Forskningsrapport

Karriereveiledning for NAV-brukere

Hvordan kan NAV og karrieresentre samarbeide om karriereveiledning?

Forskningsprosjektet er finansiert med FoU-midler fra Arbeids- og velferdsdirektoratet

Drammen, november 2019

Roger Kjærgård, Kirsten Bøckman, Torbjørg Raen Enerstvedt, May Britt Birkeland, Stian Fredriksen, Siw Gudbrandsen og Øyvind Flatland

Innhold

Sammendrag 7
Fokus på samhandling eller på sluttbruker 7
Brukermøtene 7
Samarbeid gjennom samskapt læring 9
1 Innledning 10
1.1. Bakgrunn 10
Partnerskap for karriereveiledning 11
1.2 Kunnskapsstatus 11
Karriereorientert veiledning i NAV 11
Fylkesvise karrieresentre 12
Samarbeid mellom karrieresentre og NAV 12
Partnerskap for karriereveiledning i Buskerud 13
Partnerskapet ønsket et forskningsprosjekt 13
1.3 Forskningsprosjektets organisering og oppbygning 14
Forskningsprosjektets budsjett og rapporteringsrutiner 14
Formidlingsaktiviteter 14
Forprosjekt 15
Hovedprosjekt 15
2. Prosjekt Drammen 17
2.1. Innledning 17
Bakgrunn og forskningsspørsmål 18
2.2. Metode 18
Skriftliggjøring av forventninger 19
Observasjon 19
Lydopptak 19
Fokusgruppeintervju 19
Forskningsprosjektleders rolle 19
2.3. Gjennomføring 19
Samveiledning 22
Karriereprogrammet 24
2.4. Resultat 26
Forskningsprosjektets betydning for flyktningene 26
Forskningsprosjektets betydning for virksomhetene 26

Hvordan dra nytte av erfaringene? 26
2.5. Diskusjon 27
2.6. Konklusjon og anbefalinger 28
3. Prosjekt Ringerike 28
3.1. Innledning 28
Bakgrunn og forskningsspørsmål 29
3.2. Metode 30
Supported Employment –metodikken (SE) 30
Karriereverktøy 31
Refleksjonslogger 33
Trekantsamtaler 33
Kollegaveiledning i gruppe ved bruk av kritisk refleksjon som metode 34
Caseverksted 34
3.3. Gjennomføring 34
Planlegging av prosjektet lokalt 34
Justering av prosjektet 34
Ulike samarbeidsformer 35
3.4. Resultat 37
Trekantsamtalene opplevdes som nyttige 37
Kollegaveiledning i gruppe og caseverksted opplevdes nyttig, men for tidskrevende 37
3.5. Diskusjon 38
3.6. Konklusjon med anbefalinger 38
4. Prosjekt Hallingdal 39
4.1. Innledning 39
Bakgrunn og forskningsspørsmål 39
4.2. Metode 40
Trekantsamtaler 40
Individuell karriereveiledning 40
DOTS 40
4.3. Gjennomføring 41
4.4. Resultat 42
4.5. Diskusjon 42
Utfordringen med å rekruttere deltakere 43
4.6. Konklusjon og anbefalinger 43
5. Prosjekt Kongsberg 44
5.1. Innledning 44

Sykefravær som fokusområde i samarbeidet mellom NAV og karrieresenter 45
Bakgrunn og forskningsspørsmål 45
5.2. Metode 46
Individuelle karriereveiledningssamtaler 46
vip24 som profil- og samtaleverktøy 46
Kvalitative intervjuer fra masteroppgave som supplement 47
Prosjektleders rolle 48
5.3. Gjennomføring 48
Systemnivå 48
Karriereveiledningsprosessen 49
Friskfaktorer og opplevelsen av sammenheng 50
5.4. Resultat 51
5.5. Diskusjon 52
5.6. Konklusjon og anbefalinger 56
6. Oppsummering, konklusjoner og anbefalinger 58
Organisering: 58
Har vi nådd målsettingen med forskningsprosjektet? 58
Fokus på samhandling eller på sluttbruker 58
Prosjekt Drammen 59
Erfaringer 59
Anbefalinger/Tiltak 59
Prosjekt Ringerike 60
Erfaringer 60
Anbefalinger/Tiltak 60
Prosjekt Hallingdal 61
Erfaringer 61
Anbefalinger/Tiltak 62
Prosjekt Kongsberg 62
Erfaringer 62
Anbefalinger/Tiltak 63
Generelle oppsummeringer og anbefalinger 63
Generelle erfaringer og anbefalinger 63
Figurer 64
Litteraturliste 65
Forprosjektrapport 67
1. Innledning 70

1.1 Bakgrunn 70
1.2 Forskningsprosjektets oppbygning 70
1.3 Rapportens oppbygning 70
1.4 Metode 71
2. Organisering 71
3. Anbefalinger 71
4. Undersøkelse av karrieresenterne 72
4.1 Ringerike 72
4.2 Hallingdal 72
4.3 Kongsberg 73
4.4 Papirbredden 73
5. Spørreundersøkelse blant ansatte ved NAV-kontorene 73
6. Intervjuer av ansatte på NAV 80
Kjennskap til Karrieresenteret 80
Fordeler ved bruk av Karrieresenteret 80
Karriereveiledning og utarbeidelse av aktivitetsplaner 81
Urealistiske mål 81
Karriereveiledning hos tiltaksarrangører 82
Vellykket karriereveiledning 82
Samarbeid 83
Konkrete forslag til samarbeid 83
Forskjeller i karriereveiledningen på Karrieresenteret og hos NAV 83
7. Intervju av ansatte på Karrieresentrene 84
Hvilke NAV-brukere vil ha mest nytte av karriereveiledning på Karrieresenteret 84
Henvisning og «bestilling» av en bestemt type karriereveiledning ved Karrieresenteret 84
Tilbakemelding til NAV etter gjennomført karriereveiledning 85
Vellykket karriereveiledning 85
Tett samarbeid og ulemper 85
Konkrete forslag til samarbeid 86
Forskjeller i karriereveiledningen på Karrieresenteret og hos NAV 86
8. Intervju av personer med oppfølging fra NAV etter gjennomført karriereveiledning 86
Utvelgelse 87
Hensikten med karriereveiledningen 87
Har NAV- veileder og karriereveileder samme mål? 87
Ulikheter i veiledningen fra NAV og Karrieresenteret 87
Samarbeid mellom NAV, karrieresenter og veisøker 87

