

Siri Hellandsjø Leth-Olsen

Inkludering av psykisk syke i arbeidslivet

Masteroppgave i Voksnes læring

Veileder: Christin Tønseth

Februar 2020

Siri Hellandsjø Leth-Olsen

Inkludering av psykisk syke i arbeidslivet

Masteroppgave i Voksnes læring
Veileder: Christin Tønseth
Februar 2020

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap
Institutt for pedagogikk og livslang læring



NTNU

Kunnskap for en bedre verden

Sammendrag

Inkludering av psykisk syke i arbeidslivet har fått et økende fokus over de siste årene. Både av økonomiske grunner -da med tanke på det at det er en stor andel som blir uføre grunnet psykiske lidelser, men også med tanke på individets ve og vel. Det jobbes ut ifra en tanke om at man ved å delta i arbeidslivet og ved å oppleve at man er nyttig kan få en bedre livskvalitet. For å få til dette benyttes det flere ulike tiltak med forskjellig tilnærming til den oppgaven, alt ut ifra hvilket tiltak det er og hva de kan tilby. Noen av tiltakene er det Nav som står for selv, andre er det ulike tiltaksbedrifter som står for. I denne studien har jeg sett på hvordan veiledere innenfor Nav og ulike tiltaksbedrifter jobber med arbeidsinkludering av psykisk syke. Hvordan jobber de innenfor de ulike tiltakene med inkludering av denne sårbare gruppen?

- *Hvordan legger veiledere til rette for læring og utvikling hos psykisk syke deltakere innen arbeidsrettede tiltak?*

For å svare på dette spørsmålet har jeg intervjuet Nav-veiledere og veiledere innen ulike tiltaksbedrifter i Trøndelag. Det ble gjennomført kvalitative dybdeintervju med til sammen 6 informanter. Datamaterialet ble bearbeidet og analysert gjennom transkribering og kategorisering. Funnene baserer seg på de uttalelser og beskrivelser som kom frem i intervju. Teori som er sentral i denne studien er teori om motivasjon og autonomi, rådgiving og læring. I tillegg sees det på teori om Supported Employment og Individual Placement Support, dette er metoder som blir brukt i arbeidet med psykisk syke.

Sentrale funn er at de som deltar i tiltakene er svært ulike og mange har store behov for individuell tilrettelegging, både innen tiltak og i arbeidet ut i bedriftene.

Tilretteleggingsbehovene trenger ikke å være kostbare, men heller kreative -de som har utfordringer med å jobbe i grupper kan ha behov for en mer skjermet arbeidshverdag og jobbe individuelt. De som er detaljorientert kan blomstre i en jobb hvor de kan jobbe med nettopp dette. Jobbene og arbeidsoppgavene finnes, så behovet er der. Dette gjør at man må tenke nytt og våge satse på noen som kanskje ikke fungerer så godt i gruppe, men som er effektiv når de får jobbe alene. Dersom arbeidsgivere og samfunnet generelt åpner opp for av man kan bryte noen tradisjoner som har bidratt til utenforskap og holdt folk utenfor vil flere kunne klare å delta. Noen kan ha en varierende arbeidsevne og være svært produktiv i perioder, mens de i andre ikke klarer å delta eller produsere i like stor grad.

For noen så kan det være nok å få en mulighet til å forsøke, at de får innpass og blir gitt en reell sjanse. Flere opplever at det som stopper dem fra det å kunne delta er det stigma som en kan oppleve med det å leve med psykiske lidelser. Janteloven lever i beste velgående, særlig i de mer rurale strøkene hvor "alle kjenner alle" og en negativ innstilling til enkelte familier går i arv og man klarer ikke bryte den sosiale reproduksjonen. For at arbeidsgivere skal kunne satse mer på det å ta inn en potensiell uforutsigbar arbeidskraft vil det være nødvendig med en kostnadsfordeling eller kompensasjon slik at det ikke skal bli en økonomisk byrde.

Ved å følge opp deltaker og arbeidsgiver kan veileder bistå og hjelpe til med å tilrettelegge slik at både deltaker og arbeidsgiver får kommunisert hva det er som er essensielt for at ting skal kunne fungere. På den måten kan det legges til rette for utvikling og mestring ved at det gjøres justeringer underveis i tiltaksperioden.

Abstract

Inclusion of people with a mental illness in working life has gained an increased focus over the last few years. Of economical reasons -considering the amount of people who are classified as disabled because of a mental illness, but also of reasons considering the individuals wellbeing. The idea is that by being a part of the working life you gain a better quality of life by being and doing something useful. In order to do this there are several programmes with different approaches, varying from what type of programme and what it has to offer. In some of the programmes Nav does the follow up, and others are managed by private companies.

In this study I've been researching how counselors within Nav and other companies are working with labour market integration of mentally ill people. And how do they work within the different programmes with these vulnerable individuals?

- How do counselors facilitate learning and growth in mentally ill individuals within these programmes?

To answer this question I've interviewed counselors within Nav and rehabilitation companies located in Trøndelag. This was done by doing qualitative in depth-interviews with altogether 6 informants.

The processing of the data through transcribing and analyzing led to findings based on what was said during the interviews. Relevant theories to this research is motivation, counseling and learning -theory. Also theory regarding supported employment and individual placement support.

Important findings are that the individuals participating in these programmes have different needs for facilitation. These needs are not necessarily expensive, but demands a bit of creativity. Someone who has difficulties with anxiety may not thrive in a group, they may work better in solitude. Why not let a person who has an eye for details work with details. The jobs exist and the need is there. By thinking outside of the box and taking a chance on people who do not fit in the box, employers might get employees who excel at their job and become a resource. There is a need for society in general to open up and accept that we are different and we all can participate if given a true chance. Stigmatization and exclusion based on illness and on rumours are contributing to social reproduction, especially in rural areas. In order to encourage employers to hire individuals with disabilities that may make their work ability vary from day to day, there is a need for economic support.

In order to facilitate and support both employee and employer during the period the individual is participating in the vocational training programme, the counselor assisting them with the communication is essential for the process.

Forord

Det å nå skulle være ferdig med å studere ved NTNU er nesten litt vemodig. Det har vært noen spennende år hvor jeg har lært mye og fått muligheten til å diskutere og se ting fra ulike perspektiver. Det å fullføre oppgaven dette året hvor alt ble snudd på hodet har ført til at man må tenke mye annerledes. Jeg har opplevd at det nå er mange som har det tungt når man må være isolert og holde seg mest mulig hjemme. Da går mine tanker til de som i utgangspunktet har store utfordringer, som nå kanskje opplever at det tilbudet eller den møteplassen som de hadde tidligere, nå er stengt grunnet covid-19 pandemien. Kriser går gjerne mest utover de svakeste i samfunnet og denne krisen medfører isolasjon og muligens en enda lengre vei å gå for de som er utenfor arbeidslivet. De som jeg møter i mitt arbeide med denne gruppen er ofte fortvilte og vi ser det er mange som har det ekstra tungt nå.

For meg så har det å studere, jobbe og være alenemor har vært en (pr)øvelse i logistikk, tålmodighet og utholdenhet, så jeg er evig takknemlig til de som har støttet og hjulpet meg, kunne ikke klart det uten dere! Jeg vil og benytte anledningen til å takke min veileder på denne oppgaven, Christin Tønseth. Tusen takk for all hjelpen, gode råd , spørsmål og oppmuntring underveis.

Tusen takk til min søster som tar seg tiden til å lese gjennom oppgaven og hjelpe meg med korrektur og at jeg ikke mister tråden helt.

Det har vært en prosess som har tatt tid og som har ført til mange sene kvelder, mye jobbing i helgene. En takk til min mor for at hun har stilt opp og passet min kjære sønn Teodoro alle disse helgene som har gått med til skriving på denne oppgaven.

30 Januar 2021

Siri Hellandsjø Leth-Olsen

Innholdsfortegnelse:

Innledning	1
Introduksjon	1
Valg av tema og problemstilling	2
Oppgavens oppbygging	3
Begrepsavklaring og aktualisering av relevante begreper	3
De ulike tiltakene i Nav overfor den aktuelle målgruppen	4
Arbeidsinkludering og psykisk helse i Norge	7
Tidligere effekter av Supported Employment & Individual Placement Support	9
Teoretiske perspektiv	10
Forskjellsbehandling	10
Autonomi og motivasjon	10
Syn på læring	12
Mestring, motivasjon og stress	12
Narrativ rådgivning og møtet med "den andre"	13
Metode	14
Bakgrunn for valg av metode	14
Semistrukturert intervjuguide	14
Valg av informanter	14
Praktisk gjennomføring av intervju	15
Fokusgruppeintervju	15
Ethiske vurderinger	16
Informert samtykke	16
Forskerrollen	16
Studiens kvalitet	16
Analyse og tolkningsarbeid	17
Analyse	19
Innledning	19
Veileders ulike erfaringer og bakgrunn som nytteverdi	20
På deltakers premisser: Hvordan skape trygge omgivelser og når er noen for syke for tiltak?	20
Uformelle møter og relasjonsbygging	22
Å gjøre seg kjent med forhistorie og bakgrunn	24
	5

Mestring og det å bryte barrierer - en vennligsinnet dytt	25
Karriereveiledningsverktøy og metoder for å låse opp tillærte negative tankesett	26
Hva må til for å lykkes?	29
Diskusjon	31
Veileders ulike erfaringer og bakgrunn som nytteverdi	31
På deltakernes premisser: Hvordan skape trygge omgivelser og når er noen for syke for tiltak?	31
Å gjøre seg kjent med forhistorie og bakgrunn	32
Uformelle møter og relasjonsbygging	32
Mestring og det å bryte barrierer - et vennligsinnet dytt	33
Karriereveiledningsverktøy og metoder for å låse opp tillærte negative tankesett	33
Supported Employment og Individuell jobbstøtte	34
Konklusjon	35
Oppsummering og konklusjon	35
Konsekvenser og relevans	35
Referanser	37
Vedlegg	41
-Informasjonskriv til informanter	41
-Intervjuguide	44
-Tilbakemelding på meldeskjema fra NSD	46

Innledning

Introduksjon

Deltakelse i arbeidslivet blir sett på som "normalen" i vårt samfunn. Likevel er det mange som faller utenfor (Norvoll, 2011). Årsakene kan være mange. Det kan være at de kanskje ikke har muligheten til, klarer å delta i eller opplever at de ikke møter de kravene som stilles der (Norvoll, 2011). Samtidig kan mange oppleve at det å arbeide, det å få lov til det å være en del av et fellesskap og gjøre noe produktivt, kan bedre deres situasjon, deriblant også den psykiske helsen (Norvoll, 2011).

Inkludering av de psykisk syke i arbeidslivet er noe som OECD anbefaler at regjeringen i Norge jobber med å få til, blant annet ved bruk av flere ulike virkemidler beskrevet i "*Oppfølgingsplan for arbeid og psykisk helse (2013-2016)*". Det å deriblant ha et mer arbeidsrettet fokus underveis i behandling og oppfølging av individene (Helse- og omsorgsdepartementet, 2013-2016). Det trekkes også frem at et annet punkt er det å gjøre det mer økonomisk fordelaktig skulle beholde folk i arbeid for arbeidsgivere, da blant annet ved å dele på de økonomiske utgiftene som kommer ved sykefravær (Helse- og omsorgsdepartementet, 2013 -2016). Det anbefales også mer støtte og veiledning av arbeidsgivere og arbeidstakere, samt oppfølging fra flere instanser og bedret samarbeid mellom disse (Helse- og omsorgsdepartementet, 2013-2016).

I denne oppgaven skal jeg undersøke hvordan veiledere ved ulike tiltak innenfor Nav-systemet jobber med inkludering av personer som er psykisk syke og opplever ulike hindringer innen arbeidslivet. Det å være psykisk syk omtales i denne oppgaven som det å ha vansker, utfordringer, eller det å være syk. Det å ha utfordringer eller det å ha vansker blir i denne oppgaven brukt om dem som kan ha litt lettere utfordringer. De har dermed også har større muligheter for å skulle kunne fungere innen ordinært arbeidsliv, enn dem som er psykisk syke, som også kan tenkes at har større behov for oppfølging for å mestre egen hverdag. Psykiske lidelser kan relateres til gruppen som er psykisk syke og har en nedsatt funksjon både når det gjelder arbeid og det å fungere i egen hverdag.

Veileders rolle kan være veldig viktig for at deltakere innen de ulike tiltak skal lykkes. Jeg ønsker derfor å se på hvordan ulike veiledere tilnærmer seg slike oppgaver. Hvordan legger veileder til rette for at den enkelte skal bli inkludert i arbeidsfellesskapet? Hvordan legger veileder til rette for at den enkelte skal oppleve mestring og utvikling? I utgangspunktet ønsker jeg å ha fokus på veiledere for grupper med ulike psykiske utfordringer som blant annet sosial angst, schizofreni, ADHD og PTSD. De som har denne typen utfordringer kan gjerne ha et stort ønske om å delta i arbeidslivet, men allikevel oppleve at de ikke klarer å møte arbeidslivets krav (Norvoll, 2011).

Det kan være at det er flere ulike utfordringer hos den enkelte som krever at en som veileder og arbeidsgiver tilrettelegger på ulike måter for at det skal fungere for hver enkelt. Veiledere som arbeider med denne gruppen kan oppleve å ha flere roller. De kan være leverandører på oppdrag fra Nav som har en bestilling de må forholde seg til (som en kartlegging, forberedelse på arbeidsliv, avdekke behov for tilrettelegging etc.). De kan også være en fortrolig samtalepartner og arbeide tett med sine deltakere over lengre perioder og oppleve at de over tid også knytter bånd (Lipsky, 1980).

Psykiske lidelser er noe som gjerne holdes mest mulig skjult og er dermed "usynlige" for andre, det å være psykisk syk kan ha mange stigma og fordommer knyttet til seg, ofte grunnet lite kunnskap eller feilinformasjon om hvordan den psykiske lidelsen utarter seg (Baumann, 2007). Dette kan gjøre det enda vanskeligere for den enkelte å komme seg inn på en arbeidsplass. Det finnes flere ulike tilbud for personer som av ulike årsaker står helt eller delvis utenfor arbeidslivet. Nav kjøper ulike tjenester av private aktører, såkalte "arbeidsrettede tiltak", i tillegg til at de tilbyr ulike aktiviteter som kurs og ordninger de selv står for (Nav, udatert år). De ulike tilbudene kan variere ut ifra alder, helse og hvor man bor, da ikke alle tilbud er tilgjengelige over hele landet. Noen av disse tilbudene inneholder blant annet karriereveiledning og arbeidsutprøving. Dette kan være kortvarige tiltak, som avklaringstiltak. Avklaringstiltak kan ha en varighet på mellom 4-12 uker og består ofte av kartlegging av funksjons- og arbeidsevne (Nav, 2018). Deltakerne innen tiltakene kan være på vei ut av arbeidslivet, eller kan ha utfordringer med å møte de krav som stilles i arbeidslivet av ulike årsaker. Veiledere innen disse tiltakene skal vurdere deltakernes muligheter opp imot ethvert yrke for å kartlegge hvorvidt det kan være muligheter for en økt arbeidsdeltakelse innenfor andre yrker enn deltakernes nåværende yrke dersom deltakerne er yrkesaktive. Dette ofte som en del av en prosess hvor en kartlegger en uføregrad, da også med uttalelser fra ulike medisinske institusjoner og behandlere. Andre tiltak kan være oppfølgingstiltak, der det er forventet at man er mer klar for arbeid og det er stort fokus på det å holde den enkelte i arbeid, eller gjøre den klar for arbeid. Disse kan gå over lengre perioder, inntil 3 år (Nav, 2019).

Noen av disse tiltakene er tilbud som den enkelte "må" delta på for å fortsette å motta ytelse, dette blir da en slags "frivillig tvang". Hva skjer da med mulighetene for læring og utvikling hos individet? Blir man mer motivert for arbeide og kommer man nærmere deltakelse i arbeidslivet når det er tvang i bildet? Er veileder bevisst på deltakernes "individuelle barrierer for arbeidsdeltakelse" (Norvoll, 2011)? Dette er noe som diskuteres senere i oppgaven, og det tas utgangspunkt i informantenes uttalelser rundt hvordan de går frem for å nå inn til den enkelte. Dersom det jobbes aktivt med å gi dem nye og mer hensiktsmessige løsningsstrategier, kan de oppleve at de blir rustet til å være aktive i egen prosess (Norvoll, 2011).

Valg av tema og problemstilling

I denne oppgaven har jeg tenkt å se på hvordan man jobber med ulike individer som har utfordringer i form av psykiske vansker og/eller sykdom. Hvordan kan dette påvirke måloppnåelsen (mestring, læring og utvikling hos individet). Jeg ønsker også å undersøke hvordan veiledere legger til rette for at den enkelte skal mestre arbeid, og bidra til læring og utvikling. Dette for å se på den antagelsen om at man blir mer arbeidsfør av å gjennomgå prosessen med arbeidsrettede tiltak. Hvert år bruker den norske stat flere millioner på arbeidsrettede tiltak, med en antagelse om at dette er samfunnsøkonomisk nyttig, at dette er noe som vil lønne seg i lengden ved at deltakerne i tiltak blir arbeidsføre og finner seg lønnet arbeid (Nøkleby og Hernes, 2017). Får man inkludert flere i arbeidslivet gjennom tiltak, og hvilke faktorer er med på å bidra til dette? Hvilken kompetanse har veiledere som jobber med denne sårbare brukergruppen? Har de gjort seg opp noen tanker om hvordan de møter denne gruppen og på hvilke måter de tilrettelegger for motivasjon, læring og utvikling hos den enkelte?

- *Hvordan legger veiledere til rette for læring og utvikling hos psykisk syke deltakere innen arbeidsrettede tiltak?*

For å svare på denne problemstillingen vil det sees på tidligere forskning innen psykisk helse og inkludering i arbeidslivet. Det benyttes teori innen læring og utvikling, med fokus på arbeidsplass. Teori av Ryan og Deci (2012) som omhandler motivasjon for endring, der de vektlegger at for å skape best mulig vilkår for læring og endring, må det være autonomi. Når tiltakene ikke nødvendigvis er frivillige, hva kan veilederne da likevel gjøre med fasilitering for å oppnå motivasjon?

