

Sigr id Elise Wik og Berit Berg

Evaluering av Euroskolens tiltak for Avklaring i Møre og Romsdal og Sør-Trøndelag

NTNU Samfunnsforskning
Avdeling for Mangfold og inkludering



Samfunnsforskning

Postadresse: NTNU Dragvoll, 7491 Trondheim

Besøksadresse: Dragvoll Allé 38 B

Telefon: 73 59 63 00

Telefaks: 73 59 62 24

E-post: kontakt@samfunn.ntnu.no

Web.: www.samforsk.no

Foretaksnr. NO 986 243 836

NTNU Samfunnsforskning

Avdeling for Mangfold og inkludering

August 2017

ISBN 978-82-7570-511-0 (web)

ISBN 978-82-7570-510-3 (trykk)

Forord

I denne rapporten presenterer vi evalueringen av Euroskolens tiltak for Avklaring i Møre og Romsdal og Sør-Trøndelag. Evalueringen er gjort på oppdrag for Euroskolen og er gjennomført i løpet av høsten 2016 og våren 2017. Den bygger på intervjuer, gruppesamtaler, arbeidsmøter og en workshop for ansatte. Intervjuene har vært med deltakere, arbeidsgivere, ansatte og arbeidsgivere. Vi har også deltatt på en fagdag for ansatte i de to fylkene, og vi har gjennomgått skriftlig materiale – både om det enkelte tiltak og om arbeidsformer som benyttes i avklaringsarbeidet.

Vi vil takke alle som har bidratt til evalueringen. Dere har delt deres erfaringer – både på områder dere synes dere lykkes og på områder der det er behov for forbedringer. Vi vil også takke dere for åpenheten dere har vist oss i alle faser av evalueringsarbeidet. Så håper vi evalueringen oppleves om nyttig for det videre arbeidet.

Trondheim, oktober 2017

Sigrid Elise Wik

Berit Berg

Innhold

Forord	iii
1. Innledning	1
Bakgrunn og tematisk bakteppe	1
Gjennomføring og metode	2
2. Arbeidsavklaring	5
Jobbspesialistene og NAV-veilederne	5
Deltakerne	10
Arbeidsgiverne	12
3. Kompetanse og opplæring	16
Jobbspesialistenes kompetanse	16
Opplæringen i rollen som jobbspesialist	16
Erfaringer med jobbspesialistenes kompetanse	18
4. Organisering	21
Ledelsen	21
Kravet	22
Deltakerne	22
Tiden	23
Det daglige arbeidet og arbeidsmengden	25
Samarbeidet med NAV	26
Arbeidsmiljø, fagmiljø og motivasjon	27
5. Anbefalinger	30
Etterord fra Euroskolen	32

1. Innledning

Euroskolen tok våren 2016 kontakt med NTNU Samfunnsforskning med forespørsel om å evaluere gjennomføringen av tiltakene Avklaring og Oppfølging. Oppdraget var betinget av at Euroskolen fikk tilslag fra NAV på gjennomføringen av disse tiltakene. Da det ble klart at Euroskolen fikk tilslag på tiltak Avklaring i Møre og Romsdal og Sør-Trøndelag, startet prosessen med å utarbeide prosjektplan og konkretiser evalueringsopplegget. Det ble i denne fasen gjennomført flere møter med ansatte og ledere i henholdsvis Møre og Romsdal og Sør-Trøndelag. Det ble også gjennomført en workshop for å konkretisere tema og problemstillinger.

Bakgrunn og tematisk bakteppe

Avklaringstilbudet i Møre og Romsdal startet opp i august 2015, mens tilbudet i Sør-Trøndelag startet opp i januar 2016. Begge tilbudene er basert på det som i NAVs oppdragsportefølje er omtalt som tiltak Avklaring, og begge følger den metodikken Euroskolen har utarbeidet for gjennomføring av slike tilbud. I evalueringen vil vi se nærmere på selve gjennomføringen. Selv om tiltakene i utgangspunktet er sydd over samme lest, må vi anta at det vil være lokale forskjeller når det gjelder både rammebetingelser, deltakere, kursholdere osv. Det er derfor interessant å se på forskjeller og likheter mellom tiltakene – både når det gjelder rammebetingelser, organisering, gjennomføring og resultater. I en evalueringssammenheng er *læring* et sentralt stikkord. Dette forutsetter at det fokuseres på både styrker og svakheter. Hovedfokus har vært på hva som kjennetegner «god praksis» og hva som skal til for å skape gode tiltak. I evalueringssammenheng snakker man gjerne om prosess, resultat og læring. Vårt evalueringsopplegg har inneholdt alle disse elementene.

Hva er avklaring?

På NAVs hjemmesider blir tiltaket som omtales som Avklaring beskrevet på følgende måte:

Avklaring er rettet mot deg som er usikker på hva du kan jobbe med, for eksempel fordi du har fått dårligere helse eller vært lenge ute av arbeidslivet. Avklaring kan innebære ekstra hjelp til kartlegging eller utprøving av arbeidsevnen din.

Tiltaket retter seg primært mot de som står utenfor arbeidslivet, men kan også være aktuelt hvis du er sykmeldt og ønsker å komme tilbake i arbeid. Med avklaring menes det at du, og eventuelt arbeidsgiveren din, kan få ekstra bistand til å kartlegge eller prøve ut arbeidsevnen din. Det kan være aktuelt å kartlegge eller vurdere:

- om du kan utføre jobben hvis arbeidssituasjonen og arbeidsoppgaver blir tilpasset
- hva slags bistand eller tilrettelegging som skal til for at du kan delta i arbeidslivet
- kompetansen din og mulighetene dine

I tillegg kan du få

- informasjon og økt kunnskap om arbeidsmarked, yrker og jobbkrav
- veiledning for valg av yrkesmål og arbeidsoppgaver
- arbeidsutprøving på ny eller annen arbeidsplass

Hvis du ikke har et arbeidsforhold, vil avklaringen skje hos tiltaksarrangør eller på en ordinær arbeidsplass med bistand fra en tiltaksarrangør. Du vil få veiledning og hjelp til å kartlegge hvilke muligheter du har til å skaffe et arbeid som passer for deg. Avklaring har som hovedregel en varighet på inntil fire uker. Dersom det er behov kan varigheten forlenges med inntil åtte uker. NAV skal foreta en evaluering eller vurdering etter hver fireukers periode. Målet for tiltaket er at 80 prosent av deltakerne skal ha en plan for videre aktiviteter for å komme i arbeid eller beholde eksisterende arbeidstilknytning.

Euroskolen

Euroskolen er en av mange tiltaksarrangører som hvert år konkurrerer om gjennomføring av tiltak på vegne av NAV. For inneværende tiltaksperiode var det altså Euroskolen som vant anbudet på gjennomføring av avklaringstiltak i Møre og Romsdal og Sør-Trøndelag. Euroskolen¹ har arbeidet med utvikling og gjennomføring av arbeidsmarkedskurs og individuell veiledning av arbeidssøkere siden 1993. I 2016 ble de en del av Sonans Karriere, der de fortsetter arbeidet med utvikling og gjennomføring av tilbud tilpasset mennesker i omstilling, i samarbeid med NAV.

Hovedaktivitetene til Euroskolen er kartlegging av karrieremuligheter, personlig utvikling og kvalifisering samt formidling til arbeid. De ansatte, som kalles jobbspesialister, samarbeider tett med den enkelte arbeidssøker og et stort antall arbeidsgivere. Oppgaven til en jobbspesialist er å bidra til en individuell kartlegging og vurdering av den enkelte deltakers yrkesmål, arbeidsevne og behov for bistand til å få eller beholde arbeid. For å bli ansatt som jobbspesialist kreves høyere utdanning, variert arbeidserfaring, kunnskap om det regionale og lokale arbeidsmarkedet, samt kjennskap til arbeidsmetoden Supporter Employment. I tillegg til dette vektlegges motivasjon og evne til kommunikasjon.

Gjennomføring og metode

I den innledende fasen av evalueringen gjennomførte vi møter med jobbspesialister og ledere i de to fylkene. I tillegg hadde vi flere uformelle samtaler med både ansatte og ledere. Vi gjennomgikk også skriftlig informasjon om innhold og organisering av tiltaket, arbeidsmetoder og kartleggingsverktøy. Formålet med denne innledende kartleggingen var å få oversikt over innholdet i tilbudet, involvering fra NAV, forventninger til egne ansatte og potensielle

¹ For mer informasjon om Euroskolen: <http://euroskolen.no/>

arbeidsgivere, samt hva de ser som utfordringer i arbeidet med selve tiltaket og samarbeidet med de andre involverte partene. Dette ble seinere brukt som utgangspunkt for planleggingen av både individuelle intervjuer, fokusgrupper og workshoper i de to fylkene. På basis av dette ble utarbeidet vi intervjuguider og annet kartleggingsverktøy til bruk i samtalene med deltakere, jobbspesialister, arbeidsgivere og NAV-veiledere. I tillegg til dette utarbeidet vi en spørreundersøkelse blant jobbspesialistene i de to fylkene.

I Møre og Romsdal arrangere vi en workshop med de ansatte på Euroskolen. Vi har fra tidligere god erfaring med å arrangere denne type workshoper (noen kaller det arbeidsverksteder, søkekonferanser, utviklingskonferanser eller dialogkonferanser) som er en arbeidsform der deltakerne ikke er passive lyttere, men aktive i alle faser (fra problemdefinering til løsninger). Dette er en type handlingsrettet forskning som bidrar til handling/endring i de enheter som er berørt, samtidig som den gir ny kunnskap. Målet med workshopen var i første runde å kartlegge hvordan Euroskolen i Møre Romsdal og jobber, hva de erfarer som henholdsvis utfordrende og nyttig i sitt arbeid. Dette dannet grunnlag for intervjuguidene som ble utviklet, og anvendt både i Møre og Romsdal og i Sør-Trøndelag. Workshop er en fleksibel arbeidsform både med hensyn til tidsbruk, antall deltakere og type tematikk, men det er en forutsetning at dette ses på som en arbeidsprosess som går over en viss tid.

Datamaterialet

Materialet er som vi har beskrevet samlet inn gjennom ulike typer kvalitative intervjuer og en spørreundersøkelse. Intervjuene ble gjennomført med 12 av Euroskolens jobbspesialister, 11 deltakere på avklaringstiltaket, 15 NAV-veiledere og 7 arbeidsgivere, og to ledere. Hvordan dette fordelte seg på fylke fremkommer i tabellen.

	Sør-Trøndelag	Møre og Romsdal
Jobbspesialister i Euroskolen	6	6
NAV-veiledere	6	9
Arbeidsgivere	2	5
Deltakere	5	6

Datainnsamlingen foregikk i to runder. I den første runden, høsten 2016, tok vi for oss Møre og Romsdal fylke, og andre runde, våren 2017, Sør-Trøndelag. I Møre og Romsdal var vi ved alle de tre av de fire kontorene, mens vi i Sør-Trøndelag samlet data fra fire (av ti) kontor.

En spørreundersøkelse ble sendt ut til alle Euroskolens jobbspesialister ved avklaringstiltakene i de to fylkene, i alt 43 personer. 35 personer har svart på studien (svarprosent 81%), hvorav 32 personer har besvart alle spørsmålene. Spørsmålene ble utviklet på bakgrunn av intervjuene gjort den første tiden.

Rekruttering

Deltakere til intervjustudien ble rekruttert ved at en jobbspesialist ved kontorene i Møre og Romsdal, Trondheim og distriktene i Sør-Trøndelag forespurte deltakere, NAV-veiledere og

arbeidsgivere om å stille til intervju. Vi instruerte så kontaktpersonene våre i hvordan de skulle informere om studien, og hvordan de måtte presisere at det var frivillig å stille til intervju og at all informasjon ville bli behandlet fortrolig. Dette ble så gjentatt da vi siden møtte de enkelte informantene og samtykke ble samlet inn.

Vi understreket overfor kontaktpersonene at vi ønsket å høre ulike erfaringer, både gode og dårlige. Vi gjorde ingen avgrensning med hensyn til hvor i prosessen deltakerne kunne være, men de fleste var godt i gang med sine løp eller hadde avsluttet det da vi gjennomførte intervjuene. Blant arbeidsgiverne var det god spredning på hvor mange deltakere de hadde hatt inne. NAV-veilederne ble også i hovedsak rekruttert gjennom Euroskolen, med ett uttak hvor et NAV-kontor ønsket at vi skulle ta kontakt med leder ved kontoret og hvor leder så henviste oss til to NAV-veiledere som vi så kunne forespørre direkte. Et utvalg jobbspesialister ved de valgte kontorene ble forespurt om deltakelse, enten av oss eller av sin kollega som var vår kontaktperson.