Utbytte av karriereveiledningen 88
9. Samtaler med regionene 88
10. Anbefalinger for hovedprosjektet 89
Vedlegg 92
Intervjuguide, NAV-veiledere 92
Intervjuguide, Karriereveiledere 92
Intervjuguide, personer med oppfølging fra NAV 93

Sammendrag

Forskningsprosjektet «Karriereveiledning for NAV-brukere» har vært et samarbeidsprosjekt mellom NAV Vest-Viken,[1]Buskerud fylkeskommune ved Karriere Buskerud og Universitetet i Sørøst-Norge (USN).
Forskningsprosjektet har vært økonomisk støttet av FOU-midler fra Arbeids- og velferdsdirektoratet, og har vært organisert som et forprosjekt og et hovedprosjekt.
Samarbeidet mellom NAV Vest-Viken og Karriere Buskerud har foregått på to ulike nivå. Et hovedfokus har vært å prøve ut karriereveiledning på de målgrupper som ble bestemt med utgangspunkt i forprosjektet. Det andre fokus har vært å «løfte» de lokale prosessene for å se om det utkrystalliserer seg noen felles erfaringer som kan styrke og utvikle et samarbeid mellom NAV Vest-Viken og karrieresentre på institusjonsnivå, altså utover de lokale og brukerorienterte prosessene.

De lokale prosjektene hadde fokus på brukermøtene. Her fikk man i flere sammenhenger erfare konkrete utfordringer med regelverk, tid til å møtes, ulik forståelse av karriereveiledning osv. Disse erfaringene tok de lokale prosjektlederne med seg til prosjektmedarbeidermøter. Her ble de lokale brukererfaringer reflektert over og analysert, og i fellesskap kunne man komme frem til noen overordnede og generelle anbefalinger om samarbeid mellom NAV Vest-Viken og karrieresentre. Samtidig er det viktig å understreke at det er tilrettelegging av de lokale, brukerorienterte karriereveiledningsmøtene i de fire prosjektene som er «fundamentet» i dette forskningsprosjektet.

Fokus på samhandling eller på sluttbruker

Målsetningen i forskningsprosjektet brukte ord som «klar arbeidsfordeling» og «gode kriterier». Dette er statiske begrep som kan gi noen øyeblikksbilder av en samhandling. De konkrete samarbeidsformene er viktig for de brukerne som til enhver tid har behov for tjenestene vi samhandler om. Vel så viktig som å peke på konkrete rutiner og klar arbeidsfordeling er det å bygge sterkere strukturer for samhandling og samskaping mellom organisasjoner som må bygge lag rundt brukerne. Gjennom prosjektperioden har det blitt enda tydeligere at det offentlige er i stadig endring, og rutiner og arbeidsfordeling vil kunne utdateres raskt. Da blir det viktig å bygge opp sterke strukturer med tillit til hverandre og opplevelse av felles mål som er robuste i endring og kan justere kursen.

De fire lokale prosjektene har styrket forståelsen for, og kjennskap til hverandre på tvers av organisasjonene. Forskningsprosjektet har gjennom fire brukerorienterte prosjekter gitt konkrete eksempler på hvordan samhandling kan foregå og gi merverdi for brukerne og organisasjonene. Konkret samarbeid mellom organisasjonene over såpass lang tid har gitt mulighet til skape dypere forståelse og relasjoner mellom NAV Vest-Viken og karrieresentre.

I det følgende vil vi gi en kortfattet oppsummering av de lokale prosjektene og til slutt vil vi peke på noen generelle betraktninger om hvordan et samarbeid mellom NAV Vest-Viken og karrieresentre kan ta hensyn til i sitt videre samarbeid.

Brukermøtene

Hovedprosjektet (1.9.2017 – 1.12.2018) ble organisert som fire selvstendige forskningsprosjekter, lokalisert til Drammen, Kongsberg, Hallingdal og Ringerike. Aksjonsforskning ble valgt som forskningsdesign for alle prosjektene, men med ulike metodiske redskap avhengig av mål og

[1] NAV ble omorganisert fra 1.1.2019, og tidligere NAV Buskerud ble da del av den nye regionen NAV Vest-Viken

målgrupper. Det valgte forskningsdesign innebar at utvalgte NAV kontor i Vest-Viken og de fire karrieresentre i Buskerud samarbeidet om gjennomføring av de ulike «aksjonene».
Følgende målgrupper ble valgt for utprøving i hovedprosjektet:

1. **Drammen**
   Karriereveiledning for flyktninger, med fokus på deltakere i introduksjonsprogram.
2. **Ringerike**
   Karriereveiledning og arbeidsinkludering, med fokus på samarbeid med jobbspesialister.
3. **Hallingdal**
   Karriereveiledning for ungdom, med fokus på dem som omfattes av ungdomsgarantien i NAV.
4. **Kongsberg**
   Karriereveiledning for sykmeldte, med fokus på tidlig intervensjon av karriereveiledning for sykmeldte.

Forskningsprosjektet hadde brukerne som sitt hovedfokus. Karriereveiledning skulle prøves ut på ulike brukere av NAV. Erfaringene fra utprøvingene ble så diskutert og analysert i de fire forskningsprosjektene, samt i prosjektledelsen.