Teori om styring og makt vil også være relevant, og hvordan dette kan påvirke både relasjon og situasjon (Dean, 2010; Lipsky, 1980). Overlege Harald Sundby uttaler til Frifagbevegelse at folk som må kjempe for å bli trodd og opplever å være maktesløse i møte med Nav over lengre tid kan bli psykisk syke av denne påkjenningen (Mortensen, 2020). Carl Rogers tilnærming til den andre - "unconditional regard" (det å akseptere og møte den andre i dens ståsted) vil også benyttes. Teori om om narrativer og hvordan en bruker og forklarer sin historie, samt hvordan kan en gå inn for å snu et negativt narrativ / syn til noe positivt (finne mestring) vil være relevant. Teorier som Nav har valgt å følge i sitt arbeide med denne brukergruppen (Supported Employment (SE) og Individual Placement and Support (IPS) vil også være et viktig perspektiv i denne undersøkelsen.

Oppgavens oppbygging

Videre i denne oppgaven vil jeg først se på ulike teorier som omhandler autonomi og motivasjon, mestring, og hvordan stress og forskjellsbehandling kan påvirke individet. Videre vil jeg se på teorier innen rådgivning og læring for å kunne belyse hvilke metoder som benyttes av veilederne som ble intervjuet i denne oppgaven. Det skal ses på teoriene om "supported employment" og "individual placement support" som Nav bruker i sine egne tiltak. Etter gjennomgang av de ulike teoriene skal metode og fremgangsmåte som ble benyttet i intervju-undersøkelsen som denne oppgaven bygger på presenteres. Deretter skal funnene presenteres i analysen, som tar for seg de ulike kategoriene som sier noe om hvordan veilederne jobber med deltakerne innenfor de ulike tiltakene. Funnene skal så drøftes opp imot teori og tidligere forskning innen feltet. Til slutt kommer konklusjon og relevans for praksis, (eventuell) videre forskning og samfunn.

Begrepsavklaring og aktualisering av relevante begreper

I denne oppgaven er begrepene læring og utvikling nært knyttet til hverandre. Her sees det å utvikle seg på som å forbedre seg og mestre nye oppgaver og gjøremål, samt lære seg nye ferdigheter. Innad i de ulike tiltakene så omhandler en del av læringen å ha gode basiskompetanse/-ferdigheter. Dette består av ferdigheter innen det å lese, skrive og regne, muntlige og digitale ferdigheter (Utdanningsdirektoratet, 2017). I denne oppgaven er også begrepet motivasjon tett knyttet opp imot læringsbegrepet. Det å være motivert for å gjennomføre noe, for å utvikle seg, og ha et ønske om å få til noe. Å ha et ønske om å utvikle nye ferdigheter for å nå de målene som en har satt seg. De som deltar i de ulike tiltakene kan oppleve å bli stigmatisert på bakgrunn av at en deltar i tiltak og at en mottar ytelser fra Nav. Hvordan man som veileder omtaler denne gruppen kan bidra til en ytterligere stigmatisering. Det er derfor blitt diskutert innad hos

de ulike tiltaksarrangørene og hos Nav hvilke betegnelser som skal brukes. Deltaker er et begrep som mange bruker om de som tar del i de ulike tiltakene. Det er vært brukt flere forskjellige begrep når man omtaler denne gruppen. Nav har lenge brukt betegnelsen "bruker", dette er noe som man begynner å gå bort i fra. Nå er det heller begrep som "jobbsøker" og "kandidat" de (Nav) ønsker skal brukes når man omtaler de som deltar i tiltak. I denne oppgaven så vil de bli omtalt som deltakere. For å forenkle hvordan man omtaler veileder innen tiltak og innen Nav er det blitt brukt begrepet veileder om denne gruppen. I denne oppgaven er dette begrepet brukt om veileder innen tiltak, enten det er karriereveileder, jobbspesialist, kursleder, jobbcoach eller Nav-veileder. Dette for å forenkle og fordi det er ønskelig å se på hvordan de, uavhengig av tittel jobber i møte med sine deltakere.

I de ulike tiltakene så jobber veilederne med kartlegging og rapportering inn til Nav, de mottar en bestilling på hva det er som skal jobbes med og ønskelige mål. Det tas utgangspunkt i det at en deltakelse innen arbeidslivet er noe som bidrar positivt til den enkeltes hverdag. Det antas da at en vil kunne unngå å bli isolert og kan lettere oppmuntres til læring og utvikling. Ved å delta i arbeidslivet blir man også en del av et fellesskap, noe som kan bidra til å bedre den enkeltes livskvalitet. I denne oppgaven velger jeg å se til Regjeringens definisjon av livskvalitet:

"Livskvalitet kan variere fra god til dårlig. God livskvalitet handler om å oppleve å ha det godt og å fungere godt – som å oppleve glede, vitalitet og tilfredshet, trygghet og tilhørighet, interesse, mestring, mening, engasjement og autonomi." (Helse og omsorgsdepartementet, 2017, s.9)

Ideen om at deltakelse innen arbeidslivet fører til økt livskvalitet henger sammen med det at man da blir en del av arbeidsfellesskapet og at man jobber med noe som en er interessert i og at en opplever mestring. For å oppleve mestring bør de gjerne kunne de gjeldende normene innen arbeidslivet. Dette blir i denne oppgaven omtalt som arbeidslivets spilleregler. Dette er et begrep som brukes både av tiltaksarrangører og innen Nav-systemet. Det blir beskrevet ganske likt av veilederne som ble intervjuet i denne oppgaven. Det omfatter blant annet at man møter opp på arbeidsplassen og er klar til å starte arbeidet til avtalt tid. Videre forventes det at man jobber effektivt, er blid og hyggelig mot eventuelle kunder eller kolleger. Det forventes at man følger normer for pauser og at man respekterer ledere og tar til seg beskjeder og eventuelle tilbakemeldinger. Man forholder seg gjerne til hvordan ting gjøres på den spesifikke arbeidsplassen, og skal man gjøre ting på en annen måte må det gjerne avklares med ledelsen først.

De ulike tiltakene i Nav overfor den aktuelle målgruppen

Det er flere ulike tiltak som har som hensikt å skulle føre mennesker nærmere en deltakelse innen arbeidslivet. Tiltakene har varierende varighet, samt en ulik tilnærming til hvordan de jobber med deltakerne av tiltakene. I denne studien har jeg intervjuet personer som har jobbet som veiledere innenfor flere forskjellige tiltak, som også har noe varierende erfaring med de forskjellige tiltakene og hvordan de kan jobbe med deltakerne når de er innenfor de ulike tiltakene.

"Vilje Viser Vei" er et tiltak spesielt tilpasset dem som har psykiske utfordringer (NAV, 2018). I dette tiltaket får man tett oppfølging og man kan få bistand med blant annet å

mestre egne symptomer og kartlegge hva som skal til for å kunne delta innen arbeidslivet (NAV, 2018). Det vil også være lagt opp til et samarbeid mellom behandler, NAV og andre i ens eget nettverk (NAV, 2018). Tiltaket er for dem som har behov for avklaring, oppfølging og opplæring for å komme seg nærmere deltakelse innen arbeidslivet (NAV, 2018).

Avklaringstiltaket er et tiltak som er rettet mot dem som er helt eller delvis utenfor arbeidslivet og som har et behov for å kartlegge sin situasjon. Tiltaket har i utgangspunktet en varighet på 4 uker, men kan forlenges opp til 12 uker. Tiltaket er rettet mot de som er helt eller delvis utenfor arbeidslivet. Et av formålene med dette tiltaket er å kartlegge og å avklare arbeidsevne, funksjon opp mot arbeid og i egen hverdag, for så å se på funksjon opp imot ethvert yrke (NAV, 2020). Dette for å avklare om det er en større sjanse for å realisere en større arbeidsevne innen andre yrker. Man kan gjennomføre karriereveiledning og se på eventuelle kompetansehevende tiltak som kan være hensiktsmessig å gjennomføre for at vedkommende skal kunne nå de mål som en har satt seg. Det er ofte samtaler / møter med eventuelle arbeidsgivere for å se på muligheter for tilrettelegging av arbeidstid, oppgaver o.l. samt at man i noen tilfeller kobler inn Nav Hjelpemiddelsentral for å få et spesielt tilpasset verktøy eller hjelpemiddel som gjør at man kan oppnå en bedre fungering i arbeidet og i egen hverdag. Noen av veilederne som ble intervjuet påpekte at dette kunne gjøre at de som fikk hjelpemidler kunne oppleve en økt arbeidsevne og at dette også førte til økt mestring. Hjelpemiddelsentralen bistår med fysiske hjelpemidler og den effekten hjelpemidlene som de bidrar med kan ha en bieffekt på hvordan deltaker har det i egen hverdag. De som ikke allerede har et arbeidsforhold blir gjerne satt i kontakt med en potensiell arbeidsgiver og man starter i praksis for å sjekke ut om dette er et yrke man kan mestre og trives innen (NAV, 2020). Ser man at det er behov for støtte ut over tiltakets varighet (12 uker), kjedes det gjerne til oppfølgingstiltaket.

Oppfølgingstiltaket er et tiltak rettet mot dem som trenger støtte fra en veileder eller en mentor for å beholde eller skaffe seg arbeid, man kan også være i utdanning (NAV, 2019). Man har også en mentorordning som innebærer at en arbeidskollega eller en medstudent blir "kjøpt fri" (økonomisk kompensasjon) slik at denne kan følge og støtte deltaker i arbeidet eller i studiet. Oppfølgingstiltaket kan ha en lengre varighet, fra seks måneder opp til tre år ved særskilte behov (NAV, 2019).

Arbeidsrettet rehabilitering er et tiltak rettet mot dem som har fått sin arbeidsevne redusert eller som er sykemeldt. Tiltaket har som formål om å bistå deltakerne slik at de kan mestre sosiale og helserelaterte problemer. Det kan inneholde motivasjons og mestringsaktiviteter, arbeidsutprøving i trygge omgivelser og livsstilsveiledning. Tiltaket har en varighet på inntil 12 uker (NAV, 2019).

Varig tilrettelagt arbeid (VTA) er et tiltak for dem som har eller som har søkt om uføretrygd, de som har behov for særlig tilrettelagt arbeid, ofte innen skjermet virksomhet (NAV, 2019). Det finnes også VTA-O varig tilrettelagt arbeid innen ordinære bedrifter. Denne typen tiltak er rettet mot dem som av ulike årsaker ikke vil kunne klare stå i en ordinær stilling. De som av enten fysiske eller psykiske årsaker har vansker med det å skulle møte de krav som stilles innen det ordinære arbeidsmarkedet til blant annet effektivitet, forutsigbarhet og oppmøte. Tiltaket gir dem en mulighet til å delta og være en del av et arbeidsfellesskap. Dette tiltaket har ikke tidsbegrensning (NAV, 2019).

Kvalifiseringsprogrammet (KVP) er rettet mot de som ønsker å komme ut i arbeid men som trenger ekstra bistand og oppfølging for å klare dette (NAV, 2020). Det er et tilbud til de som mottar sosialhjelp eller som er i ferd med å havne i den situasjonen. Et av kravene er at arbeids- og inntektsevnen er vesentlig nedsatt. Programmet har en varighet på ett, eller i særlige situasjoner opp til to år. I programmet blir man fulgt av egen nav-veileder (NAV, 2020).

Jobbklubb er et kortere tiltak hvor det ikke stilles formelle opptakskrav annet enn at man er registrert som jobbsøker. Varigheten varierer fra noen uker opp til seks måneder dersom man har behov for det. Kurset inneholder bl.a. intervjutrening, veiledning i hvordan man best kan formidle egen kompetanse og profilere seg selv best mulig i en jobbsøkerprosess (Jobbklubb, 2020).

I noen av tiltakene er det Nav som følger deltaker, i andre er tiltaket satt bort til en ekstern tiltaksarrangør som gjerne har vunnet et anbud om å levere denne tjenesten til Nav for en 3 - 4 årsperiode (Skotheim, 2020).

Arbeidsinkludering og psykisk helse i Norge

Det er gjort mye forskning på arbeidsinkludering og psykisk helse. Etter et omfattende litteratursøk, vil jeg nevne noen som er særlig relevant for denne undersøkelsen. I "Mestre hele livet", regjeringens strategi for god psykisk helse (2017–2022), kommer det frem at mange møter fordommer og opplever at det er vanskelig å delta i arbeidslivet grunnet psykiske lidelser, samt at de psykiske lidelsene som gir mest helsetap i Norge er depressive og angstlidelser. Med helsetap menes sykdomsbyrde, i hvor stor grad vurderes livskvaliteten og antatt levetid som nedsatt. Av de som blir uføre er det omlag en tredjedel som har psykiske lidelser. Over halvparten av dem, omlag 65%, ytrer et ønske om å være i arbeid (Reme m.fl. 2016). Unge voksne med psykiske utfordringer opplever å ha store vansker med å komme seg inn på arbeidsmarkedet (Olsen og Ellingsen, 2019).

Finne, Christensen og Knardal (2016) viser i sin undersøkelse til det at faktorer på arbeidsplassen kan påvirke individet og hvordan det kan håndtere og reagere på ulike hendelser. Det å ha mulighet til autonomi i arbeidshverdagen er en faktor som de trekker frem som viktig (Finne m.fl., 2016). Mister man mulighet til å ta egne beslutninger vil det kunne medføre økt stress og ha negativ innvirkning på nivå av engstelse hos individet (Finne m.fl., 2016). Det er flere faktorer som kan bidra til en økt livskvalitet, deriblant det å få delta, ha sunne vaner innen kosthold og aktivitet, samt lett tilgang til natur (Helse- og omsorgsdepartementet, 2017). Det som kan forverre og øke forekomst av psykiske lidelser er bruk av rusmidler, røyk, inaktivitet og isolasjon. Foreldres bruk påvirker også barn(a) i negativ retning (Helse- og omsorgsdepartementet, 2017). Når man opplever å havne utenfor normen og ikke kan delta i et arbeidsfellesskap kan man oppleve det som en ytterligere belastning. Dersom man opplever at man er nødt til å kjempe for å bli trodd, samt at man opplever det å være i systemet som noe nedverdiggende, kan man miste motet og troen på seg selv dersom det foregår over lengre tid (Mortensen, 2020). Det å falle utenfor og ikke få muligheten til å delta i arbeidslivet er noe som kan forringe ens livskvalitet og samtidig også påvirke ens nærmeste (barn, familie etc.) (Helse- og omsorgsdepartementet, 2017). Barn av foreldre med høyere utdanning presterer ofte bedre enn barn av foreldre med kortere eller ingen utdanning (Holmseth, 2013). Dette henger trolig sammen med sosiale faktorer og troen på egen mestring og forventninger til hva en skal klare oppnå (Holmseth, 2013). På denne måten kan den sosiale reproduksjonen fortsette og forskjellene bli enda større mellom de som er inkludert og de som opplever å falle utenfor. Lavere sosial status kan føre til at en opplever at det er vanskeligere å få hjelp og bistand fra hjelpeapparatet og ulike andre instanser (som stat og kommune) (Bringedal, 2019; Lipsky, 1980).

I 2016 kom den første evalueringsrapporten i Norge som måler effekten av Individuell jobbstøtte (IPS) på personer med psykiske lidelser (Reme m.fl., 2016). Det å få muligheten til å arbeide så mye som helsen tillater kan ha en positiv effekt for den enkeltes hverdag, og over tid vil det også kunne ha en samfunnsøkonomisk gunstig effekt (Reme m.fl. 2016). For å få til en god tilrettelegging slik at dette lar seg gjennomføre for den enkelte er det viktig at det er en dialog mellom Nav, helsetjenesten og andre parter som jobber med arbeidsinkludering (Helse- og omsorgsdepartementet, 2017). Slik kan man fange opp individer som begynner å oppleve ytterligere negative

effekter og utvikler alvorlige utfordringer av å ikke få den bistand de har behov for. Det jobbes derfor med å få til et mer strukturert samarbeid og mer samtidig bistand enn hva vi har i dag, både fra Nav og helsetjenesten (Helse- og omsorgsdepartementet, 2017).

Økt fokus på lavterskeltilbud, også de digitale tilbudene, samt økt fokus på legning, innvandrere og de med minoritetsbakgrunn er noen av satsingsområdene som de ser kan ha innvirkning (Helse- og omsorgsdepartementet, 2017).

Deltakerne i evalueringsrapporten hvor de hadde sett på effekten av IPS påpekte et savn av det å på forhånd avklare mål og at man har klare roller, samt at den enkelte deltaker vet hva som forventes av en (Reme m.fl., 2016). Olsen og Ellingsen (2019) har i sin studie sett på arbeidsmarkedstiltak som læringsarena. Der har de sett på hvordan Nav-veiledere og unge arbeidsledige snakker om læring i tiltak. Deltakere og veiledere innen ulike tiltak eller kurs kan ha forskjellig syn på læring (Olsen og Ellingsen, 2019). Dette kan komme av hva de har fokus på, hvordan de tolker de ulike situasjonene og hvordan de ser på den erfaring de har fra før og eventuelt den de tilegner seg gjennom deltakelse innen ulike tiltak og kurs. Olsen og Ellingsen trekker frem eksempler hvor deltakere har vært i praksis hos ulike bedrifter, og veileder og deltaker kan ha noe ulike tanker rundt hva som er læring. Veileder kan se på det å lære seg gode rutiner også kan være en god type læring og forberedelse for deltakelse innen arbeidslivet. Samtidig kan deltaker ikke se hva som er læring og hensikten med dette (Olsen og Ellingsen, 2019).

