt et større eieforhold om veileder kunne vært ute i bedre tid med å informere og gi ut mer informasjon. I følgende delkapittel vil jeg gå nærmere inn på dette.

9.3 Tid og ønske om endring

For gruppen med psykiske lidelser, blir det trukket frem at deres problemer i arbeidslivet kan skyldes problemer med endring. Leder på Euroskolen sier «de beskytter seg selv fra det ukjente, og vil gjerne være der det er trygt.» De må ønske en endring selv. Noe som er avgjørende i en slik prosess er informasjon og tid til å omstille seg. Veilederen på NAV trekker frem god nok informasjon til hennes brukere som svært viktig. Hun forteller at bruken av brosjyre som Euroskolen har for sitt VVV-kurs kan spille en stor rolle for om hennes brukere stiller seg positivt til et slikt tilbud. Hun gir uttrykk for dårlige erfaringer med tiltak som ikke presenteres gjennom en slik informasjonsbrosjyre, og setter også pris på at Euroskolen har en internettside det også refereres til i brosjyren. Fylkeskoordinatoren fokuserer også på at Euroskolen er flink til å gi ut god

informasjon gjennom sine internettsider, og at dette kan gjøre det lettere for brukere å takke ja. Internett kan være en trygg arena å søke informasjon på for mange som for eksempel sliter med angst og depresjon og er mest hjemme. Her ser vi at grunnlaget for god kommunikasjon ut til brukerne ligger der, slik Baklien (2000) vektlegger i sin modell for hva som virker inn på en prosess. Fylkeskoordinatoren sender ut et informasjonsskriv om VVV-kurset ca 1 ½ måned før hver kursstart. Denne e-posten sendes ut til samtlige NAV-veiledere i fylkets lokalkontor. Tanken bak å sende ut informasjon så lenge i forkant er i følge fylkeskoordinatoren at «de må ha tid til å tenke seg om». I tillegg må selvfølgelig veilederne få nødvendig tid til å finne aktuelle deltakere. Det at potensielle deltakere trenger tid til å tenke seg om begrunnes av flere aktører og tanken om at de selv skal eie prosessen ligger i bunnen.

Likevel har jeg funn som tyder på at kommunikasjonsstrukturen her ikke fungerer optimalt. Dette kan være ødeleggende både for å finne de rette deltakerne for kurset, og taperne blir til slutt aktuelle brukerne av NAV. Til tross for at fylkeskoordinatoren sender ut e-post lang tid i forkant hadde de kursdeltakerne jeg fulgte liten tid til å omstille seg fra tilværelsen hjemme til kursstart. Deltaker A som ikke kom så langt som til praksisdelen av kurset forteller at han ikke fikk beskjed før ca en uke før kurset startet. Han forteller at «det virket ikke som saksbehandleren min på NAV hadde noen oversikt over hva som skulle foregå her.» Han sier også at han havnet på kurs «plutselig». De andre deltakerne fikk også vite om kurset veldig kort tid før de begynte. Deltaker B forteller at hun ikke hadde gjort seg opp noen forventninger nettopp fordi kurset startet så plutselig. For henne var det kanskje likevel enklere å takle en slik rask endring fordi de psykiske plagene hennes kom den perioden hun var hjemme og ikke hadde hindret henne i noe tidligere. Dette kan også være tilfellet for deltaker C som heller ikke hevder hun fikk mye informasjon i forkant av kurset. Hun var uansett svært motivert for en endring, som hun selv sier: «Jeg var så bestemt på at jeg klarer ikke sitte hjemme mer, da dør jeg!». Med utgangspunkt i at kommunikasjonen svikter når veilederne har fått tilsendt en e-post kan en velge å trekke inn Lipskys (1980) vinkling der bakkebyråkratene lider under et stort tidspress i forhold til arbeidsmengde og forventet innsats, og ikke oppfatter eller prioriterer denne e-posten og arbeidet med å finne potensielle deltakere.

Det å være klar for en endring synes å være en viktig forutsetning for å lykkes på Vilje Viser Vei-kurs. At motivasjonen til deltakerne skal vokse ut i fra et realistisk ønske om å endre situasjonen sin fra å gå sykemeldt. Når jeg ser på deltakerne jeg har fulgt er det åpenbart at en endring vil være lettere om det er tilbake til noe kjent. Dette kan også henge sammen med hva både leder på Euroskolen og veilederen på NAV trakk frem for gruppen med psykiske lidelser, de kan være redde

for det ukjente og holde seg til det trygge og forutsigbare. Dette går også i følge Baklien (2000) diskutert i kapittel 2.1 og 2.2, inn i hvilke personlige forutsetninger deltakerne har. Deltaker B og C har fungert i jobb over tid tidligere og deres psykiske problemer synes å være noe som har utviklet seg i et resultat av å være utenfor arbeidslivet over så lang tid. Deltaker A derimot har få episoder av mestring i arbeidslivet etter endt skolegang og har aldri vært i fast jobb. I tillegg har han slitt med psykiske problemer og fått behandling for dette siden ungdomsskolen. Det er den psykiske helsen hans som begrunnes av veilederen og kursleder i ettertid som grunn for at han ikke greide å fullføre VVV-kurset. Som nevnt overfor er det sosiale fokuset med trygghet i basen å virke positivt i å jevne ut ulike forutsetninger, og er med på å gi gruppen en kollektiv interesse i å lykkes. Dette kan være med på å forklare hvorfor deltaker A trivdes godt og lykkes i den innledende felles teoridelen, men aldri kom seg ut i praksisdelen der han måtte stå mer alene.

Den veilederen jeg intervjuet understreker at det er lite hensikt å presse noen inn i et tiltak, og at man har «best resultat hos dem som har vært til behandling i forkant, i forholdt til for eksempel sosial angst, stresstakling, det at de har lært seg teknikker i forhold til deres depresjon og/eller angst.» Når det gjelder de deltakerne jeg fulgte gikk alle til behandling. Den som hadde gått lengst var deltaker A, dette kan sees i sammenheng med at han nok hadde de største psykiske utfordringene av de tre jeg intervjuet. Deltaker B hadde kun gått til én samtale på Coperiosenteret og har et stående tilbud om behandling der i etterkant som hun tenkte å benytte seg av. Men det er tydelig at særlig deltaker B «kun» sliter med lettere psykiske problemer. Hun begrunner blant annet behandlingen hos Coperiosenteret som;

«Å prøve å rydde litt ut av ryggsekken... saksbehandleren min sa at masse sånne hverdagsting og bekymringer for særlig damer skulle ble tatt opp i en sånn time, før en havner i den berømte tidsklemma hvor en føler en jobber tre plasser.. at man holder på å drukne.»

Om veilederen jeg intervjuet møter brukere som ikke er motiverte eller interesserte i å starte på noe tiltak, mener hun det er lurt om de kan gå til behandling lengre før tiltak prøves. Hun sier da det er avgjørende at veilederne på NAV samarbeider med legene og stiller lit til deres diagnose. Det må legges godt til rette for samarbeid mellom NAV og samarbeidspartnere utenfor NAV. Kommunikasjonsflyt blir et nøkkelord, der en hele tiden vil være avhengig av at det finnes kanaler for kommunikasjon inn- og ut av NAV. Noe også Baklien (2000) viser spiller en stor rolle i en prosess. Her må en også unngå koordineringsproblemer, nevnt i kapittel 2.5, der det kan oppstå gråsoner og dobbeltarbeid. Det vil være en oppfølging fra NAV og lege eller behandleren samtidig,

og det blir svært viktig at partene snakker sammen, fordeler ansvar og blir enige om hvem som gjør hva, og når. Hvis dette ikke blir lagt til rette for, vil det være en større risiko for at noen havner på ”feil” tiltak, eller at noen ikke vil få noe tilbud i det hele tatt. Ut i fra mine funn kan det se ut som om deltaker A havnet på et tiltak som etter hvert ble for krevende helsemessig. Samtidig kan det være andre årsaker som gjorde at helsen hans ble sterkt forverret i løpet av kurset.

9.4 Å få en følelse av mestring

Å få en følelse av mestring er det hele undervisningsopplegget på VVV-kurset bygger på og henger også sammen med deltakernes motivasjon som jeg har vært inne på tidligere. Mestring oppnås også gjennom brukermedvirkning der deltakeren får følelsen av å bestemme og være i kontroll over sitt eget liv og sin hverdag. Kurslederen fokuserer nettopp på brukermedvirkning som en kanal for mestring;

«Det er å få de til å få en mestringsfølelse selv som er viktig, om vi ordner praksisplass til en deltaker – her har du en praksis, her skal du være i 4 måneder så kan han fort ramle ut etter én.. har du kjempet for den plassen selv, blir det litt annerledes, eierfølelse.»