Informantene

Blant deltakerne ble det intervjuet flere kvinnelige (n=9) enn mannlige(n=2) deltakere, og varierte i alder fra 23 - 60 år. Majoriteten har hatt tiltaket rundt tolv uker. Arbeidsgiverne representerer et bredt utvalg arbeidsplasser, og hadde ulike erfaringer med hensyn til hvor mange deltakere de hadde hatt på praksis. Blant de ansatte i Euroskolen er det intervjuet langt flere kvinner (n=11) enn menn (n=1), noe som reflekterer kjønnsfordelingen i ansatt-gruppen. Vi har intervjuet både jobbspesialister med erfaring fra bransjen fra tidligere, men også helt nyutdannede.

2. Arbeidsavklaring

Arbeidsavklaring handler om å kartlegge en deltakers muligheter og bistandsbehov for å beholde eller fremskaffe arbeid. Dette kapittelet omhandler hvordan arbeidsavklaringen foregår i praksis; hvordan den utføres av jobbspesialistene og hvordan dette oppleves og betraktes fra Nav-veiledernes side. Videre presenteres hvordan det erfarer å være deltaker på avklaring og hvordan arbeidsgiverne opplever sin rolle som ansvarlige for praksisplasser.

Jobbspesialistene og NAV-veilederne

I det følgende vil vi si litt om hvordan jobbspesialister jobber i en arbeidsavklaringsprosess og hvordan dette igjen oppfattes av NAVs veiledere. Det vi ser er at jobbspesialistene jobber ganske ulikt og at dette skyldes flere faktorer. En faktor som vi vil komme tilbake til siden er at mye av dette skyldes manglende opplæring i organiseringen av arbeidet og blant flere av de ansatte en litt utydelig forestilling om hva som inngår i en avklaring. Dette påvirkes av hvilken kjennskap man har til avklaring fra tidligere, hvilken fagbakgrunn man har og hvorvidt man jobber alene eller på et kontor sammen med kollegaer. Mer om kompetanse og opplæring og kommer i neste kapittel. En siste avgjørende faktor er det enkelte kontor, og tidvis den enkelte veilederes relasjon til – og samarbeide med det lokale NAV-kontoret. Vi vil nå gå igjennom de ulike stadiene i arbeidsavklaringen.

Bestilling

Den konkrete oppgaven knyttet til hver bruker fremkommer i bestillingen som oversendes fra NAV. I bestillingene finnes det imidlertid mange ulike formuleringer og konkretiseringer. Eksempler på slike bestillinger kan være: «karriereveiledning»; «tilrettelegging på arbeidsplass»; «utprøving i nytt yrke»; «vurdering av behov for kompetanseheving»; «kartlegging av ressurser og muligheter» og lignende. Jobbspesialistene verdsetter konkrete bestillinger og som ikke etterspør for mange ulike oppgaver. Jobbspesialistene misliker de vage bestillingene, som for eksempel «kartlegge ressurser og muligheter» når lite annen informasjon er oppgitt. I noen tilfeller har de erfart å motta bestillinger hvor veiledere på NAV har en lang «standardliste» med formuleringer som de sender med alle brukerne de søker inn. I slike tilfeller må jobbspesialistene som oftest ta kontakt med NAV-veileder for å få avklart virkelige mål og forventninger. Noen veiledere gjør dette nesten uansett hvordan bestillingen ser ut, mens andre tenker at det er unødvendig om den er tydelig.

Stort sett er tydelige bestillinger noe NAV-veilederne selv trekker frem som sitt ansvar i samarbeidet, samtidig som noen også innser at det nok går litt for fort noen ganger og at de kan bli for utydelige. Det å ha samtaler, enten veileder og jobbspesialist, eller «trekantsamtaler» hvor også deltaker er med, før igangsetting av et forløp er noe noen veiledere og jobbspesialister forteller at de har mye utbytte av. På den måten får de avklart de ulike partenes forventninger og fastsatt mål for intervensjonen. I de tilfellene hvor NAV-veilederne tenker at bruker er en uforesak får de også en anledning til å snakke med jobbspesialist om dette – da dette ikke er noe de kan skrive i en bestilling. Oppstartsamtaler er derimot ikke noe alle velger å prioritere.

Kartlegging

I Euroskolens tilbud presenteres en lang liste med ulike verktøy og metoder som kan benyttes i en avklaring. Det er utviklet 10 avklaringsmoduler, som svarer til ulike stadier eller behov/bestillinger knyttet til brukeren:

1. Deltakerfokus og forventninger
2. Helhetlig kartlegging av nåsituasjonen
3. Bevisstgjøring og innsikt i egne forutsetninger og muligheter
4. Bevisstgjøring og innsikt i bistands- og tilretteleggingsbehov
5. Avklaring og utvikling av motivasjon og mestring
6. Kartlegging av basiskompetanse og grunnleggende ferdigheter
7. Utprøving av arbeidsevne for deltakere uten arbeidsforhold
8. Utprøving av arbeidsevne for deltakere med/uten arbeidsforhold
9. Avklaring av ytterligere bistandsbehov
10. Avklaring av arbeidsmarkedet og arbeidsmarkedskunnskap

Under hver av disse modulene følger beskrivelser av de ulike verktøyene, om lag 40 til sammen. Noen av disse verktøyene har veilederne nevnt i intervjuene, mens andre har de ikke hørt om en gang. Veilederne trekker frem et knippe hver når de omtaler hvordan de kartlegger, men særlig WIE (en kartlegging av arbeidsinteresser), Garuda (analyseverktøy for å avdekke personlige egenskaper) og Motiverende intervju (MI) er noe som nevnes av flere. Men ikke alle har kompetanse om verktøyene. Det varierer hvem som kan hva og, som nevnt hvor mye opplæring de har fått. Heller ikke alle benytter standardisert kartlegging like mye, men flere forteller at slike redskaper gir god støtte i arbeidet, og det fleste ønsker seg mer kunnskap og innsikt i hva som finnes av slike muligheter. Noen NAV-veiledere forventer at slike redskaper anvendes. De vurderer bruken av redskaper å kunne å gi en annen og bedre innsikt i en persons forutsetning for arbeid, enn hva de tror samtaler kan. Særlig gjelder dette i de tilfellene hvor man er på utkikk etter nye yrkesmål. Noen anser resultater av tester og kartleggingsredskaper for å kunne gi mer «objektive svar og vurderinger», enn en vurdering gjort på grunnlag av samtaler.

Praksis og utredning av arbeidsevne

I hvilken grad Euroskolen klarer å skaffe tilveie praksisplasser er ofte svært avgjørende for NAV-veilederens vurdering av tiltakets hensiktsmessighet. Om deltakerne ikke kommer seg ut i praksis i de tilfellene hvor det etterspørres fra NAV, vil NAV ofte vurdere tiltaket som mislykket. Hvorvidt kontorene mestrer dette avhengig av flere faktorer. Noen veiledere forteller at de misliker denne delen av jobben. De synes det er vanskelig og tidvis ubehagelig å skulle «selge inn» deltakere til bedrifter, og de vegrer seg for denne delen av arbeidet. Nettverk er også avgjørende, og noen jobbspesialister har et slikt nettverk bare gjennom lokal kjennskap eller har det med seg fra annen lignende jobb tidligere. Andre igjen har få å spille på og må derfor bruke tid på å opparbeide seg et nettverk, noe som igjen kan ta ekstra lang tid om man i tillegg kvier seg. Til sist må det nevnes at også tilstanden på arbeidsmarkedet spiller en rolle.

I dårlige tider ønsker ofte ikke arbeidsgivere å ta inn deltakere på praksis, da de frykter at dette kan sende negative signaler. I travle tider, som for eksempel juletider kan det også være vanskelig for bedrifter å finne tid til å prioritere praksisdeltakere.

I vår studie er det særlig ett kontor som rapporterer om vansker med å skaffe praksisplasser, og hvor alle de overnevnte årsakene er tilfelle. NAV-veilederne tilknyttet kontoret opplever ofte at tiltaket ikke klarer å oppfylle sin målsetting. Når de ikke har fått svar på bestillingene sine grunnet manglende utprøving, har de ansett det som bortkastet tid for deltakeren å være deltaker ved tiltaket. I forkant av tiltakets oppstart var NAV-veilederne blitt forespeilet at praksis skulle komme i gang alt i uke to, mens dette ikke hadde latt seg gjennomføre en eneste gang så vidt de var kjent med. Ofte kommer de heller aldri i gang, og resultatet i rapporten blir bare at det anbefales videre avklaring med arbeidsutprøving. Det lokale NAV-kontoret har nå i stedet begynt å søke inn brukere til andre lignende tiltak som de har mer tro på, eller valgt å jobbe tett på Euroskolen underveis i en sak slik at de sikres å få det de ønsker ut av det. Det å måtte jobbe på denne måten anser de derimot som veldig arbeidsomt, og som noe som burde være unødvendig.

På andre kontor igjen er NAV-veilederne tvert imot svært imponerte over hvordan jobbspesialistene har klart å skaffe til veie praksisplasser, selv om det noen ganger kan ta litt tid. En veileder sa dette:

Jeg synes at avklaringstiltaket har fungert bedre enn jeg fryktet. Jeg var veldig skeptisk og jeg syntes det var tøft det de leverte og vant anbudet på (Euroskolens tilbud til NAV). Også hadde jeg problemer med å se realismen i det. Særlig kontakten med arbeidsgivere – hvordan de skulle få folk ut i praksis, og få ting til å gå fort nok i løpet av de tolv ukene.

NAV-veilederne har stor forståelse for at anskaffelsen av praksis er utfordrende, men samtidig er det en avgjørende del av tiltaket. En veileder forteller at hun noen ganger har opplevd at det ikke har latt seg gjøre å finne en passende praksis, men at hun i de tilfellene har ansett dette som en avklaring i seg selv – det finnes rett og slett ikke jobber som kan passe for personen.

Jobbspesialistene selv opplever tidvis det å skaffe praksis som en vanskelig side ved jobben, men samtidig en side mange setter pris på da de verdsetter det å ha kontakt med næringslivet. Én jobbspesialist har opplevd at rekruttering av bedrifter vanskelig gjøres av at noen har avtaler med firmaene man oppsøker, eks. Ringer i Vannet (NHOs rekrutteringsstrategi). Ofte opparbeider de seg sine enge små porteføljer med bedrifter som de opplever at de må ta godt vare på. «Man kan ikke sende personer dit som man tror at det vil bli en fiasko. Da har du brukt opp en arbeidsplass. Da vil ikke arbeidsgiveren si ja igjen» forklarer en jobbspesialist. Jobbspesialisten skulle ønske at også Euroskolen hadde hatt noe å tilby arbeidsgivere, dette både for å bidra til en enklere rekruttering, men også noe som forpliktet de litt og som dermed kunne forhindre potensielt misbruk. Med misbruk sikter jobbspesialisten til situasjoner hvor de har erfart at arbeidsgivere tar inn folk i praksis, men ikke følger de opp, f.eks. ved at de settes

til å vaske eller rydde bak på lageret. Jobbspesialisten beskriver en situasjon hvor de må vokte seg for å ikke bli utnyttede og å ikke selv utnytte.

Et særtrekk ved det nye avklaringstiltaket er at skjermet arbeidsutprøving er fjernet og erstattet med kun ekstern arbeidsutprøving. Både de ansatte på NAV og jobbspesialistene har litt ulike oppfatninger om dette. Skjermede plasser gir en god anledning for å gjøre observasjoner av deltakerne, og det er noe flere jobbspesialister, særlig de med tidligere erfaring savner. Sånn situasjonen er nå er de prisgitte arbeidsgiverens observasjoner og deltakernes beskrivelser av egne erfaringer. Det beskrives som særs sjeldent at de er ute og observerer deltakere mens de jobber i praksis. Snarere er det vanlig at man har møter med deltaker og arbeidsgiver og der snakker om hvordan det går. Flere påpeker at en manglende mulighet for skjermet utprøving tidvis bidrar til at de svakere deltakerne/brukerne ikke får testet ut sine arbeidsevner.