Unge voksne som deltar i tiltak har et stort behov for å se mening med deltakelsen i tiltak, samt det å utvikle positive mestringserfaringer (Olsen og Ellingsen, 2019). Det er tre faktorer som fremheves som viktige i arbeidet med inkludering i arbeidslivet: å benytte ordinære arbeidsplasser som treningsarena, tett og individuell oppfølging, og som tidligere nevnt; at det er et samarbeid og koordinering mellom tjenestene (Reme m.fl., 2016).

Ved å benytte ordinære arbeidsplasser som arena kan deltakerne lettere se en hensikt med de tildelte arbeidsoppgavene og dermed oppnå en større mestring gjennom utførelsen av arbeidet (Olsen og Ellingsen, 2019). Da er det også lettere for deltakerne å oppleve at de tilegner seg nye ferdigheter og kunnskap enn om de skulle ha deltatt i arbeidspraksis i en mer skjermet avdeling med konstruerte arbeidsoppgaver (Olsen og Ellingsen, 2019).

På selve arbeidsplassen er det flere faktorer som kan spille inn og påvirke hvorvidt den enkelte kan mestre det å være i arbeid (Finne, Christensen og Knardahl, 2016). Gjennom deltakelse i tiltak vil deltakerne kunne få trening i de normer som gjelder og bli kjent med arbeidslivets spilleregler, slik at de blir trygge på hva som faktisk forventes av dem utover det som står i en arbeidskontrakt (Nøkleby og Hernes, 2017). De tiltakene som benytter seg av IPS og SE metodikk blir vurdert til å være de mest kostnadseffektive, da de koster omtrent like mye som andre tiltak, men de har en høyere andel som fører til ordinært arbeid (både heltid og deltid) (Nøkleby og Hernes, 2017). Nøkleby og Hernes (2017) finner det at personer med bistandsbehov har betydelig større sjanse for å komme i vanlig arbeid gjennom deltakelse i tiltak som bruker IPS og SE metodikk sammenlignet med andre tiltak.

Tidligere var det mer vanlig at de som deltok på tiltak fikk arbeidstrening utenfor det ordinære arbeidslivet. Dette er gått mer bort ifra etter de funnene som er gjort i

evaluering av tiltak, rundt dette med trening og oppfølging innen det ordinære arbeidslivet (Skotheim, 2020). Det kommer frem at det å være i praksis hos ordinære bedrifter har bedre effekt enn det å være i praksis i en skjermet avdeling (Nøkleby og Hernes, 2017).

Siden 2015 har tiltaksarrangører konkurrert om å vinne anbud for å levere tjenester til Nav (Skotheim, 2020). I 2018 kom en evalueringsrapport hvor det var blitt sett på tiltakene avklaring og oppfølging. I denne kom det frem at tiltaket avklaring blir brukt som et kartleggingstiltak opp imot en uføregrad (Proba samfunnsanalyse, 2018). Dette på tross av at det er et arbeidsrettet tiltak, og de deltakerne som skal avklares opp imot en uføregrad er i utgangspunktet for syke til å skulle møte de krav som stilles i det tiltaket. De ulike tiltakene blir målt i forhold til hvor mange de får ut i aktivitet som utdanning eller lønnet arbeid (Proba samfunnsanalyse, 2018). Tiltaket avklaring kan da få et lavere resultat enn hva det ville fått dersom de som deltok i tiltaket var "friskere" og hadde en reell mulighet til å realisere en restarbeidsevne (Proba samfunnsanalyse, 2018).

Tidligere effekter av Supported Employment & Individual Placement Support

Supported Employment (SE) og Individual Placement Support (IPS) / individuell jobbstøtte, er to kjente metoder for arbeid med brukere innen Nav-systemet (Nøkleby og Hernes, 2017). Gjennom systematisk oppfølging av både deltaker og arbeidsgiver skal veileder sikre at det er en god progresjon og at en oppnår det man ønsker, å få deltaker ut i arbeidslivet og at deltaker mestrer dette (Nøkleby og Hernes, 2017).

Nøkleby og Hernes (2017) ser på effekten av bruk av Supported employment og individuell jobbstøtte, og finner at denne form for tilnærming gir en bedre effekt enn andre tiltak. Det vises til at i 2017 ble det i Norge brukt over 9 milliarder kroner på arbeidsrettede tiltak i regi av NAV (Nøkleby og Hernes, 2017). Studier gjort på bruken av individuell jobbstøtte viser at det er en mer effektiv metode enn andre arbeidsrettede tiltak (Reme m.fl., 2016).

Ved å støtte opp om deltaker underveis, og ved å bistå i prosessen inn i arbeidslivet kan veileder fasilitere for læring og utvikling hos deltaker (Nøkleby og Hernes, 2017). Ved bruk av tiltak som individuell jobbstøtte kan man øke arbeidsdeltakelsen hos de fleste individene (Reme m.fl., 2016). Veilederne som jobber med individuell jobbstøtte blir ofte omtalt som "jobbspesialister", de er det meningen at skal være en del av det teamet som følger deltakeren (Reme m.fl., 2016). Selv om jobbspesialisten ikke har klinisk kompetanse som en behandler, så er dens rolle viktig i det teamet som følger deltakeren tett i den perioden den er i tiltaket (Reme m.fl., 2016).

Teoretiske perspektiv

Forskjellsbehandling

Lipsky (1980) beskriver hvordan veiledere og / eller byråkrater kan (mer eller mindre ubevisst) behandle sine klienter ulikt. Dette på grunn av at de enten ikke liker dem, eller at de har bedre forhold til noen enn andre. Eller at de har en oppfatning av at noen "fortjener" hjelpen mer enn andre. Bringedal (2019) viser også til en forskjellsbehandling, men her innen helsevesenet, der trekkes frem det som skjer hos fastlegen. Fastlegen er den første som møter pasientene og kan velge å henvise videre eller mer eller mindre avfeie pasientens uttalelser som "klager" og som ikke viktige (Bringedal, 2019). Bringedal viser til at man kan se det at måten legen behandler og involverer de med høyere sosioøkonomisk status i større grad, de vil også få lettere tilgang til spesialisthelsetjenesten, da basert på pasientens utdanning, utseende, talemåte og oppførsel. Dette vil kunne bidra til at de som i utgangspunktet kan ha utfordringer med å skulle kunne fungere optimalt også opplever at de blir møtt med mindre forståelse for deres situasjon og at de som kan ha større behov for bistand og oppfølging ikke får denne støtten grunnet deres sosiale status. Denne gruppen kan også ha ekstra behov for oppfølging nettopp grunnet dette og de manglende verktøy og støtte fra egen sosiale krets for å håndtere de utfordringene som de står overfor. Det å bli utsatt for forskjellsbehandling og det å oppleve å ikke bli hørt er noe som kan medføre en ytterligere forverring i ens selvfølelse og psykiske helse (Mortensen, 2020). Denne bevisste eller ubevisste forskjellsbehandlingen som det blir vist til kan gjøre at en potensielt sårbar gruppe som kan ha utfordringer med å fungere både i egen hverdag samt oppleve et stigma grunnet dette opplever å bli ytterligere nedtrykt og stigmatisert av noen som i utgangspunktet skulle ha bistått dem (Bringedal, 2019, Lipsky, 1980).

Autonomi og motivasjon

Deci og Ryan (2012) påpeker det at en oppnår best mulig motivasjon for endring og læring når man gjør det av eget valg. De skiller mellom det som kalles autonom motivasjon og det å ha en ekstrinsisk motivasjon. Det å ha en autonom motivasjon for å gjennomføre noe innebærer å være motivert av egne årsaker. En velger å gjennomføre noe fordi det er noe en vil, ikke fordi det er noe en "bør" eller det er forventet av en, det er noe som gir en selv noe, egen interesse, glede og verdi og ikke noe som en gjør for å gjøre andre til lags (Deci og Ryan, 2012). En motsetning til dette er en mer kontrollert motivasjon, da gjør man det for å oppnå noe, man blir presset til det, eller det er en forventning fra andre om at man skal gjøre det (Deci og Ryan, 2012).

Ryan og Deci (2000) har en teori om at alle mennesker har noen grunnleggende psykologiske behov. Dette er behov om det å oppleve at man har kompetanse, man føler seg kompetent i det man gjør, "relatedness" det å være en del av en gruppe, ha tilhørighet og føle seg elsket, samt autonomi, man trenger å føle at man har en fri vilje og at man kan ta avgjørelser basert på hva en selv mener er meningsfylt og som en ønsker å gjøre (Ryan og Deci, 2000). Det er viktig for den enkelte at disse tre grunnbehovene blir fylt, dersom disse ikke blir fylt i tilstrekkelig grad vil det kunne påvirke ens psykiske helse (Ryan og Deci, 2000). Desto mer kontroll og forsøk på påvirkning kan ha en negativ effekt på ens motivasjon for å gjennomføre oppgaven man er satt til å gjøre eller det man skal lære (Deci og Ryan, 2000).

Optimale utgangspunkt som fører til gode forhold er når man føler seg engasjert og kompetent til å mestre det man har satt seg som mål (Deci og Ryan, 2000). Når man opplever at motivasjonen er intrinsisk føler man gjerne at det man gjør er interessant og tilfredsstillende. Ekstrinsisk motivasjon kan ved internalisering bli til en autonom motivasjon, ved at man ser verdien av det og opplever at dette er av verdi for en selv (Deci og Ryan, 2000).

For å motivere andre til å ta "riktige valg" er det utviklet flere ulike verktøy, som blant annet Motiverende intervju (Motivational Interviewing model / MI) og Selvbestemmelsesteori (Self Determination theory /SDT) (Deci og Ryan, 2012). Sentralt i selvbestemmelsesteorien er det å kombinere både en intrinsisk motivasjon og en internalisert ekstrinsisk motivasjon (Deci og Ryan, 2012). Innen selvbestemmelsesteorien skiller man mellom det å bli kontrollert og være avhengig og det å være autonom og det å være uavhengig (Deci og Ryan, 2012). Gjennom å ta egne valg om det å stole på og gjøre seg avhengig av andre, eller å velge å ikke gjøre seg avhengig av andre kan man være autonom og uavhengig eller autonom og avhengig (Deci og Ryan, 2012).

"In sum, control and dependence are not the same thing, nor are autonomy and independence. As such, the opposite of autonomy is not dependence or interdependence as some theories have suggested. Instead, the opposite of autonomy is being heteronomous or controlled. This means being pressured to think, feel, or behave in particular ways whether through coercion or seduction" (Deci og Ryan, 2012, s. 2).

I møte med instanser som har makt til å bestemme over en, eller som det er forventet at en skal lytte til, slik som byråkratiet, kan man oppleve å bli presset til å adlyde -man blir kontrollert og gjort avhengig av andre (Deci og Ryan, 2012). Gjennom å bli overlatt til seg selv og ikke få veiledning når man trenger eller ønsker det kan man bli gjort ufrivillig uavhengig (Deci og Ryan, 2012). Behandlere og veiledere bør dermed utøve forsiktighet og forståelse når de skal veilede og gi råd til noen og ikke påvirke dem på en måte som gjør at de mister sin autonomitet - og adlyder fordi det er en autoritet som har påvirket dem (Deci og Ryan, 2012). Gjennom å veilede med utgangspunkt i perspektivet til den de skal behandle og å vente med å gi råd til når den enkelte gir uttrykk for at de ønsker det, kan man la de beholde sin autonomitet, dermed kan man oppnå bedre resultater grunnet en ekte internalisert motivasjon som gjør at man er mer interessert og engasjert (Deci og Ryan, 2012).

Motiverende intervju har hentet inspirasjon fra Carl Rogers personsentrerte perspektiv (Deci og Ryan, 2012). Både motiverende intervju og selvbestemmelsesteorien går ut ifra et utgangspunkt om at man skal støtte opp om den enkeltes ønsker og at man skal ta utgangspunkt i dens perspektiv (Deci og Ryan, 2012). Det som skiller de to metodene er hvordan man forholder seg til autonomi, mens selvbestemmelsesteori mener det er avgjørende for hvor mye man går inn for å endre og det å lære seg nye ferdigheter og tankesett (Deci og Ryan, 2012). Motiverende intervju har et større fokus på å oppmuntre til endring og til det å skaffe seg nye tankesett (Deci og Ryan, 2012). På denne måten kan man gå fra det å oppmuntre en persons egne tanker og ønsker (det frivillige og autonome), til det å komme med det en selv mener er riktige valg for denne personen å ta. En med autoritet kan da komme med anbefalinger og oppmuntre den andre til å ta disse valgene, man går da fra det å skulle ta eget valg ut fra ens egen intrinsisk motivasjon, til å ta valg basert på hva andre mener en bør gjøre (det ufrivillige og som

gjør at en blir tvunget til å følge andres lederskap) (Deci og Ryan, 2012). Dette kan medføre at man blir mindre motivert til å gjennomføre oppgaven eller gjennomføre en endring (Deci og Ryan, 2012).

Ryan og Deci (2000) viser også til det at om man opplever at man blir belønnet og oppmuntret til å gjøre enten en oppgave eller endring som man i utgangspunktet er intrinsisk motivert for, så kan resultatet bli at man opplever at oppgaven blir mindre interessant og man mister interesse for å gjøre den. Man mister motivasjon grunnet ekstern påvirkning, dette kan man se også hos barn med kontrollerende foreldre, de kan miste interesse for å utforske, mens de som har mer frihet til egne valg vil fortsette å utforske og dermed ha potensiale for å lære mer (Ryan og Deci, 2000).

Syn på læring

Illeris (2001) beskriver hvordan voksne viser mer motstand til læring enn barn dersom de ikke ser hensikten med å lære seg noe, de er avhengige av å skulle se en nytte for å motiveres til å lære. Deltakerne som Olsen og Ellingsen (2019) omtaler hadde vært i praksis men ikke sett på det som læring. Dette kan ha sammenheng med det som Illeris (2001) viser til, at de ikke forstår nytten av, eller var særlige motiverte til det å lære seg "arbeidslivets spilleregler". Dette er noe som heller veilederne var mer opptatte av, og følgelig så en større nytte av, da dette kan være noe de har sett at ofte er noe som kan være utfordrende for ulike grupper som har vært lenge utenfor arbeidslivet, eller som har liten eller ingen erfaring fra arbeidslivet, og dermed ikke kunnskap om hva som blir forventet av en som arbeidstaker.

Illeris (2001) trekker også frem begrepet "å lære å lære", at det å skulle klare tilegne seg nye og ikke minst relevante kunnskaper ikke er en selvfølge, men noe som en må trenes opp i. Den enkeltes forutsetninger vil da kunne spille inn, og en vil kunne se at det er forskjeller som gjør at noen rett og slett tilegner seg kunnskap fortere enn andre (Illeris, 2001).

Motivasjon for læring er viktig, men hva med andres motivasjon for at man skal lære?

"Hvis de ringest stillede i vores samfund skal engagere sig effektivt i uddannelse og læring, så skal det ske på deres egne betingelser og dreje sig om noget de kan se meningen med fra deres eget perspektiv" (Illeris, 2001, s.27)

Samfunnet har en forventning om at man skal være produktiv, og en av måtene man kan være produktiv på er gjennom å lære seg egenskaper som kan bidra til verdiskapning, enten gjennom produksjon eller tjenesteyting (Illeris, 2001). Gjennom å disiplineres i skolen til å bli en del av den fremtidige arbeidsstyrken følger man samfunnets normer (Illeris, 2001). De som da ikke følger dette normerte utdannings- og dannelsesløpet vil da havne utenfor og ikke bli en del av normen i samfunnet. De som er psykisk syke vil kunne oppleve et press på å passe inn, uten at de nødvendigvis har forutsetningene for å klare dette. Dette kan føre til at deres motivasjon for å lære reduseres, dersom de ikke ser nytten av å skulle tilegne seg nye ferdigheter.

Mestring, motivasjon og stress

Stress er noe som kan påvirke individet svært negativt, både psykisk og fysisk. Ved å være i en stresset situasjon over tid vil kroppen kunne reagere med å bli lettere

mottakelig for sykdom og virus (Espnes og Smedslund, 2009). Det er forskjeller i hvordan menn og kvinner reagerer på det å være i en stresset situasjon, menn kan få den typiske "fight or flight" reaksjonen og vil dermed instinktivt forsøke komme seg ut av den, mens kvinner heller reagerer med "tend and befriend" og vil da forsøke gjøre det beste ut av situasjonen de er havnet i ved å vise omsorg og tilvenne seg de nye omstendighetene (Espnes og Smedslund, 2009). Hvor rustet man er til å håndtere situasjonen kan være avhengig av flere faktorer, blant dem mestringstro; *self efficacy*. Begrepet self-efficacy ble utviklet av Bandura på 1970-tallet (Espnes og Smedslund, 2009). Andre faktorer er helse og energi, positiv holdning, evne til problemløsning, sosial støtte og sosiale evner, samt materielle ressurser (Espnes og Smedslund, 2009).

Gjennom det å ha opplevd at man ikke mestrer flere ganger tidligere kan man oppleve at man får en forventning om å ikke skulle mestre, ifølge Seligman en *lært hjelpeløshet* (Abramson, Seligman og Teasdale, 1978). Seligman viser også til det at man innen behandling har for mye fokus på det å behandle sykdommen / skaden, og ikke det å forhindre at den oppstår (Ivey, D'Andrea, Ivey og Simek-Morgan, 2006). Han hadde troen på at om man hadde et positivt perspektiv (positiv psykologi) og så etter ressursene som individet hadde selv, og i sitt nærmeste nettverk, så ville det kunne bidra positivt og bygge individets kapasitet og mestring (Ivey m.fl. 2006).