Drammen
Den endelige problemformuleringen i Drammen ble: *Hvordan kan samarbeid mellom NAV Drammen, Papirbredden karriersenter og Introduksjonssenteret i Drammen styrke flyktningers tilknytning til samfunn og arbeidsliv?*

I Drammen valgte man å satse på to konkrete samarbeidsformer: samveiledning av enkeltpersoner og samskaping av et felles karriereprogram. Gjennom samveiledningen av enkeltpersoner ble man oppmerksom på at fokusområdet for karriereveiledningen var ulikt hos introduksjonssenteret, karrieresenteret og NAV. Her fikk de ulike instansenes perspektiv på hva som var god karriereveiledning for målgruppen og komplementere hverandre ved å beholde perspektivene som likeverdige. De ulike perspektivene fikk like mye spillerom, samtidig som de tre institusjonene bestrebet seg på å tilpasse de ulike perspektivene i en helhetlig veiledningsstrategi. På denne måten unngikk man at flyktningene på egenhånd måtte balansere de ulike «institusjonelle logikkene» som preget karriereveiledningen fra sted til sted i utarbeidelsen av sine handlingsplaner. Dette bidro til bedre og mer reell brukermedvirkning.
Et av spørsmålene som ble stilt i forskningsprosjektsøknaden var hvor tett samarbeidet mellom NAV-kontorene og karrieresentrene skulle være? Ett synspunkt var at det bør være tette skott slik at karriereveiledningen blir helt uavhengig og dermed helt løsrevet fra NAVs stønader og aktivitetsplikt. Det kan argumenteres for at dette gir mer reell brukermedvirkning i å stake ut kursen videre. Forskningsprosjektet i Drammen prøvde imidlertid ut den helt motsatte strategien. Erfaringen herfra ble at samskapende karriereveiledning mellom NAV, karrieresenter og kommune økte både den reelle brukermedvirkningen og gjorde det enklere for veilederne å bidra til raskere tilknytning til samfunn og arbeidsliv for de utvalgte NAV-brukerne, enn når karriereveiledningen foregikk løsrevet og med tette skott.

Ringerike
På Ringerike ble følgende problemformulering valgt: *Prosjektet skal prøve ut ulike samarbeidsformer mellom karrieresenteret og jobbspesialistene, med fokus på når i SE-metodikken det er*

hensiktsmessig med veiledning fra karrieresenteret som kan føre til at brukere kommer ut i lønnet arbeid.
På Ringerike ble det forsøkt flere samarbeidsformer, blant annet caseverksted, frokostmøter, kollegaveiledning i gruppe og trekantsamtaler. Av disse var det trekantsamtalene som fungerte best. På grunn av at jobbspesialist-teamet var under etablering, ble det vanskelig å prioritere de mer tidskrevende samarbeidsformene. Det er derfor grunn til å anta at det var litt for prematurt å starte opp et forskningsprosjekt med fokus på jobbspesialistteamet når de var under etablering. Man erfarte, på tross av det at samarbeidet hadde potensiale og møtte et behov hos jobbspesialistene.

Det er ikke et fast sted i SE-metodikken karriereveiledning kan benyttes, men en tendens viser at det er i fase 2, yrkeskartlegging og karriereplanlegging, jobbspesialisten gjerne møter motstand og ønsker karriereveiledning. Tilbakemeldingene fra jobbspesialistene var at de etter en trekantsamtale kom videre i egen prosess med arbeidssøker.

Hallingdal
I Hallingdal ble følgende forskningsspørsmål valgt: *Hvilket utbytte kan ungdom ha av karriereveiledning når han eller hun utarbeider handlingsplan, og hvilket utbytte kan NAV-veiledere ha av et trekantsamarbeid mellom NAV, karrieresenteret og ungdom?*
For å få svar på forskningsspørsmålene ble det valgt å prøve ut individuelle karriereveiledningssamtaler, trekantsamtaler og åpen refleksjon i samarbeidsmøter mellom NAV og karrieresenteret.
Alle ungdommene som deltok i forskningsprosjektet oppga at de hadde en positiv opplevelse av å komme til karriereveiledning. NAV opplevde også at ungdommene ble mer klar over hvilke muligheter de hadde, og at karriereveiledningen virket motiverende for ungdom som tidligere ikke hadde uttalte ønsker og behov overfor NAV-veilederne. NAV-veilederne som deltok i prosjektet trakk også spesielt frem karrieresenterets uavhengige og nøytrale rolle, i forhold til NAVs forvaltningsrolle, som styrkende for prosjektdeltakerne.

Kongsberg
På Kongsberg ble følgende problemformulering valgt: *Hvordan kan et systematisk samarbeid på systemnivå og brukernivå mellom NAV- Kongsberg og karrieresenteret bidra til at sykmeldte ved hjelp av karriereveiledning kan få avklart sin situasjon raskere for å komme ut i høvelig arbeid.*

35 sykmeldte deltok i forskningsprosjektet. Det ble gjennomført en karriereveiledningsprosess over 3-4 uker med alle deltakerne, der ulike verktøy ble brukt i den hensikt å få et resultat som munnet ut i en hensiktsmessig plan for den enkelte. NAV-Kongsberg sendte et tilbudsbrev om karriereveiledning til de sykmeldte og Karrieresenteret gjennomførte veiledningen.

Alle som deltok i prosjektet fikk utarbeidet en oppsummering og handlingsplan, der konkrete aktiviteter og tiltak for å komme tilbake til høvelig arbeid ble synliggjort.

Oppsummert ga NAV- Kongsberg tilbakemelding på at de har hatt god nytte av prosjektet og at de har blitt mer bevisste på å kunne benytte karriereveiledning for sykmeldte.

Samarbeid gjennom samskapt læring

Ulikt samfunnsmandat men sammenfallende mål

NAV og karrieresentre har ulikt samfunnsmandat, men også tydelige sammenfallende mål og berøringsflater. Dette har vært utgangspunktet for å prøve ut samarbeid mellom de to institusjonene. Partnerskap for karriereveiledning har vært og er den overordnede samarbeidsstruktur for dette samarbeidet i Buskerud (Vest-Viken).