De som savner muligheten for skjermet utprøving gjør dette i hovedsak fordi de ser at det for noen ikke er realistisk å prøve seg ut i arbeidslivet. De trenger for stor grad av tilrettelegging og/eller deres arbeidsevne antas ofte å være svært liten. Et eksempel nevnt av en jobbspesialist var en person med sosial angst som ikke en gang mestret en samtale med jobbspesialisten. Et annet eksempel nevnt av en NAV-veileder var ungdom som ikke kunne arbeidslivets spilleregler, som ikke kommer på jobb ol. og som dermed ville kunne «brenne bruer» for Euroskolens arbeidslivskontakter. Andre igjen mener at det eneste fornuftige er å ikke benytte seg av skjermet, da den type arbeidsliv man møter der er kunstig og tilrettelagt og kan gi et galt inntrykk av en persons arbeidsevne.

Jobbspesialistene forteller ofte om personer som de opplever at det er særlig vanskelige å finne praksis til. Derimot finnes det noen som har funnet seg noen løsninger. Noen jobbspesialist forteller at de har knyttet til seg arbeidsgivere fra veldedige og frivillige organisasjoner, hvor de har erfart at det er større takhøyde og lavere forventninger til deltakerne enn hva man kan finne på andre arbeidsplasser. En annen måte å avklare funksjonen på, om arbeidspraksis er uaktuelt, er hjemmebesøk hvor man vurderer hvordan deltakeren mestrer aktiviteter i dagliglivet. Som et annet alternativ påpeker både NAV-ansatte og jobbspesialister på at man kan få avklart mye gjennom kursene Euroskolen arrangerer ved noen av sine kontorer. Man kan få opplysninger om oppmøte, hvordan noen fungerer i gruppe, evne til å sitte stille, evne til å lære, evne og vilje til deltakelse i undervisningen mm. Men, som det påpekes av noen NAV-veiledere så fordrer slike observasjoner at kursholderne samarbeider med den enkeltes jobbspesialist. Det er noen få jobbspesialister som forteller at de benytter seg av kursene som arena for utredning i saker hvor de ikke får skaffet praksis. Kursdeltakelse kan også si noe om hva slags ambisjoner man kan legge for noens praksis. Derimot var det ikke alle kontorene kommet i gang med kurs da intervjuene ble gjort, heller ikke skal alle kjøre kurs da det ikke er like hensiktsmessig overalt.

Rapportering og avslutning av saker

Hvordan rapportene skal skrives var noe flere jobbveilederne hadde vansker med i begynnelsen. Etter nå stadige korrigeringer fra ledelsen i Euroskolen og fra NAV, både lokalt og fylke, var det derimot begynt å gå seg til. Jobbspesialistene beskriver at dette er omfattende arbeid, med

mange retningslinjer å forholde seg til. Mange nevner også det at deltakerne selv skal lese det gjør det ekstra viktig å formulere seg på gode måter, slik at de vil kjenne seg igjen, men samtidig ikke bli sårede av det som står.

NAV-veilederne er ganske samstemte om hvilke elementer de ønsker at rapportene skal inneholde. Felles er ønsket om fyldige og detaljerte beskrivelser av hva brukere har vært igjennom på tiltaket, hva som er kartlagt, og hva som er prøvd ut. Beskrivelser av hva som har foregått i tiltaket skal helst gjøre det åpenbart for veilederen hvorfor jobbspesialisten har gjort sin vurdering, dermed er det viktig at det kommer frem både hva som fungerte og hva som ikke fungerte. Videre ønsker de vurderinger av brukers faktiske forutsetninger for arbeid, og her er gode funksjonsvurderinger avgjørende. Noe som skiller NAV-veilederne fra hverandre er at noen mener vurderingene bør strebe etter å være så objektive som mulig, mens andre igjen ønsker å høre jobbspesialistenes meninger om hva som bør være veien videre. To veiledere fra samme NAV-kontor som er særlig fornøyde beskriver de mottatte rapportene som helhetsorienterte, ettersom de beskriver hverdagsliv, helse og arbeid. Disse veilederne ønsker vurderinger av det objektive slaget og beskriver rapportene på dette viset: «De er profesjonelle, samtidig som de holder seg unna å omtale ytelser og å gjøre vurderinger som vi skal gjøre». Andre NAV-veiledere ønsker nettopp dette, de ønsker å få høre hva jobbspesialistene tenker at er veien videre, og mange jobbspesialister ønsker også å gjøre nettopp det. Derimot har det kommet en anmodning fra NAV-fylke om at rapportene ikke skal inneholde anbefalinger om videre tiltak eller stønader, hvilket de ansatte må forholde seg til. Som en jobbspesialist sier: «Vi skal ikke mene noe, vi skal bare si hva vi ser». Flere reagerer derimot på dette, da de mener at avklaring må da være nettopp det å finne veien videre. En NAV-veileder sier det slik:

Vi søker de jo inn til avklaringstiltaket for å få innspill slik at vi slipper å gjøre den jobben selv. Hva er ellers vitsen med tiltaket? Vi må ha klare svar. Vi har mange vi følger opp - og skal jeg prøve å lage gode planer for dem og da må jeg ha tydelighet, sånn at jeg kan ta grep forttest mulig. - Slik at jeg slipper å sitte å tenke på hva skal jeg gjør her – hva mener de her...å sitte rett og slett å tolke.

Rapporter som mottar mye kritikk fra NAV-veilederne er de som ofte benytter formuleringene «deltaker sier at», «deltaker opplever at» også videre. Rapporter som i stor grad baserer seg på hva brukerne selv sier er noe NAV-veilederne mener de kunne ha gjort selv. I slike tilfeller opplever de ikke at saken har flyttet seg fra de oversendte den. Andre de er kritiske til er rapporter som er like allerede mottatte rapporter om andre brukere, eller rapporter som kun baserer seg på samtaler til tross for lange forløp. De rapportene de klager mest på er de som uteblir, men som noen har erfart å vente på i måneder. Det er derimot ikke mange som har slike historier.

Ofte er sakene over når NAV har mottatt rapportene som sin bruker, men noen velger også å ha avslutningssamtaler/ sluttmøter, selv om dette ikke later til å være særlig utbredt. De NAV-veiledere som forteller om erfaringer med dette ønsker at det skal gjennomføres langt oftere, da de tror at det vil kunne bedre overgangene for brukerne. Ved dette møtet tenker de at det kan

være lurt å for eks. ta med innsøkingpapirer til neste tiltak, om det er det som skal være neste steg på veien. Det å komme sammen rett etter endt tiltak og få diskutert hva man har fått ut av tiltaket vil også kunne gi en ordentlig avslutning. Det vil kunne være særlig hensiktsmessig i de tilfellene hvor det er vagt hva som faktisk har kommet ut av tiltaket og man trenger å få diskutert sammen. Noen jobbspesialister legger til at slike møter har vist seg å være særlig nyttige nå som man ikke lenger kan skrive anbefalinger i selv rapporten, da dette kan være et forum hvor deres anbefalinger kommer frem.

Deltakerne

Vi vil her si noe om hvordan deltakerne erfarer Euroskolen og bistanden de mottar. Som det fremkommer av sitatene er dette noe som varierer:

Jeg er veldig fornøyd med opplegget her, det er måten man blir tatt imot på, hvordan de er med deg underveis, og måten de avslutter på. Og dette er ikke noe jeg sier bare fordi jeg fikk den rapporten jeg ønsket meg. Det er måten i sin helhet, det å få prøve ut noe nytt. Det er noe helt annet enn å sitte på et NAV-kontor. Der har de svært lite tid i møtene - maks 15 minutter- og utskiftinger av saksbehandler hele tiden, man føler seg mistenkeliggjort, ikke trodd, og noen kan være arrogante. (Deltaker)

Eurokolen var bare tull, de kunne spart seg for de pengene. De klarte ikke skaffe praksis en gang. Hvor mange dumme plasser skulle de sende meg? Hvorfor sende meg rundt for å finne ut om arbeidsevnen min? Det er jo bare å ta en titt på MR-bildene. (Deltaker)

De to sitatene får frem hvor ulikt det å være på tiltak hos Euroskolen kan oppleves. For noe er det et møte med noen som endelig forstår situasjonen og som faktisk ønsker å hjelpe dem videre. For andre blir dette et tiltak de føler seg tvunget inn i. For sistnevnte bli avklaringen ofte bare nok et tiltak i en lang rekke tiltak som de må igjennom, da det å takke nei ikke er et alternativ – de kan da miste sin økonomiske støtte. Denne siste gruppen har som regel ingen tiltro til at de skal tilbake til/inn i arbeidslivet, og er dermed heller ikke særlig motiverte for å gå på avklaring. Men bilde er ikke så svart-hvitt som at de motiverte for arbeid trives, mens de som ønsker seg ut av arbeidslivet mistrives – selv om dette gjelder flere. Det første sitatet er hentet fra en kvinne som har gått flere år på NAV og som ønsker seg over på trygd, men har ikke opplevd støtte og forståelse for sine vansker før hun kom på Euroskolen. Hennes ønske er at avklaringen derfra kanskje kan være det siste dokumentet hun trenger før hun kan søke uførestønad.

For mange oppleves Euroskolen som noe ganske annet enn NAV. Som det også fremkommer av det første sitatet har Euroskolen mer tid til deltakerne, samtidig som flere forteller at de opplever å bli tatt på alvor og å bli ordentlig lyttet til. Som vi har vært inne på er situasjonen

deltakerne er i av betydning for hvordan de opplever bistanden de mottar. Deres ulike behov skaper ulike forventninger. Deltakerne som ønsker seg inn på arbeidsmarkedet ønsker å oppnå resultater i form av å komme nærmere yrkeslivet. Deres behov er målrettede og aktive tiltak. Andre igjen trenger kanskje hjelp til å tenke nytt om arbeid, og ønsker kanskje å få lov til å bruke tid på å finne ut hva som kan passe for dem. Disse deltakerne uttrykker et behov for å bli motivert, inspirert, men har samtidig behov for å trygges underveis i prosessen og få lov å ta ting i eget tempo. Flere forteller om engstelser knyttet til å nærme seg yrkeslivet fordi de kanskje har vært lenge utenfor. For gruppen som ønsker en avklaring mot uføre, oppleves tiltaket som tidsfordriv for noen, mens det for andre kan være der de endelig blir hørt og kan få den nødvendige dokumentasjonen.

Ikke alle deltakerne har fått tilbud om kurs. Men blant de som har deltatt er erfaringene sprikende. Kurs som retter seg mot jobbsøking, CV-skriving, intervjueteknikk og lignede erfares som de mest nyttige kursene. Kursene som omhandler motivasjon, personlige mål, mestring osv. passer ikke like godt for alle. Én beskriver det som «kanskje fint der og da, men gav meg ingenting utover det». Og lignede med de felles aktivitetene som noen av avdelingene arrangerer, det passer for noen - men ikke alle. Stort sett var deltakerne fornøyd med kursholderne, men i noen tilfeller opplevde deltakerne det som kursholderen ikke ønsket å være der og heller snakket om andre ting enn det som var fastsatt. En deltaker beskrev dette som respektløst, da hun opplevde dette som at hennes tid ikke ble respektert.

Deltakerne som ser hensikten med å være på avklaring er stor sett fornøyd med den veiledningen de har mottatt. Innvendinger kan være at det foregår for sjeldent (i det tilfelle én gang uka) og at fremgangen dermed ikke står i forhold til det korte tidsrommet som tiltaket varer. Mange forteller om gode veiledningssituasjoner, hvor de har fått ny inspirasjon, nye tanker om egne muligheter og mer tro på seg selv. Flere av dem som har gjennomgått kartleggingsredskaper som WIE og Garuda, beskriver særlig dette som nyttig. De opplever å se nye sider ved seg selv, hvilket hjelper dem å se nye muligheter. Noen oppnår også mer selvillit da kartleggingen fremhever deres styrker.

Det er særlig etter at kartleggingen er fullført at noen deltakere kan oppleve å ikke helt ser nytteverdien av å dra til Euroskolen for å delta på møter. Dette handler da om at møtene nå ofte handler om selve praksisanskaffelsen. Om dette er noe jobbspesialisten tar hånd om, så blir også tematikken mer på hva jobbspesialist har gjort fra gang til gang enn hva deltaker har gjort fra gang til gang.