Narrativ rådgivning og møtet med "den andre"

Innen narrativ rådgivning er det fokus på samtaler med deltakere, det at man som rådgiver kan oppleve at den historien som blir "fremført", fortelles på en måte som gir mening for den som forteller den (Savickas, 2011). Denne historien, eller narrativet, kan være fremført utallige ganger før du får høre den, dermed kan den være noe innøvd og detaljer kan være utelatt eller elementer tillagt, for at den skal gi mening (McMahon, 2011). Gjennom narrativ rådgivning kan man lære gjennom det å se tilbake på sin egen reise. Dette kan hjelpe forteller å se sammenhenger som har ført til at man er der man er i dag, selv om de ikke nødvendigvis er reelle sammenhenger og årsaker til dette (Savickas, 2011). Men ved å lage seg en mening med, og ved å se årsaker til hvorfor og hvordan veien frem til i dag har ført en dit, kan individet oppleve at det var en mening med det hele. At en ikke opplever dette som kun ens egne "feiltrinn", eller at en tilegner seg egenskaper som en opplever er riktige for at historien skal gi mening (McMahon, 2011). Rådgiver kan ved å stille spørsmål ved historien og ved å undersøke detaljer hjelpe til med å avdekke aspekter som er blitt oversett (McMahon, 2011). Ved å skape refleksjon og ved å få forteller til å stoppe opp i sin fremføring av historien kan man avdekke både positive og negative handlingsmønstre (McMahon, 2011).

Det å ha et klientsentrert fokus og det å ha fokus på å møte veisøker "der de er" kjennetegner den humanistisk eksistensialistiske tradisjonen innen rådgivning (Ivey m.fl., 2006). Særlig Carl Rogers er kjent for å ha fokus på selvaktualisering og det å ha "unconditional positive regard" for veisøker (Ivey m.fl., 2006). Tanken er at individet kan ta ansvar og styre eget liv, alle er i grunn positive mennesker som ønsker å selv aktualisere seg selv (Ivey, m.fl., 2006).

Metode

Bakgrunn for valg av metode

I denne studien ble det valgt å bruke det kvalitative personlige intervjuet, det som Ryen (2002) omtaler som ansikt-til-ansikt-intervju, for å få frem det personlige, og subjektets oppfatninger og perspektiv, meninger og tanker rundt tema. Dette for å få frem informantenes tanker rundt den jobben de utfører. Gjennom det å bruke en semistrukturert intervju-metode og ved å la informantene styre deler av retningen selv og snakke fritt fikk jeg også muligheten til å fange opp elementer som jeg kunne ha gått glipp av dersom jeg hadde brukt en mer strukturert metode og kun fått svar på de spørsmål som jeg stilte. For å oppmuntre informantene til å utdype ytterligere rundt tema stilte jeg oppfølgingsspørsmål. Ved å oppmuntre informantene til å utdype videre kan man oppnå mer flyt i intervjuet, samt at man sikrer at man får med seg informantens mening og ikke ender med å tolke den selv (Ryen, 2002).

Semistrukturert intervjuguide

Ved å bruke semistrukturert intervjuguide i gjennomføring av intervju i denne studien har jeg gitt meg selv muligheten til å forske videre på tema som kan komme opp underveis i intervjuet, samtidig som at jeg har på forhånd noen konkrete områder som jeg ønsket å få belyst i intervjuet (Ryen, 2002). Skulle man velge å bruke mer strukturert intervju så kan det hende at man går glipp av opplysninger som kan være relevante (Ryen,2002).

I denne studien har jeg hatt noe forhåndskunnskap, det kan ha vært en fordel og kan samtidig en ulempe med tanke på at jeg på forhånd kan ha tanker rundt hvordan "det skal gjøres", og dermed anta hvordan andre jobber og tenker rundt situasjonen (Ryen, 2002). Ved å bruke semistrukturert intervju beholdte jeg noe av åpenheten og ga rom til at informantene kunne komme med ny og viktig informasjon til studien (Ryen, 2002).

Valg av informanter

I denne studien ble det gjennomført en kvalitativ undersøkelse, gjennom dybdeintervju av veiledere innen ulike tiltak, ved ulike firma som tilbyr disse tjenestene, samt veiledere innenfor Nav-systemet. Ved valg av informanter ble det blant annet gjort praktiske valg med tanke på nærhet, slik at det ikke ville koste for mye å reise til informant for gjennomføring av intervju. Noen intervju ble også gjennomført på digitale plattformer (videomøte), det innebar ingen reisekostnader på disse.

Det ble sendt mail til ledere innenfor 4 NAV kontor i Trøndelag for å finne informanter (Veiledere). Det ble også sendt mail og ringt til ulike private tilbydere av tjenester i samme fylke (tilbydere av tiltak som innebar karriereveiledning, arbeidstrening osv.). Gjennom å henvende meg til ledere innenfor de ulike relevante bedriftene som hadde samarbeid med de aktuelle Nav-kontorene fikk jeg en godkjenning til å intervju veiledere i bedriften. Enkelte ledere hadde også noen forslag til hvilke veiledere jeg kunne intervju, samt noen kom med forslag om at jeg kunne intervju flere veiledere samtidig og ha et gruppeintervju, på denne måten fikk jeg også muligheten til at de ulike informantene kunne diskutere noe seg imellom.

De fleste intervjuene fant sted på arbeidsplassen til de ulike informantene, innenfor deres arbeidstid. Det ble gjennomført både gruppe og enkelt-intervju. Det ble også gjennomført digitale intervju, da det er store avstander, samt at den pågående covid-19 pandemien gjorde at det ikke alltid var ønskelig å ha fysiske møter. Det ble gjennomført

i alt 6 intervju, de hadde en varighet på 1 til 2 timer. Det ble tatt utgangspunkt i samme intervjuguide i intervjuene, men denne ble ikke fulgt slavisk. Denne ble heller sett til for å forsikre at alle punktene var blitt gjennomgått. Under intervjuene lot jeg informantene prate mye fritt og fulgte opp med spørsmål dersom det var noe som kom frem som jeg opplevde at burde utdypes for at jeg ikke skulle anta og tolke hva de mente. Intervjuene var semi-strukturerte, da jeg ønsket å få svar på noen konkrete områder, samt at jeg ønsket å la informantene få mulighet til å prate noe fritt, da det kunne være at det da kommer frem noe som jeg ikke hadde tenkt på forhånd. Som f.eks. hvilke utfordringer var de mest vanlige, var de diagnosene som er nevnt i tidligere forskning representert (angst, PTSD, schizofreni, bipolar og depresjon)? Hvor lå utfordringene, var det hos deltaker, eller var det heller det at det stilles "urimelige" krav til dem i arbeidslivet? Under intervjuene ble det gjort lydopptak med diktafon, opptakene ble slettet etter at jeg hadde transkribert opptaket. Ved å ta lydopptak kunne jeg være sikker på at jeg fikk med meg alt som ble sagt og unngå at jeg kun tok med det som jeg husket eller opplevde som nyttig der og da. Ved å ha transkriberte intervju kunne jeg bla frem og tilbake i notatene og lettere finne kategorier til analysen.

Praktisk gjennomføring av intervju

I denne studien valgte jeg å intervju personer som i sitt arbeide er kjent med det å ha samtaler som minner om intervjuet. Som veiledere innen tiltak eller på Nav bruker de i det daglige det litt mer åpne og terapeutiske intervjuet i møte med deltakere innen tiltak (Ryen, 2002). På den måten kan de være godt vant til å ha den andre rollen, men kan samtidig være fortrolige med å inneha rollen som informant (Ryen, 2002). På forhånd av intervjuene avklarte jeg med dem at jeg tok lydopptak med diktafon, og at alle detaljer som navn og annen informasjon som kunne identifisere dem ble tatt bort og anonymisert.

Da jeg skulle gjennomføre intervjuene var det også hensyn å ta med tanke på den pågående pandemien. Dette medførte at både jeg og informanter måtte ta hensyn som det å holde avstand og følge smittevernregler som var gjeldende på daværende tidspunkt. De fleste intervjuene ble gjennomført på arbeidsplassen til informantene, de som ikke ble gjennomført der ble gjennomført digitalt. Informantene fikk selv velge om de ville gjennomføre digitale intervju eller om de synes det var greit med fysiske møter. Ved å gjennomføre fysiske møter fikk jeg større mulighet til å fange opp informantens kroppsspråk og dermed kunne jeg fange opp eventuelle endringer i væremåte.

Fokusgruppeintervju

Ved å gjennomføre fokusgruppeintervju kan en få mer flyt i samtalen og deltakerne vil kunne samhandle og diskutere seg imellom (Silverman, 2014). På denne måten kan man oppleve at mer og ny informasjon kommer frem, kontra det man finner når man intervjuer én og én informant (Silverman, 2014). Ved fokusgruppeintervju kan det variere om det følges fast intervjuguide, eller om det er heller tema og enkelte områder man ønsker skal diskuteres og belyses (Silverman, 2014). Ved bruk av fokusgruppeintervju er det som regel en gruppe på mellom 6 - 8 medlemmer som har noe til felles som skal diskutere det aktuelle temaet (Silverman, 2014, s.206).

I denne studien ble det gjennomført fokusgruppeintervju med grupper på opptil 3 personer. Dette kan ha gjort at det ble lettere for alle å komme til ordet, men også at enkelte meninger ikke ble ytret da det var en mindre gruppe (Silverman, 2014).

Som i de andre intervjuene ble ikke intervjuguiden fulgt til punkt og prikke. Av hensyn til at det var gruppeintervju ble det lagt fokus på noen utplukkede tema som jeg ønsket at skulle belyses i gruppens diskusjon.

Etiske vurderinger

Det er særlig hensyn til personvern og sensitive opplysninger i fht. sykdom og benyttelse av offentlige trygdeytelser som gjør at det er ulike etiske utfordringer knyttet til denne oppgaven. Det har ikke vært ønskelig å ha fokus på selve sykdommen, men heller å se på hvordan dette kan være med å sette begrensninger for individet og hvordan man kan jobbe for å tilrettelegge for de ulikhetene.

For å unngå at informanter blir gjenkjent, omtales det ikke hvor de jobber (hvilken bedrift), eller andre detaljer som kan identifisere dem. I de tilfellene når informantene nevnte navn eller eksempler som kan identifisere enkeltpersoner, så redigerte jeg det bort slik at det ikke skal kunne spores hvem eller hva som omtales. For oppgaven sin del vil noen eksempler tas med, men da tas det hensyn som her er omtalt for å sikre personvern.

Informert samtykke

Informantene kunne selv melde sin interesse direkte til meg etter at deres leder hadde informert dem om studien og de hadde sett min forespørsel. De som jobber innen Nav (på Fosen) hadde noe kjennskap til meg som person fra før da jeg har jobbet innen avklaringstiltaket og har samarbeidet med dem tidligere. Dette gjorde at de hadde forhåndskunnskap om meg, og jeg om dem. Dette kan ha gjort at noen av de opplevde det som lettere å takke ja, samt at noen kan ha kviet seg for å skulle delta, da dette er personer som jeg fortsatt vil ha relasjon til etter studien og skal samarbeide med på senere tidspunkt.

Prosjektet er meldt inn til Norsk Samfunnsvitenskapelige Datatjeneste (NSD) (se vedlegg). Det er ikke samlet inn noen sensitive data som omhandler informantenes sykdom, seksuell legning, politisk standpunkt og religiøs overbevisning. Heller ikke om de er organiserte (fagorganisasjon) eller ikke. De som har sagt seg villige til å delta er blitt anonymisert ved at alle blir betegnet som hun eller henne, uavhengig av egentlige kjønn, de har fått fiktive navn og de blir heller ikke knyttet opp mot en arbeidsplass. Det at informantene hadde fått tillatelse fra egen leder til å delta i prosjektet kan ha medført at de opplevde liten risiko av å delta (Ryen, 2002).

Forskerrollen

Min rolle som forsker i denne studien kan bære preg av at jeg har noe kjennskap til bransjen fra før av. Jeg har jobbet innen denne bransjen og har kjennskap til flere innad i bransjen som har bidratt med tanker både rundt hva jeg eventuelt kunne finne, som også kan ha medført at mine spørsmål i intervju kan ha vært påvirket av denne forkunnskap og eventuelle fordommer rundt tema (Ryen, 2002). Dette kan følgelig ha påvirket funn og kan ha gjort at intervjuet har blitt styrt i en retning, uavhengig av om jeg har gjort det med intensjon eller ubevisst (Ryen, 2002).

Studiens kvalitet

Studiens kvalitet kan ha blitt påvirket av ulike aspekter som er påpekt i omtalelsen av forskerrollen overfor. Dersom det er en skjevhet grunnet bias fra min side som forsker

vil dette også kunne påvirke hvilke funn som er trukket frem i studien (Silverman, 2014). Det er også blitt betegnet som en umulighet å skulle få til en fullstendig upåvirket forskning (Silverman, 2014). En vil alltid være preget av egne tanker og meninger underveis i intervju, ved utforming av intervjuguide, ved utforming av problemstilling, og også når man gjennomfører analyse, er det noe som en mener kan være en viktig faktor så tar man det med (Silverman, 2014). Ved å ta høyde for dette og være bevisst det kan man på forhånd avklare mulige potensielle feller man kan falle i, som ved at jeg i mitt tilfelle er bevisst på det at jeg er forutinntatt grunnet mine egne erfaringer. Jeg kan ta høyde for det perspektivet som jeg har når jeg gjennomfører intervju, ved analyse og tolkning.

Dette er en kvalitativ studie og har som formål å se på hvordan et mindre utvalg går frem i sin jobb, og tanker de har rundt sin jobb som veileder for en utsatt gruppe. Studien har ikke som formål å nødvendigvis skulle være generaliserbar, men heller få frem noen aspekter og opplevelser fra denne typen arbeid. Utvalget er også preget av at det er fra en liten avgrenset del av landet, og er på den måten ikke nødvendigvis representativ for andre deler av landet. Opplevelsene som informantene har innenfor sitt arbeide er også preget av de deltakerne som de arbeider med, arbeidsmarkedet i det området de opererer innenfor, samt andre hendelser - i år har arbeidet vært preget av covid-19, og de restriksjonene som har vært gjeldende. Allikevel kan enkelte aspekter være overførbare til andre deler av landet og til andre lignende situasjoner.

Det at det kun er kvantitative data som kan gi resultater som er generaliserbare og at validitet og reliabilitet er kun mulig innenfor kvantitative studier er en diskusjon som har foregått lenge (Ryen, 2002). Det å skulle få til ekstern validitet med en kvalitativ studie er vanskelig da det er mange faktorer som spiller inn, som f.eks. sosiale settinger (Ryen, 2002). Det å rekonstruere studien og forskningsdata (funn) kan på bakgrunn av dette være så og si umulig å få til, da samspill mellom deltakere i studie, samfunnet rundt og setting vil kunne være svært vanskelig å rekonstruere. Men en intern validitet, en konsensus eller "sannhet" innad i studien er noe som kan etterstrebes å få til i kvalitative studier (Ryen, 2002). For å få til en høyest mulig reliabilitet kan man ta noen grep underveis i studien. Ved å ta opp alle intervju på bånd, samt ved å la ulike forskere gå gjennom og kategorisere samme data, og ved å presentere større utdrag av data i rapport, kan man unngå at forsker lar egne perspektiver påvirke en oppsummering (Ryen, 2002).

I denne studien ble alle intervju tatt opp på diktafon, for så å bli transkribert. Det var ikke noen andre enn meg selv som gikk igjennom datamaterialet og tok noen sortering, men det er presentert flere utdrag i oppgaven, så på noen områder kan jeg si at jeg har gjort det jeg kan for at det skal være høyest mulig reliabilitet på den studien som er gjennomført. Samtidig som at jeg også er bevisst dette med at de valgene som blir tatt med tanke på hvilke kategorier som blir satt og hva som blir sett på som interessante funn er noe som er blitt plukket ut av meg selv, og dermed også påvirket det som blir plukket ut av datamaterialet.

Analyse og tolkningsarbeid

Analysen og tolknings-arbeidet ble gjennomført ved å gå over innsamlet materiale. For så å se på hvordan de ulike informantene omtalte de ulike tema og se hvorvidt det kunne være en sammenheng, eller om det er tilfeldigheter som gjør at de uttaler seg på

den måten de gjør. De ulike temaene ble inndelt i kategorier, og utsagn som sa noe om de ulike tema ble sortert inn under tilhørende kategori. Det ble delt inn i kategorier som sa noe om hvordan veiledere i de ulike tiltakene legger til rette for læring blant deltakerne, eller som kan si noe om årsaker som gjør at de går frem på den måten de gjør.

Intervjuguiden var noe strukturert etter overordnede kategorier hvor de ulike spørsmål som omhandlet de ulike tema havnet under. Men underveis i selve intervjuene ble ikke denne overordnede rekkefølgen fulgt, da informantene ble oppmuntret til å utdype når de snakket og jeg ikke fulgte spørsmålene slavisk. Intervjuene fikk på denne måten en bedre flyt og ble mer naturlig med flytende overganger til de ulike temaene etter hvert som de fortalte deres historier og opplevelser rundt det å jobbe som veileder. Den (intervjuguiden) ble heller brukt som en guide eller en huskelapp. Mot slutten kunne jeg se til den for å forsikre meg om at vi hadde vært innom alle de ulike tema som var omtalt i intervjuguide. Dette gjorde også at jeg i etterkant av transkribering kunne finne informasjon om de ulike tema flere ulike steder og tidspunkt i intervjuene. Dermed måtte jeg "klippe" utdrag fra ulike deler av samtalene / intervjuene til analysen. Dette kan ha gjort noe med mening og sammenhengen i utsagnet, det at det har blitt tatt ut av sin kontekst og blir også mer åpent for tolkning uten denne (konteksten) (Ryen, 2002; Silverman, 2014).

Analyse

Innledning

Analysen viste at "veileders bakgrunn og utdanning", kom frem som en relevant kategori med en del generell bakgrunnsinformasjon, som kan gi noen svar på hvorvidt dette kan være med å påvirke det arbeid som blir gjort av hver enkelt veileder. Dette kan ha innvirkning på hvordan de jobber med deltakerne og hvordan de ser på funksjon opp mot arbeid og hvordan de ser på muligheter for tilrettelegging. Den andre kategorien er "på deltakers premisser", den omhandler mulighetsbilde veilederne ser for å tilpasse tiltaket til den enkelte deltaker slik at den skal kunne oppleve mestring, eller rett og slett klare å delta i tiltaket. Kategorien "uformelle møter og relasjonsbygging" tar for seg hvordan veiledere etterstreber å ha mer uformelle møter for de deltakerne som kan ha utfordringer med det å forholde seg til det byråkratiske og det formelle. De viser til at ved å gjøre møtene uformelle og ufarliggjøre dem kan deltakere og veiledere snakke mer "fritt" og praten kan flyte mer enn dersom man har tradisjonelle møter.