«Bottom – Up» som samarbeidsmetode

Forskningsprosjektet har vist at det er mulig å finne fram til lokale og brukerorienterte måter å samarbeide på. Et praksisnært, lokalt og brukerorientert samarbeid mellom fire utvalgte NAV kontor i Buskerud (Vest-Viken) og fire Karrieresentre i Buskerud viser at det er mulig å arbeide komplementært og utvikle samskapt læring. Forskningsprosjektet har også synliggjort at samarbeid gir kunnskap om hverandres kompetanse. Samskapt læring eller aksjonsforskning har bidratt til et dynamisk samarbeid der ulike mål, aktiviteter og samarbeidsmåter har blitt justert og prøvd ut underveis. Denne «Bottom – Up» metode har vist at samarbeid kan innrettes som en dynamisk prosess over tid, der samhandling mellom utvalgte NAV kontor og Karrieresentre i Buskerud (Vest-Viken) kan utvikles.

1 Innledning

1.1. Bakgrunn

Både nasjonalt og internasjonalt har karriereveiledning blitt et viktig virkemiddel ved omstilling i arbeidsmarkedet (European Commission, 2004; OECD, 2004). Begrepene livslang læring og livslang veiledning er knyttet tettere sammen. I 2016 fikk vi i Norge den første offentlige utredning om karriereveiledning NOU 2016:7 (2016) *Norge i omstilling – karriereveiledning for individ og samfunn*. Her understrekes karriereveiledningens betydning for ulike målgrupper relatert til arbeid og utdanning, og da spesielt knyttet til ulike omstillingsprosesser og overganger for den enkelte.

NOU 2016:7 synliggjør også de mange aktører som er involvert i, og tilbyr karriereveiledning ut ifra sine sammenhenger. Her kan nevnes NAV, grunnopplæringen, karrieresentre, høyere utdanning, forsvaret og kriminalomsorgen.
Karriereveiledning kan være ulikt definert av karriereteoretikere og av politisk-økonomiske organisasjoner som EU, OECD og av European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN). En mye brukt definisjon av karriereveiledning er OECDs definisjon fra 2004:

> Karriereveiledning viser til tjenester og aktiviteter som skal hjelpe personer, uavhengig av alder og tidspunkt i livet, til å ta valg når det gjelder utdanning, opplæring og arbeid, og til å håndtere egen karriere.
> Tjenestene kan finnes i skoler, på universiteter og høgskoler, i opplærings-institusjoner og i arbeidsmarkedstjenester, på arbeidsplassen, i frivillig eller i privat sektor.
> Aktivitetene kan foregå på individuell basis eller i grupper, og i samme rom eller over avstand (inkludert telefon og nettbaserte tjenester). Disse kan inkludere informasjon (i trykket form, på nett eller annet), tester, veilednings-samtaler karriereutviklingskurs og programmer (for å hjelpe personer til å utvikle selvbevissthet, bevissthet om muligheter og karrierehåndterings-ferdigheter), smakebitkurs (for å sammenligne alternativer før valg), jobb-søkerkurs og hjelp i overgangsfaser. (OECD, 2004)

Karriereveiledningsbegrepet skiller ofte mellom en bred og smal forståelse (Lindh, 1997). Den smale forståelsen er begrenset til det som skjer i møtet mellom veiledningssøker og veileder, mens den

brede omhandler karriereveiledning som et helhetlig tjenestetilbud, inkludert veiledningsmøtet. I denne forskningsrapporten legges den brede forståelsen av karriereveiledning til grunn.

Partnerskap for karriereveiledning

Ifølge NOU 2016: 7 *Norge i omstilling – karriereveiledning for individ og samfunn* er det siden første halvdel av 2000-tallet gitt forsøksmidler og statlig tilskudd til etablering av fylkesvise partnerskap for karriereveiledning mellom karriereveiledningsaktørene i fylkene. Partnerskapene består hovedsakelig av fylkeskommunen og NAV, men kan også ha andre aktører med som kommuner, partene i arbeidslivet og universitet og høgskoler.
NOU 2016:7 peker videre på partnerskap som en aktuell samarbeidsform. I NOU 2003:16 (2003)*I første rekke,* ble behovet for partnerskap beskrevet slik: «*De største utfordringene i Norge på dette området i dag er at det ikke finnes noen felles strategi og samordning, at veiledningstilbudet er mangelfullt, og at kvaliteten på veiledningen er varierende på grunn av manglende retningslinjer og kvalitetskrav».* I St.meld.nr.30 (2003-2004) *Kultur for læring,* initierte det daværende Utdannings- og forskningsdepartementet *«etablering av regionale partnerskap for utdannings- og yrkesrådgivning på fylkesnivå».* Partnerskap ble vurdert som en «*god måte å ivareta samarbeidsoppgavene og involvere partene på».*
Målet med de fylkesvise partnerskap for karriereveiledning er å bedre tilgang til og kvalitet i det offentlige karriereveiledningstilbudet gjennom samordning og samarbeid.

1.2 Kunnskapsstatus

Karriereorientert veiledning i NAV

De fleste arbeidsrettede oppfølgingsløp i NAV har elementer av karriereveiledning, og omtales ofte som karriereorientert veiledning. NOU 2016:7 (2016, s. 178)*Norge i omstilling – Karriereveiledning for individ og samfunn* skriver følgende:

> Arbeidsrettet oppfølging er et sentralt begrep når det gjelder karriere-veiledning i regi av NAV. «Arbeid først» er hovedfokus i den arbeidsrettede oppfølgingen i NAV, både knyttet til kartlegging, behovsvurdering og arbeids-evnevurdering. Veiledningen har elementer av karriereveiledning, men har det at personer skal komme «raskt i arbeid» som veiledningens mål. Dette betyr at det legges mindre vekt på å tilby hele utdanningsløp for arbeidssøkere uten nedsatt arbeidsevne.