De deltakerne som ikke ser noen hensikt med å være på avklaring opplever gjerne verken veiledningen eller kartleggingen som nyttig, snarere som bortkastet tidsfordriv. Noen beskriver at de har møtt «veldig hyggelige og forståelsesfulle» folk, mens andre har følt seg mer krenket over situasjonen og reagerer på at de nok en gang må utlevere seg og sin historie til nye mennesker. Kartlegging i slike saker kan oppleves sårende for noen og provoserende for andre. *Sårende* - fordi en ikke ser noen muligheter, og kartleggingen slår det kanskje fast. *Provoserende* - fordi man opplever at man ikke blir trodd med hensyn til at man er for syk for å jobbe.

Det å komme ut i praksis er ofte en positiv erfaring, men ikke alle kommer i praksis. Av de deltakerne som ikke ønsker avklaring var det kun én som hadde vært i praksis og for henne ble praksisen avsluttet før tiden. I de andre tilfellene kom ikke disse personene ut i praksis, i ett tilfelle fordi Euroskolen ikke klarte å skaffe praksisplass og i de andre tilfellene fordi det ikke ble regnet som hensiktsmessig. For mange kan det oppleves som langt mer verdig om jobbspesialisten finner andre måter å avklare på enn å tvinge deltakere ut i en arbeidspraksis. Én hadde for eksempel erfart at jobbspesialisten kom hjem til henne og observerte hvordan hun mestret ulike aktiviteter i hverdagen, en annen hadde fått ha intern kontorpraksis på Euroskolen.

Det å finne en praksisplass oppleves av noen av deltakerne som stressende. Tiden er knapp og de skal helst finne noe som passer for dem med hensyn til både interesser og funksjonsnivå. Langt fra alle forsøker å skaffe praksisen selv. Ofte er det noe jobbspesialisten gjør for de eller også bistår dem med. En deltaker forteller at hun opplevde det som ubehagelig å raskt i sitt forløp ble forventet å ta kontakt med arbeidsgivere på egenhånd. Hun fikk noen navn av sin veileder og ble bedt om å ringe dem. Deltakeren var redd for å gjøre dette da hun ikke visste hva de viste om henne, eller hennes situasjon. Ved en senere anledning ble hun i stedet invitert til å snakke med en arbeidsgiver som var innforstått med hennes situasjon, da en jobbspesialist hadde tatt den første kontakten, en løsning som hun var langt mer komfortabel med.

Ikke alle oppnår å få like relevante praksiser, men noen erfarer at det likevel har en verdi å komme ut i praksis – først og fremst fordi man ved mestring kan oppnå større tiltro til seg selv og egne evner. For de som ikke mestrer er det avgjørende av praksisen avsluttes på en god måte, hvor man oppsummerer sammen med arbeidsgiver og jobbspesialist hvorfor dette ikke fungerte. En deltaker kan fortelle at en slik håndtering gjorde at hun raskt følte seg klar til å forsøke en ny praksis etter at den første hadde feilet.

Ingen av deltakerne har noen innvendinger mot eller sterke meninger om jobbspesialistenes involvering i selve praksisperioden. De er fortrolig med at de i stor grad overlates til seg selv, men at de kan ta kontakt ved behov og at man har et avsluttende møte. Det som derimot skjer i en del tilfeller er at praksis skal videreføres også etter at Euroskolen tiltak er avsluttet, og da er det gjerne NAV som tar over. Muligheten for å få forlenget praksis oppleves som gunstig for deltakerne da flere har et behov for en lengre arbeidsutprøving enn den perioden avklaringstiltaket varer. For mange er ikke dette et problem, men for andre kan det være vanskelig å holde oversikt over hvilket tiltak de går på når, og hvem som faktisk er deres kontaktperson. To deltakere trodde at de fremdeles var deltakere på Euroskolen da de ikke lenger var det. Kanskje taler dette for at avsluttende møter burde holdes ikke bare når praksis avsluttes, men også når Euroskolen avslutter en deltakers sak og overlevere ansvaret til NAV.

Arbeidsgiverne

Kontakten med arbeidsgivere er i mange tilfeller avgjørende for å få i stand gode avklaringer. Avklaringen som Euroskolen driver er i hovedsak basert på ekstern utprøving. I Euroskolen

jobbes det derfor aktivt med å knytte til seg arbeidsgivere som kan stille med praksisplasser innenfor en rekke ulike yrker og fagfelt.

Arbeidsgiverne har jevnt over den samme motivasjonen for å stille med praksisplasser; de ønsker å ta et samfunnsansvar samtidig som de selv ønsker å få noe igjen for det. Hvilke av de to motivasjonsfaktorene som vektlegges varierer. Arbeidsgiveren anser seg selv å være i en posisjon hvor de kan være døråpnere for personer på utsiden av arbeidslivet. Likevel kan ikke slik virksomhet gå på bekostning av deres hovedvirksomhet og må derfor ikke være for krevende. For noen av arbeidsgiverne er det viktig at det å stille med en praksisplass ikke innebærer forpliktelser om tett oppfølging eller krav til dokumentasjon. Som arbeidsgiver krever det å ha noen i praksis tid til planlegging, til møter og i noen tilfeller til opplæring. Arbeidsgiverne ønsker at deltakeren skal være en ressurs på arbeidsplassen og at de i så måte skal få noe igjen for sin innsats. For noen betyr dette at deltakerne forventes å kunne gå som vikarer om nødvendig, mens for andre ansees de som en ressurs ved at de i seg selv tilfører noe til arbeidsmiljøet eller at de i noen grad avlaster de andre ansatte. For å unngå konflikter og misforståelser er det er viktig at jobbspesialistene vet hva slags forventninger arbeidsgiverne har.

Det varierer hva som gis av opplæring avhengig av arbeidsplass, arbeidsoppgaver og av deltakers forutsetninger. Noen arbeidsgivere foretrekker at personer i praksis går sammen med og bistår en allerede ansatt, mens andre igjen har krav til selvstendighet fra første stund. Noen arbeidsgivere med mye erfaring og som arrangerer praksis jevnlig tilbyr også kursing. Dette kan være bare noen timer der man blir satt inn i hvordan man jobber på arbeidsplassen, eller det kan være mer omfattende kurs hvor man også får muligheten til å ta flere kurs etter hvert og på den måten bygge seg en kompetanse. Ved sistnevnte er dette noe som i hovedsak tilbys om man tenker at deltaker har en fremtid i bedriften, og at NAV vil kunne ta over oppfølgingen av deltakeren etter at Euroskolens tiltak er avsluttet. For arbeidsgiverne er det viktig at jobbspesialistene forstår nettopp hva de kan tilby av opplæring og hva dette vil kreve av deltaker. De fleste arbeidsgiverne er fornøyde med dette, men ikke alle er like fornøyde. Én arbeidsgiver forteller at hun skulle stille med en kontorarbeidsplass, men at det var svært vanskelig å skulle lære opp noen kun for 10 dager grunnet vanskelige systemer og behandling av sensitive opplysninger. Arbeidsgiver opplevde ikke at Euroskolen forsto at dette var en utfordring, men forventet at hun bare skulle kunne finne på noe enkelt selv om det ikke var ordentlige arbeidsoppgaver.

Det beskrives som viktig at Euroskolen har en forståelse for hvilke arbeidsoppgaver som forventes å gjennomføres i en praksis. Det å finne passende arbeidsoppgaver er ikke like lett for alle arbeidsgivere. Det kan skyldes manglende erfaring, eller det kan skyldes arbeidets art. I noen tilfeller må jobben i stor grad konstrueres, hvilket kan oppleves utfordrende. Som arbeidsgiver blir man raskt usikker på om man legger opp til for enkle eller for vanskelige oppgaver. En arbeidsgiver som opplevde dette hadde ønsket at de i forkant av praksisstart hadde hatt et felles møte hvor de sammen kom frem til hva deltakeren ville være fornøyd med å gjøre.

Et møte før oppstart i praksis gjennomføres av flere, men innholdet virker å variere. For noen blir det et intervju «light», for mange en uformell samtale, og for noen igjen så legges det planer for hvordan praksis faktisk skal gjennomføres og hva som skal være målet. For alle er ikke dette like viktig, men de arbeidsgiverne som sammen med deltaker og jobbspesialist har snakket i detaljer om hvordan praksisen skal gjennomføres og hva som skal være målet trekker dette frem som positivt. Det bidrar til at man har klare forventninger til hverandre.

Nesten samtlige arbeidsgivere trekker frem lengden på tiltaket som negativt – det er for kort. Når deltaker kun er på en arbeidsplass en kort periode blir det vanskelig for arbeidsgivere å gi god opplæring, og se hvordan en person faktisk fungerer i arbeidet. På arbeidsplasser hvor man jobber med mennesker er det å være der kun en kort periode være negativt fordi man ikke rekker å utvikle ønskelige relasjoner – eller man må bryte opp relasjoner for fort.

For noen bedrifter er det å ha praksisplasser noe de har gjort over en årrekke, og mange har samarbeidet med flere andre parter enn Euroskolen. De fleste beskriver Euroskolen som en profesjonell aktør som stort sett forstår hva de har behov for av støtte og oppfølging, og som heller ikke stiller for store krav til de som arbeidsgivere. De opplever Euroskolen som enkle å forholde seg til, som tilgjengelige og som engasjerte. Noen få har derimot erfart at dette varierer mellom jobbspesialistene. Noen forteller at Euroskolen følger opp mer enn hva de har erfart gjennom NAV. En arbeidsgiver beskrev at «Euroskolen ønsker både meg og deltaker vel».

Det er ulikt hvor mye hver enkelt arbeidsgiver er blitt bedt om å rapportere og dokumentere til jobbspesialistene, mest sannsynlig er dette tilpasset både behovet Euroskolen har for å kartlegge deltaker samt hva arbeidsgiver godtar. Ingen av arbeidsgiverne opplevde at de ble tynget med mer slikt arbeid enn hva de var fortrolige med. Hva de var fortrolige med varierte imidlertid veldig. Noen ønsker å rapportere, og fyller gjerne inn skjema. Andre skyr skjema og ønsker helst så lite innblanding som mulig.

Å ha et møte ved avsluttet praksis er generelt en praksis som verdsettes, og hvor arbeidsgiveren synes det er fint å få oppsummert hvordan deltakeren har hatt det i praksis, få sagt selv noen om hvordan de har erfart deltakeren og å få satt et punktum. I saker hvor praksis ikke har fungert kan slike møter være svært viktige for å avslutte på en god måte. Flere forteller å ha hatt positive opplevelser på slike møter. Ved å gå igjennom hva som fungerte og ikke kan man oppnå læring, og samtidig unngå at noen føler skyld, eller at opplevelsen av å ha feilet blir overskyggende. Det at veilederne på Euroskolen tar dette på alvor gjør det også langt lettere for en arbeidsgiver å, til tross for at det ikke fungerte, kunne si seg villig til å stille med plasser igjen senere. I saker hvor praksis har fungert etter hensikten blir dette et møte hvor arbeidsgiver får rapportert til jobbspesialist om deltakers innsats, mestring og eventuelle behov for tilrettelegging.

For arbeidsgiverne oppleves praksisen som mest vellykket i de tilfellene hvor de merker at deltakerne ønsker å være der. Det kan oppleves som bortkastet for arbeidsgiver om deltakerne ikke møter opp eller ikke mestrer arbeidsoppgavene – selv om dette kan være en viktig avklaring for jobbspesialistene. Flere negative opplevelser tærer på en arbeidsgivers velvilje til å stille

med praksis – selv om mange også har stor forståelse for at Euroskolen ikke på forhånd kan vite hvordan deltaker vil oppføre seg i praksisen.

I dette kapitlet har vi sett at jobbspesialistene jobber svært ulik med arbeidsavklaring, og at også samarbeidet med NAV varierer. I hvilken grad Euroskolen evner å svare på bestillingen fra NAV er avgjørende for hvordan NAV-lokalt vurderer Euroskolen innsats. Dette handler særlig om anskaffelse av praksis. Deltakerne ved Euroskolens avklaringstiltak er stort sett godt fornøyd med den bistanden de mottar som deltakere, men det forutsetter at de selv ser hensikten ved å være deltakere. Arbeidsgiverne har stort sett gode erfaringer med Euroskolen, men mange synes arbeidspraksisene er for korte, og noen etterspør mer kompetanse om arbeidslivet og forståelse for hva ulike stillinger fordrer av en deltaker. I neste kapittel rettes oppmerksomheten mot jobbspesialistenes kompetanse og opplæring i rollen som jobbspesialist.