Kurset har mange øvelser underveis som skal gi deltakerne økt selvfølelse og følelse av mestring. De bruker blant annet en teaterpedagog som de deltakerne jeg har fulgt opplevde som positivt. Når det gjelder å mestre vanskelige situasjoner der en lett kan få angst trekker deltaker A spesielt frem noen øvelser som var til stor hjelp for han. Deltakerne lærer å kontrollere pusten gjennom pusteøvelser for å beholde roen. Han synes også det var veldig nyttig å lære mer om kroppsspråk, hvordan en fremtoner for andre. Dette synes også deltaker C var spesielt nyttig.

På slutten av teoridelen kommer kanskje den største utfordringen for deltakerne i denne delen; de må ordne praksisplass selv. Som nevnt er dette også en del av fokuset på brukermedvirkning og eierskap til prosessen. Denne delen kan også gi deltakerne et stort løft med henhold til mestring. Deltaker C forteller at hun selv gikk inn i bedriften og spurte; «jeg var helt i hundre etterpå, ringte kurslederen – har fått jobb!»... «jeg tror aldri jeg har vært så glad i hele mitt liv.» Tilsvarende er det kanskje en stor fallgrube for de som ikke klarer denne utfordringen, eksempel deltaker A som aldri kom seg til praksisdelen til tross for at han trivdes svært godt med å være en del av VVV-kurset i teoridelen.

Følelsen av mestring gir motivasjon. Samtidig kan, som tidligere nevnt, nok informasjon og tid til endring være med på å gjøre en deltaker mer motivert til å starte på et tiltak. For meg virker det som deltaker B og også C finner mye motivasjon i sine egne ressurser der de vet de har lykket tidligere og taklet mye press og stress. Deltaker C sier også hun aldri har hatt problemer med å takle stress i en jobbsituasjon, og at hun på sin tidligere arbeidsplass fant det helt nødvendig å finne teknikker for å takle stress i en hektisk jobbhverdag. Disse positive mestringserfaringene ser det ut til at deltaker A mangler. Samtidig vurderer leder på Euroskolen motivasjon i seg selv som mer avgjørende enn hvor syk en er;

«Jeg tror bare at du har et dypt ønske om en endring, så kan du være ganske syk, men du kan klare praksisplassen og møte opp.. det sier fylkeskoordinatoren av og til, overraskende, men det er ikke hvor syk du er som skal avgjøre om du skal gå på Euroskolen.»

Jeg vil hevde at jo sykere enn er, jo større må ønske om endring være for å være motivert nok til å klare VVV-kurset. Hos deltaker A vil jeg ikke si at et slikt ønske overskygger hans psykiske problemer.

9.5 Et inkluderende arbeidsliv – møte med praksisplassen

Det at deltakerne kan vokse sammen som en gruppe oppleves av alle deltakerne som støttende. Når letingen etter egnet praksisplass begynte forsvant noe av dette sosiale faste i hverdagen, og deltaker B mener dette tapet var tøft for flere; «mange følte nok på denne ensomheten igjen, godt å komme hit og møte andre, le litt og ha det sosialt.»

Viktige moment i Norges satsing på et inkluderende arbeidsliv er som nevnt innledningsvis forebygging av sykefravær og det å hindre en «utstøting» fra arbeidslivet. Det vil det være svært viktig å legge til rette at mennesker på praksisplass kjenner seg tatt i mot og inkludert på arbeidsplassen. Sannsynligheten er stor for at deltakeren har hatt noen dårlige opplevelser knyttet til mestring av situasjoner i arbeidslivet tidligere. Som nevnt oppfatter jeg det som deltakerne setter stor pris på det sosiale samholdet i teoridelen i kurset. Her fikk de være en del av noe større enn dem selv, og kjenne på en tilhørighet og trygghet i samvær med andre. Jeg har inntrykk av at deltakerne i denne delen er flinke til å oppmuntre hverandre. Deltaker B sier dette om tiden da deltakerne hadde juleferie fra VVV-kurset; «Vi møttes ikke til lunsj lenger. For mange ble det

ganske tøft uten denne forutsigbarheten..”

Fallhøyden fra den sosiale og inkluderende rammen på kurset kan være stor når deltakerne i praksisdelen skal klare seg uten støtten fra de andre i møte med en ny arbeidsplass og nye kolleger. De blir oppfordret til å velge en arbeidsplass de kjenner de kan takle, og ikke satse for høyt. Likevel kan det å fungere på en arbeidsplass virke skremmende. Deltaker A som sluttet på kurset akkurat da han skulle ta fatt på praksisperioden var nok ekstra spent. Da jeg spurte om han kjente seg klar for praksisperioden som startet om to uker kom svaret; «nei, ikke helt, det høres så skummelt ut når du sier det. Men det er vel egentlig greit å hive seg ut i det og prøve seg fram..». Nå gikk det ikke sånn at denne deltakeren kom så langt at han fikk sjansen til det. Som nevnt fikk jeg oppgitt fra kursleder at helsen til deltaker A ble for dårlig til at han klarte å gjennomføre opplegget. Dette handler kanskje om å være klar for en endring. I forhold til hva blant annet veileder på NAV har sagt om brukere med psykiske lidelser, trenger kanskje deltaker A lengre eller kanskje noe endring i sin behandling før han kan dra nytte av et kurs som VVV. Samtidig har jeg tidligere satt spørsmål ved deltakers A motivasjon, tiden han fikk i forkant til å omstille seg var kort, han selv sa jo at han «plutselig» var på kurs.

Når det gjelder deltaker B ble det et helt annet, og mere positivt utfall. Hun ønsket seg praksisplass i NAV, og fikk også etter hvert tilbud om dette. Hun beskriver en inkluderende arbeidshverdag der hennes kunnskap og arbeidsbakgrunn blir satt pris på. Ved oppstart fulgte hun et eget innføringsopplegg for nyansatte, noe hun følte gav henne en god trygghet. Hun var også åpen om sitt opphold på Euroskolen, og i kraft av sin nye stilling har hun også fått søkt inn noen der selv; «Jeg har fått ros for jobben jeg gjør, noe jeg ikke har vært så vant til de siste årene. Jeg gleder meg til å dra på jobb for å gjøre noe spennende og meningsfullt hver dag.» Hun fortsetter videre;

«For min egen del var det godt å komme ut i praksis, og få ta del i noe "ordentlig". Jeg var nok ikke den som hadde det tøffest på Euroskolen, men hadde nok allerede ønsker og planer for fremtiden. Jeg jobbet målbevisst hele tiden på kurset med å ta vare på de mulighetene som dukket opp».

Deltaker B gir nok her uttrykk for en styrke i form av ressurser i forhold til tidligere mestring i utdannings- og arbeidssituasjon. Hun opplever sin nye jobb som svært meningsfull, og opplever samtidig god støtte fra kolleger, noe hun savnet i tidligere jobbsammenheng. Her virker det som kontoret hun har startet på i NAV har gode rutiner på å ta i mot nyansatte, og få dem inkludert i et arbeidsmiljø. Det at hun tidligere har fullført en utdanning har selvfølgelig vært avgjørende for

innpass hos sin nye arbeidsgiver;

«Jeg føler meg imidlertid veldig heldig og privilegert som ser at jeg har en utdannelse som kan brukes til noe annet, og at jeg blir verdsatt for det jeg bidrar med. Det var nok den største utfordringen jeg hadde tidligere. Trodde jeg var fanget i førskolelæreryrket..»

Deltaker B var innom to ulike praksisplasser, og fikk en fleksibel oppstart. Hun tok selvstendige valg på hvordan hun ville og vil ha det;

«Jeg var på praksisplass én i fire timer hver dag. Det var passelig å starte med. På NAV begynte jeg med hundre prosent uke i starten, men har nå gått ned til åtti prosent. Fant ut at med så mye nytt å lære seg, er det godt å ha en egen-dag i uka, hvor jeg bare kan tenke på meg selv. Det har jeg aldri hatt før, og det fungerer fint.»

For deltaker B virker det som VVV-kurset har gitt henne det hun trengte for å igjen ha troen på å lykkes i arbeidslivet. Med sine tidligere erfaringer fra utdanning og arbeid virker ikke veien så tung og lang før hun nå er tilbake igjen. Dette ser en tydelig i kontrast til deltaker A der motivasjonen skorter litt, samtidig som han har lite eller ingen erfaring fra arbeidslivet tidligere. Det virker også som deltaker A har en tyngre diagnose psykisk enn deltaker B og C. Deltaker B blir også møtt av en såkalt «IA-virksomhet¹⁰» der fokuset bør være høyt på tilrettelegging og inkludering.