I NOU 2016:7 (2016, s. 178) er også begrepet karriereveiledning i NAV omtalt:

> Begrepet karriereveiledning nevnes i liten grad i lov eller forskrift i NAV. Begrepet benyttes i NAV, men bruken har vært til dels uklar. En oppklaring har vært etterspurt. Ved utviklingen av Veiledningsplattformen, ble det gjort en begreps-avklaring som kan tydeliggjøre hvordan begrepet karriereveiledning kan forstås i NAV-sammenheng. I fordypningsmodulene blir det gjort et skille mellom karriere-veiledning og det som blir kalt *karriereorientert veiledning*. Skillet tar utgangspunkt i at veiledning i NAV må foregå innenfor det som er NAVs samfunnsoppdrag, definert som «arbeid først».
> Det betyr at veiledning i NAV vil være orientert mot å legge til rette for raskeste

> vei til passende arbeid (i tråd med arbeidslinja). Det vil være et fokus i veiledningen på den konkrete situasjonen og mot å finne løsninger som både tar hensyn til NAVs rammer og regelverk og til den enkelte NAV-brukers behov. En NAV-veileder vil derfor måtte ha delt lojalitet, både til brukeren og til NAVs samfunnsoppdrag.

Fylkesvise karrieresentre

Å etablere fylkesvise karrieresentre har (NOU 2016:7, 2016, s. 60) vært et sentralt tiltak for å nå målene for partnerskapene. I St.meld.nr.44 (2008, s. 23) *Utdanningslinja*, beskrives formålet med fylkesvise partnerskap for karriereveiledning på følgende måte:

> Partnerskapene er opprettet for å styrke regional koordinering, sørge for samordning og støtte lokale behov i karriereveiledningsarbeidet. Videre skal de være en støtte for rådgivningen i skolen og styrke veiledningen i overgangen mellom grunnskolen og videregående opplæring. Karriere-sentre er ett av flere virkemidler som Partnerskap for karriereveiledning tar i bruk.

NOU 2016:7 (2016, s. 63)sier følgende om fylkesvise karrieresentre:

> De fylkesvise karrieresentrene tilbyr samlet sett tjenester til veiledningssøkere, veiledere, bedrifter og andre. Sentrene er tilbydere av karriereveiledning for individer (førstelinjetjeneste) og tjenester til sektorveiledningsaktører og bedrifter, for eksempel kompetanseutviklingstiltak for rådgivningen i grunn-opplæringen og veiledningen i NAV.

Samarbeid mellom karrieresentre og NAV

To tredjedeler av karrieresentrene i Norge eies av fylkeskommunene alene. Åtte sentre har flere eiere, i hovedsak NAV-fylke i tillegg til fylkeskommunen (NOU 2016:7, 2016). I Buskerud er NAV-fylke og Buskerud fylkeskommune eiere av de fire karrieresentrene.

Både NOU 2016: 7 og PROBA samfunnsanalyse peker på viktigheten og betydningen av samhandling innenfor karriereveiledning. PROBA´s rapport *Evaluering av de fylkesvise karrieresentrene – med søkelys på samhandlingen med NAV,* peker på følgende:

> Vi finner store forskjeller mellom både fylkene og karrieresentrene når det gjelder finansiering, organisering, målgrupper og samhandlingen med NAV. Noe skyldes lokale prioriteringer rundt økonomi og hvilke oppgaver som er lagt til sentrene. Ulike oppfatninger rundt grenseflaten mellom karrieresenteret og NAV er også en viktig forklaring: Vi tenker her spesielt på håndtering av NAV-brukere og hvilken rolle senteret skal ha for kompetanseutvikling i karriereveiledning ovenfor NAV-ansatte. Hvis sentrale myndigheter ønsker å påvirke satsingen på karrieresentre i sterkere grad enn i dag anbefaler vi en mer omfattende regulering av hva et karrieresenter skal være, samt hvordan de skal organiseres og finansieres. I tillegg til styring gjennom de statlige ordningene som forvaltes av Vox kan NAV fylke få et tydeligere mandat på hvordan de skal forholde seg til karrieresentrene. Vi tenker her både på føringer når det gjelder håndtering av Nav-brukere og kompetanseutveksling/samhandling mellom sentrene og NAV.

(Proba samfunnsanalyse, 2014, s. 1)

Partnerskap for karriereveiledning i Buskerud

Partnerskap for karriereveiledning i Buskerud ble etablert i 2012, og ved oppstarten var følgende aktører med: Buskerud fylkeskommune ved Utdannings- og utviklingsavdelingen, Fylkesmannen, LO, NHO, NAV Buskerud, Virke og Høgskolen i Buskerud og Vestfold.

En sentral oppgave var å få etablert karrieresentre i Kongsberg og på Ringerike. Hallingdal og Papirbredden karrieresenter i Drammen var allerede etablert.

I 2016 bestod Partnerskap for karriereveiledning av følgende aktører: Buskerud fylkeskommune ved Utdannings- og utviklingsavdelingen, NAV Buskerud og Høgskolen i Sørøst Norge.

Karriere Buskerud organiserer de fire karriersentrene i Buskerud, under en felles leder. Organisasjonen ble etablert i 2016, som et partnerskap mellom Buskerud fylkeskommune og NAV Buskerud, og kommunene ble invitert med som bidragsytere på lokalt nivå. Hovedstyret har representanter for eiere og representanter for kommunene i de fire regionene.

Karriere Buskerud presenterer seg i 2019 på følgende måte: *«I karrieresentrene samarbeider ansatte fra fylkeskommunen, NAV og kommunene om å gi karriereveiledning til enkeltpersoner og grupper. I tillegg driver karrieresenterne kompetanseheving av karriereveiledere i NAV og i grunnopplæringen. Karrieresentrene bidrar også i omstillingsprosesser i arbeidslivet og kan tilby bistand til kompetansekartlegging og analyse av kompetansebehov. Karrieresentrene tilbyr flere typer kurs for ledere og arbeidstakere i forhold til kompetanseutvikling.»*[2]

Partnerskapet ønsket et forskningsprosjekt

Partnerskap for karriereveiledning i Buskerud søkte i 2016 Arbeids- og velferdsdirektoratet om økonomiske midler til et forskningsprosjekt. Det ble gjort på bakgrunn av tydelige føringer fra sentrale myndigheter(NOU 2016:7, 2016) og Vox (nå Kompetanse Norge),[3] om viktigheten av samarbeid mellom aktørene på karriereveiledningsfeltet.