"Å gjøre seg kjent med forhistorie og bakgrunn" omhandler det arbeidet som veileder gjør for å sette seg inn i deltakers situasjon og for å skaffe seg et oversiktsbilde over deltaker og de handlingsmønstrene som kan påvirke deltakers prosess. Særlig der det er usunne handlingsmønstre forårsaket av traumer og som kan komme av triggere. Dette for at veileder skal kunne bistå deltaker i det å bryte de negative mønstrene og heller skaffe seg nye mer positive / "sunne" måter å håndtere situasjoner på. "Mestring og det å bryte barrierer" omhandler hvor viktig mestring kan være for individet, for at man skal kunne bygge videre på noe og få en mer positiv opplevelse.

"Karriereveiledningsverktøy og metoder" tar for seg de ulike kartleggingsverktøyene som veilederne bruker i sitt arbeid. Her er det forskjeller mellom tiltaksarrangørene, samt hvilken bakgrunn veileder har kan spille inn for hvilke metode som brukes, da det er knyttet opp imot utdanning og kompetanse. Hvordan stiller de ulike veilederne seg til de ulike verktøy og metoder som benyttes innenfor denne bransjen? Til sist er det rett og slett "hva må til for å lykkes", har veilederne noen suksess-opskrifter som de sverger til, og som de opplever at kan være avgjørende for å få til noe, at deltaker lykkes. Kriteriene for det "å lykkes" kan være avhengig av deltaker og dens forutsetninger som gjør at ikke alle har samme mål de skal nå i løpet av den tiden de er i tiltaket.

Veileders ulike erfaringer og bakgrunn som nytteverdi

Veilederne som ble intervjuet i denne studien har en svært variert bakgrunn. Det var blant annet en frisør med bakgrunn som sensor i prøvenemnda. Noen har erfaring fra arbeid innen NAV. Det var lærere og en ergoterapeut, noen hadde utdanning innen coaching. En hadde masterutdanning innen historie. Flere hadde erfaring fra forskjellige kurs og tiltak, de hadde i løpet av sin yrkeskarriere variert hvilke tiltak de arbeidet innen, samt at de også hadde erfaring fra andre bransjer.

Det som synes å gå igjen var at de så på den varierte erfaringen som noe positivt og en fordel de kunne bruke i arbeidet med deltakerne. De som hadde pedagogisk bakgrunn ga uttrykk for at de kunne bruke dette opp imot undervisning og veiledning av deltakerne i tiltaket. De viste til det at de kunne bruke dette også i teamet, slik at de kunne ha ulike perspektiv i sitt arbeid og observasjon av deltakerne. På denne måten kunne de se fra flere ulike hold hva som kunne forbedres, hva som kunne fungere og ha en ulik tilnærming til de ulike deltakerne. Noen hadde erfaring fra flere ulike bransjer og hadde da erfaring og kompetanse innen flere ulike områder, og kunne da bistå når det kom til det å vurdere egnethet opp imot ulike yrker.

Noen av de som ble intervjuet jobbet mye i team, og de benyttet seg av hele gruppen i arbeidet med deltakerne, de var bevisste på hva det var de hadde som "spesialitet" og hva som de kunne være gode på. Samtidig kunne de også vite at i enkelte oppgaver kunne de spørre en kollega om ikke de kunne ivareta deltakerne, slik at de fikk god og kompetent oppfølging og vurdering av de ulike oppgavene de skulle utføre.

"Vi bruker alle, vi diskuterer. Vi har en vernepleier, økonom, agronom, praktikere og ikke praktikere, baker og mekaniker. Omsorg og helsefagarbeider, mange forskjellige som er dyktige i å jobbe med mennesker. ..vi er heldige som har det miljøet. Vi kokkelerer ikke bare alene." Anastasia

Det å jobbe i team ble også trukket frem som positivt med tanke på når de hadde gruppeundervisning. De fikk da muligheten til det å ta noen til side og ha en mer privat samtale om de oppdaget at her var det noe som hadde blitt trigget og personen virket særlig opprørt. Dette kunne særlig gjelde for dem som hadde PTSD og traumer som kunne trigges av ulike årsaker. Hvilke tema som kunne utløse reaksjoner kunne variere mye, et tema som kunne gå igjen var det som omhandlet skole. Da en del av deltakerne har særlig lite positive opplevelser med tidligere skolegang og undervisning. Da kunne det å skulle delta i undervisningen være en trigger i seg selv. Da var det viktig å trygge dem og ufarliggjøre situasjonen slik at de skulle oppleve det som trygt, slik at de også kunne mestre denne settingen som de hadde negative assosiasjoner til.

På deltakers premisser: Hvordan skape trygge omgivelser og når er noen for syke for tiltak?

Ved spørsmål om hvordan de går frem for å få til et best mulig samarbeid med deltaker og hvordan de møter dem gir veilederne uttrykk for at dette er noe som må gjøres på deltakers premisser. Ofte kan deltakerne ha utfordringer som gjør at møte med andre mennesker er utfordrende for dem. De kan også oppleve det som svært ubehagelig å være i en gruppe, f.eks. de som har utfordringer med sosial angst, PTSD, autisme osv. En av veilederne beskrev hvordan de enkelte ganger måtte gå ut av lokalene for å følge enkelte deltakere inn i lokalene:

"...noen måtte du møte ute på gaten og hente dem inn og den biten der da. Det var ganske mye tungt psykisk hos mange der da ..."Sandra

Her er det omtalt hvordan veileder måtte fysisk ut på gaten for å følge deltakere inn i lokalene. Flere av veilederne omtalte hvordan sterk sosial angst kunne gjøre at enkelte deltakere ikke maktet å komme inn i lokalene hvor møtene med veilederen skulle finne sted. Samtidig blir det også vist til det at det i perioder kan være mange deltakere som har store psykiske vansker som reduserer deres funksjon i egen hverdag og deres livskvalitet. Det blir av de fleste veilederne trukket frem eksempler på deltakere som sliter veldig med det å skulle delta på samlinger hvor det skal være flere andre, særlig når det er ukjente personer var det vanskelig å motivere de til å komme. Enkelte deltakere jobbet sammen med psykolog med eksponeringsterapi samtidig som de deltok i tiltak, og da kunne man noen ganger oppleve at det ble en forbedring over tid.

En veileder trekker frem et eksempel på en deltaker som hadde sterk sosial angst. For at han skulle klare delta på tiltaket og være med i gruppen måtte han komme lenge før alle de andre og gjøre seg komfortabel i lokalene før de andre ankom. Det er flere eksempler på hvordan veilederne tilrettelegger for de deltakerne som har utfordringer med å skulle forholde seg til andre. Noen av tiltaksarrangørene har lokaler hvor deltakerne kan møte opp og gjøre et arbeid. De har bruktbuikk, verksted, vaskeri, bilpleie, treverksted, bakeri m.m. Der har de deltakerne som har behov for varig tilrettelagt arbeid en mulighet til å skulle prøve ut ulike former for arbeid. Noen av deltakerne kan da særlig i begynnelsen ha nok med det å skulle møte opp og være til stede i lokalet. Andre kan oppleve at de endelig får muligheten til å prøve seg på en ufarlig arena og virkelig "blomstre". De vil etter hvert få prøvd seg ute i ordinære bedrifter, noen som VTA-O (varig tilrettelagt arbeid i ordinære bedrifter), andre i ordinære arbeidsforhold eller med lønnstilskudd for en periode. Andre deltakere har såpass store utfordringer med å fungere i egen hverdag, at de ikke klarer delta i tiltaket. De kan ha forsøkt flere ganger, og de kan ha opplevd å mislykkes gang på gang med enkelte deltakere.

"ho har vorre på møteplassen og AFT (AFT er tiltaket arbeidsforberedende trening) to ganger, prøvde skole tre ganger, videregående, folkehøyskole klarte hun ett år. Det kan være timing, det kan være venner, det kan være alt mulig og interesser ikke minst, men akkurat no så møte hu ikke på møteplassen heller, det er vanskelig. Hu kan komme hit og så ser du at det å komme hit er mer enn nok, kjæm sæ itj ut, hu har vorre her og, flere ganger kom hu seg ikke ut av bilen. Hu snakke itj heller da, får ikke kontakt i det hele tatt, ikke blikk eller noen ting" ... Isabelle

Veileder forteller her om en deltaker som har psykiske utfordringer som gjør at hun har store utfordringer med å skulle fungere i egen hverdag. De kan ha forsøkt i flere omganger, og erfart at deltaker rett og slett er for syk til å delta. Her har både deltaker og veileder opplevd at deltaker er for syk til å kunne fungere. I enkelte tilfeller kan det virke som at både deltaker og støttesystemet rundt har "gitt opp" å prøve å få deltaker til å fungere i en jobb. Når deltaker til slutt er klar til å motta behandling og er klar for endring, så har man "brukt opp" sjansene sine til å skulle få noe bistand fra støtteapparatet.

".. det som er så synd er at om de bli henvist til helse så har dem vorre der så mang gang at dem får beskjed om at dem itj e behandlingsbar, det som e så synd da at om

dem har et snev av motivasjon så e det ingen som skjer det. For du har prøvd før, så du får itj... " Isabelle

De fleste veilederne som ble intervjuet hadde en eller flere slike historier om noen som ikke klarte å delta i tiltak, som rett og slett var for psykisk syke og som hadde store utfordringer med det å skulle forholde seg til andre, ikke bare til de som var i tiltak, men også venner og familie. En veileder trakk frem en person med sterk sosial angst, vedkommende hadde familie i utlandet og hadde store utfordringer med det å skulle komme seg til flyplassen. Han hadde forsøkt flere ganger, noen ganger hadde han kommet seg til flyplassen, men ikke klart å gå ombord i flyet. Dette foregikk over et års tid, veileder var på intervjuetidspunktet ikke sikker på om deltakeren noen gang kom seg avgårde for å besøke familien sin. Det å motivere og styrke selvtilliten hos disse deltakerne ble sett på som en viktig del av arbeidet med denne gruppen. De måtte få opp deltakers tro på seg selv før de kunne jobbe med det å skulle få deltaker ut i en jobb eller i en praksis. Så det å skulle møte deltakerne på deres egne premisser kunne være avgjørende for at de skulle komme noe videre i arbeidet med disse deltakerne.

Uformelle møter og relasjonsbygging

Veilederne trekker frem det å gjøre møtene uformelle, samt det å jobbe med å skape en god relasjon med deltakerne. Ved å dele av seg selv, menneskeliggjøre og ufarliggjøre seg selv og sin rolle opplever de at deltakerne har lettere for å stole på, dele med og åpne opp for en god dialog. På denne måten ble det også lettere å skape et trygt miljø og vinne tilliten til deltakerne. For å skape denne åpenheten og et godt samhold i gruppen, særlig for de som var i gruppe eller kurs, så hadde de aktiviteter som det å gå turer, grilling og overnatting ute i skog og mark.

"...ved å gjøre ting uformelt, være med på turer, ut å grille og sånt, kose oss i lag for å bygge teamfølelse. Ofte er de ensomme de som er der ..." Maiken

Ved å gå bort fra det å være på kontoret og sitte bak en pult under samtaler med deltakere, så kunne veiledere heller stille på mer lik linje med deltakerne og de kunne på denne måten ufarliggjøre situasjonen for deltakerne som opplevde dette som særlig utfordrende.

Det trekkes frem tilbud som er for dem som er under 40 år som ikke har et klart arbeidsrettet mål men som heller omhandler det å få til å fungere i egen hverdag. De skiller mellom det å jobbe innen det ordinære arbeidsmarkedet på en ordinær arbeidsplass, og det å jobbe innenfor en skjermet avdeling i en attføringsbedrift. Der har de en større frihet og en tettere oppfølging av veileder enn hva som de vil ha innenfor det ordinære arbeidsmarkedet:

"...dem har ikke noe utdanning på dagtid eller noe arbeid, kor målet er å øke livskvalitet, skape mestring, skape nettverk, så det er ikke det at målet nødvendigvis trenger være jobb og utdanning, du har forutsetning for å nå. En bivirkning kan være at du kan jobbe inni et skjerma eller ut i ordinært arbeidsliv, eller frivillig arbeid. I utgangspunktet var det bare turer ut, og vi starte med det, bål og sånt og så har vi utvidet turene til å være litt mer krevendes, man er nødt til å tenke litt planlegging, klær og utstyr og mat med overnatting..." Isabelle

Det er mye fokus på å mestre egen hverdag og det å skulle fungere sammen med andre innad i de skjermede avdelingene. Mange av de yngre deltakerne innen tiltakene har utfordringer knyttet til dette grunnet isolasjon og det at de ikke har tatt del i et fellesskap tidligere, som innen arbeidslivet. Mange, men ikke nødvendigvis alle, hadde i tillegg utfordringer med sosiale relasjoner. Dette var også knyttet opp mot hvilke psykiske utfordringer som de hadde. De som hadde utfordringer som angst, PTSD, eller ulike grader autisme kunne oppleve dette som en utfordrende arena. Andre som har utfordringer som ADHD, bipolar lidelse, eller kognitive utfordringer ikke nødvendigvis hadde de samme utfordringene med å være i uformelle sosiale settinger.

Veilederne gir uttrykk for at denne typen aktivitet i tiltaket er noe som har det sosiale i fokus, men at det er noe som samtidig krever noe av deltakerne. Da i form av at de må kunne pakke egen sekk og være forberedt på det å skulle overnatte ute i skogen, de trekker frem bl.a. at de har overnattet ute i hengekøyer. Da må den enkelte deltaker pakke nok tøy, og sjekke hvordan været skal være, de må tenke gjennom og planlegge måltid. Alt dette kan for noen høres ut som enkle oppgaver, men for noen i gruppen kunne dette kreve mye. Deltakerne har ulike forutsetninger, og ikke alle har verken erfaring eller trening i det å skulle planlegge for flere dager fremover. Gjennom å gjennomføre denne typen aktivitet fikk deltakerne øvet seg på dette, samt å måtte stå i de valgene de har tatt. Deltakernes ulike bakgrunn og tidligere erfaring kunne gjøre at noen hadde store utfordringer med det å skulle pakke både klær og mat for flere dager (2-3 dager). Det å skulle klare seg med det de hadde tatt med, samt være uten mor og far kunne være en prøvelse, men også god trening.

Det som av alle informantene ble trukket frem som en god metode for å få i gang en samtale på, det var det å gå på tur sammen, kjøre bil eller holde på med en eller annen form for aktivitet. På denne måten fikk man fokuset bort fra det formelle med settingen og man fikk en lettere prat som kunne gå mye lettere og som deltaker kunne være mer komfortabel med. Flere av veilederne påpekte at de pleier å være med deltakerne ut i pausene og ta seg en røyk sammen med deltakerne. På den måten kunne de delta i en uformell setting, hvor praten er mer fri og en kunne plukke opp om det var noe som plaget dem eller om det var noen som ville slå av en prat som de ikke nødvendigvis ville ta i gruppen eller foran de andre når de var i en mer formell setting.

En av veilederne sa at når hun var med ut og hang med de i pausen så kunne en oppdage om det var "mytteri" på gang. Var det noen som var veldig negative og spredte "dårlig stemning" innad i gruppen kunne det ødelegge miljøet og gjøre det desto vanskeligere å motivere de andre. Derfor var det viktig å kunne oppdage dette på et tidlig tidspunkt slik at man fikk tatt de til siden og snakket med de om det og løst opp i problemet, dersom det lot seg gjøre. Dersom noen var veldig negative til å være med på det som skulle gjøres så ville de som regel etter hvert droppe ut av tiltaket, og problemet ville da løse seg selv. I noen mer ekstreme saker var veilederne i gruppen nødt til å ta vedkommende ut av gruppen slik at de ikke skulle ødelegge for de andre.

Særlig de yngre deltakerne som deltar i tiltak er det viktig å ha en mer uformell og åpen tilnærming til. Det kan være aldersforskjeller som gjør at en prater forskjellige "språk", og som gjør at enkelte væremåter eller handlinger kan bety vidt forskjellige ting. En av veilederne fortalte om en episode med en yngre deltaker, hvor det hadde oppstått en misforståelse som nesten endte opp i en fysisk konfrontasjon. Det var en annen deltaker som hadde sett mye på den yngre deltakeren, og dette ble da av den yngre deltakeren

oppfattet som en trussel, eller en "yppende" handling såkalt "blikking". Veileder plukket opp dette og snakket med den yngre deltakeren som uttalte at "æ e nødt te å ta han", veileder kunne da steppe inn og veilede på dette med at en noen ganger kan ha et forskjellig kroppsspråk, de signaler man sender enten bevisst eller ubevisst kan være formet av hvilke normer man er vokst opp med. Det ble også avdekket at den andre deltakeren som hadde sett på ("yppet"), hadde derimot sett opp til den yngre deltakeren og var imponert av og beundret den andre.

Å gjøre seg kjent med forhistorie og bakgrunn

I forhold til dette med første møte med deltaker og møte med Nav så uttaler veilederne at de i forkant av dette første møtet gjerne leser bestillingen fra Nav. Bestillingen er oppdraget man får fra Nav som gjerne omtaler deltakers situasjon, hva som er ønskelig å oppnå i løpet av tiltaksperioden, hva som må kartlegges og hva som må prøves ut. Man får da også ofte med en arbeidsevnevurdering forfattet av Nav, man kan få med legeerklæring, uttalelser fra spesialister, eventuelt andre rapporter fra tidligere tiltak og rehabiliteringsopphold. Selv om de har lest gjennom disse rapportene og fått vite om ulike diagnoser så uttaler veilederne at de er veldig forsiktige med å skulle danne seg et bilde av personen på forhånd. Veilederne presiserer at de ulike diagnosene gir seg til uttrykk på forskjellige måter hos forskjellige individer og man kan ikke generalisere ut ifra dem man har møtt, de er alle forskjellige:

"har du møtt en med ADHD så har du møtt én" Maiken

Selv om noen diagnoser er hyppig representert hos deltaker-gruppen, mente veilederne at de ikke kunne gå ut i fra at de visste med sikkerhet hvordan den ville utarte seg hos de ulike individene, da de alle kan ha svært ulike forutsetninger for hvordan de håndterer dette selv, og om de får behandling etc. De har fokus på at deltakerne er individer, selv om de kan ha likhetstrekk, så er de alle unike, samt det at de ikke "er diagnosen".