Når det gjelder deltaker C og hennes praksisperiode, endte den i fast jobb. Jeg intervjuet henne og arbeidsgiveren hennes da det var gått ett år siden hun først kom dit gjennom VVV. Arbeidsgiveren forteller om en god kommunikasjon i forhold til Euroskolen. Det var veldig nyttig å ha noen andre enn veileder på NAV å forholde seg til når kandidaten spurte om jobb, i og med at Euroskolen kunne gi et større bilde av personen og gjøre det lettere for arbeidsgiver å tilby praksisplass. Arbeidsgiver ønsket spesifikk kunnskap om personen kunne klare den arbeidssituasjonen hun kunne tilby. Rettleiding for deltakeren underveis i arbeidspraksisen ble tatt først og fremst gjennom arbeidsgiver, ikke kursleder. Her finner vi igjen hva deltaker C etterlyste, noe lettere oppfølging fra Euroskolen. Det var kanskje noen områder hun lettere kunne tatt opp med kursleder, enn arbeidsgiver. Som største utfordring trekker arbeidsgiver til deltaker C frem:

10 Når en virksomhet signerer en samarbeidsavtale med NAV, blir de en IA-virksomhet. IA-virksomheter får sin egen kontaktperson i NAV arbeidslivssenter i sitt fylke og får tilgang på noen tjenester og virkemidler forbeholdt IA-virksomheter. Kontaktpersonen gir råd og veiledning i IA-arbeidet og kan bidra til at virkemidler utløses raskt og effektivt (NAV 2010).

”Den største utfordringen er vel å få inn noen som ikke er vant til å jobbe så mye. De kan ofte i starten av arbeidstreningen miste litt motivasjon og føle at noen arbeidsoppgaver er ”over hode” på dem. Kommunikasjon kan være en utfordring i starten, men mine erfaringer har vært at det løser seg med klar tale og åpen kommunikasjon mellom leder og den som er på praksis.”

Her viser arbeidsgiveren at hun er opptatt av å legge til rette for god kommunikasjon, og også ønsker å opptre åpent og ærlig når det gjelder tilbakemeldinger til den på praksis.

9.6 Hva motiverer hvem?

Når det gjelder hva som motiverer de ulike involverte aktørene får særlig fylkeskoordinatoren mye skryt fra alle parter når det gjelder engasjement og evnen til å være godt ute å informere. Fylkeskoordinatoren selv forteller hun har en lang bakgrunn som veileder i NAV og at «rollen som coach for å få folk videre over i jobb er et utrolig kick.» Når det gjelder hva som motiverer og preger henne i jobben i dag trekker hun frem tiden sin som veileder, men sier også hun er preget av utdanningen sin. Hun har en utdanning tilsvarende master i rådgivning, og mener dette har lært henne å «tenke kritisk». Det er interessant å se at hun tror hun ville handlet annerledes om hun hadde bakgrunn som for eksempel sosionom, noe veilederen jeg intervjuet var utdannet som. Fylkeskoordinatoren mener en har ulik grunnholdning på hvordan en skal gå frem;

«Hvor masse kan en kreve av folk, skal en ha en forventning om at dette fikser du bare jeg hjelper deg, eller skal du eie utfordringen selv og gi gulrøtter. Eller skal jeg overta problemet og du bare dilter etter?»

I forhold til Bakliens teori (2000) handler dette også om hvilke virkelighetsbilder en tar med seg inn i prosessen. I denne oppgaven blir det av alle aktørene satt pris på å kunne jobbe med mennesker med ulik utdanning og virkelighetsbilder. Informantene fokuserer mye på nytten av å kunne jobbe i et miljø der en kan dra nytte av allsidig kunnskap hos kolleger. Fylkeskoordinatoren skildrer forskjellene på denne måten;

«sosionomene er jo veldig glad for å hjelpe, kom her så skal vi... mens jeg er nok litt mer på pisker og litt mer opptatt av at folk må få lov til å eie det selv og ta ansvaret for seg selv og ta ansvaret for seg selv og få lov til å gjøre det.»

Hun sier videre at «det er viktig å kjenne kollegene sine godt nok, sånn at en vet hva de kan brukes til.» Her kan det være positivt å være litt sosial også utenfor arbeidsplassen, noe Euroskolens leder setter høyt. De har felles lunsj hver dag på jobb, samtidig som de går ut og spiser sammen annenhver måned. NAVs veileder forteller også om hvordan de drar nytte av hverandres kompetanse gjennom et fagmøte en gang i uka som er et forum der de kan diskutere og utveksle synspunkt i forhold til sine saker. Hun sier fagmiljøet på kontoret er blandet, og at dette er noe hun setter pris på.

Det avgjørende i utvelgelsesprosessen er hvor motiverte brukerne er for kurs. Fylkeskoordinatoren sier «vi er mer opptatt av at hver enkelt deltaker er motivert og klar for å starte, klare til å nyttiggjøre seg av tilbudet der og da.» I følge Lipsky (1980) bruker de dermed en «creaming» som utvelgelsesstrategi. Utvelgelsen skjer på grunnlag av de som er mest egnet for tiltaket, ikke nødvendigvis for de som trenger det mest. De forsøker å møte noen av hindringene for en slik gruppe med psykiske lidelser, ved for eksempel å se at deres problemer med telefon kan være årsaken til at de ikke svarer på henvendelser om de ønsker kurs. De kan da forsøke å få kontakt på e-post eller gjennom personens veileder på NAV Lokal. Slike grep kan være med på å motvirke noe av denne «favoriseringen» i en utvelgelsesprosess med fokus på de best egnede. Arbeidsdelingen, som jeg både har diskutert i kapittel 2.1 og i forhold til Jacobsens (2004) teorier rundt hvorfor samarbeid kan være vanskelig, virker klar når det gjelder utvelgelsesprosessen. Alle parter er enige om at det er en god prosess å møtes hos fylkeskoordinatoren for så og sammen finne de rette kandidatene. De involverte aktørene hevder alle motivasjon er den avgjørende faktoren om to kandidater stiller likt i de andre kriteriene. Dette skaper i utgangspunktet gode betingelser for prosessen og samarbeidet mellom de ansvarlige aktørene. De har en felles motivasjon på hvem som skal tilbys plass ved VVV-kurset.

Arbeidsgiveren som har hatt deltaker C på praksis uttaler følgende om sin motivasjon for å ta inn folk på praksis fra NAV:

”Min interesse for å delta i disse arbeidspraksisene fra NAV har vært at man har mulighet for å gi mennesker som har problemer med å komme seg inn på arbeidsmarkedet en sjanse. Vi i butikken har jo fått gratis arbeidshjelp ved å ha deltaker C hos oss og de har fått mulighet til å prøve seg i butikkyrket å se om det er en vei videre for dem. Det er jo en vinn-vinn situasjon.”

Deltaker C følte seg velkommen og ivaretatt på denne butikken. Arbeidsgiver ser ut til å ha en

positiv grunnholdning til det å kunne bidra positivt, samtidig som hun ser en viss økonomisk rasjonalitet i å tilby praksisplass.

I forhold til hvordan den nasjonale strategiplanen påvirker og motiverer i deres arbeide, vurderer veilederen på NAV slike mål som nyttige og nødvendige for de som utformer tiltakene, men ikke direkte ned til hennes arbeidssituasjon. Hun mener planen er mer aktuell på et samfunnsnivå, men sier mange av retningslinjene finnes igjen i hennes sosionomutdanning. Det er interessant da fylkeskoordinatoren hevder å jobbe ganske annerledes enn sosionomene, men likevel hevder å ha strategiplanen innarbeidet i ryggraden. Jeg vil tro at mange faktorer, blant annet brukermedvirkning og eierfølelse til en prosess må være elementer i flere kunnskapsleirer. Fylkeskoordinatoren trekker frem strategiplanen som bakgrunnen for alt de gjør, og det er tydelig at disse statlige føringene er et nyttig arbeidsverktøy som blir fulgt opp. I forhold til øvre koordinering diskutert i kapittel 2.5, synes ikke fylkeskoordinatoren slike føringer virker hemmende; ”Tvert i mot, det er vel heller det at de virker å ha satt seg litt store mål; det blir litt drømmende å tro at en skal få det til.» I stedet for å bli demotivert av noe som kan synes urealistisk velger fylkeskoordinatoren å se på det som noe positivt; «det gjør noe med at en kan være litt optimist...».

I lys av det instrumentelle perspektivet diskutert i kapittel 2.6.1 vil det være effektivt om ledelsen har klare mål, god forståelse av mål-middel-sammenhenger og gode kunnskaper og autoritet for iverksetting av planer (Egeberg 1984,1989). Jeg vil ut i fra mine funn hevde alle aktører jobber med mål i strategiplanen mer eller mindre synlig i hverdagen. Selv om Euroskolen ikke utarbeider tiltak direkte ut ifra strategiplanen, er kravspesifikasjonen basert på denne. En svakhet, eller utfordring kan ligge i at fylkeskoordinatoren sitter i en annen leir, plassert fysisk et annet sted enn veilederne på lokalkontorene. Dette er likevel forsøkt imøtekommet gjennom at fylkeskoordinatoren jevnlig besøker og informerer lokalkontorene. Det at Vilje Viser Vei i stor grad styres lokalt i fylkene gjør det mulig å ha en så tett oppfølging av prosjektet.