3. Kompetanse og opplæring

Jobbspesialistenes kompetanse

De ansatte ved Euroskolens avklaringstiltak har noe ulik kompetanse, men hele 88 prosent anser utdanningen sin for å være relevant for jobben som jobbspesialist. De fleste (91%) har også en skolegang på 3 år eller mer fra høyskole eller universitet, hvilket er godt over NAV's krav (fra kravspesifikasjon til avklaringstiltak) om at minst halvparten må ha en 3-årig utdanning. Om lag 60 prosent har erfaring med attføring/ arbeids- og inkluderingsbransjen. Mange har også erfaring fra pedagogisk arbeid, helse- og sosialfaglig arbeid, og noen få har erfaring fra HR-arbeid eller som selvstendig næringsdrivende. Så godt som samtlige som har besvart spørreundersøkelsen (med unntak av én person) anser sin arbeidserfaring som relevant for arbeidet som jobbspesialist. De fleste vurderer også seg selv til å gjøre en god jobb. 44 prosent vurderer at de selv gjør en god jobb, 16 prosent en veldig god jobb, 34 prosent vurderer at de gjør en middels jobb, mens seks prosent synes de gjør en dårlig jobb.

Til tross for dette forteller noen jobbspesialister under intervjuene at de i perioder ikke har følt seg tilstrekkelig kvalifisert for jobben. Noen har lite arbeidserfaring, og kommer kanskje til og med rett fra studiene. Andre kan ha kompetanse som ser relevant ut på papiret, men arbeidsoppgavene og rammevilkårene de møter som jobbspesialister på avklaring avviker likevel så mye fra det de kjenner fra tidligere at de opplever ikke å strekke til. For de fleste var dette stort sett tilfelle i startfasen, men for noen opprettholdes opplevelsen. Ulike grunner til dette trekkes frem. Noen nevner ensomhet, da de jobber mye alene, kanskje driver de et distriktskontor på egenhånd og har dermed langt mindre kontakt med kollegaer enn de på større kontorer. De får ikke utvekslet erfaringer med kollegaer eller lært av de. Store arbeidsmengder vektlegges også, da konsekvensen blir at man ikke får tid til å erverve seg den nødvendige kunnskapen man føler man har behov for. En tredje faktor som fremheves er mangel på opplæring.

Opplæringen i rollen som jobbspesialist

Det ble gitt ulik opplæring ved oppstart ved kontorene i Sør-Trøndelag og i Møre og Romsdal. Alle de ansatte jobbspesialistene i Møre og Romsdal forteller at opplæringen har vært minimal og ofte ad hoc, mens de i Sør-Trøndelag ved oppstart fikk to uker med felles introduksjon og opplæring. I Sør-Trøndelag var fokuset på en innføring i datasystemet Ad Opus, sertifisering i noen kartleggingsredskap og å bli kjent med Euroskolen og med hverandre. De ansatte ved Euroskolen Møre og Romsdal forteller det var litt ulikt hva de har fått av opplæring, men at det også der ofte dreier det seg om en kjapp innføring i datasystemet Ad Opus, og noe opplæring i ett eller to kartleggingsredskaper. Dette stemmer godt overs med resultatene fra spørreundersøkelsen, men der fremkommer det også at flere har fått opplæring i hvordan skrive en sluttrapport. Derimot vet vi at mye av denne opplæringen har skjedd mer i ettertid enn i startfasen.

Jobbepesialistene er i stor grad samstemte i om hva de mener at manglet i opplæringen. De mener de burde fått en grundig innføring i hva en arbeidsavklaring er og hvordan man jobber med en arbeidsavklaring. Aktuelle spørsmål de hadde ønsket svar er: hvordan organiserer man arbeidet?; hvordan legger man opp ett avklaringsforløp?; hva snakker man om på en førstegangssamtale?; hvor lang tid bruker man på en samtale?; hvordan rekrutterer man bedrifter?; hvordan følger man opp under praksis?; hvordan gjør man funksjonsvurderinger?; hvilke redskaper kan jeg benytte meg av?; hvordan skriver man sluttrapporter?; hva forventer NAV og i noen tilfeller leger av en avklaring?; hva er en god avklaring? med mer. Flere nevner også at de opplevde å mangle et begrepsapparat da de startet arbeidet, da det kan være en særlig utfordring å sette seg inn i NAV's språk, om man ikke kjenner til dette fra tidligere.

Fraværet av opplæring i hvordan man legger opp en arbeidshverdag og går frem i et avklaringsløp var en langt større utfordring for de ansatte som ikke hadde en bakgrunn fra arbeids- og inkluderingsbransjen. De med tidligere erfaring fra lignede arbeid nevner også at dette manglet fra opplæringen, men at de stort sett løste det med å ta i bruk gamle arbeidsrutiner, eller utviklet nye på bakgrunn av de gamle. Flere forteller så at de videreformidlet disse rutinene til kollegaer med mindre erfaring. Men ikke alle har hatt tilgang på slike kollegier for opplæring og det er de som har erfart særlig starten som vanskeligst. De ble usikre og noen følte seg rett og slett dumme. Særlig skjært ble det i de tilfellen hvor personer uten erfaring på egenhånd skulle starte opp kontorer. I disse tilfellene opplevde jobbepesialistene at de måtte finne sin egen vei, noe som tok tid, var frustrerende og tidvis uforsvarlig. En jobbepesialist i en slik situasjon beskrev oppstarten som «kaos fra dag én». Oppstarten og igangsettingen av avklaringstiltakene opplevdes som en vanskelig prosess også for lederne. Med NAVs pengestøtte først rullende fra første dag med tiltak var det for lite rom for planlegging og opplæring av ansatte. Selv tar de kritikk på at de kunne hatt en bedre innsikt selv i hva avklaring var og redskaper som man hadde behov for burde vært på plass.

Under intervjuene var det fremdeles noen jobbepesialister som opplevde at fraværet av rutiner gjorde arbeidshverdagen deres unødvendig anstrengende. De ønsket seg tydelig rutiner for hvordan man skal legge opp et forløp for en bruker, noe som standardiserer arbeidet og med det gjør jobbepesialisten tryggere på at det man gjør er rett. Spørreundersøkelsen viser at hele 45% ønsker mer opplæring i hvordan man skal organisere arbeidet sitt, og hvordan man skal legge opp en avklaring.

De 4 områdene som jobbepesialistene i størst grad ønsker seg mer opplæring på var følgende:

Hvordan gjøre funksjonsvurderinger	72%
Hvordan gjøre en arbeidsplassstilrettelegging	63%
Opplæring i flere kartleggingsredskaper	52%
Opplæring i Supported Employment	48%

Flere av jobbepesialistene forteller at de har tatt opp ønsket om mer opplæring dette med sine ledere, men at reaksjonen her har vært ganske ulike. Noen forteller om avvísninger som: «det har vi ikke tid til»; «dere får lære opp hverandre»; «ikke alle kan kunne alt – dere må bruke

hverandre»; «skriftlig materialet er delt ut»; eller «det finnes informasjon på internsidene». Utfordringene for de ansatte med slike svar gjør seg særlig gjeldene for de som jobber alene eller få på et kontor - anledningene til å læres opp og å spille på andre er få. Svarene som viser til at man kan lese seg opp eller finne ressurser på internettet oppleves problematiske da man allerede opplever hverdagen som hardt presset på tid, utfordringen blir hvor skal man begynne å lese og hvilke ressurser som er aktuelle for ens behov om en først skulle finne tid. Andre opplevde derimot i en større grad å bli hørt, og underveis i evalueringen ble fagdager og kurs arrangert for begge regionene.

I Euroskolens tilbud til NAV står det at deler av tiltaket baserer seg på metoden Supported Employment. De ansatte savner en gjennomgang av metoden, og ikke alle kjenner til hva den går ut på. De har fått utdelt boken *Inkluderingskompetanse: ordinært arbeid som mål og middel* av Frøyland og Spjellkavik, men i fra de som har besvart studien ser det ut til at ingen har lest den. 52 prosent har lest noen kapitler, mens 42 prosent har bladd litt i den, 2 personer påstår at de ikke en gang har sett i den.

På spørsmål om andre områder jobbspesialistene kunne tenke seg mer faglig påfyll på svarer de:

Arbeidsmarkedet	67%
NAV's virkemidler	64%
Rus og psykiatri	58%
Utdanningssystemet og godkjenningsordninger	48%
Minoritetsspråklige	42%
Funksjonshemming	39%

Gjennomsnittlig estimerer jobbspesialistene at det har fått 28,7 timer med opplæring, men svarene variere fra null til 90 timer hvilket belyser at opplæringen som blir gitt i avklaringsarbeid i Euroskolen langt ifra er standardisert. Da så mange savner opplæring, eller flere elementer ved opplæringen, kan man heller ikke kalle det tilpasset den enkeltes forutsetninger – snarere fremstår den som vilkårlig.

Erfaringer med jobbspesialistenes kompetanse

Verken deltakerne eller arbeidsgiverne har noe særlig å innvende med hensyn til jobbspesialistenes kompetanse, så hovedvekten i denne fremstillingen baseres på NAV-veiledernes meninger.

Hvorvidt deltakerne har erfart jobbspesialistene som kompetente eller ikke henger som regel sammen med om de selv opplevde at de mottok god bistand. Noen deltakere forteller om veileder som de opplevde at forsøkte å få de ut i praksis selv om de ikke selv følte seg klare for det, eller at de ble presset til en selvstendighet de ikke var klare for. Disse deltakerne tilskriver dette enten manglende kunnskap om sykdommer/funksjonsnedsettelse eller rett og slett manglende medfølelse for dem og deres situasjon. Deltakerne som har fått bistand som har

bidratt til at de nå ser nye muligheter for seg selv som arbeidstakere eller fått støtte på at deres arbeidsevne er svært lav, opplever gjerne at de har blitt møtt av profesjonelle som har forstått de og deres situasjon, og som samtidig kan bistå de for å komme seg videre. Noen få deltakere som har deltatt på kurs forteller at de opplevde kursholderne som lite kompetente og engasjerte, at det virket som at de hadde fått ansvar for å holde et kurs de egentlig ikke kunne noe særlig om. Blant arbeidsgiverne er det kun én som savnet mer kompetanse, og i dette tilfellet handlet det om manglende forståelse for hva en stilling og en arbeidsplass fordret av en i praksis og av planlegging for en arbeidsgiver.

NAV-veilederne har ulike oppfatninger om jobbspesialistenes kompetanse. I noen tilfeller har hele NAV-kontor, har svært gode samarbeidsrelasjoner med jobbspesialistene ved et kontor. I disse tilfellene finnes det få, eller ingen, innvendinger mot jobbspesialistenes kompetanse. Tvert imot opplever de jobbspesialistene som faglig dyktige, profesjonelle i møte med deltaker og arbeidsgivere og som gode samarbeidspartnere.

Noen NAV-veiledere er mer splittet i hvordan de vurderer jobbspesialistenes kompetanse, da de erfarer at dette varierer fra person til person ved et kontor. Noen forteller at de har noen jobbspesialister de foretrekker fremfor andre. En særlig grunn de trekker frem er forskjellen mellom å ha erfaring og å mangle erfaring. De opplever at det å få en jobbspesialist til sin bruker som mangler erfaring kan gi de mye ekstraarbeid. Dette fordi uerfarne jobbspesialister er mer usikre og derfor langt oftere henvender seg til dem med spørsmål om råd og veiledning, samt ønsker om bekreftelse på fremgangsmåter og under rapportskriving. De fleste NAV-veilederne synes det er fint med litt kontakt med en jobbspesialist underveis i et forløp, men når det blir opplæring og på et slikt detaljplan blir det irriterende og arbeidsomt. Å ha lang erfaring beskrives ikke nødvendigvis av veilederne som utelukkende positivt da noen har erfart at dette kan gi deltakerne svært like avklaringsforløp og rapporter. Dette tolker de dithen at det individuelle hensynet er svekket og et mer standardisert forløp er implementert.

På spørsmål om hva slags kompetanse en bør ha som jobbspesialist svarte en NAV-ansatte slik:

En god del arbeidsmarkedskompetanse i og med at tiltaket er så intenst. Det ligger litt i ordet – det å avklare, man bør kunne se muligheter og kjenne næringslivet i området her. De skal jo i utgangspunktet ut å prøve seg i praksis. Så den arbeidsmarkedskompetansen bør de ha, og en viss sann...kall det sosialfagligkompetanse – for å se litt den andre siden, med sammenhengen mellom helse og arbeid.