Følgende oppfatninger lå til grunn for søknaden

- Mange NAV-brukere blir "henvist" til karriereveiledning på karrieresenter, men det skjer litt tilfeldig avhengig av veileders kjennskap til karriereveiledning og tilgjengelig karrieresenter i nærheten.
- Kjennskap til karrieresentre og hva de kan tilby er lite kjent på NAV kontor i Buskerud.
- Det finnes lite kunnskap om hvordan karriereveiledning virker inn på NAV-brukeres muligheter til å lykkes med permanent tilknytning til arbeidsmarkedet.
- Samarbeidet mellom NAV-kontor i nærheten av de fire karrieresentrene fungerer ulikt.
- Partnerskap for karriereveiledning trenger «objektiv» kunnskap om hvordan samarbeidet mellom NAV-kontor og karrieresentre fungerer i Buskerud.

[2] www.karrierebuskerud.no
[3] https://www.kompetansenorge.no/karriereveiledning

1.3 Forskningsprosjektets organisering og oppbygning

Etter tildeling av økonomisk støtte fra Arbeids- og Velferdsdirektoratet våren 2016, ble forskningsprosjektet organisert som et samarbeid mellom NAV Buskerud, Universitetet i Sørøst-Norge (USN) og Buskerud fylkeskommune (BFK):

Prosjektledelse:	USN: 1.amanuensis	Roger Kjærgård (forskningsleder)
	NAV: Seniorrådgiver	Per Magne Pedersen (2016-2018)
	Seniorrådgiver	Torbjørg Raen Enerstvedt (2019)
	BFK: Rådgiver	Liv-Marie Bakka (2016-2017)
	Leder Karriere Buskerud	Kirsten Bøckman2018-2019)
Referansegruppe:	USN: Instituttleder	Tone Strøm
	NAV: Avdelingsdirektør	Ingar Heum
	Karriere Buskerud:	Leder Kirsten Bøckman
Prosjektmedarbeidere:	Ringerike: Karriereveileder	May Britt Birkeland
	Kongsberg: Karriereveileder	Siw Gudbrandsen
	Hallingdal: Leder-ungdomsteamet NAV i Hallingdal	Janet Albrigtsen (2016-2017)
	Karriereveileder og Koordinator	Øyvind Flatland (2018-2019)
	Drammen: OT – rådgiver/universitets-lektor	Stian Fredriksen

Prosjektmedarbeiderne ble tilsatt i 20 % stillinger og de representerte de ulike regionene Drammen, Ringerike, Kongsberg og Hallingdal. I utgangspunktet ønsket vi to prosjektmedarbeidere fra NAV og to prosjektmedarbeidere fra karrieresentrene. Dette endret seg imidlertid underveis i forskningsprosjektet i Hallingdal og i Drammen.

I denne sammenheng kan det også nevnes at prosjektmedarbeiderne Siw Gudbrandsen og Stian Fredriksen i prosjektperioden også har vært masterstudenter i karriereveiledning ved Universitetet i Sørøst-Norge. De har skrevet sine masteroppgaver i tilknytning til forskningsprosjektet Forskningsprosjektet ble organisert som et forprosjekt (september 2016 – mai 2017) og et hovedprosjekt (august 2017 – september 2019).

Forskningsprosjektets budsjett og rapporteringsrutiner

Arbeids- og velferdsdirektoratet støttet forskningsprosjektet med 2.470.000 kroner. NAV, BFK og USNs egenandel har vært på 725.000 kroner. Totalrammen for forskningsprosjektet har således vært 3.195.000 kroner.
Hvert tertial er det levert inn underveisrapport til Arbeids- og velferdsdirektoratet for å synliggjøre framdrift, formidlingsaktiviteter og eventuelle avvik.

Formidlingsaktiviteter

I tillegg til at Arbeids- og velferdsdirektoratet forventer «spredningsaktiviteter, har det vært viktig for prosjektet å komme i kontakt med andre fagmiljøer som jobber med liknende problemstillinger eller tilliggende fagfelt. Målet har vært å lære av andres arbeid og å dele egne erfaringer med de som

måtte finne disse interessante. En slik åpen faglig dialog har en verdi i seg selv, og for prosjektgruppa har det vært svært inspirerende å ta del på to internasjonale og en nasjonal konferanse der forskningsprosjektet har blitt presentert.

I september 2019 ble forskningsprosjektet avsluttet med en spredningskonferanse på Universitetet i Sørøst-Norge. Her ble resultatene fra forskningsprosjektet presentert for 140 deltakere.

Forprosjekt

Forprosjektets mål var å framskaffe et tydelig kunnskapsgrunnlag til hovedprosjektet gjennom å:

- avklare grenseflater mellom NAV og karrieresentre i utøvelse av karriereveiledning
- konkretisere brukergrupper av NAV som har behov for og nytte av karriereveiledning
- klargjøre kriterier for henvisning til karriereveiledning
- avklare karriereveiledningsmetoder og aktiviteter

Metode i forprosjektet

Kunnskapsgrunnlaget i forprosjektet bestod av:

- Litteratursøk fra rapporter og årsmeldinger fra NAV og Buskerud fylkeskommune
- Spørreundersøkelse blant ansatte i NAV og karrieresentrene.
- Telefonintervjuer blant ansatte på NAV-kontor, ansatte på karrieresentre, og brukere av karriereveiledningstjenester.
- Videomøter med ledere av prosjektene «Sykemeldte» og «Aktive planer» og ledere ved NAV-kontor og karrieresentre.
- Dialogmøter med ledere ved NAV-kontor og karrieresentre i de fire regionene.