10 Avslutning - veien fra A til B

Tidligere forskning på arbeidsmarkedstiltak har vist at det er viktig å tilpasse etter brukernes behov, og ”skreddersøm” blir en viktig ledestreng. Brukermedvirkning er en viktig grunnpilar i både NAV-reformen, Opptappingsplanen for psykisk helse og Nasjonal Strategiplan. Kulstad (2009) viser i sin studie av Opptappingsplanen at Norge fortsatt har en lang vei å gå når det gjelder å få på plass klare og operasjonaliserbare målsettinger. Samtidig er det et stort behov for stabil fagkompetanse med lokal forankring. Når en nå med Nasjonal strategiplan for arbeid og psykisk helse ønsker sette fokus på psykisk helse og arbeidsliv, er det viktig at disse ressursene blir fordelt godt og riktig. Norge har store utfordringer knyttet til sykefravær, og en ser en økning av uføreytelser med psykiske lidelser. Det er svært viktig å sette inn kompetanse og tiltak for å dempe denne trenden. Mitt bidrag i denne sammenhengen har vært å se nærmere på prosesser i og rundt et arbeidsmarkedstiltak for psykisk syke; Vilje Viser Vei-kurset i NAV Sør-Trøndelag. Jeg har søkt å få en forståelse av hva som skjer fra en bruker oppsøker sitt lokale NAV-kontor, til brukeren deltar på kurs, og til slutt møter arbeidslivet etter å ha stått utenfor i lengre tid.

10.1 Oppsummering av funn

Hensikten med den første delen av analysen var å se på ulike premisser for VVV-kurset. Inspirert av teori om beslutningstaking i offentlig sektor og samarbeid så jeg på hvordan de ytre rammene preger de som jobber innad i NAV. Illustrert gjennom deltakernes og kurslederens beskrivelser, finner jeg at det er store utfordringer knyttet til et NAV i endring. Hver og en som arbeider i organisasjonen får større områder å forholde seg til. NAV blir en potensielt åpen organisasjon med mangfoldig kunnskap, men med økt volum settes det også høyere krav til den enkelte veileder. Deltakerne og aktørene fra Euroskolen gav uttrykk for at det tidvis var problemer knyttet til oppfølging av veiledere på NAV Lokal. Jeg har satt dette i sammenheng med Lipsky (1980) sin teori om bakkebyråkrater som lider under et gap mellom arbeidskapasitet og arbeidsmengde. I følge ”Greshams lov” vil oppgaver uten standardløsninger nedprioriteres for å gjenvinne en følelse av mestring. Da vil brukere som trenger oppfølging kunne ”forsvinne i systemet”, og en kan gå utenfor arbeidslivet lengre enn nødvendig. Deltaker B og C på VVV-kurset sto uten tett oppfølging over lang tid, og jeg har satt spørsmål ved om de kunne bli fanget opp på et tidligere tidspunkt. Dette kunne vært nyttig for brukerne, da de delvis oppgir langt sykefravær som grunn til de psykiske plagene. Også i et samfunnsøkonomisk perspektiv er rask oppfølging positivt da tiltaksplasser er en

dårligere økonomisk løsning enn veiledning gjort innad NAV kontoret. NAV satser da også på tettere oppfølging gjennom å organisere dialogmøter og etterlyse oppfølgingsplaner fra arbeidsgivere. Når jeg ser NAV i forhold til myteperspektivet presentert i kapittel 2.6.3, ser jeg at NAV kanskje i starten var preget av en glanset ferniss med store lovord om hvordan det nå skulle bli mye bedre, uten at tilbudet fungerte slik det var tiltenkt. NAV har blitt et offentlig mobbeoffer. Media trekker stadig frem enkelthistorier som viser at NAV ikke fungerer.

I mine funn ser jeg tendenser til at det nå går i riktig retning. Euroskolen har vært med ”i gamet” nå noen år, og uttrykker optimisme da de hevder veilederne på lokalkontorene blir bedre og bedre i sin oppfølging. Fylkeskoordinatoren for Vilje Viser Vei i Sør-Trøndelag er ute og informerer lokalkontorene i god tid om tiltak. Det blir lagt til rette for god kommunikasjon. Øremerkede tilskudd og rom for lokale tilpassinger virker som en god løsning, da både aktører fra Euroskolen og fylkeskoordinatoren uttrykker det verdifullt å kunne samarbeide så tett, blant annet i utvelgesprosessen til kurset. Jeg hadde kanskje forventet å se en større forskjell mellom den private Euroskolen og den offentlige NAV, men jeg synes begge leire samarbeider godt, og at strukturen jevnt over holdes flat med gode muligheter for gjensidig påvirkning. Den nye store velferdsstaten NAV krever stor en grad av fleksibilitet og en god kommunikasjonsflyt mellom ansatte, noe som kan forsterkes ved en flat struktur. Den veilederen jeg intervjuet gav uttrykk for at hun trivdes i ”det nye NAV”, og at hun selv aktivt oppsøkte kolleger ved høyt arbeidspres for avlastning. Hun virket også svært oppmerksom på kollegers kunnskap og brukte denne gjerne. Særlig ble los-ordningen fremhevet som positivt hos de som er involvert i oppfølging av psykisk syke. Dette blir et viktig funn jeg ønsker å poengtere; om en ønsker det og finner den rette arbeidsmetodikken, er nå kolleger med utfyllende kunnskap nærmere enn de var tidligere i gamle trygd og Aetat. Som veileder i NAV vil en ha en hverdag med mer komplekse problemstillinger, men også flere muligheter til å tilegne seg kunnskap. Da er det viktig at en innarbeider effektive arbeidsmetoder der en kan utnytte dette nye potensialet.

I analysens andre del så jeg nærmere på hva deltakerne på kurset syntes var det viktigste for at de kunne lykkes i sin prosess. Jeg forsøkte også å se på motiveringsgrunnlaget for de andre aktørene involvert i prosessen. Denne delen ble særlig satt i sammenheng med Bakliens modell fra 2000 som ser på ulike aktør- og strukturbetingelser. Den nasjonale strategiplanen virker som en felles rettesnor og motivasjon for fylkeskoordinatoren og leder på Euroskolen. Særlig fokus er brukermedvirkning og individuell tilpassing. Dette støtter tidligere forskning gjort av Husabø og Nervik (2006) der ”skreddersøm” nevnes som en viktig forutsetning for at et tiltak skal fungere. Euroskolens

kursopplegg synes å ha brukermedvirkning som hovedfokus. Mine informanter på kurset opplevde det som om kurslederne stort sett så deres individuelle behov. Deltaker C gav uttrykk for at en kunne hatt enda tettere oppfølging i praksisdelen av kurset, og deltaker A hadde ønsket å starte opp med det mer praktiske når det gjaldt CV skriving og jobbsøking på et tidligere tidspunkt. Alt i alt synes jeg Euroskolen svarer svært godt på deltakernes totalt ulike forutsetninger og behov. Dette kom frem gjennom intervjuene da alle deltakerne uttrykte glede over å kunne få være med på dette kurset, og at de nå kunne se fremover mot en ny framtid. Et av de mest sentrale funnene i denne delen vil jeg si er fokuset på det sosiale. Et slikt fokus skaper mye motivasjon hos den enkelte, samtidig som de utvikler en slags kollektiv bevissthet. Dette kan sees i sammenheng med Baklien (2000) der det vil være til fordel for en prosess om en kan skape felles virkelighetsbilder med en felles interesse i tråd med egen motivasjon. Et VVV-kurs er potensielt en samling ”svake mennesker” i en utsatt situasjon, og det gjelder å skape en positiv kollektiv bevissthet rundt prosessen i kurset. Samtidig blir det sosiale en ”sosial trening” for deltakerne, da de som regel har stått lenge utenfor arbeidslivet, og derfor også har hatt begrenset sosial omgang.

10.2 Implikasjoner for offentlig politikk

Funnene presentert overfor tilsier at det er mange faktorer som spiller inn på hva som skjer fra en bruker havner utenfor arbeidslivet til han er tilbake eller får den oppfølgingen som trengs. Jeg har sett spesielt på gruppen psykisk syke, og det tilbudet som ligger i VVV-kurset. Prosjektet har sett på premisser rundt, og i kurset. Internasjonale trender i form av ”Supported Employment” presentert i 3.2, synes å være tydelig inspirasjon for tiltak som VVV. Jeg vil argumentere for noen av funnene, som i denne sammenhengen representerer utfordringer for den offentlige politikken.