Arbeidsmarkedskompetansen er svært viktig for de NAV-ansatte, og ofte er det dette de trekker frem enten som imponerende eller som kritikk om de ikke opplever at den er tilstrekkelig. Flere NAV-veileder kan fortelle at de ved Euroskolens oppstarts ikke forsto hvordan de så raskt skulle få et slikt tiltak opp å gå, da det fordret nettopp en utstrakt kjennskap til det lokale arbeidsmarkedet og samtidig et nettverk av bedrifter å spille på, men at Euroskolen har imponert ved å få det til.

Noen NAV-kontor, forteller derimot at de ikke opplever at Euroskolen har fått det til. En veileder sier: «De sitter med en oppgave som er for stor for dem. De har for lite kompetanse og ballast. De blir for små.» Problemet ved dette kontoret er til stadighet at de har vansker med å finne praksis, og at mange derfor avslutter forløp uten å egentlig ha blitt ordentlig avklart. Heller ikke opplever denne veilederen at jobbspesialistene kan tilstrekkelig om yrkes- og utdanningsmuligheter, og hva som kreves for å få det til.

Hovedkritikken som rettes mot noen av Euroskolens jobbspesialister handler om at de ansatte på NAV mener at de mangler en faglig profesjonalitet. I sær er fokuset på arbeid for svakt, og helsefokuset blir overskyggende. NAV-veilederne mener at jobbspesialistene i for stor grad hører på bruker og at rapportene i all hovedsak reflektere hva brukerne har sagt om egne forutsetninger for arbeid. De etterlyser et «objektivt og profesjonelt blikk». Noen veiledere forteller også at de har opplevd at jobbspesialister har såret brukere ved at de har vært for direkte og for negative. De mener at dette handler om å mangle «menneskekunnskap» og med det ikke forstå hvor folks grenser går.

Omtrent halvparten av de intervjuede NAV-veilederne er godt fornøyd med jobbspesialistenes kompetanse, mens den andre halvparten er negative, delvis negative eller mer tvilende. En NAV-veileder svarer dette på spørsmål om tilstrekkelig kompetanse i Euroskolen:

Jeg er usikker på om de har nok kompetanse. Jeg har forståelse for at den er ulik og for at de har måttet ansette mange på kort tid. Det ville være urimelig å forvente at alle kan alt med en gang. Men, jeg forventer vel at de kanskje har noen felles rutiner som sikrer at de jobber ganske likt likevel.

Hovedutfordringene som påpekes i dette kapittelet er mangelfull opplæring, lite standardiserte og tilgjengelige arbeidsrutiner, og et tidvis svakt fokus på arbeid. I neste kapittel vil vi se mer på hvorfor situasjonen er blitt slik ved å rette oppmerksomheten mot Euroskolens forutsetninger for å drive avklaring, samt rammene de opererer innenfor.

4. Organisering

Ledelsen

Da Euroskolen vant anbudet om avklaring i Møre og Romsdal og Sør-Trøndelag, hadde de ingen erfaring med å drive individuelle tiltak i så stor skala. I løpet av ett år økte bedriften fra å være cirka 50 ansatte til å bli om lag 100 personer, og de økte også omsetningen sin betraktelig. Til tross for dette ble lite endringer gjort i administrasjon og ledelse det første året av tiltaket, men tre personer ble gitt ansvaret for å være ledere for jobbspesialistene som driver med avklaring.

Lederne kunne fortelle at det å få tak i kvalifiserte jobbspesialister var en stadig utfordring og at dette henger sammen med økonomi og økt forespørsel. Euroskolen kan kun tilby forholdsvis lave lønninger grunnet stramt budsjett, hvilket skaper et gjennomtrekk blant personale. Da også NAV økte sin opprinnelige bestilling betraktelig og ønsket flere plasser, har de stadig måttet jobbe med rekruttering. gav det ytterligere behov for ansatte. Lederne forteller at det har tatt tid å få hodet over vannet, da de hele tiden har måttet drive «brannslukking» som en leder formulerer det. Når nye stadig må rekrutteres blir det for lite tid til å drive opplæring og til å utvikle de allerede ansatte. De beskrev at det i det daglige ble for lite rom for å jobbe faglig, snarere ble fokuset på å nå frister, følge prosedyrer etc. Selv nevner de særlig rapportene som en utfordring, da strenge krav til innhold og utforming har gjort at disse skal kontrolleres av noen ved Euroskolens hovedkontor, hvilket de så at kunne bidra til forsinkelser. Det at de økonomiske rammene er så trange gjør systemet skjørt - man har ikke rammer til å få på plass alt som trengs sier de. Vi har nå fått opplyst at det er skjedd store endringer i organiseringen det siste halve året, og at flere ansettelses er gjort (en logistikkansvarlig for avklaring, en administrasjonsmedarbeider, to markedskontakter, to rapportlesere for kvalitetssikring av sluttrapporter i Avklaringstiltaket samt en fagansvarlig, som skal jobbe med fag, utvikling og kvalitetssikring.)

Lederne har mye ansvar, og jobbspesialistene opplever de som stressede og tidvis overarbeidede. Dette gjør at de noen ganger vegrer seg for å henvende seg til dem, og mange velger derfor heller å forhøre seg med kollegaer. Jobbspesialistene i Sør-Trøndelag og Møre og Romsdal har tre ulike ledere, og som også oppleves svært ulikt. Noen beskriver sin leder som svært faglig dyktig, mens andre sier at det er nettopp det faglige som mangler. Noen sier at leder mangler administrative kompetanse, mens andre sier at dette er vel ivaretatt. Noen opplever at de får mye støtte fra sin leder, mens andre beskriver leder som en som stadig kritiserer og forteller de alt de ikke er gode nok på. Noen opplever at de i Euroskolen har en flat struktur og høyt under taket, mens andre opplever at leder detaljstyrer arbeidet deres. Disse store sprikene kommer også frem i spørreundersøkelsen hvor vi for eksempel ser at 15 prosent opplever å komme konflikter med/ få kritikk av sin leder (ofte eller en gang i blant), 78 prosent nesten aldri eller aldri. Hele 29 prosent sier at de aldri eller nesten aldri diskuterer saker med sin leder, ingen gjør det hver dag, men 70 prosent gjør det ofte eller en gang i blant. Det at de ansatte ikke er samlokalisert med ledelsen oppleves stort sett som positivt. Dette gir rom for selvstendighet i arbeidet og at de ikke føler seg så kontrollerte. De kan legge opp arbeidsdagene sine mer selv,

og være fleksible på arbeidstid, hvilket bidrar til å veie opp for et stort arbeidspress. Samtidig stiller det store krav til selvstendighet.

Flere av jobbspesialistene forteller at de ikke har noe sterkt forhold til Euroskolen som firma, og at de kjenner organisasjonen og dens verdier for dårlig. De har så å si ingen kjennskap til ledelsen utover sin nærmeste leder. For mange blir Euroskolen bare navnet på firmaet de jobber i, de beskriver ingen lojalitet ovenfor firmaet, men snarere en lojalitet ovenfor deltakerne. Flere av de ansatte kommer fra attføringsbransjen og misliker det nye anbudssystemet da de har erfart at det har medført mer usikre arbeidsplasser og nedbygging av fagmiljøer.

Kravet

I NAVs kravspesifikasjon om avklaringstiltak står det blant annet at:

- Som resultatet skal 80% av deltakerne ved avslutning av tiltaket ha forslag til aktivitet for å kunne komme i/beholde arbeid.
- Deltakerne ved tiltaket vil ha både moderat og omfattende bistandsbehov.
- Avklaring kan vare inntil 4 uker, med mulighet for forlenging i 4 uker, og ytterligere 4 uker ved særlige behov.
- Tiltaket skal være et individuelt tilpasset heltidstilbud med 30 timer pr uke, fem dager i uken. Hoveddelen av avklaringstiltaket skal være egenaktivitet og individuell veiledning, om gruppeaktiviteter skal inngå må det begrunnes.

I begynnelsen anså jobbspesialistene det å svare på bestillingene som sin primære oppgave. Hva som lå i kravspesifikasjonen ble de sent satt inn i, og særlig gjelder dette det siste punktet. Jobbspesialistene er ikke enige i alle punktene i kravspesifikasjonen, og mange betrakter den som virkelighetsfjern. Heller ikke NAV-veilederne er så opptatte av kravspesifikasjonen – de er mer opptatte av at de får det de trenger ut av tiltaket – og det er ikke nødvendigvis samsvarende med kravspesifikasjonen. Vi vil nå gå igjennom punktene, hvor de to første handler om deltakerne og de to siste handler om tid.

Deltakerne

Jobbspesialistenes hovedinnvending imot kravspesifikasjonen er at den ikke er realistisk. Deltakernes funksjonsnivå er altfor lavt i forhold til kravet om at 80 prosent skal skrives ut til aktivitet. Også flere NAV-veiledere ser dette, men for NAV-veilederne er ikke målet om 80% i aktivitet det som er viktig. For de er det viktig å få bistand til sine saker, og ofte er dette personer med svært nedsatt helse som trenger å få avklart sin situasjon.

For jobbspesialistene er det tidvis frustrerende å få inn deltakere som de opplever at er svært langt fra å kunne delta i arbeidslivet, å finne praksis vil være så å si umulig og i noen tilfeller frykter de til og med for personens helse ved å være deltakere på tiltaket. En jobbspesialist kan fortelle at hun har fått inn mange med alvorlige psykiske lidelser, og som har endt opp med å legges inn etter å ha vært på tiltaket, mens andre kan fortelle at de har fått inn personer som har

vært suicidale eller så syke at de ikke en gang er regnet som mottakelige for behandling. Noen av disse sakene avviser Euroskolen ved å sende de inn til fylket. De vanligste sakene i denne kategorien er likevel personer som har vært lenge i systemet, som har svært liten arbeidsevne, og som ønsker seg en uførestønad. Ofte ønsker også NAV-veileder å kunne søke uførestønad, men mangler den endelige bekreftelsen på at alt er prøvd ut – og det er dette de ønsker fra avklaringstiltaket.

For å evne å nå målet om 80 prosent til aktivitet er de i Møre og Romsdal kommet til enighet med NAV-fylke om de ikke lenger skal få inn sakene hvor brukerne er tydelig for syke for å kunne gjennomføre en arbeidsutprøving i en ordinær bedrift. En lignende avtale er derimot ikke inngått i Sør-Trøndelag. For NAV-veilederne i Møre og Romsdal var dette ennå ikke vedtatt under intervjuene, men det var på trappene – til deres store frustrasjon. Som en veileder på NAV sier:

Vi trenger jo avklaringstiltaket for å kunne dokumentere det at de ikke har noen arbeidsevne – vi kommer til å slite om det blir sånn. Vi skal jo dokumentere det i Arbeidsevnevurderingen og der skal folk være utprøvd. Man skal være utprøvd opp imot et hvert yrke og hvor skal vi gjøre det om vi ikke kan bruke avklaringstiltaket? Det blir et tomrom.

Det foreligger ingen slik avtale for Sør-Trøndelag, hvilket NAV-veilederen der er fornøyd med – da de som det kommer frem over, opplever at det å få bistand til å avklare svært liten eller ingen arbeidsevne er et behov de har, og som de ikke vet hva de skal gjøre med om ikke avklaringstiltaket kan gjøre det.

Når det er enighet mellom jobbspesialist, deltaker og NAV-veileder om at det er en uføresak, går sakene ofte ganske problemfritt, og flere NAV-veiledere sier at jobbspesialistene er gode på å dokumentere i disse sakene. De deltakeren NAV-veilederne ofte ikke er fornøyd med behandlingen av er i de tilfellene hvor veileder selv tenker at en person har en restarbeidsevne, men hvor jobbspesialisten konkludere med at den er svært lav eller ingen. Kritikken her er, som nevnt, at de lytter for mye til deltaker, men den kan også være at de ikke har vært gode nok på å motivere. I noen slike saker har jobbspesialistene erfart at deres rapportere er blitt sett bort i fra i NAVs videre arbeidet med bruker, hvilket gir en følelse av avmakt.

Selv sier jobbspesialistene at de lykkes best i de sakene hvor deltakeren er motiverte for tiltaket, eller hvor de treffer godt med praksis. Det å motivere noen som har vært hjemme flere år og som ikke ønsker arbeid er veldig utfordrende, samtidig som det er vanskelig når bestillingen de mottar fra NAV ikke matcher hva bruker forteller (eks. ønsker uføre, NAV ønsker arbeid). Få å få det til i slike tilfeller er man avhengige av et godt samarbeid med NAV sier flere jobbspesialister.