De har fokus på det å skulle lære den enkelte deltaker å kjenne, hva er det som engasjerer dem og hva er de flinke til. Veilederne gir uttrykk for at de ønsker å finne det som interesserer dem, for da kan det være lettere å finne en eller flere aktiviteter som kan være motiverende å holde på med. Det å være ydmyk i møte med deltaker og anerkjenne deres behov og erfaringer synes å være noe veilederne etterstreber. De ga uttrykk for at de hadde forståelse for at dette var en setting deltakerne ikke nødvendigvis var tilfreds med og som heller ikke nødvendigvis var selvvalgt. Noen deltakere var nylig kommet inn i systemet og hadde sitt første møte med Nav og "tiltaksverdenen". Kanskje de har jobbet hele livet og i slutten av femtiårene starten av sekstiårene opplevde de at kroppen ikke lenger spilte på lag, som medførte depresjon og fremprovoserte andre reaksjoner. Andre kan ha opplevd traumer som har vært utløsende for flere ulike utfordringer.

Noen har vært lenge i systemet og ikke hatt noen reelle arbeidsforhold. Veilederne understreket at begge disse gruppene trenger støtte, anerkjennelse og veiledning, men de trenger det i ulike former. Det ble gitt uttrykk for at den gruppen som aldri hadde klart å komme seg ut i et reelt arbeidsforhold gjerne ikke var ferdig avklart. De hadde kanskje ikke fått en grundig nok kartlegging og det var gjerne noe som "skurret" når det kom til basisferdighetene hos denne gruppen. Flere av veilederne benyttet seg da av en

kartlegging av basiskompetanse/-ferdigheter hos deltakerne. På denne måten kunne man avdekke om det var noe som kom frem under denne kartleggingen. De som ikke hadde opplevd at det ble stilt særlige krav til eller forventet noe av dem hadde også gjerne utfordringer med det å skulle forholde seg til tid og hvorfor det å møte presis var viktig i møte med arbeidslivet.

"...han sa han sovna ta litt i dag, så tenkt jo æ 5 min. Men så snakka æ med arbeidsgiver så va det 1 og ½ time, også skull'n bynn kl.1600 tidligst. Så snakka æ med han om at du sovna jo av 1, ½ time "-åh gjor æ d? æ bare våkna å for æ" sa han. Dem e døgnvill å har helt annesles oppleves ta klokka. Så vi mått bare si at arbeidsgiver forvente at du skal værre i klean minimum 10 min før, du ska kom før du ska bynn. Det e nei, ka betyr det, jo du ska kom ti min før, helst tidligere. En må plukke det ned til det minste ... "Mina

Veilederne jobbet mye med det å trene deltakerne i arbeidslivets spilleregler og forsøkte å gjøre dette så forståelig som mulig for de som ikke hadde vært innen arbeidslivet tidligere. Dette kunne ofte være de aller yngste deltakerne, men også de som hadde passert 30, alt avhengig av hvilke forutsetninger og erfaringer de hadde. Særlig de som var utdannet innen læreryrket benyttet seg av basiskompetanse-kartlegging, samt undervisning i arbeidslivets spilleregler. De veilederne med pedagogisk utdanning opplevde at de hadde kompetanse til å gjennomføre denne på en god måte. Andre fikk noen andre i teamet til å gjennomføre kartleggingen. På denne måten kunne man finne ut hvor det var man burde legge fokuset, og man kunne avdekke om de krav som var blitt stilt var noe som deltaker hadde forutsetninger til å skulle klare å nå og mestre.

Mestring og det å bryte barrierer - en vennligsinnet dytt

Veilederne hadde mye fokus på det at de ønsket at deltakerne skulle oppleve mestring, samt at de ønsket at deltakerne skulle oppleve at de lærte seg nye ferdigheter. De som jobbet med både grupper og en til en med deltakerne uttalte at det å skulle motivere deltakerne til å yte litt ekstra og skape engasjement var lettere når man jobbet med grupper. Da var det lettere for dem å føle på en tilhørighet i gruppen og at man på noen måter "sviktet" de andre dersom man ikke gjorde alt det man skulle. Det å se de andre i gruppen klare oppgaver og det å se at det var andre som også hadde lignende problemer gjorde det lettere for deltakerne å tørre prøve seg på oppgaver. Noen kunne ha fått høre det "hele livet" at de ikke klarte å gjøre enkelte ting, dermed hadde de godtatt dette og orket ikke prøve det engang.

"legen og de som var der sykelliggjorde brukern enda mer da. Da tenker æ at en lege ser kanskje brukern en gang to gang i måneden, mens vi da hadd dem 5 daga i uka, og vi så over tid hva de faktisk klarte å prester, når bare dem vart trygg på at det var ok" Maiken

Noen av veilederne ga uttrykk for at enkelte deltakere kunne få til mye bare de våget å prøve, og at det gjerne de som var rundt dem som hadde laget de største barrierene for deltakerne slik at de ikke våget å prøve. Da måtte de jobbe med dem for å få dem trygge nok til at de skulle våge prøve seg ut på det ukjente, og at de skulle klare å legge fra seg det som de hadde blitt fortalt av andre rundt seg.

Mange deltakere innen arbeidsrettede tiltak kan være svært syke og har en sammensatt helse, både fysisk og psykisk, samt at mange har traumer og negativ historikk. De kan ha blitt utsatt for misbruk som barn, har ulike traumer fra oppvekst og kan ha misbrukt ulike rusmidler, noe som kan ha påvirket hvordan de fungerer i dag. Noen kan oppleve psykose, ha utviklet PTSD, mange har også usunne handlingsmønstre og forsvarsmekanismer. Dette kan komme i tillegg til fysiske utfordringer, f.eks. ulike degenerative leddsykdommer, autoimmune sykdommer etc. Det er fort gjort at man kommer inn i et mønster hvor man blir unnskyldt for at man ikke er med. Det forventes lite av en og de rundt kan være med å bidra til å opprettholde dette mønsteret, selv om det kan være et lite hensiktsmessig og heller et destruktivt mønster for deltakerne å havne inne i. Veilederne gir uttrykk for at de ofte får høre mye negative historier og at det er mye som deltaker ikke kan klare å være med på. De uttrykker at de da ønsker å utfordre deltaker noe på dette, for å avdekke om det virkelig står så dårlig til med dem, eller om det er begrensninger som de har satt selv eller som andre har satt for dem.

"empati og medfølelse er vel og bra, men vi ville puffe, av kjærlighet, vi ville de skulle lykkes, så på en eller annen måte måtte vi få til en vennligsinnet dytt, få dem til å oppleve mestring slik at de kunne bygge videre på mestring..." Henriette

For å bryte det negative mønsteret som deltaker da kunne ha havnet inne i måtte de "gi en vennligsinnet dytt", slik at deltaker kunne oppleve at en klarte mer enn hva en har blitt fortalt av de rundt en. Personer som har blitt fortalt at de ikke kan, at de ikke har det som skal til gang på gang, de mister troen på seg selv. Da er veilederne nødt til å jobbe med å få opp personens tro på seg selv. Dette er noe som de omtalte som en til tider vanskelig oppgave som de ikke var sikre på om en virkelig lykkes med grunnet personens psykiske utfordringer og manglende støtte fra nettverket rundt.

"...en annen ting med den målgruppen det er at de ikke hadde strategier for å møte motstand, nokka som æ har utvikla gjennom familie, oppvekst, støtte fra familie, gjennom skole og erfaring osv. Men folk som blir fullstendig slått over ende og ikke har noe strategi for å løfte seg opp og prøve å opparbeide strategi, derfor måtta æ undervise om ACT, mindfulness, visualisering, NPL, i håp om at et av de kunne gi dem noe. Kunne noen av de måtene å tenke på gi de noe slik at de kunne ta vare på og lære en strategi for å møte motstand, for motstand vil du møt, så litt sånn det nivået der..." Henriette

Denne innlærte hjelpeløsheten gjør at deltaker ikke har evnen til å skulle møte noen form for hindringer, noe som igjen gjør at deltaker gir opp det å i det hele tatt forsøke. Det gjør at veilederne tar i bruk undervisning innen selvhjelp og livsmestring for å få opp deltakernes selvfølelse og mestringstro. Dette arbeidet beskriver de som møysommelig og noen ganger tidkrevende da de må jobbe systematisk med deltakerne og ta en ting av gangen for å bygge en stabil nok grunnmur med positive erfaringer hos deltaker.

Karriereveiledningsverktøy og metoder for å låse opp tillærte negative tankesett

Veilederne på de ulike tiltakene opplyste å bruke flere forskjellige kartleggings og samtaleverktøy. Flere opplyste å bruke Karriereverktøy (tidligere Work interest explorer/ WIE) for å kartlegge interesser hos deltakere. Dette er et nettbasert interesse-kartleggingsverktøy som har fokus på yrkesinteresse og en sorteres innunder RIASEC

koder (praktisk (R), teoretisk (I), kreativ (A), sosial (S), foretaksom (E) og systematisk (S)) etter John Hollands teorier som ble utarbeidet på 1950-tallet (Ivey m.fl. 2006). Noen opplyste å bruke Motiverende intervju, eller at de brukte deler av denne fremgangsmåten eller de var inspirert av det i samtale med deltaker. Alle hadde fokus på dette at kommunikasjon var viktig, det å skape en dialog med deltaker var det aller viktigste av verktøyene. Dialogen omhandler mer enn bare det som blir sagt med ord, det omhandler også kroppsspråk.

"Det å se hele mennesket og ikke bare hør på ka dem si, men kroppsspråk å alt sammen, og det å stille liksom de åpne spørsmålan og vente ut svaret og bare ikke pøse på med nye spørsmål før du har fått det hele svaret, om du så må sitte i hele to og fire minutt å høre på" Adrianna

En informant kunne opplyse at i jobben som veileder i kurset "Veien til arbeid", var det mye fokus på dette at det skulle være særlig tilpasset opplæring og tilrettelegging.

"Æ har jo stjælt fra mange, mene det va fra NLP, neuro listik programming, som handle mye om programmering, å laga nå økte ut fra det vi snakka om. Som æ kalte for tankemønster. Vi jobbe mye med tankemønster. Enkelt tanker det har vi alle og de går i alle retninger, de fester seg ikke, men går de og tenker samme tankene kvar dag så over lang tid så vil det synke ned i underbevisstheten og sette seg i kroppen. Å det observerte æ i den gruppa. At i en periode hvor de har slitt så har de laget seg så mye tankemønster at det var nesten ikke noe mulighet for å lykkes, de hadde ikke noen tanker for det. Akkurat som at de hadde en innboks i hodet som gjorde alt til skit, du kunne få blomster og så var det mistenkelig det og. Derfor er det viktig å ha den kvalitative jobben...." Henriette

Det å få deltakerne inn på andre tanker og det å få de til å endre forventinger til seg selv og til hva som skal skje er noe som veilederne jobber mye med. Det at de er låst fast i et negativt tankesett, og at de ikke klarer se noe positivt gjør det vanskelig å bygge positive mestringserfaringer. Dermed startet mye av veiledningen med å finne ut av hvor deltakerne så for seg at de skulle ende opp etter endt tiltak, hadde de noen forventinger til hva som skulle skje? Eller var de så vante med at det ikke førte noen vei, at de hadde en tillært hjelpeløshet som låste de fast i nåværende situasjon. En annen veileder omtalte det at deltakerne kunne være veldig opptatte av hva de sa og hva de viste til omverdenen.

"det er jo en gruppe som er ganske alvorlig syk, og de er ganske opptatt av å kommunisere det også, for dem tenke at de er under lupen til Nav. Må derfor ikke være i for godt humør, for at dem tenke at dem blir plassert i gruppen med de friske arbeidsføre sånn uten videre" Carla

De deltakerne kunne også uttrykke at de opplevde det som skamfullt at de var i tiltak, og at de ble stemplet som snyltere og at de ikke egentlig var syke nok av de rundt dem (venner og naboer etc.). Så det var derfor viktig å vise utad at de var syke "på ordentlig", og da kunne de ikke ha et liv ved siden av det å være på tiltak og det å være syke. Denne tankegangen var også noe som veilederne forsøkte å gjøre noe med, da det kanskje gjorde at deltakerne isolerte seg og at det gjorde dem mer nedbrutt og førte dem lengre bort fra arbeidslivet. En veileder trakk frem et eksempel på en som hadde opplevd å feile så mange ganger at det ble "umulig" å få ham inn på andre tanker:

"et klassisk eksempel på psykisk helse er en voksen mann på min alder (40-50) som nektet å være med på noe som helst. Han va i et AAP- løp men ville ikke i noe utprøving eller noe som helst og det var psykisk helse alene. Han sa det at: nei han hadde vorte skuffet så mange ganger i livet, at forventningene hadde ikke slått inn og han har på en måte havnet i kjeller'n og gått på veggen som følge av det. Så no tillot han sæ ikke den luksus å ha positive forventninger noe lengre, eller noe håp. Men, han var trygg i det øyeblikket han ikke hadde håp om suksess eller det å lykkes, for da va han på det han va no, og det skulle han alltid klare å takle. -Langt ifra en tilfredsstillende situasjon, men det var bedre enn å ta sjansen på nokka som kanskje ikke lykkes , for da kunne han risikere å stryke med i hans øyne da. Så det er liksom det spennet vi jobber innenfor"
Andrea

Denne personen hadde gitt opp alt håp om endring og hadde låst seg fast i det tankemønsteret om at han aldri skulle klare få til noe annet. Han opplevde at det å leve et ufullstendig liv var mye tryggere enn det å risikere noe ved å prøve noe nytt og ukjent. I denne saken hadde veileder en utfordring med det å skulle motivere for utvikling og læring hos deltaker. Det som også var en utfordring var at deltaker hadde en vrangforestilling om at det å prøve noe nytt kunne ha et potensielt fatalt utfall. For å få til noe endring hos deltaker må da veileder gå frem strategisk og tilpasse seg den enkeltes utfordringer. En veileder poengterer dette:

*"Det er ikke forsøk på å lage universal løsning på noen av de. Det er spesifikke situasjoner, spesifikke målgrupper og sånt, så det høres jo litt fragmentarisk jobbing ut. Men æ synes det er naturlig med mange år innenfor ett felt. Så vil du og få flere verktøy og ben å stå på, du vil ha større repertoar i veska di for å møte folk med"*Emilie

I arbeidet med de ulike deltakerne får veilederne prøvd seg på ulike situasjoner, de får muligheten til å utvikle seg og benytte ulike metoder og tilnærminger. Da hver enkelt deltaker har sine unike utfordringer, og situasjonen vedkommende er i kan være svært sammensatt. Noe som igjen fører til at veileder må tenke seg om og benytte de ulike samtale-verktøyene og metodene for veiledning på ulike måter for å kunne nå inn til deltaker og for å kunne motivere til endring og læring.

Selv om de ulike utfordringene er unike for hver enkelt deltaker og deres situasjon, så kunne veilederne trekke frem noen likhetstrekk mellom enkelte utfordringer og deltakergrupper. Da er det noen som skiller seg ut i negativ retning og noen som skiller seg ut i positiv retning. Enkelte lidelser beskrives som særlig utfordrende av flere av veilederne:

*"bipolar lidelse e likens veldig vanskelig, fordi at vi legger ut på stortur og da er alt gull og grønne skoger, og så kjæm nedturen og alt blir tilsvarende motsatt... så den mangel på kontinuitet som kreves i arbeidslivet blir vanskelig i forhold til det ..."*Synne

De deltakerne som har denne form for utfordring kan være svært produktive i perioder, for å så å ikke fungere i det hele tatt i andre perioder. Det er noe som blir utfordrende å få til å fungere innenfor det ordinære arbeidsmarkedet, da arbeidsgivere ønsker en mer stabil arbeidskraft og forutsigbarhet. Andre lidelser kan være hakket lettere å jobbe med og blir beskrevet som mer håndterbare bare de får muligheten og tid til å bruke de "riktige" verktøyene.

"PTSD har vi jobba my med, å der e det tankemønster igjen, det å fjerne traumer. Forskjellig teknikka rundt det, mange veier, noen ytterligere ,som auditing, men de klarer faktisk å legg fra seg, de har en gjennomgang av vanskelige opplevelser i livet som du gjennomgår så mange ganger at du avdramatisere det, du er redd for å se på det, men du gjennomgår det så mange ganger at det blir kjedelig. Adressert problemet te at du begynner å bli lei, du miste det. Ofte har æ opplevd at du miste litt den følelsemessige tilknytningen til problemet. Og det er jo målet, litt at du samtidig endre mye fokus på å ha riktig fokus, ka e riktig fokus? Du har itj glemt av traumet ditt, du treng ikke skrive det opp, du huske på det, men kan åpne opp litt til noe annet"
Henriette

Ved å jobbe systematisk med deltakerne og ved å gjennomgå det som de opplever som utfordrende flere ganger, slik at det ikke blir noe stort og truende kan gjøre at de enklere klarer å overkomme frykten. På denne måten opplever veilederne at deltakerne klarer å komme seg videre og at de da kan begynne å bygge nye positive erfaringer og mestrings- og handlings -mønster.

Hva må til for å lykkes?

Når det kommer til dette punktet så er informantene mye enige om hva det er som er nødvendig for at en skal få til å lykkes i jobben med deltakerne. En av utfordringene er det stigma som er knyttet til det å havne utenfor det som er sett på som normalen i samfunnet.