Anbefalinger fra forprosjektet til hovedprosjektet

Etter forprosjektet møttes representanter fra NAV Buskerud og karrieresentrene for å gjennomgå resultatene og bidra med innspill i utformingen av hovedprosjektet. Følgende funn fra forprosjektet ble presentert:

- Samarbeidet mellom NAV-kontor og karrieresentre bør systematiseres gjennom avtaler og det bør sees på rutiner for: informasjon, henvisning, tilbakemelding.
- Kunnskap om NAVs tjenester og karrieresenternes tjenester må gjensidig styrkes.
- Det bør prøves ut ulike karriereveiledningsmetoder for sykemeldte og ungdommer, både gruppeveiledning og trekantsamtaler.
- Det bør arbeides med hvordan karriereveiledning kan bli en del av aktive planer, herunder fokus på brukermedvirkning.
- Ungdom, sykemeldte og innvandrere/flyktninger er brukere som kan ha stor nytte av karriereveiledning.
- Samarbeid mellom jobbspesialister og karrieresentre bør utredes.
- Digital karriereveiledning og NAVs kanalstrategi bør vurderes samordnet.

Hovedprosjekt

Forskningsområder og metode i hovedprosjektet

Etter drøfting av funn i forprosjektet og samtale med NAV og karrieresentrene i de fire regionene, ble følgende fire områder valgt for hovedprosjektet:

1. **Drammen**
   Karriereveiledning for flyktninger, med fokus på deltakere i introduksjonsprogram.
2. **Ringerike**
   Karriereveiledning og arbeidsinkludering, med fokus på samarbeid med jobbspesialister.
3. **Hallingdal**
   Karriereveiledning for ungdom, med fokus på dem som omfattes av ungdomsgarantien i NAV.
4. **Kongsberg**
   Karriereveiledning for sykmeldte, med fokus på tidlig intervensjon av karriereveiledning for sykmeldte.

Aksjonsforskning

Forprosjektrapporten gav et klart bilde av hvilke målgrupper og målområder vi skulle forske videre på i hovedprosjektet.

Ulike forskningsdesign kunne være relevante, men med utgangspunkt i at forskningsprosjektet skulle finne fram til forbedringsmuligheter i samarbeidet mellom NAV og karrieresentre, samt at forprosjektet hadde pekt på konkrete områder, ble aksjonsforskning valgt som forskningsdesign. Aksjonsforskning handler om forbedring av praksis, deltakelse av dem forskningen gjelder og demokratiske prosesser. Dette beskrives utfyllende i *Handbook of action research: Participative inquiry and practice.* Her gir Peter Reason og Hilary Bradbury en arbeidsbeskrivelse på aksjonsforskning

> (…) action research is a participatory, democratic process concerned with developing practical knowing in the pursuit of worthwhile human purposes, grounded in a participatory worldview which we believe is emerging at this historical moment. It seeks to bring together action and reflection, theory and practice, in participation with others, in the pursuit of practical solutions to issues of pressing concern to people, and more generally the flourishing of individual persons and their communities.
>
> (Reason & Bradbury, 2001, s. 1)):

Hovedprosjektet ble organisert i fire regionale forskningsprosjekt med en forskningsleder i hver region. Hver region knyttet til seg medforskere fra NAV og andre relevante samarbeidspartnere. Det varierte i hver region hvor stor den regionale forskergruppen ble, og hvordan de deltok i prosjektet.[4]

Alle regionale forskningsledere ble tilsatt i 20 %-stillinger i hovedprosjektet.

De fire regionale forskningslederne møtte jevnlig med den overordnede forskningsledelsen som bestod av en representant fra NAV Vest-Viken, Karriere Buskerud og Universitetet i Sørøst-Norge.

I tillegg ble det organisert en referansegruppe fra NAV Vest-Viken, Buskerud fylkeskommune og Universitetet i Sørøst-Norge.

[4] Se de ulike regionale forskningsprosjektene

Svakheter ved forskningsdesignet

Å forske på og i praksis over tid vil innebære både personalmessige og organisatoriske endinger. Dette har også vært tilfelle i noen av de ulike regionale forskningsprosjektene. Her kan nevnes:

Aksjonsforskning forutsetter aktive og tilgjengelige medforskere. Å finne tid eller å prioritere forskning i en travel hverdag kan for noen være vanskelig.

Generell forskningskompetanse og spesiell aksjonsforskningskompetanse har vært ulik i de ulike regionale forskningsprosjektene. Dette har vært forsøkt kompensert ved å gi innføring i aksjonsforskning for alle deltakere på oppstartsseminaret før hovedprosjektet, samt ved veiledning underveis i de regionale forskningsprosjektene.

Sykdom, forsinkelser og endringer i lokal organisering har også medført utsettelser i forskningsprosessen ved noen av de regionale prosjektene.

Forskningsprosjektet styrker

Lederne av de regionale forskningsprosjektene har vist en kontinuerlig evne og vilje til å tilpasse seg lokale forhold. Det har innbefattet omstruktureringer, motivering av medforskere, oppfølging og tilrettelegging av karriereveiledning for brukere, samt å være forskere ved siden av ordinært arbeid.

To av de regionale forskningslederne har i prosjektperioden vært masterstudenter i karriereveiledning ved Universitetet i Sørøst-Norge.

Målgrupper og forskningsspørsmål har gitt lokale metodiske tilpasninger. Dette har gitt de regionale forskningsprosjektene mulighet til å være relevante i sin empiritilgang. For nærmere informasjon, se de ulike regionale forskningsprosjektene.