Tiden

Lengden på tiltaket skal i utgangspunktet være 4 uker, men med en forlenging på inntil 12 uker. Det er mange jobbspesialister som synes dette er for kort, men det opplever også at det er lett å

få forlenging på NAV, så fremt man tidsnok får tak i NAV-veilederen. NAV-veilederne er stort sett av samme oppfatning, selv om flere her trekker frem det positive ved at det er effektivt og intenst og man dermed ikke kaster bort unødig tid. NAV-veilederne har stor forståelse for at det i noen tilfeller er svært mye jobbspesialistene skal ha gjort innen kort tid, særlig i saker som fordrer praksis og hvor praksis er vanskelig å finne. Derimot påpeker flere at i en del saker er det gunstig at det er så kort – særlig hvor bestillingene går på for eksempel karriereveiledning, tilrettelegging på arbeidsplass eller lignende. En NAV-veileder sa også at han trodde det var lettere for å jobbspesialist å holde en profesjonell distanse når tiltaket var så kort, og dermed mindre sannsynlig at man lot seg påvirke for mye av hva deltakeren selv ønsket.

Det er ganske stor enighet blant veiledere og jobbspesialister om at tiltaket i noen særtilfeller burde kunne vært forlenget ytterligere. Noen deltakere krever mer tid å finne ut av og å bli kjent med, noen har sykdomsbilder som varierer over tid, for noen er det svært vanskelig å finne en relevant praksis og utprøvingen blir da fort for kort. Dette gjelder gjerne ved psykiske lidelser og andre tilfeller hvor utfordringene ikke nødvendigvis kommer til syne umiddelbart, men snarere utspiller seg etter hvert.

At tiltaket skulle være et heltidstilbud kom for flere av jobbspesialistene som en overraskelse, og for mange oppleves også det som et urealistisk krav. I hvilken grad de ser det som realistisk eller ikke kommer både an på deres arbeidssituasjon, men også på hvordan de tolker kravet. En jobbspesialist ved et lite kontor forteller at hun opplevde det som at Euroskolen hadde solgt inn noe til NAV som de på kontoret ikke kunne tilby, da de ikke har mange prosent avsatt til avklaring, samtidig som kontoret ligger slik til at de i arbeidshverdagen håndterer store avstander og bruker mye tid på det.

Med allerede hektiske arbeidsdager var det mange jobbspesialister som ikke så hvordan de skulle kunne stille med opplegg på fulle uker. At det var rom for å legge opp til gruppeaktivitet hadde også vært nytt for de, men flere nevnte at dette var noe de hadde innført, var i gang med å innføre eller vurderte å innføre. Men for noen, som overnevnte, ble det ansett som uhensiktsmessig grunnet nettopp for lav kapasitet.

Noen jobbspesialister som ennå ikke var kommet i gang med kursene stilte seg kritiske til hvorvidt det ville være mulig å utvikle gruppeaktiviteter som ikke ble for generelle, men som faktisk fanget brukernes behov – og som ville kunne fylle kravet om et individuelt tilrettelagte opplegg. NAV-veilederne som hadde noe erfaring med å ha hatt brukere som deltok på kurs, synes det var flott at det fantes et tilbud, men at kursingen burde være frivillig slik den da også var. De få som var kommet i gang med gruppetilbudet var stort sett fornøyd med dette blant jobbspesialistene, og det samme blant NAV-veilederne.

Svært få av de intervjuede NAV-veilederne hadde innvendinger mot tiden deltakeren brukte på tiltaket, og ingen forventet et 30-timers tilbud. Langt de fleste vekta andre faktorer som betydelig viktigere for om tiltaket var nyttig enn antallet timer i tiltaket, som f.eks. at det ble jobbet tett på deltakerne at det var tilstrekkelig med ressurser og at mange muligheter ble vurdert. De som hadde innvendinger med hensyn til tidsbruken var NAV-veiledere hvor

Euroskolen ennå ikke var kommet i gang med kursingen. Disse var positive til at kursing startet, da de syntes at det gav «lite valuta for pengene» å ha deltakere på tiltak hvor de kun hadde aktivitet noen få timer i uken.

Det daglige arbeidet og arbeidsmengden

I det daglige beskriver veilederne et stort press på effektivitet. Det kommer stadig nye deltakere til, og deltakere som skal avsluttes. Den ene veilederen forteller at hun i fjor skrev over 140 sluttrapporter. For mange er deltakerne glemt det sekundet de er ute av døren forteller hun. Flere av de ansatte jobbspesialistene anser effektivitetspresset å være en konsekvens av anbudssystemet. «Fokuset er ikke på at vi skal være så gode som mulig – bare at vi skal være gode nok» sier en jobbspesialist med lang erfaring fra bransjen. Det at det kan oppleves som viktigere å levere på anbudet og på pris enn det faktisk å gjøre en så god jobb som mulig er det flere som beskriver.

En annen veileder med lang erfaring omtaler avklaring som det vanskeligste tiltaket i bransjen. Hun forklarer dette med at problemstillingene ofte variere i stor grad - man må ha kompetanse på mange felt, at man har veldig kort tid å jobbe på da tiltaket er kort, at deltakerne har ulike utfordringer og står i ulike situasjoner, at man må skaffe tilveie praksisplasser og ha relasjoner til mange ulike arbeidsgivere og at man vurderer en rekke ulike forhold som siden kan vise seg å være av stor betydning for den enkeltes fremtid. Veilederen tror at det vanskelige arbeidet er en av grunnene for at flere av hennes kollegaer har sluttet og at det er hva hun kaller et «gjennomtrekk i bransjen», et annet poeng her er det korte arbeidskontraktene.

Er man ansatt i en hundre prosent stilling innebærer det at man til enhver tid skal ha elleve deltakere. Flere jobbspesialister har derimot beskrevet at det oftere enn ikke har vært flere enn elleve. Noen opplever at elleve er for mange, men de fleste synes det er greit, når det derimot blir flere enn elleve opplever mange av jobbspesialistene dette som stressende og at det går ut over kvaliteten. En ekstra deltaker gir også en ekstra NAV-ansatt, en ekstra lege, en ekstra arbeidsgiver osv. En jobbspesialist foreslår at dette tallet ikke bør være fast, men heller burde kunne avhenge av hva slags saker man har, og hvor disse sakene er i prosessen. Om man for eksempel har en deltaker som krever tolk, vil dette i tid utgjøre mer enn én bruker, og burde dermed gjøre at en periode har færre. Har en derimot de fleste av sine deltakere i praksis, så kan man ta på seg flere.

Sakene tildeles den enkelte jobbspesialist fra sin leder ved Euroskolen (i nyere tid enten leder eller logistikkansvarlig). Flere nevner at det burde vært rom for å fordele sakene seg i mellom på kontoret, selv om ikke alle er enige i det. På den måten kunne de i større grad ha fordelt saker på bakgrunn av kompetanse, men og, som overnevnt, hvem som erfarer å ha anledning. Slike mangler på muligheter for å gjøre tilpasninger av arbeidet oppleves kompliserende og unødvendige.

Rapportene skal være oversendte NAV innen påfølgende uke etter avsluttet tiltak. Men før de sendes til NAV sendes de til hovedkontoret ved Euroskolen for en kvalitetssjekk.

Jobbepesialistene forteller at dette er en prosess som kan ta for lang tid, og som kan resultere i at rapportene oversendes for sent inn til NAV. De selv har fått beskjed om at de skal begynne å skrive rapportene før saken en gang er avsluttet slik at de så snart tiltaket er over oversendes til kvalitetskontrollen. Dette opplever de som svært lite hensiktsmessig da utredningen på det tidspunktet ikke er ferdig. Samtidig som at én person i en slik situasjon gjør det hele svært sårbart. At rapporter blir forsinkede kommer også frem igjennom intervjuer med NAV-veiledere. Flere forteller om småforsinkelser. Mens andre forteller om rapportere som har helt uteblitt (det er gått over tre måneder). I disse tilfellene vet ikke veilederne med sikkerhet hva som er årsaken, men noen har fått forklart at det skyldes sykemeldinger. Uansett mener de at dette er noe ledelsen burde ryddet opp i, men sakene er bare blitt liggende.

Noen av jobbepesialistene som har erfart å bli sykemeldte grunnet jobben forklarer det med stor grad av usikkerhet i yrkesutøvelse, stort arbeidspress med mye detaljstyring og lite støtte fra ledelse. Flere forteller at de har opplevd at deres etterspørsel etter kunnskap og veiledning er blitt besvart med pålegg og retningslinjer, samt formaninger om at de må bli bedre innen en rekke områder – hvilket til slutt har gjort arbeidshverdagen overmannende for noen.

Samarbeidet med NAV

Det er store variasjoner i hvor godt samarbeidet med NAV er på de ulike kontorene. Noen kontorer har svært gode relasjoner til de lokale NAV-kontorene. Samarbeidet er godt og de har tillitt til hverandre. Noen ganger finner vi slike gode samarbeid mer på individplan, enkelte veiledere og enkelte jobbepesialsiter som jobber godt sammen, eller snarere «jeg jobber godt med de fleste, med unntak av *navn». Ved ett tilfelle fant vi at Euroskolens kontor trodde samarbeidet var bra, mens NAV-veilederne fortalte at de egentlig ikke synes at samarbeidet fungerte så godt, men at de i frykt for å såre ikke konfronterte jobbepesialistene med sine innvendinger. I stedet lot de det skure og gå, og i noen tilfeller valgte de i stedet andre tiltak hvor det jobbet personer de mente de hadde bedre samarbeid med.

Tillit er et viktig stikkord. I de tilfellene hvor NAV-veilederne opplever at de kan «slippe en sak» mens den er hos Euroskolen, skyldes dette at de har tillitt til bruker er i trygge hender og saken går fremover. Å kunne slippe en sak er viktig for NAV-veilederne, da de ikke kan følge alle sine brukere tett hele tiden, men snarere prioritere. Å da få anledning til å legge en sak vekk en periode og prioritere andre er avgjørende for å kunne få til jobben sin, men de fleste innser samtidig at de likevel må kunne være tilgjengelige for jobbepesialisten. I forhold til andre tiltak så er avklaring veldig kort og intenst og kan derfor ikke slippe saken helt. Blant de veilederne som ikke opplever at de kan slippe sakene mens de er inne hos euroskolen er det nettopp tillitten som er fraværende, da de har hatt negative erfaringer. De opplever at de må følge opp slik at de riktige tiltakene blir satt i gang, de må forsikre seg om at de får beskjeder om endringer i planer og de må forsikre seg om at tiltaket går i den retningen de selv hadde sett for seg.

Ved de kontorene, og de de relasjonene hvor samarbeidet er godt oppstår det svært få konflikter eller misforståelser. De er enige om hvem som har ansvar for hva og hva som kjennetegner en god avklaring, de vet hva den andre parten har behov for av informasjon og de er samstemte

om hvordan en god bestilling ser ut og hva som bør være på plass i en rapport for at den skal være nyttig. Ved de kontorene, eller noen ganger i de relasjonene mellom en veileder og en jobbspesialist, hvor dette ikke er uavklart oppstår det derimot problemer og partene blir misfornøyde med hverandres bidrag inn i de enkelte sakene. Det kan ha vært situasjoner hvor NAV-veileder har opplevd at de har fått beskjeder altfor sent, det kan være jobbspesialister som har erfart at NAV-veileder har vært umulig å komme i kontakt med eller har hatt urealistiske ambisjoner for sin bruker, mm. Ved kontorene hvor samarbeidet er godt ser vi i noen tilfeller at NAV-ansatte og Euroskolens ansatte kjenner hverandre fra tidligere, men dette er ikke konsekvent. Noen ganger har det bidratt positivt til samarbeidet at Euroskolen har vært på NAV-kontoret og presentert tiltaket, da vet NAV hva tiltaket kan tilby. For mange har det bare å samarbeide over litt tid gjort at de har funnet sin måte å jobbe sammen på – «det måtte gå seg litt til».