For det første har denne studien vist at NAV som organisasjon potensielt kan fungere som en kunnskapsrik organisasjon, rustet til å møte behovet til sammensatte brukere. De med psykiske lidelser kan fungere som eksempel på en slik bruker, med sammensatte behov for oppfølging. Det at ansatte i NAV opplever en hverdag med store, krevende arbeidsområder kan stå i et spenningsforhold til tiden de har til rådighet. Dette tilsier at arbeidsmetodikk der en mer effektivt kan luke ut ”tidstyver”. En må fokusere på å effektivisere eget arbeid, og samtidig forsyne seg av tilgjengelig arbeidskapasitet og kunnskap innad i organisasjonen. Det må legges til rette for en god kommunikasjonsflyt, noe en flat struktur mellom enhetene kan bidra til. Fylkeskoordinatoren har også et politisk utspill ved å fokusere mer ressurser inn i NAV, i stedet for å kjøpe ”ekspert hjelp”

eller tiltaksplasser utenifra. Dette vil også kunne spares inn på gjennom å tidligere skape dialog for å få sykmeldte tilbake i jobb. NAV fokuserer på dette gjennom ”Raskere tilbake” og dialogmøter med sykemeldte. Politiske grep vil være å aktivt fordele mer ressurser internt fremfor eksterne løsninger. Også på opplæring og en satsing på en helhetlig arbeidsmetodikk i NAV.

Det kan for det andre være viktig å videreføre lokal styring i prosjekter som Vilje Viser Vei. Studien min viser at alle aktører setter pris på å kunne jobbe nært hverandre, med en lokal selvstendighet på hva som best fungerer i Sør-Trøndelag. Dette er også i tråd med prinsippet om brukermedvirkning da det lokale samarbeidet gjør det lett å ta med seg deltakernes erfaringer videre i utviklingen av Vilje Viser Vei. I utvelgelsesprosessen viser studien at aktørene gjennom et nært samarbeid kan gjøre ”dypdykk” sammen, og finne de kandidatene som har størst sjanse til å lykkes ved hjelp av et slikt kurs.

Når det gjelder hva som gjør at en deltaker med psykiske problemer kan lykkes på et arbeidsmarkedstiltak vil jeg trekke frem tre faktorer; motivasjon, brukermedvirkning og mestringsfølelse. Disse faktorene må sees i sammenheng, og det kan være vanskelig å si hva som utledes av det ene eller det andre. Erfaringer jeg har gjort med VVV-kurset tilsier at deltakerne i utgangspunktet må ha en motivasjon og et ønske om endring. Det blir her ekstra viktig for veileder å være ute i god tid med tilbud om tiltak, da noe av problemet hos de med psykiske plager kan være knyttet til endring. Her illustrerer utsagn fra samtlige deltakere et forbedringspotensiale hos veilederne på lokalkontorene. Deltakerne opplevde liten tid til å omstille seg, noe som virket å påvirke deltaker A ekstra mye. Det at en tar aktive valg spiller inn på eierfølelsen av sin egen prosess. Om en får tid til å innstille seg på at en skal på kurs, vil følelsen av mestring spille inn på hvordan en takler veien videre. Selv om VVV-kurset gjennom flere øvelser ønsker å gi deltakerne ulike mestringsfølelser, vil en alltid bringe med seg tidligere erfaringer inn i tiltaket. Av de informantene jeg fulgte, var det de som tidligere hadde taklet arbeidslivet, som også kom ut av VVV med best resultat. Når det gjelder brukermedvirkning, synes jeg VVV-kurset har mange viktige grep andre tiltak kan lære av. Det at deltakerne selv forventes å skaffe seg en praksisplass er et eksempel. Brukeren må kjenne på at han tar dette valget og tar dermed et større ansvar. Det sosiale fokuset på VVV-kurset i Sør-Trøndelag trekkes også frem av deltakerne som svært verdifullt. En skaper en felles forståelse, og legger opp til at gruppen kan motiveres av hverandre.

10.3 Videre forskning

Etter å ha gjennomført denne studien sitter jeg igjen med et inntrykk av at det er mange og viktige problemstillinger å ta fatt på i forbindelse med oppfølging av psykisk syke. Norge har store utfordringer knyttet til et økende sykefravær og et voksende antall uføreytelser blant de med psykiske problemer. Samtidig møter NAV-reformen som nettopp er ment å løse problemer rundt et behov for sammensatt oppfølging, store problemer. Jeg mener en for videre forskning kunne satt fokus mer konsentrert innad i NAV, og fulgt et større antall informanter som veileder på lokalkontorene. Dette for å kunne utarbeide en mer helhetlig og løsningsorientert arbeidsmetodikk, med fokus på effektivitet og samarbeid mellom interne enheter. Jeg har forklart mye av mangelen på oppfølging fra NAVs side med Lipskys (1980) teori om tidspress for bakkebyråkratene. Dette illustrert med utsagn fra veileder og fylkeskoordinatoren i NAV Sør-Trøndelag. Jeg har også satt fokus på problemer med en organisasjon i endring og koordineringsproblemer inspirert av teori om beslutningstaking og samarbeid i offentlig organisasjoner. Med et større antall informanter fra NAV vil en kunne hatt større mulighet for å fange opp andre medvirkende faktorer. Videre kan jeg også se for meg en sammenligning mellom de ulike Vilje Viser Vei- prosjektene fylkesvis, dette for å kunne trekke ut gode og dårlige erfaringer mer systematisk. Da ville en fått muligheten til å evaluere og dele kunnskap på en fruktbar måte mellom kontorene. En naturlig fortsetting vil også være å sammenligne erfaringer gjort av deltakere med lignende helseproblematikk på ulike tiltak.

Litteratur

Alvesson, Mats og Kaj Sköldbberg (2008): *Tolkning och reflektion. Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur.

Baklien, Bergljot (2000): "Evalueringforskning for og om forvaltningen." I Olaf Foss og Jan Mønnesland (red.): *Evaluering av offentlig virksomhet. Metoder og vurderinger*, side 55-77. Oslo: Nordberg A.S.

Bourdieu, Pierre (1990): *In Other Words. Essays Towards a Reflexive Sociology*. Cambridge: Polity Press.

Bøe, Jan Bjarne (1994): *Synd, sykdom og samfunn: linjer i sinnsykepleiens historie*. Oslo: Ad notam Gyldendal.

Christensen, Tom (1994) *Politisk styring og faglig uavhengighet: reorganisering i den sentrale helseforvaltningen*. Oslo: TANO

Christensen, Tom, Per Læg Reid, Paul G. Roness & Kjell Arne Røvik (2009) *Organisasjonsteori for offentlig sektor*. Oslo: Universitetsforlaget

Coperio (2010): *CoperioSenteret*. Hentet 23.3.2010 fra <http://www.coperio.no/home/>

Egeberg, Morten (1989) "Mot instrumentelle modeller i statsvitenskapen", i Egeberg, Morten, red. *Institusjonspolitik og forvaltningsutvikling: bidrag til en anvendt statsvitenskap*. Oslo: TANO

Egeberg, Morten (1984) *Organisasjonsutforming i offentlig virksomhet*. Oslo: Aschehoug

Ericsson, Kjersti (1974): *Den tvetydige omsorgen: sinnsykevesenets utvikling – et sosialpolitisk eksempel*. Oslo: Universitetsforlaget.

Euroskolen (2009): *Euroskolen. Veien til arbeid*. Hentet 05.11.2009 fra <http://euroskolen.no/>

Foss, Olav (2000): «Evaluering – samfunnsforskning i politikkenes tjeneste», i Foss, Olav & Jan Mønnesland, red. *Evaluering av offentlig virksomhet. Metoder og vurderinger*. s.17-51. Oslo: Nordberg A.S.

Geertz, Clifford (1973): "Thick Descriptions: Toward an Interpretive Theory of Culture" I Clifford Geertz (red.): *The interpretation of cultures: Selected essays*, side 3-30. New York: Basic Books.

Helsedirektoratet (2009): *Arbeid og psykisk helse*. Hentet 16.09.2009 fra http://helsedirektoratet.no/psykiskhelse/arbeid_psykisk_helse/arbeid_og_psykisk_helse_233824

Helse Sør-Øst (2010): *Raskere tilbake*. Hentet 23.03.2010 fra <http://www.helse-sorost.no/raskeretilbake>

Hammerstad, Per Erik (2006): «Psykisk helsearbeid i en ny tid – Opptrappingsplanen faller samtidig med moderniseringen av offentlig sektor.» *Tidsskrift for psykisk helsearbeid* 2006(4):320-238.

Jacobsen, Dag Ingvar (2004) "Hvorfor er samarbeid så vanskelig?", i Repstad, Pål, red. *Dugnadsånd og forsvarsverker - tverretattlig samarbeid i teori og praksis*. Oslo: Universitetsforlaget, s. 75-114

Knudsen, Harald (2004) "Samarbeid på tvers av organisasjonsgrenser", i Repstad, Pål, red. *Dugnadsånd og forsvarsverker - tverretattlig samarbeid i teori og praksis*. Oslo: Universitetsforlaget, s. 19-74

Kvale, Steinar (1997): *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: AdNotam Gyldendal.