Veilederne ser at det er behov for at arbeidsplassene er åpne og villige til å ta imot folk som kan ha psykiske utfordringer, men at det også er et økonomisk aspekt ved det hele. Det kan være økonomisk risiko knyttet til det å ha uforutsigbar arbeidskraft. Derfor trekkes dette med lønns-bistand fra Nav frem som et viktig hjelpemiddel i denne prosessen. Ved at deltakerne får komme og arbeide på en arbeidsplass de ønsker å være på, får de vist frem det de kan og hva arbeidsgiver kan forvente, og på denne måten få bort noe av usikkerheten slik at det er lettere å satse på dem. Før de kan sende deltakerne ut i praksis hos arbeidsgiver er det viktig at det er gjort en grundig research på forhånd, slik at en har kjennskap til eventuelle utfordringer og behov for tilrettelegging. Slik kan de legge til rette for en best mulig praksis både for deltaker og for arbeidsgiver. Ved å være forberedt på ulike utfordringer kan de unngå "ubehagelige overraskelser" i de fleste tilfellene. Det er også viktig at researchen innebærer interessekartlegging slik at man har en formening om hvilke arbeidsoppgaver som kan motivere deltaker og føre til trivsel. Ved å ta seg tid til å prøve seg frem kan deltaker bli trygget på situasjonen, og på arbeidskollegaer.

"De med psykisk bakgrunn og lidelser de er så mye mer var, for personer altså. Det at du, som vi andre kan klare jobbe med noen vi ikke liker, det går fint, men en person som sliter psykisk klarer ikke det. De er nødt til å ha en god relasjon med kollega. Det tar lenger tid før at du kan finne rett arbeidsplass, og kollega som står samme skift. Da er det lettere for Nav å stemple uføre og ferdig " Synne

Det å ha muligheten til å ta den tiden som trengs for å få til den riktige matchen når det kommer til både arbeidsoppgaver og til arbeidsmiljø, er noe som veilederne mener at kan føre til at flere kan oppleve mestring og det å fungere innenfor arbeidslivet.

Når deltakerne kommer inn i praksis kan de på forhånd kjenne på det at de er i en kunstig setting og at de er der på lånt tid, det er ikke en reell jobb og de kan oppleve at det er vanskelig å passe inn i kollegiet på arbeidsplassen. Da er det viktig at veileder følger deltaker underveis i praksisperioden og fanger opp det om det skulle være utfordringer som kan og bør tas tak i der og da. Dette for at både deltaker og arbeidsgiver (praksisplass) kan få gjennomført justeringer og avklare eventuelle misforståelser eller redegjøre for noe underveis. Dette tette samarbeidet underveis i praksis blir av flere beskrevet som veldig viktig, for deltaker sin del, med tanke på mestring og bygge positive erfaringer, også for arbeidsgiver sin del, slik at det skal være en positiv erfaring som gjør at de er villige til å eventuelt skulle ta imot deltakere på senere tidspunkt. Det blir beskrevet som en viktig del av jobben å skulle opplyse og informere potensielle arbeidsgivere om alt det ubenyttede potensialet som deltakerne innehar, og at det å ha psykiske utfordringer ikke gjør at de automatisk er arbeidsuføre. Men at det kanskje er noen behov for tilrettelegging som må til, dette på lik linje som de med fysiske utfordringer kan ha behov for tilrettelegging, for å kunne benytte sitt fulle potensiale.

Diskusjon

Veileders ulike erfaringer og bakgrunn som nytteverdi

Veilederne i denne studien viste til at de så stor nytteverdi i sin bakgrunn, samt det at de jobbet i team med andre som hadde ulike bakgrunn og kompetanse, slik at de da hadde kompetanse på flere fagfelt. På denne måten kunne de bruke sin erfaring i kartleggingen av deltakerne. De med pedagogisk bakgrunn kunne vise til det at de fikk brukt sin kompetanse innen både opplæring og kartlegging av deltakerne. Veilederne kunne da være oppmerksom på det å gjøre undervisningen og det som skulle undervises i til noe som blir oppfattet som nyttig for deltakerne. For å lettere skape interesse og motivasjon blant voksne er det viktig at de ser en hensikt med å tilegne seg den nye kunnskapen (Illeris, 2001). Dette også selv om de ikke nødvendigvis ser på alt det som gjennomgås som ny læring. Olsen og Ellingsen (2019) viser til det at det kan være mye som deltakerne opplever at de kan fra før og som er en "selvfølgelighet" for dem, men som blir av andre sett på som verdifull læring og kunnskap.

På deltakernes premisser: Hvordan skape trygge omgivelser og når er noen for syke for tiltak?

Det blir av de fleste informantene i denne studien vist til det at det er mange som opplever å falle utenfor og som ikke klarer å mestre det å i det hele tatt skulle møte opp til samtaler. Deres forutsetninger for å skulle klare dette er ikke der og de er ofte tidligere blitt møtt med det at de er "lost cases", og at behandlere etter hvert mer eller mindre har gitt dem opp. Bringedal (2019) viser til at det er en forskjellsbehandling av pasienter her i Norge. Denne forskjellsbehandlingen som blir vist til i den studien er systematisk overfor de som har en "lavere sosial status" (Bringedal, 2019). Om det er dette som er tilfelle hos de deltakerne som det blir snakket om i intervjuene er uvisst, da det blir fremstilt som at de har "fått mange sjanser tidligere" og blir vurderte som ikke behandlingsbare av helsetjenesten.

Veilederne i denne studien viste til at de noen ganger kunne se at nå var det muligheter for at deltakere faktisk kunne, og virkelig ville inn til behandling. Da var det ekstra sårt når deltakerne ble avvist med at de hadde brukt opp sjansene sine på tidligere tidspunkt. Veilederne i denne studien ga inntrykk av å knytte bånd med sine deltakere, selv om de opplyste at de forsøkte å holde en profesjonell tone, så måtte de også dele av seg selv for å kunne skape tillit innad i gruppen. Ved å ha kontakt over lengre tid og ved å investere av seg selv i arbeidet med deltakerne har veilederne bygget en relasjon til deltakerne. De kan da oppleve at de utøver en positiv forskjellsbehandling lik den Lipsky (1980) beskriver, og at de mener at "deres deltakere" fortjener mer, med bakgrunn i at de liker dem bedre.

De deltakerne som blir beskrevet som langt nede psykisk og som er utfordrende å inkludere i gruppen er blant annet de som sliter med det å forholde seg til andre mennesker. Det blir beskrevet hvordan enkelte måtte hentes inn fra gaten fordi det var uoverkommelig for dem å skulle gå inn i lokalene. Det at de har denne typen reaksjon på det å skulle gjøre noe som i utgangspunktet er "ufarlig", kan komme av flere ulike årsaker som også blir forsterket av de ulike utfordringene som de har. Dette kan føre til at det å rømme fra situasjonen oppleves som den letteste løsningen. Dette kan også

komme av en reaksjon på økt stress og på det å være i en setting som oppleves som ubehagelig (Espnes og Smedslund, 2009).

Å gjøre seg kjent med forhistorie og bakgrunn

Deltakere innen ulike tiltak kan oppleve at de er utenfor normalsamfunnet og kjenne på en utenforskap når de ikke er den del av den yrkesaktive befolkningen, da en gjerne får det innprentet gjennom skolen at man skal være produktiv og såkalt samfunnsnyttig (Illeris, 2001). Veilederne i denne studien har gitt uttrykk for at det å møte deltakerne med respekt og det å vise nysgjerrighet overfor dem er en viktig del av det å bygge et tillitsforhold og relasjon med dem. Dette minner om det personsentrerte perspektivet som Carl Rogers representerte (Ivey m.fl., 2006). Han hadde fokus på det å møte den andre der den er og å akseptere den fullt og holdent som den er (Ivey m.fl., 2006). Ved å stille spørsmål og ved å være nysgjerrig på den enkeltes historie benytter veilederne seg også av teknikker som er innen narrativ rådgivning (McMahon, 2011). På den måten kan de også avdekke om det er noe som påvirker deltakernes muligheter for deltakelse innen arbeidslivet som ikke skyldes sykdom, men som er knyttet til forventninger om at de ikke er pålitelige og at det er en "jantelov" som gjør at de blir uglesett av lokalsamfunnet. Der kan det være en sosial reproduksjon og lav mestringstro som "går i arv" i familien. Dersom deltaker får innprentet at det ikke er vits i å prøve en gang så vil de til slutt gi opp, jamfør Seligmans teori om tillært hjelpeløshet (Abrahamsen m.fl., 1978).

Veilederne gir uttrykk for at de ofte har deltakere med de samme diagnosene og med mer eller mindre samme forutsetninger med tanke på skolegang og arbeidserfaring. Likevel kan deltakerne være svært forskjellig stilt når det kommer til det som omtales som basisferdigheter, både opp imot lese- og regneferdigheter, men også ferdigheter innen det å skulle ivareta seg selv i egen hverdag. Veilederne gir også uttrykk for at de ser at de ulike diagnosene kan gi svært forskjellige uttrykk hos ulike personer. Noen kan være lite påvirket, mens andre kan oppleve at det er noe som gjør at de ikke mestrer egen hverdag og står langt utenfor det å skulle delta i arbeidslivet.

Uformelle møter og relasjonsbygging

Veilederne uttrykker at det å gjøre settingen mest mulig uformell og det å ha mer alternative møteplasser er viktig. Dette for at de lettere skal kunne få kontakt med og skape en relasjon til deltakerne på en annen måte enn hva som oppstår innenfor de mer formelle rammene som er innen et kontor hvor en har et bord mellom. Ved å ta bort noe av det som gjør at settingen kan oppleves som stressende kan de gjøre det enklere å være i den (Smedslund og Espnes, 2009). Det at deltakerne ikke nødvendigvis har valgt å delta i tiltak frivillig kan også være med på å gjøre relasjonsbyggingen noe vanskeligere. De er blitt påvirket til å skulle delta av noe utenfor, som igjen kan medføre at det å skulle motivere til å delta fullt ut blir en vanskelig oppgave. Dette grunnet at det er en ekstern kilde som forsøker å påvirke dem til å gjennomføre, og deres motivasjon blir da til av eksterne årsaker som det å beholde ytelser fra NAV, det blir dermed en kontrollert motivasjon (Deci og Ryan, 2012).

For å skulle skape en relasjon mellom medlemmene i gruppen forsøkte flere av veilederne å gjøre sosiale ting med gruppen, som det å dra på turer, lage mat sammen og det å gjøre ting som i utgangspunktet ikke var relatert til det å skulle "finne den rette jobben", men heller det å trene seg på det å være med andre. Ved å starte med å skape

en gruppetilhørighet og gi dem positive opplevelser og mestring kunne de legge til rette for at deltakerne skulle oppleve å bli mer motivert til å delta (Deci og Ryan, 2012). Det ble sett på som et positivt innslag, og ikke kontroll fra byråkratiet / samfunnet (Deci og Ryan, 2012; Illeris, 2001).

Mestring og det å bryte barrierer - en vennligsinnet dytt

Olsen og Ellingsen (2019) viste i sin studie til det at veileder og deltakere ofte ikke så samme nytten av den praksis som de deltok på. Veilederne som jeg intervjuet hadde også en del fokus på at deltakerne ofte har behov for det og blir trent i dette som er arbeidslivets spilleregler. Som det at man møter opp på arbeid gjerne 10 -15 minutter før man skal starte. Dette var det noen av deltakerne trengte å øve seg i, kanskje særlig de som hadde ekstra utfordringer. Det kom frem at de som hadde utfordringer med dette kunne gjerne være de som hadde utfordringer med søvn, samt hvordan man forholder seg til tid.

Videre vises det til at en må stille krav som de ulike deltakerne har forutsetning for å forstå og for å klare. Har man utfordringer som gjør at enkelte krav kan være vanskelige å skulle klare, selv om dette kan være krav som for noen oppleves som trivielle, så må man som veileder ta utgangspunkt i deltakers situasjon. Man må være bevisst den enkeltes forutsetninger og huske på dette når man gir dem oppgaver og når man skal forklare ting. Gjennom å bygge på erfaringer, og gradvis øke vanskelighetsgrad og kompleksitet øker veilederne deltakernes kompetanse. Ved å gjennomføre en basiskompetanse-vurdering av deltakerne får veiledere innblikk i hvor deltakerne står og kan på denne måten tilpasse vanskelighetsgraden på arbeidsoppgavene de gir dem. Veilederne uttaler at de kan vurdere dette som hensiktsmessig dersom de opplever at deltakerne har utfordringer med oppgaver som de i utgangspunktet ikke burde ha med tanke på alder og forventet erfaring og kunnskap. De kan da i noen tilfeller avdekke om det er noe som bør kartlegges videre av spesialister og behandlere. Dette kan være psykiske utfordringer som ikke har blitt fanget opp tidligere grunnet at det har vært viet lite oppmerksomhet rundt de utfordringene. Det kan og tenkes at dette kan ha sammenheng med det Bringedal (2019) påpeker i sin undersøkelse av helsevesenet, at vedkommende har blitt avvist av fastlege og problemet ikke har blitt tatt tak i.

Karriereveiledningsverktøy og metoder for å låse opp tillærte negative tankesett

Det vises til hvordan enkelte individer virker å være tilfredse med å være i en lite tilfredsstillende tilværelse og veilederne opplever at individene mer eller mindre har gitt opp. Selv om deltakernes livskvalitet kan være lav dersom de fortsetter i det samme sporet som de er på, så kan frykten for det ukjente gjøre at de kvier seg for å prøve noe nytt. Veilederne opplever å bli avvist når de prøver å introdusere noe nytt, og blir møtt med at individet heller vil være i den tilstand som er nå, enn å risikere å ikke mestre enda en gang. Individene har gjentatte ganger opplevd å ikke mestre og vil derfor ikke prøve noe mer, en tillært hjelpeløshet (jf. Seligmans teori). For å gjøre noe med denne innstillingen hos deltaker viser funnene at veilederne kan jobbe med å skulle klare motivere deltakere for en endring og muligheten til å utvikle seg. Gjennom bruk av narrativ rådgivning kan veileder stille spørsmål ved hva det er som er årsaken til at det oppleves som tryggere og mer komfortabelt å være i en utilfredsstillende situasjon enn det å skulle forsøke noe annet. Ved å være nysgjerrige og ikke dømmende i møtet med deltaker kan det hende at deltaker er villig til å nøste i hvorfor situasjonen er som den er

(McMahon, 2011). Fraværet av autonomi kan også gjøre noe med hvordan deltaker stiller seg til det som blir presentert av veilederne innen de ulike tiltakene. Det kan være vanskelig å skulle skape en begeistring og motivasjon for noe som er pålagt av andre (Deci og Ryan, 2012).

Supported Employment og Individuell jobbstøtte

Supported Employment og individuell jobbstøtte blir av Nøkleby og Hernes (2017) presentert som den metoden som fører til best mulig resultat dersom man måler effekt i hvorvidt man kommer ut i et arbeidsforhold. Ved spørsmål angående bruken av disse metodene så opplyser informantene som jobber som veileder i tiltak at de ikke benytter seg av disse metodene, og at dette er noe som Nav driver med. Men når de omtaler hvordan de arbeider så kan man se flere likhetstrekk med deres teknikker og SE og IPS. Det å følge opp deltaker og arbeidsgiver tett, og etterstrebe at deltaker mestrer reelle oppgaver. At man får øving i det å stå i en reell jobb hos en reell arbeidsgiver. På denne måten benytter noen av dem allikevel metoder tilnærmet supported employment og individuell jobbstøtte (Reme m.fl., 2016). Veilederne viser også til det at de benytter seg av flere ulike fremgangsmåter og metoder, alt avhengig av den deltakergruppen de henvender seg til. Flere av veilederne uttalte at de ofte blander metodene slik at de tilpasser de til den situasjonen som de er i. Det viser at veilederne forsøker å tilrettelegge seg den de skal veilede og at de forsøker å møte deltaker "der de er" (Ivey m.fl., 2006).

Konklusjon

Oppsummering og konklusjon

Det som har kommet frem i denne studien er at de fleste veilederne bruker mye av teknikkene som er i individuell jobbstøtte og supported employment, de bare kaller det ikke det. Disse metodene (IPS og SE) blir vurdert til å være svært effektive og mer rettet mot det å møte kravet om å få deltakere ut i inntektsgivende arbeid. Veilederne har ulik bakgrunn og bruker dette til sin fordel i arbeidet med deltakerne i tiltaket, de benytter seg av hverandres kompetanse og får på den måten favnet bredere enn om de kun hadde en felles utdanningsbakgrunn.

Deltakerne i tiltakene er svært forskjellige og har ulike tilretteleggingsbehov, dette er med på å utfordre veiledernes kompetanse og evne til å favne bredt når de skal tilrettelegge kurs for å få til best mulig læring. Veilederne må da ta hensyn til flere ulike utfordringer som påvirker deltakers muligheter for deltakelse i tiltaket.

Det trekkes også frem den opplevde maktesløsheten som oppleves når man ikke klarer komme seg videre. Da kan det være at det er en deltaker som ikke får muligheten til å i det hele tatt forsøke seg ute i praksis grunnet sosiale forhold og lokalsamfunnets jantelov. Det kan være fordommer mot deltaker personlig, familie eller relasjoner, samt knyttet til stigma det er å være psykisk syk. Denne systematiske forskjellsbehandlingen kommer ikke bare fra lokalsamfunnet, men også fra behandlere og deres tilbøyelighet til å ikke henvise videre til spesialist dersom pasienten hadde lavere sosial status.

Veilederne hadde også mye fokus på det å skulle kartlegge den enkeltes utgangspunkt for å kunne tilrettelegge best mulig innen yrkesretning og eventuell utdanning. Da ble det også lettere å avgjøre hvor deltaker kan oppleve mestring og bygge videre på denne. Det å bygge opp deltakers mestringstro og selvbilde var noe som stod i fokus blant de fleste veilederne. Noen mente at det å starte på en skjermet avdeling utenfor arbeidslivet kunne være fordelaktig, mens andre mente at det er best om en kommer seg inn i en realistisk jobb raskest mulig. Men det å finne en match hvor deltaker også har en interesse for er noe som de virker å være enige om. Da ser de også etter hvor det kan være best mulig arbeidsmiljø som vil kunne bygge dem opp, kontra det å plassere de i praksis en plass de ikke har noen interesse for.