Det ha god kommunikasjon er avgjørende, det sier også begge parter. Dette både for å unngå misforståelser og at man da kanskje ikke «trekker i samme retning», men også for å sikre at forløpet går så knirkefritt som mulig. Det å ikke få tak i en NAV-veileder når trenger en bekreftelse på forlenging kan medføre at alt arbeid går tapt, man kan miste potensialet gode praksisplasser, eller det at de kan anbefale videre oppfølging i arbeidstrening over tid. Man kan miste de gode overgangene. Det er derfor avgjørende at alle parter er mulige å få tak i. Euroskolen får lite til ingen kritikk på at de er vanskelig å få tak i, snarere går denne kritikken til NAV og også fra dem selv da de vet at de kan være vanskelig å få tak i til tider. Grunnet den store arbeidsmengden er det noen veiledere som har behov for å stenge ute forstyrrelser når de driver med skrivearbeid, og derfor slår av telefonene sine. Noen NAV-kontor har derimot løst dette ved å gi jobbspesialistene deres mobilnumre.

Jobbspesialistene og NAV-veilederne var enige om at man må ha god kommunikasjon om samarbeidet mellom NAV og Euroskolen skal fungere best mulig. De må ha samme forståelse for at hva det er bruker skal ha ut av opplegget med Euroskolen. «Må være på lag for å nå målet» som en jobbspesialist sier. Noen ganger kan dette sikres gjennom en oppstartssamtale, andre ganger gjennom kommunikasjon underveis, mens andre ganger er bestillingene så tydelige at dette ikke er nødvendig og noen ganger ved avslutning. Tidspunktene for kommunikasjonen må få følge saken, det viktigste er at den finner sted og at begge parter er tilgjengelige.

Arbeidsmiljø, fagmiljø og motivasjon

Noen av Euroskolens distriktskontor drives kun av én jobbspesialist alene, og for disse er mangelen på et arbeidsmiljø et åpenbart savn. Det finnes gjerne kontorer i nærheten de samarbeider med, men mye av den daglige interaksjonen som kommer naturlig av å dele kontor faller bort, hvilket til tider føles ensomt. Jobbspesialistene får ikke på samme måte som de andre diskutert saker og faglige utfordringer, de får heller ikke den daglige sosiale kontakten med kollegaer som mange av oss verdsetter ved å ha en jobb. Jobbspesialistene som jobber alene forteller at deres ledere har vist stor forståelse for hvilke utfordringer dette medfører og derfor

har gjort seg ekstra tilgjengelig for dem. Dette verdsettes, men jobbspesialistene vil ikke henvende seg for mye til lederne da de vet at de er pressede og har mye å gjøre.

På kontorene med flere ansatte fortelles det stort sett om gode arbeidsmiljø. Noen har derimot erfart at sine mest erfarne kollegaer har funnet seg nye jobber og blitt erstattet med flere som er uerfarne. Dette har gitt en del ekstraarbeid samt et savn etter faglig støtte gjennom ett kollegialt fellesskap. På kontorene organiseres det faglige samarbeidet ulikt. Noen diskuterer i lunsjen og mellom møter, mens andre har kontormøter. Slike møter har de utviklet i egen regi og noen kontorer forteller at de har dette fast. Andre kontor forteller at de har forsøkt å fa det til fast, men ikke har fått det til å gå opp i en hektisk hverdag. Felles for de som har slike møter er at de oppleves som svært viktige. De får her anledning til å bistå hverandre faglig i hvordan best kunne håndtere ulike saker. Det gis et naturlig rom for kompetanseutveksling, samtidig som de ved sykdom enklere kan bistå inn i hverandres saker.

Når alle til enhver tid har fulle porteføljer er avklaringstiltaket svært sårbart om noen er syke. Jobber man alene er det kanskje ingen som kan fylle inn for en, og jobber man med kollegaer er man ikke garantert at de raskt kan sette seg inn i dine deltakere eller at de har tid overhodet. Noen opplever dette som et nærværspress, hvilket er en faktor som kan bidra til utbrenthet.

Utformingen og størrelsen på kontorene er også viktig for arbeidsmiljøet. Med hensyn til kontorene er det svært stor variasjon. Noen mangler såpass med plass at de til tider må dele kontor, mens andre har store egne kontorer og tilgang på en rekke møterom. I jobben er det ofte behov for diskresjon, og mangel på nok rom kan da være en utfordring. Også store vinduer på gateplan og mangel på lydisolasjon mellom rom byr på utfordringer med hensyn til diskresjon. Dårlig lydisolasjon bød på vansker ved flere av kontorene. En annen utbredt utfordring er datautstyret. Mange forteller nemlig om et gammelt og lite brukervennlig utstyr. Ofte små, trege, laptopper som ikke er gode å skrive på lenge av gangen. Man blir sliten i hodet av dårlig skjerm og må sitte i lite tilpassede arbeidsstillinger. De ansatte er blitt forklart fra sine ledere at dette ikke kan utbedres grunnet økonomi.

Det som motiverer jobbspesialistene mest ved jobben er arbeidet med brukerne. De ønsker å gjøre en forskjell for mennesker som har det vanskelig. Flere nevner at de ønsker å kunne bidra til å gi deltakerne troen på seg selv – og muligheten til å igjen komme inn i yrkeslivet. Noen som jobber på kontorer med godt kollegialt samarbeid trekker også frem dette som motiverende. Flere forteller at de legger mye av seg selv i jobben – og at de på et personlig plan er opptatte av at det skal gå godt for brukerne. For noen er det nettopp dette som gjør jobben interessant. For andre kan det være dette som sliter på dem. Om man opplever at forholdene ikke ligger til rette for å gjøre en så god jobb man selv ønsker, de har for stor arbeidsmengde, de har ikke nok tid, de har for liten kompetanse, får blandede signaler fra ledelsen og NAV om hva som er sin oppgave eller har et for lite nettverk av arbeidsgivere til å klare å fremskaffe praksis så kan man føle at man ikke strekker til i jobben. Noen av de ansatte på Euroskolen har det slik ofte, mens mange kan fortelle om slike episoder. Hovedandelen av de ansatte forteller likevel om en jobb de trives i og som de føler at de mestrer.

I kapitlet har vi sett hvordan oppstartsfasen av tiltaket bød på flere utfordringer, og hvordan dette særlig rammet rekrutteringen og opplæringen av ansatte. De ansatte har fått varierende mengde med opplæring, men et generelt savn blant de ansatte er opplærning i rutiner for det daglige arbeidet og en god forståelse for hva som faktisk skal inngå i en arbeidsavklaring. NAVs kravspesifikasjon for tiltaket oppleves ikke av jobbspesialistene, og heller ikke av mange veiledere ved NAV-lokalt, som realistisk. Deltakerne er for langt unna aktivitetskravet, tiden er ofte ikke tilstrekkelig, og presset på effektivitet er stort. NAV-lokalt og Euroskolen har ved noen kontor svært gode samarbeidsrelasjoner, men ikke overalt. En forutsetning for et godt samarbeid er samsvarende forventninger til hverandre, god kommunikasjon og enighet om hvordan man får til gode avklaringer.

5. Anbefalinger

Underveis i rapporten har vi pekt på områder der vi ser at Euroskolen har et forbedringspotensial. Mye av dette handler om opplæring og utvikling av den faglige kompetansen. Euroskolen har vokst mye de siste årene, noe som gjør at mange har kort fartstid og mangler erfaring på feltet. Dette øker behovet for mer systematisk opplæring, veiledning og fagutvikling. Av konkrete tiltak vil vi anbefale følgende:

- Utarbeide et opplæringsprogram for alle nyansatte som innbefatter opplæring i
 - Supported Employment,
 - Funksjonsvurdering
 - Arbeidsplassrettelegging
 - Kartleggingsredskaper
 - Retningslinjer for det daglige arbeidet
- Utvikle retningslinjer for hvordan man organiserer det daglige arbeidet som jobbspesialist.
- Gi opplæring i kontakt med næringslivet og rekruttering av bedrifter.
- Ved behov bistå kontor med å rekruttere arbeidsgivere.

I tillegg til opplæring og veiledning av den enkelte ser vi behov for tettere samarbeid – både innad i Euroskolen og mellom Euroskolen og de lokale NAV-kontorene. Et viktig formål med et slikt samarbeid vil være å diskutere hvordan de ønsker at et avklaringsforløp skal foregå, avklare forventinger til hverandre, rolleavklaring, når man skal ha stoppunkter, hva man ønsker informasjon om, hvordan kontakte hverandre, behovet for samtaler og møter mm. I tillegg vil det å ha jevnlig møtepunkter gjøre at man blir mer kjent og at terskelen for å ta kontakt senkes. Konkret anbefaler vi følgende:

- Skape arenaer hvor NAV-lokalt og Euroskolens jobbspesialister kan møtes for å utvikle tettere samarbeid i saker som involverer begge parter.
- Skape arenaer for samarbeid og faglig utveksling på de enkelte kontorene.
- Legge til rette for faglig utvikling av de ansatte gjennom kurs og fagdager.

Når det gjelder selve avklaringsarbeidet, ser vi at det også kan være behov for å videreutvikle arbeidsformer og etablere alternative strategier når det oppstår nye behov. Konkret vil vi anbefale følgende:

- Utvikle strategier for å avklare arbeidsevne når praksis ikke lar seg gjennomføre.
- Kvalitetssikre innholdet i kursene, samt benytte kursene som arenaer for observasjon av deltakere som erstatning for eller som supplement til arbeidspraksis.

Etterord fra Euroskolen

Mye har skjedd i Avklaringstiltaket siden datamaterialet ble samlet inn, både i Møre og Romsdal og i Sør-Trøndelag. Vesentlige ressurser er satt inn for å lette arbeidspres og heve kvalitet. Det er etablert et rapportteam som kvalitetssikrer alle sluttrapporter før de sendes til NAV. Rapportteam kan også bistå og veilede Jobbspesialistene underveis i avklaringsprosessene ved behov. Det er i tillegg ansatt en fagansvarlig som jobber overordnet med rutiner, prosedyrer, rammer og verktøy i Avklaringstiltaket, slik at alle Jobbspesialister får et likt utgangspunkt for å forstå- og løse oppdrag.

Det er også opprettet en markedsavdeling som jobber utadrettet mot næringslivet for å bygge nettverk og bidra til å skaffe utprøvningsplasser, men også for å bistå jobbspesialistene når de står fast med praksisetablering i enkeltsaker. Markedsavdelingen har etablert såkalte «lavterskel utprøvningsplasser» gjennom prosjektsamarbeid med Ranheim Idrettslag og MOT Camp på Gråkallen. Disse plassene er tilgjengelig for de av våre avklaringsdeltakere i Trondheim og omegn som har for store helseutfordringer til å gjennomføre utprøving i ordinær bedrift. Lignende lavterskelklasser er tilgjengelig i distriktet.

Alle Jobbspesialister har fått sertifisering i karriereveiledningsverktøyet WIE (Work Interest Explorer) og mange har også blitt sertifisert i GarudaProfilen, et verktøy for utvikling og utvelgelse av medarbeidere knyttet til personlige egenskaper og arbeid. Jobbspesialistene i Møre og Romsdal har i tillegg fått opplæring i SE- metodikk (Supported Employment). Det gjennomføres månedlige fagsamlinger i Møre og Romsdal og Sør-Trøndelag (både i Trondheim og på distriktet) slik at alle får oppdatert informasjon som er relevant for avklaringstiltaket. Dette er også en arena for erfaringsutveksling, refleksjon og faglig diskusjon. Ukentlige kontormøter gjennomføres i tillegg i Trondheim.

Ved alle våre 4 avdelinger i Trondheim er det opprettet et undervisningstilbud 4 dager i uka fram til lunsj, hvor det gjennomføres undervisning i relevante tema for alle deltakere som står i Avklaringstiltaket. Noe av undervisningen gjennomføres av Jobbspesialistene og noe gjennomføres av interne kursledere i Euroskolen, som har lang erfaring med arbeidsrettede kurs og undervisning. Gruppeundervisning er også etablert i Møre og Romsdal og på distriktet i Sør-Trøndelag, men i mindre skala pga. færre deltakere og ansatte ved avdelingene. Dette tilbudet skreddersys ved hvert avdelingskontor.

Det er gjennomført medarbeidersamtaler med alle ansatte i løpet av perioden. De fleste er tilfreds med arbeidsmiljø og samhold i avdelingene, samt godt samarbeid både mellom kolleger og mellom medarbeidere og ledelse. Det gis også uttrykk for tilfredshet rundt de grep og endringer som er gjort faglig og organisatorisk i Avklaringstiltaket, da det har skjedd en formidabel utvikling som bidrar til at Euroskolen i mye større grad lykkes med oppdraget. Til tross for en meget utfordrende kravspesifikasjon, så gjør ansatte en fantastisk innsats og leverer resultater hver eneste dag for Euroskolen, NAV og hver enkelt deltaker.