Lipsky, Michael (1980): *Street- Level Bureacracy – Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.

March, James G. & Johan P. Olsen (1989): *Rediscovering Institutions. The Organizational Basis of Politics*. New York: Free Press

Mohr, Lawrence B. (1995): *Impact Analysis for Program Evaluation 2*. London: Sage publications, Inc.

NAV (2009):

a) *Om arbeid og psykisk helse*. Hentet 15.10.2009 fra <http://www.nav.no/Arbeid/Jobb+og+helse/Aktuelle+tema/187410.cms>

b) *Om IA-avtalen*. Hentet 27.10.2009 fra <http://www.nav.no/1073747561.cm>

c) *Vilje Viser Vei- tiltakene*. Hentet 05.10.2009 fra <http://www.nav.no/Helse/Arbeid+og+psykisk+helse/Tiltak+og+tilbud/187398.cms>

NAV (2010):

a) *Hva er IA?* Hentet 2.5.2010 fra <http://www.nav.no/Arbeid/Inkluderende+arbeidsliv/Hva+er+IA>

b) *Dialogmøter i NAV – Et viktig verktøy for redusert sykefravær*. Hentet 4.4.1010 fra <http://www.nav.no/Lokalt/Vestfold/194748.cms>

c) *NAV har ansatt los*. Hentet 20.05.2010 fra <http://www.nav.no/Lokalt/Nordland/Presse+og+media/Pressemeldinger/87183.cms>

NOU 2000: 27: *Sykefravær og uførepensjon. Et inkluderende arbeidsliv*, Oslo: Sosial- og helsedepartementet.

Norvoll, Reidun, red. (2002): *Samfunn og psykiske lidelser: samfunnsvitenskapelige perspektiver – en introduksjon*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

NOU 1996: 1: *Et enklere og mer rettferdig inntektssystem for kommuner og fylkeskommuner*. Hentet 09.11.2009 fra <http://www.regjeringen.no/nb/dep/krd/dok/nouer/1996/nou-1996-1/14.html?id=140474>

Ose, Solveig Osborg, Heidi Jensberg, Silje Lill Kaspersen, Birgitte Karlsen & Solfrid Lilleeng (2008): *Kunnskapsstatus: Arbeid, psykisk helse og rus*. Sintef Helse rapport.

Regjeringen (2009): *Nasjonal strategiplan for arbeid og psykisk helse 2007-2012*. Hentet 3.9.2009 fra http://www.regjeringen.no/nb/dep/aid/dok/rapporter_planer/planer/2007/nasjonal-strategiplan-for-arbeid-og-psyk.html?id=481370

Regjeringen (2010): *NAV-reformen*. Hentet 26.04.2010 fra <http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/tema/velferdspolitik/midtspalte/arbeids--og-velferdsforvaltningen/nav-reformen.html?id=498461>

Ringdal, Kristen (2001): *Enhet og mangfold. Samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode*. Bergen: Kunnskapsforlaget.

Solheim, Liv Johanne & Bjarne Øverlid (2001): *Samhandling i velferdsyrket*. Bergen: Fagbokforlaget.

Stortingsmelding 25 (1996-97): *Åpenhet og helhet. Om psykiske lidelser og tjenestetilbudene*. Oslo: Helse – og Omsorgsdepartementet.

Stortingsproposisjon 63 (1997-98) *Om opptrappingsplanen for psykisk helse 1999-2006*. Oslo: Helse- og Omsorgsdepartementet.

Thagaard, Tove (2002): *Systematikk og innlevelse*. Bergen: Fagbokforlaget.

Vedung, Evert (1997): *Public policy and program evaluation*. New Brunswick, N.J.: Transaction Publishers.

Winter, Søren (2001) *Implementering og effektivitet*. Herning: Systime.

Yin, Robert K. (1994) *Case study research: design and methods*. Thousand Oaks, California: Sage.

Østerud, Øyvind (2002): *Statsvitenskap. Innføring i politisk analyse*. Oslo: Universitetsforlaget.

VEDLEGG 1: INTERVJUGUIDE NAV FYLKE

Bakgrunn:

- Alder
- Utdanning
- Arbeidserfaring/annen etatstilkn ytning? (hvordan havnet du her?)

Struktur- og aktørbetingelser:

- Hvem setter sammen grupper som kan være aktuelle for VVV-kursene? (hvordan mener du denne ordningen fungerer, eventuelt om noe kunne vært gjort annerledes?)

- Hva vil du si er din interesse for å involvere deg i slike tiltak (hva motiveres du av?)?

- Tror du din utdanningsbakgrunn preger hvordan du ønsker at VVV-kurset skal gjennomføres? (på hvilken måte?)

- Hvordan oppfatter du NAV lokal i forhold til jobben med å informere og finne aktuelle brukere for VVV-kurset?

- Hvor mye preg setter den statlige strategiplanen på det anbudet dere til sist anerkjenner (på VVV kurset er dette en kravspesifikasjon)?

- Hvem oppfatter du som din overordnede i forhold til autoritet? (oppfatter du en tydelig struktur der noen bestemmer mer enn andre i din tilknytning til VVV-kurset? Hvordan påvirker eventuelt dette deg i din situasjon?)

Individuelle motiver og kollektive interesser:

- Hva motiverer deg til å ta de avgjørelsene du tar? Er det med bakgrunn i hva som er «riktig» med henhold til utdanningsbakgrunn, mål i Strategiplanen og VVV, eller kan det være en egen kultur på arbeidsplassen på hva du jobber etter? (eventuelt personlige verdisyn?)

- Føler du at dine avgjørelser noen ganger går i mot de overordnede målene i strategiplanen?

(hvorfor, hvorfor ikke?)

Aktivitet, mål og rammebetingelser:

- Strategiplanen legger statlige føringer på hvordan de lokale VVV-tiltakene skal utføres. Oppfattes dette som positivt eller hemmende i ditt arbeid? (hvorfor, hvorfor ikke?).
- Aktiviteten Euroskolen tilbyr gjennom et slikt kurs er forhandlet frem på bakgrunn av føringer i Strategiplanen, synes du det har vært noen kompromiss i denne prosessen (rammebetingelsene) som har påvirket VVV-kurset? (i så fall, på hvilken måte?)

Bakkebyråkratene:

- Hva slags bilde har du av en typisk deltaker/kandidat for et VVV-kurs?
- Hvilke utvelgelseskriterier følger du da du finner aktuelle kandidater til et VVV-kurs? (hvilke vurderinger veier tyngst, hva er det viktig å ta hensyn til? Er det en oversiktlig og grei prosess?)
- Opplever du noen ganger tvil i utvelgelsesprosessen? (i så fall, hvilke kriterier/argumenter veier da tyngst synes du?)

SE:

- Er brukerne selv med på å bestemme om de er klar for et VVV-kurs? (Kan det noen ganger brukes press, tvang, «lokkemat»? (er det viktig at de er motiverte?)
 - Blir det lagt vekt på at de skal følges opp med behandling i tillegg til kurset? (som en del av kurset, eller på egen hånd?)
 - Har du noen tanker rundt det og jobbe for NAV-penger i stedet for lønn?
 - Synes du det er viktig at de får bestemme type jobb/andel/klokkelsett osv? (eller er det viktigste å få dem ut i aktivitet til å begynne med?)
- (- Utdyp ditt forhold til NAV Lokal og Euroskolen. - evt om det trengs)

VEDLEGG 2: INTERVJUGUIDE VEILEDERE NAV

1 Bakgrunn:

- Alder
- Utdanning
- Tidligere arbeidserfaring/etatstilknytning
- Type stilling, ansvarsområder
- Hvor lenge i denne stillingen/NAV?

2 Struktur- og aktørbetingelser:

- Synes du generelt at du har tilstrekkelig informasjon om hvilke tiltak for brukerne som finnes og kan være aktuelle? (Eventuelt om de har noen synspunkt om hvorfor det er vanskelig å skaffe seg en oversikt? ressurser? kapasitet?)

- Hvem oppfatter du som din overordnede i forhold til autoritet? (oppfatter du en tydelig struktur der noen bestemmer mer enn andre i din arbeidshverdag? Hvordan påvirker eventuelt dette deg i din situasjon?) Er du mye selvstendig i dine avgjørelser? Hvem setter retningslinjer?

- Tror du din utdanningsbakgrunn preger hvordan du arbeider i din stilling/ hvilke valg du tar i forhold til brukergruppa/behandling/tilbud om tiltak? (på hvilken måte?)

3 Aktivitet, mål og rammebetingelser:

- Kjenner du godt til Strategiplanen, forholder du deg bevisst til denne når det gjelder brukere med psykiske problemer?

- Strategiplanen legger statlige føringer på hvordan de lokale VVV tiltakene skal utføres. Oppfattes dette som positivt eller hemmende i ditt arbeid? (hvorfor, hvorfor ikke?)