Konsekvenser og relevans

De funnene som kommer frem i denne studien er at det er behov for større samfunnsmessige endringer for at det skal bli lettere for de med psykiske utfordringer å kunne delta i arbeidslivet. For at arbeidsplasser / arbeidsgivere skal være mer villige til å ta sjansen på, og ha økonomi til det å ta inn uforutsigbar arbeidskraft er det nødvendig med økonomisk støtte. Det er behov for rom for det å være forskjellig og det er behov for en fleksibilitet. Da blant annet med tanke på det at man ikke nødvendigvis er like produktiv hele tiden, at dette er noe som kan variere og at det kan være uforutsigbart. Dette er noe som kan være gjeldene for alle, da uavhengig av om man har særskilte utfordringer så kan man oppleve at det er svingninger i arbeidskapasitet. Dette kan komme av ytre påvirkninger som endringer i livet -samlivsbrudd, familieforøkelse, uforutsette hendelser etc.

Personer som har utfordringer med (tidligere) rus og avhengighet kan oppleve at å komme inn i arbeidslivet kan være særlig utfordrende, da særlig de som bor i mer rurale strøk hvor "alle kjenner alle". De kan oppleve at "bygdedyret" setter begrensninger for hva de kan gjøre og medfører at de ikke får muligheten til å forsøke seg på arbeidsplasser. Dette kan også være et gjentakende problem når det kommer til familier hvor en ser at det er en sosial reproduksjon og at det å være uføretrygdet nærmest går i "arv". De kan bli plassert i en bås og få rykte på seg at de ikke er noe å satse på grunnet noe som deres mor, far, onkler eller besteforeldre har gjort. Dette kan føre til at de får stemplet på seg tidlig og i ung alder og kan være medførende årsak til at de lettere "havner utpå" da det er det som forventes av dem. På den måten er det som om de "lever opp til sitt dårlige rykte"

Etter endringer i GDPR lovgivningen er det blitt vanskeligere for ulike institusjoner å samhandle, da de ikke har lov til å dele personopplysninger. Dette medfører at det blir en treghet i systemet og det tar lengre tid for personer å få den hjelpen de trenger og de blir nødt til å gjenfortelle informasjon til de ulike etatene. Dette medfører at det ikke blir den tette samhandlingen mellom ulike etater som ble anbefalt av OECD.

Det vises til det at de som deltar i ulike tiltak kan være svært syke og ikke ha en reell sjanse til å skulle komme seg inn i arbeidslivet. Samtidig vises det til at noen tiltak blir brukt for å kartlegge deltakerne opp imot en uføregrad, da er det avklaringstiltaket som ble mest brukt for å kartlegge dette. Dette gjør også noe med de tallene som tiltaksarrangør kan levere (de ulike tiltaksarrangørene blir målt ut ifra hvor mange de får ut i lønnet arbeid).

Referanser

- Abramson, L.Y., Seligman, M.E.P., Teasdale, J.D. (1978). Learned Helplessness in Humans: Critique and Reformulation. *Journal of Abnormal Psychology*. Vol.87 No.1, 49-74
- Baumann, A.E. (2007). Stigmatization, social distance and exclusion because of mental illness: the individual with mental illness as a «stranger». *International review of psychiatry*., 19, 131-135.
- Bull, H., Lystad, J. U. (2011). Betydningen av arbeid for personer med schizofreni. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*., 48, 733-738.
- Bringedal, B. (2019). Den sosiale gradienten på legekantoret. *Tidsskrift for den norske legeforening*. Utgave 12, 10. september 2019, Hentet fra: doi: 10.4045/tidsskr.19.0437
- Corrigan, P. W., Wassel, A. (2008). Understanding and influencing the stigma of mental illness. *Journal of psychosocial nursing and mental health services*., 46, 42-48.
- Deci, E.L., Ryan, R. M. (2012). Self-determination theory in health care and its relations to motivational interviewing: a few comments. *International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity* 2012, 9:24 Hentet fra: <http://www.ijbnpa.org/content/9/1/24>
- Dean, M. (2010). *Governmentality ; Power and rule in modern society* (2nd edition). SAGE Publications
- Espnes, G.A. & Smedslund, G. (2009). *Helsepsykologi*. Gyldendal Akademisk
- Finne, L.B., Christensen, J.O., Knardahl, S. (2016). Psychological and social work factors as predictors of mental distress and positive affect. A Prospective, multilevel study. *PLoS ONE* 11 (3). Hentet fra: <https://stami.brage.unit.no/stami-xmlui/handle/11250/2426009>
- Folkehelseinstituttet. (2019). Folkehelse rapporten - Helsetilstanden i Norge. Hentet fra: <https://www.fhi.no/nettpub/hin/>
- Goffman, E. (1986). *Stigma: Notes on the management of spoiled identity*. First Touchstone.
- Helse- og omsorgsdepartementet. (2017). *Mestre hele livet. Regjeringens strategi for god psykisk helse* (2017-2022). Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/mestre-hele-livet/id2568354/>
- Holmseth, S. (red.) (2013). *Utdanning 2013 - fra barnehage til doktorgrad*. Statistisk sentralbyrå. Hentet fra: <https://www.ssb.no/utdanning/artikler-og-publikasjoner/utdanning-2013>
- Illeris, K. (2001). *Voksenutdannelse og voksenl ring*. Roskilde Universitetsforlag

Ivey, A.E., D'Andrea, M., Ivey, M.B., Simek-Morgan, L. (2006). *Theories of Counseling and Psychotherapy ; A Multicultural Perspective. (6th. ed.)*. Pearson Education, Allyn and Bacon

Landrø, K., Fikse, C., Kvalsund, R. & Ness, O. (2020). Jobbhuset Nav som døråpner til arbeidslivet. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*. (vol.17). Hentet fra: https://www.idunn.no/tph/2020/02-03/jobbhuset_nav_som_doeraapner_til_arbeidslivet

Lipsky, M. (1980) *Street-Level Bureaucracy ; Dilemmas of the individual in public services*. Russel Sage Foundation

Maree, K. (ed.) (2011) *Shaping the Story; A guide to facilitating narrative career counselling*. Sense Publishers

Mortensen, Y. (29. oktober. 2020) Fri fagbevegelse. *Overlege i smertemedisin: -På sitt verste gjør NAV folk sykere*. Hentet fra: <https://frifagbevegelse.no/nyheter/overlege-i-smertemedisin--pa-sitt-verste-gjør-nav-folk-sykere-6.158.733831.623424d7f0>

Mykletun, A., Knudsen, A. K. & Mathiesen, K. S. (2009). *Psykiske lidelser i Norge: Et folkehelseperspektiv*. Rapport 8. Folkehelseinstituttet.

NAV, (udatert år) Tiltak for å komme i jobb. Hentet 29.november 2020 fra: <https://www.nav.no/no/person/arbeid/oppfolging-og-tiltak-for-a-komme-i-jobb/tiltak-for-a-komme-i-jobb>

NAV, (12, Januar. 2018) Vilje Viser Vei-tiltakene. Hentet fra: <https://www.nav.no/no/person/arbeid/oppfolging-og-tiltak-for-a-komme-i-jobb/psykiske-helseproblemer/vilje-viser-vei-tiltakene>

NAV, (01, Desember. 2019) Arbeidsrettet rehabilitering. Hentet fra: <https://www.nav.no/no/person/arbeid/oppfolging-og-tiltak-for-a-komme-i-jobb/tiltak-for-a-komme-i-jobb/arbeidsrettet-rehabilitering>

NAV. (01, Desember. 2019) Oppfølgingstiltak. Hentet fra: <https://www.nav.no/no/person/arbeid/oppfolging-og-tiltak-for-a-komme-i-jobb/tiltak-for-a-komme-i-jobb/oppfolging>

NAV. (01, Desember. 2019) Varig tilrettelagt arbeid. Hentet fra: <https://www.nav.no/no/person/arbeid/oppfolging-og-tiltak-for-a-komme-i-jobb/tiltak-for-a-komme-i-jobb/varig-tilrettelagt-arbeid>

NAV. (16, Juni. 2020) Jobbklubb. Hentet fra: <https://www.nav.no/no/person/arbeid/oppfolging-og-tiltak-for-a-komme-i-jobb/tiltak-for-a-komme-i-jobb/kvalifisering/jobbklubb#chapter-1>

NAV. (16, Juni. 2020) Kvalifiseringsprogrammet. Hentet fra: <https://www.nav.no/no/person/flere-tema/sosiale-tjenester/kvalifiseringsprogrammet>

NAV. (26, November. 2020) Avklaring. Hentet fra:
<https://www.nav.no/no/person/arbeid/oppfolging-og-tiltak-for-a-komme-i-jobb/tiltak-for-a-komme-i-jobb/avklaring>

Nordt, C., Muller, B., Rössler, W. & Lauber, C. (2007). Predictors and course of vocational status, income, and quality of life in people with severe mental illness: a naturalistic study. *Social Science and Medicine*, 65, 1420–1429.

Norvoll, R. (2011). *Jeg vil ikke stå utenfor. Arbeid og utdanning sett med brukerens øyne*. (AFI-notat 10/2011). Hentet fra:
<https://www.erfaringskompetanse.no/wp-content/uploads/2015/08/Jeg-vil-ikke-st%C3%A5-utenfor.-Arbeid-og-utdanning.pdf>

Olsen, G. & Ellingsen, I.T. (2019). Arbeidsmarkedstiltak som læringsarena: Nav-veiledere og unge arbeidsledige om "læring i tiltak". *Fontene forskning*, 12(1), s.30-42. Hentet fra:
<https://fonteneforskning.no/forskningsartikler/arbeidsmarkedstiltak-som-laringsarena-na-veiledere-og-unge-arbeidsledige-om-laring-i-tiltak-6.19.669396.eda0cf2e26>

Proba samfunnsanalyse (2018- 07). *Evaluering av NAVs anskaffelse av nye avklarings- og oppfølgingstiltak. -Sluttrapport*. Hentet fra:
<https://proba.no/rapport/evaluering-av-navs-anskaffelse-av-nye-avklarings-og-oppfolgingstiltak/>

Reme, S.,E, Monstad, K., Fyhn, T., Øverland, S., Ludvigsen, K., Sveinsdottir, V., Løvvik, C. og Lie, S.A. (2016) *Effektevaluering av Individuell jobbstøtte (IPS): Sluttrapport*. (Arbeids- og velferdsetaten (NAV), Helsedirektoratet). Hentet fra:
<https://evalueringportalen.no/evaluering/effektevaluering-av-individuell-jobbstotte-ips-sluttrapport>

Ruesch, P., Graf, J., Meyer, P. C., Rössler, W. & Hell, D. (2004). Occupation, social support, and quality of life in persons with schizophrenic or affective disorders. *Journal of Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 39, 686–694.

Ryan, R.M. og Deci, E.L. (2000) Intrinsic and Extrinsic Motivations: Classic Definitions and New Directions. *Contemporary Educational Psychology* 25,54–67 (2000) Hentet fra:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0361476X99910202?via%3Dihub>

Ryen, A. (2002). *Det kvalitative intervjuet. Fra vitenskapsteori til feltarbeid*. Fagbokforlaget

Skotheim, H. (2020). Filip jobbet med å hjelpe folk tilbake i jobb. Til slutt var det han som ikke maktet mer. *Fontene forskning*. (29.10.2020). Hentet fra:
<https://fontene.no/nyheter/filip-jobbet-med-a-hjelpe-folk-tilbake-i-jobb-til-slutt-var-det-han-som-ikke-maktet-mer-6.487.740400.5d50da307d>

Stepney, P. & Davis, P. (2004). Mental health, social inclusion and the green agenda: an evaluation of a land based rehabilitation project designed to promote occupational access and inclusion of service users in North Somerset, UK. *Social work in health care*, 39, 375–397.

Stuart, H. (2006). Mental illness and employment discrimination. *Current Opinion in Psychiatry.*, 19, 522–526.

Zunker, V.G. (2012). *Career Counseling; A Holistic Approach. International edition. (8th edition)*. Wadsworth Cengage Learning

Vedlegg

-Informasjonsskriv til informanter

Vil du delta i forskningsprosjektet "Inkludering av psykisk syke innen arbeidslivet"?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å belyse hvordan veiledere jobber med inkludering og veiledning av psykisk syke i arbeidslivet. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Formålet med prosjektet er å se på hvordan ulike veiledere innenfor ulike tiltak, og innen Nav- systemet jobber med den enkelte for å fremme læring og utvikling. Hvordan bistår de sine veisøkere/deltakere, og hvilke tanker har veileder rundt den jobben de utfører. På hvilke måter kan veileder bistå i deltakers prosess, og hvilke hensyn må tas for å ivareta denne sårbare gruppen?

Dette er en avsluttende masteroppgave innen voksnes læring, opplysningene vil ikke bli brukt til andre formål.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet (NTNU), ved Institutt for pedagogikk og livslang læring (IPL) er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du blir spurt om å delta i dette prosjektet fordi du jobber som veileder innenfor en bransje hvor man jobber med arbeidsrettet / arbeidsforberedende trening og kartlegging.

I dette prosjektet vil veiledere innen (minst) 4 ulike attføringsbedrifter, samt Nav kontor bli spurt om å delta, dette for å se på hvorvidt man jobber på forskjellige måter ved de ulike plassene.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det deltakelse i et intervju. Jeg tar lydopptak og notater fra intervjuet. Det antas at gjennomføring av intervju tar omlag 1 - 1,5 time.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet.

Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

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

- *Den / de som vil ha tilgang til data er student som skal skrive oppgaven, samt veileder på oppgaven.*
- *For å sikre at ingen uvedkommende får tilgang til personopplysningene, vil navnet og kontaktopplysningene dine bli erstattet med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data. Datamaterialet lagres på forskningsserver som er passordbeskyttet og kun student som skal skrive oppgaven har tilgang til.*
- *Deltakere i prosjektet vil ikke kunne gjenkjennes i publikasjon. Det vil være en separat introduksjon av den bedriften de jobber for, men utsagn og data vil ikke kunne knyttes opp til de ulike institusjonene. Det er kun dersom det sees som hensiktsmessig å skille mellom Nav og utførelsesbedrift, eller om det er i by eller bygd / rurale strøk.*

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er *høsten 2021*. *Personopplysninger og eventuelle opptak vil slettes ved prosjektslutt.*

Dine rettigheter

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

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

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

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

Hvor kan jeg finne ut mer?

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

*NTNU, institutt for pedagogikk og livslang læring ved [student] Siri Hellandsjø Leth-Olsen, 99630998, [veileder] Christin Tønseth, christin.tonseth@ntnu.no
Vårt personvernombud: Thomas Helgesen, thomas.helgesen@ntnu.no*

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

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

Med vennlig hilsen

Prosjektansvarlig
(Forsker/veileder)
Christin Tønseth

Student
Siri Hellandsjø Leth-Olsen

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet "*Inkludering av psykisk syke innen arbeidslivet*", og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju

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

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

-Intervjuguide

1. Bakgrunn og «status» for veilederrollen

- Din kompetanse/utdanning
- Hvor lenge har du jobbet her / innenfor denne typen arbeid?
- Hva er dine arbeidsoppgaver
- Hvor mange personer med ulike psykiske utfordringer har du ansvar for?
- Hvilke tiltak er disse inne i?
- Hvor lenge har du hatt ansvar for dem?
- Samarbeider du med andre? – eventuelt på hvilken måte?

2. Arbeidet med sårbare grupper (personer med psykiske utfordringer)

- Hva er utfordrende i forhold til å inkludere og tilrettelegge for disse
- Hvor har du kunnskapen din om den aktuelle gruppen og de utfordringene de har? (utdanning/kurs/erfaring/samtale med andre?)
- Hvordan går du frem? (metode, SE / IPS -kjennskap til dette?)
- Hvem samarbeider du med? (andre veiledere /arbeidsgivere/ behandlere -lege/psykiatri/blåkors ol)
- Hvilke muligheter for tilrettelegging har du?
- Hvilke verktøy har du/bruker du i veilednings og tilretteleggingsarbeidet?
- Hvor stort handlingsrom har du i forhold til å tilrettelegge?
- Hva er begrensningene?
- Hva mener du er viktig å ta hensyn til i ditt arbeide med sårbare grupper? (faktorer som krav, gruppestørrelse og sammensetning, omgivelser, forutsigbarhet)
- Hvordan går du frem for å tilrettelegge arbeidsplassen til hver enkelt / for gruppen? (avklares dette på forhånd eller er det prøving og justeringer underveis)

3. Veiledning, relasjon, tillit, støtte og motivasjon?

- hva er viktig for deg i en veiledningssituasjon der du møter en ny person (deltaker/klient?)
- hvordan legger du opp en veiledningssamtale?
- hva gjør du for å skape tillit/trygghet, støtte og motivasjon hos «deltaker»?
- hvilke andre aktører/personer deler du ansvar/oppgaver med i forhold til de aktuelle «deltakerne»?
 - følger du de personene du har ansvar for over lang tid? Gjentakende veiledning?

4 . Hva er det som fungerer?

- Hva må til for å øke inkluderingen i arbeidslivet for personer med psykiske utfordringer mener du?
- Hva er suksesskriteriene?
- Hva er utfordringene?

-Tilbakemelding på meldeskjema fra NSD

Melding

19.10.2020 08:20

Det innsendte meldeskjemaet med referansekode 434450 er nå vurdert av NSD.

Følgende vurdering er gitt:

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg den 19.10.2020, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte.

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

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

nsd.no/personvernombud/meld_prosjekt/meld_endringer.html

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 31.12.2021.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

PERSONVERNPRINSIPPER

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

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen

- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke viderebehandles til nye uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20).

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

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

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

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

Microsoft Office 365 er databehandler i prosjektet. NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29.

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

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

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

Lykke til med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Simon Gogl

Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