4 Individuelle motiver og kollektive interesser:

- Hva motiverer deg til å ta de avgjørelsene du tar? - Er det med bakgrunn i hva som er «riktig» med henhold til utdanningsbakgrunn, mål i Strategiplanen og VVV, NAV-reformen, eller kan det være en

egen kultur på arbeidsplassen på hva du jobber etter? (eventuelt personlige verdisyn?)

- Føler du at dine avgjørelser noen ganger går i mot de overordnede målene i strategiplanen, evt NAV-reformen? (eks, «brukermedvirkning», hvorfor, hvorfor ikke?)

- Har NAV-reformen endret din arbeidshverdag? På hvilken måte i såfall?

5 Bakkebyråkratene:

- Hvilke utvelgelseskriterier følger du da du finner aktuelle kandidater til et VVV-kurs? (hvilke vurderinger veier tyngst, hva er det viktig å ta hensyn til? Er det en oversiktlig og grei prosess?)-

- Synes du det er en grei prosess å finne deltakere til VVV-kurset? Eventuelt, hvorfor, hvorfor ikke?

- Hvordan vurderer du ressurstilgangen i din hverdag?

- Synes du at du har nok tid til å sette deg grundig nok inn i hver enkelt sak?

- Hvilke arbeidsoppgaver velger du eventuelt å prioritere? Hva går dette eventuelt på bekostning av?

- Opplever du stress og følelsen av å ikke strekke til? Hvordan løser du eventuelt dette, og hvorfor tror du at du føler det sånn?

- Kan enkle programmerte aktiviteter komme foran mer tidkrevende oppgaver?

- Utdyp ditt forhold til fylkeskommunen (NAV fylke) og Euroskolen, hvordan opplever du dette samarbeidet? Har dere mye kontakt?

6 SE:

- Er brukerne selv med på å bestemme om de er klar for dette tiltaket/ om dette er det rette tiltaket for dem?

- Er det viktig at de får oppfølging helsemessig for sine psykiske plager i sammenheng med kurset, eller er dette noe de kan benytte seg av på siden av kurset?
- Har dere hatt noen konkrete samtaler i forkant om fordeler med å være i arbeidstrening, altså i arbeid med NAV-utbetalinger som lønn, i stedet for å få disse utbetalingene passivt? Eventuelt har dere diskusjoner rundt det å arbeide for mindre «lønn» enn de andre på arbeidsplassen?
- Hva er din rolle i prosessen når du tilbyr en bruker en plass på VVV-kurs? (er det viktig å være med/besøke Euroskolen? I arbeidstreningsdelen? Jf arbeidsgiver? I etterkant av kurset?)

7 Generelt:

- Har du lyst til å si noe generelt i forhold til positive eller negative erfaringer i prosessen rundt brukerne og VVV-kurset? Forbedringsområder?

VEDLEGG 3: ANSATTE EUROSKOLEN

Bakgrunn:

- Alder
- Utdanning
- Tidligere arbeidserfaring/etatstilknytning
- Type stilling (Ledere må få utfyllende spørsmål om hvordan det fungerer å være i lederstillingen, mens kursleder vil kunne uttale seg i forhold til andre utfordringer knyttet til for eksempel samarbeid med ledelsen)

Struktur- og aktørbetingelser:

Begge:

- Fortell litt om arbeidsmiljøet her på Euroskolen, hvem oppfatter du som din overordnede i forhold til autoritet? (oppfatter du en tydelig struktur der noen bestemmer mer enn andre i din tilknytning til VVV-kurset? Eventuelt hvordan påvirker dette deg i din situasjon?)
- Hva vil du si er din interesse for å involvere deg i tiltaket (hva motiveres du av?)
- Tror du din utdanningsbakgrunn preger hvordan du ønsker at VVV-kurset skal gjennomføres? (på hvilken måte?)
- Hvordan vurderer du ressurstilgangen dette tiltaket (økonomisk)? (tilstrekkelig? knapt? Ville fått til mer med mere penger? fornøyd?)

Kursleder:

- Føler du dine arbeidsoppgaver tilstrekkelig avklart?
- Får du den oppfølgingen og den tiden du trenger for å være godt nok rustet i din arbeidssituasjon?
- Hvordan fungerer kontakten med dine overordnede?
- Synes du at du følger opp kursdeltakerne så bra som du ønsker? (eventuelt, hvorfor ikke?)

- Betyr «brukermedvirkning» noe for deg når du leder kurset? (i prosessen)
- Hvilke metoder brukes på Euroskolen og hvilke av dem tror du deltakerne synes de får mest ut av med henhold til mestring og selvtillit?
- Ser du noen deltakere som overhode ikke vil nå sine mål, i tilfelle ja, hva gjør dette med din motivasjon?
- Hva tror du er den vanligste grunnen til at deltakere mislykkes?
- Hvordan oppfatter du NAV lokal i forhold til jobben med å informere og finne aktuelle brukere for dette kurset?

Leder Euroskolen:

- Betyr «brukermedvirkning» noe for deg med tanke på å legge opp kursprosessen?
- Hvordan fungerer kontakten med dine kursledere?
- Synes du kurslederne har nok ressurser i form av tid og kurs/utdanning til å mestre arbeidsoppgavene sine?
- Hvilke metoder brukes på Euroskolen og hvilke av dem tror du deltakerne synes de får mest ut av med henhold til mestring og selvtillit?
- Hva tror du er den vanligste grunnen til at deltakere mislykkes?
- Hvordan oppfatter du NAV lokal i forhold til jobben med å informere og finne aktuelle brukere for dette kurset?

Individuelle motiver og kollektive interesser:

Begge:

- Hva motiverer deg til å ta de avgjørelsene du tar? Er det med bakgrunn i hva som er «riktig» med henhold til utdanningsbakgrunn, mål i Strategiplanen og VVV, NAV-reformen eller kan det være en egen kultur på arbeidsplassen på hva du jobber etter? (eventuelt personlige verdisyn?)

(- Føler du at dine avgjørelser noen ganger går i mot de overordnede målene i strategiplanen?
(hvorfor, hvorfor ikke?))

Aktivitet, mål og rammebetingelser:

Begge:

- Kravspesifikasjonen legger statlige føringer på hvordan de lokale VVV-tiltakene skal utføres. Oppfattes dette som positivt eller hemmende i ditt arbeid? (hvorfor, hvorfor ikke?)

- Aktiviteten Euroskolen tilbyr gjennom et slikt kurs er forhandlet frem på bakgrunn av føringer i kravspesifikasjonen, synes du det har vært noen kompromiss i denne prosessen (rammebetingelsene) som har påvirket VVV-kurset? (i så fall, på hvilken måte?)

- Samsvarer aktiviteten på et VVV-kurs med det Euroskolen ønsker å oppnå? (hvorfor, hvorfor ikke?)

De to siste spørsmålene er mulig mest aktuell kun for leder av Euroskolen.

Bakkebyråkratene:

Begge:

- Hvem setter sammen grupper som kan være aktuelle for VVV-kursene?(Hvordan mener du denne ordningen fungerer, eventuelt om noe kunne vært gjort annerledes?)

- Hvilke utvelgelseskriterier følger du da du vurderer aktuelle kandidater til et VVV-kurs? (hvilke vurderinger veier tyngst, hva er det viktig å ta hensyn til? Er det en oversiktlig og grei prosess?)

- Opplever dere noen ganger uenighet i utvelgelsesprosessen? (i så fall, hvilke kriterier/argumenter veier da tyngst synes du? - er du enig/uenig?)

- Jobber dere noe spesifikt opp mot deltakernes praksisplass og hvordan de skal bli tatt i mot der? (har dere noen samtaler med arbeidsgiver om mulige situasjoner i forkant?)

(- Utdyp ditt forhold til NAV lokal og deltakerens arbeidsplass.)

SE:

- Føler du at deltakerne her er mye involvert i prosessen fra starten, er de selv med på å bestemme om de var klar for dette tiltaket/ om dette er det rette tiltaket for dem?
- Er det viktig at deltakerne får oppfølging helsemessig for sine psykiske plager i sammenheng med kurset, eller er dette noe de fleste benytter deg av på siden av kurset?
- Har dere hatt noen konkrete samtaler på kurset om fordeler med å være i arbeidstrening, altså i arbeid med NAV-utbetalinger som lønn, i stedet for å få disse utbetalingene passivt? Eventuelt har dere diskusjoner rundt det å arbeide for mindre «lønn» enn de andre på arbeidsplassen?
- Hvor mye får deltakerne bestemme i forhold til type jobb, klokkeslett, arbeidssted, og om de skal fortelle om sine psykiske problemer på jobb? (Hvor selvstendig synes du deres prosess er i forhold til VVV?)
- Hvor tidlig ønsker du at deltakerne starter å tenke på hvilken jobb de ønsker seg ut i? (Hvilke prosesser/øvelser i kurset hjelper dem i å finne fram til hva de ønsker å jobbe med tror du?)
- Hvordan er oppfølgingen lagt opp i arbeidstreningsdelen? Er du fornøyd med ordningen? Hvilken støtte får de konkret?

Begge: - Hva er forbedringsområder for VVV-kurset slik du ser det? Hva er du mest fornøyd med?

VEDLEGG 4: INTERVJUGUIDE DELTAKERE VVV-KURS

Bakgrunn:

- Alder
- Utdanningsnivå
- Årsak/bakgrunnen din for at du ble deltaker på VVV-kurset
- Tidligere behandling?
- Vært på andre tiltak tidligere?
- Tidligere trygd/stønad – hvordan opplevdes dette i så fall?
- Subjektiv oppfattelse i forhold til muligheten for å fungere i jobb før kursstart

1. Individuelle motiver og kollektive interesser:

- Hvilke forventninger hadde du til kurset før du startet? Hva håpet du å få ut av det? Har dine forventninger blitt innfridd så langt?

- Hva tror du de andre deltakerne håper å få ut av kurset? Reelt med jobb osv?

- Synes du opplegget er nok tilpasset deg og den enkelte? Får dere mye individuell tilpassing etter hva dere ønsker og trenger?

- Hvordan vil du si stemningen er på kurset? Er det positiv eller noe negativt? Virker folk fornøyde med denne muligheten?

2. Struktur og aktørbetingelser

- Hva vil du si er din interesse for å bli med på dette kurset? Hva motiveres du av? Alternativ til å være hjemme, tvang, reelt mål om å komme i arbeid, miste stønad, press?

- Hva synes du er det viktigste VVV-kurset kan hjelpe deg og de andre deltakerne med?

- Er du i gang med en konkret handlingsplan? Føles målene du har satt deg/ setter deg oppnåelig? Eventuelt hvorfor/hvorfor ikke, og hva gjør dette med din interesse og motivasjon for

kursopplegget? Er disse målene riktig for deg? Tror du det hjelper med en slik handlingsplan/mål på veien?

- Innhold i kurset; kan du fortelle litt om hvilke øvelser/metoder dere bruker på kurset? Hvilke metoder som brukes på Euroskolen synes du at du har fått mest ut av så langt? (med henhold til eks mestring og selvtillit?)

- Hvordan oppfatter du oppfølgingen fra din kursleder så lang?

- Oppfatter du at noen bestemmer mer enn andre på kurset? Blant deltakere, kursleder osv? Hva synes du eventuelt om dette?

- Hvem oppfatter du som den viktigste personen å henvende deg til om det er noe du vil snakke om i denne prosessen? (behandler, kursleder, NAV, andre deltakere?)

3. Aktivitet, mål og rammebetingelser:

- Er det viktig for deg å delta på kurset der du er nå? Stilles både i teori- og praksisdel.

- Synes du det er greit å forholde seg til betingelsene som gjelder på kurset/ på arbeidsplassen? (eventuelt; hvorfor ikke?)

- Samsvarer aktiviteten på arbeidsplassen med det du ønsket deg? Eventuelt utdanningsnivå?(i arbeidstreningsdelen) Arbeidsmiljø, trivsel, kolleger??

4. SE:

- Var du selv med på å bestemme om du var klar for dette tiltaket/ om dette var det rette tiltaket for deg? (Var dette eventuelt viktig for deg/synes du dette hadde vært bra?)

- Får du oppfølging helsemessig for dine psykiske plager i sammenheng med kurset, eller er dette noe du benytter deg av på siden av kurset?

- Har dere hatt noen konkrete samtaler på kurset om fordeler med å være i arbeidstrening, altså i

arbeid med NAV-utbetalinger som lønn, i stedet for å få disse utbetalingene passivt? Eventuelt har dere diskusjoner rundt det å arbeide for mindre «lønn» enn de andre på arbeidsplassen?

- Hvor tidlig begynte du å tenke på hvilken jobb du ønsket deg ut i? (Hvor mye arbeidserfaring fra før? - Lite; hvilke prosesser i kurset hjalp deg å finne fram til hva du ønsker å jobbe med?)

(arbeidsdel:)

- Hvor mye synes du at du har fått bestemme i forhold til type jobb, klokkeslett, arbeidssted, og om du skal fortelle om dine psykiske problemer på jobb? (Hvor selvstendig synes du din prosess har vært i forhold til VVV?)

- Hvordan synes du oppfølgingen er i arbeidstreningsdelen? Er du fornøyd? Hvilken støtte får du konkret? (arbeidstreningsdelen)

5. Bakkebyråkratene: (mye NAV)

- På hvilken måte synes du møtet med NAV lokal gikk da du ble tilbudt dette tiltaket? (har det vært en lang prosess, fikk du tilbudet med en gang?)

- Hvorfor tror du akkurat du fikk tilbud om å være med på et VVV-kurs?

- Synes du tiltaket svarer til dine behov der du er nå?

- Om du har vært på andre tiltak tidligere, opplevdes disse relevante for deg og din situasjon?

- Evnt om nødvendig: Utdyp ditt forhold til NAV og Euroskolen/ kursleder. Er det noe spesielt du har vært fornøyd/misfornøyd med i prosessen så langt?

TILLEGGSPØRSMÅL DELTAKER C:

- Hvor er du i dag i forhold til yrkessituasjon?

- Når du ser tilbake, hvor mye har VVV-kurset hjulpet deg til der du er i dag? (har det hatt mye å si, hvilke prosesser satte det i gang hos deg?)

- Har du enda kontakt med kursledere? Enda behandling?
- Bruker du noen av de teknikkene dere lærte på VVV-kurset i dag?
- Hva synes du var det viktigste VVV-kurset bidro til for din del?
- Noe du ville endret på i opplegget? (misfornøyd med, spesielt nyttig/fornøyd med?)
- Hvem betydde mest for deg under prosessen i VVV? (kursleder, NAV, andre deltakere)
- Hvor mye hadde det sosiale å si for opplegget på VVV? (brukte dere hverandre?)

VEDLEGG 5: OPPFØLGINGSSPØRSMÅL DELTAKERE

1. Kan du kort beskrive møte med praksisplassen din? (sjef, kolleger)
2. Hvordan valgte du å presentere deg selv? (fra NAV, hvor mye delte du av din historie?)
3. Har du hatt følelsen av å bli tatt i mot/blitt inkludert på arbeidsplassen?
4. Var det en stor overgang å gå fra et kurs der mye føles trygt og er det er lagt vekt på det sosiale til en arbeidsplass?
5. Noen problemer du har støtt på?
6. Stillingsprosent nå og da du begynte? Erfaringer rundt dette?
7. Savner du noe fra kurstiden, evt hva? Hva synes du har hjulpet deg mest i etterkant?
8. Dine framtidsutsikter med henhold til videre jobb i dag? Ønsker?
9. Dine inntrykk av hvordan det går/har gått med de andre deltakerne på kurset? Hvorfor?

VEDLEGG 6: INTERVJUGUIDE ARBEIDSGIVER

Bakgrunn:

- Type bedrift
- Antall ansatte
- Arbeidsoppgaver
- Arbeidstempo
- Hatt personer på arbeidstrening tidligere?

- Har dere noen spesielle rutiner på hvordan dere mottar personer på arbeidsutplassering? (samtaler med andre ansatte f.eks)
- Spør du som arbeidsgiver noe rundt hvorfor personen trenger en arbeidstreningssjans?
- Synes du at dere har nok ressurser/tid til å følge opp den på arbeidstrening?
- Hvordan fungerer kontakten din med Euroskolen? (hadde du noen kontakt med kursleder jf deltaker?)
- Synes du deltakeren respekterte deg som en autoritet på arbeidsplassen? (Andre erfaringer rundt dette med andre fra NAV? Hvordan jobbes det evt med dette?)
- Hvordan syntes du deltakeren kommuniserer med de andre på jobb? (deg, kolleger, eventuelle kunder) (andre erfaringer rundt andre fra NAV?)
- Tror du deltakerens bakgrunn med henhold til kunnskap/utdanning er en fordel i den nåværende arbeidssituasjonen? (også i forhold til andre du har tatt inn fra NAV)
- Hva tror du deltakeren ønsker å få ut av denne arbeidstreningen?
- Tror du aktiviteten på denne arbeidsplassen var den rette for deltakeren?
- Klarte deltakeren å forholde seg til de betingelsene som gjelder på denne arbeidsplassen (eventuelt; hvorfor ikke tror du?)
- Hva vil du si er din interesse for å involvere deg i NAV utplassering/VVV-kurs (hvorfor velger du å tilby arbeidstrening?)
- Hva er det beste for deg, og eventuelt største utfordring forbundet med å ta inn personer fra NAV?
- Har du noen kontakt med NAV i forhold til arbeidstrening? (hvordan oppleves i så fall dette?)