2. Prosjekt Drammen

Forskningsprosjektleder:

Stian Fredriksen, universitetslektor/OT-rådgiver

Forskningsprosjektmedarbeidere:

- NAV Drammen: Duli Axhami (veileder, NAV Drammen), Camilla Gunnerud (integreringskoordinator, NAV Buskerud)
- Drammen kommune, Introduksjonssenteret: Eva Stefansson (programrådgiver), Espen Eriksen Schartum (programrådgiver), Amund Feyling (programrådgiver), Safia Hussein Ali Grand (avdelingsleder)
- Papirbredden karrieresenter: Tove Løvdal (karriereveileder), Linda Christine Mikkelsen (karriereveileder) og Per Christian Lervik (karriereveileder).

2.1. Innledning

Tettstedet Drammen er landets femte største og den bymessige bebyggelsen strekker seg langt ut over kommunegrensene; inn i Lier, Røyken, Nedre Eiker og Øvre Eiker. Tettstedets samlede befolkning er på 118 000 innbyggere. Drammen kommune har 69 000 innbyggere og er den tiende største i landet, etter folketall. Cirka 28 prosent av Drammens befolkning har innvandrerbakgrunn. Papirbredden karrieresenter ble etablert i 2007 og tilbyr karriereveiledningstjenester for Drammensregionen. Karrieresenteret gjennomførte cirka 1300 veiledningstimer for omtrent 1000 personer i 2018. Veiledere fra oppfølgingstjenesten og nettverksrådgiver i fylkeskommunen er også tilknyttet karrieresenteret.

NAV Drammen har i overkant av 150 ansatte, og er det klart største NAV-kontoret i Buskerud. Kontoret har en egen integreringskoordinator, som tilhører en avdeling for oppfølging mot arbeid. I løpet av forskningsperioden har kontoret etablert et eget team som jobber med prosjekter knyttet til integrering. NAV Drammen har en NAV-veileder som jobber 100 % på karrieresenteret med karriereveiledning. Papirbredden har også diverse gruppeveiledning for brukere fra NAV Drammen.

Bakgrunn og forskningsspørsmål

På bakgrunn av den store andelen av mennesker med innvandrerbakgrunn i Drammensregionen ønsket ledelsen i NAV Drammen at forskningsprosjektet skulle omhandle denne gruppen. Papirbredden karrieresenter hadde mye erfaring i å veilede mennesker med innvandrerbakgrunn. Karrieresenteret var også tilknyttet et prosjekt om karriereveiledning på asylmottak i 2017[5].

Fra forprosjektet hadde vi funnet at en stor del av de ansatte på NAV og karrieresentre mente at innvandrere og flyktninger ville ha spesielt god nytte av karriereveiledning, uten at det hadde blitt kartlagt hvordan respondentene mente at slik karriereveiledning burde gjennomføres.

Som bakgrunn for å lage problemstilling for prosjektet i Drammen hadde vi tre forutsetninger forankret i prosjektsøknad, forprosjekt og planleggingsmøter med ledelsen i deltakende organisasjoner:

1. Forskningsprosjektet skulle utvikle samarbeid mellom NAV Drammen og Papirbredden karrieresenter.
2. Brukergruppen var avgrenset til å gjelde NAV-brukere med innvandrerbakgrunn.
3. Forskningsprosjektet skulle prøve ut hvordan karriereveiledning kunne bidra til å få brukergruppen raskere i arbeid.

Intervjuene og spørreundersøkelsen i forprosjektet viste at karriereveilederne på karrieresenteret tidvis opplevde NAVs målsetting om «raskest mulig ut i arbeid» som begrensende dersom de måtte forplikte seg til å følge denne målsettingen strengt i individuelle karriereveiledningssamtaler (NOU 2016:7, 2016, s. 177). Prosjektgruppen valgte derfor begrepet **tilknytning** til samfunn og arbeidsliv fremfor *raskest mulig ut i arbeid*. På denne måten ønsket prosjektgruppen å åpne for flere samtidige perspektiv i veiledningen, som for eksempel sosial inkludering, **varig** arbeid og likemannsveiledning (NOU 2016:7, 2016, s. 26). Vår første problemstilling i Drammensprosjektet ble derfor:

Hvordan kan samarbeid mellom NAV Drammen og Papirbredden karriersenter styrke innvandreres tilknytning til samfunn og arbeidsliv?

Noe senere i prosjektet valgte vi å avgrense brukergruppen ytterligere, til kun å gjelde deltakere i introduksjonsprogram for flyktninger, samtidig som vi utvidet samarbeidet til også å gjelde Introduksjonssenteret i Drammen. Årsaken til dette forklares i beskrivelsen av gjennomføringen.

2.2. Metode

I tillegg til at prosjektet i Drammen var et aksjonsforskningsprosjekt som skulle «prøve ut, handle, reflektere over handling, endre og prøve ut igjen for å finne frem til god praksis», valgte vi å ta i bruk flere ulike metodiske hjelpemidler, både for å dokumentere funnene, sørge for fremdrift og for å kunne svare på problemformuleringen på en etterrettelig måte.

[5] https://www.kompetansenorge.no/Tilskudd-og-tilsyn/tilskudd-til-karriereveiledning-i-asylmottak-for-2017/

Refleksjonslogg

Hensikten med å bruke refleksjonslogger var å dokumentere veiledernes umiddelbare tanker og følelser, samt stimulere til refleksjon rundt utvalgte temaer. Vi brukte refleksjonslogger umiddelbart etter veiledning av veisøkere og som en del av den interne evalueringen. Eksempler på spørsmål i loggene var: Hva fungerte bra og (trolig) hvorfor, hva var eventuelt vanskelig/utfordrende, og hva kan gjøres annerledes? I den interne evalueringen brukte vi refleksjonslogger som spurte om hva prosjektdeltakerne opplevde at aksjonsforskningsprosjektet hadde betydd for flyktningene, om de opplevde at forskningsprosjektet hadde endret noe, hvordan de mente erfaringene fra prosjektet kunne videreutvikles i forhold til eget arbeid, egen arbeidsplass og samarbeidsarenaen mellom karrieresenter, NAV og introduksjonsprogram.

Skriftliggjøring av forventninger

Prosjektleder utformet et skjema hvor deltakerne i prosjektet skrev hvilke forventninger de hadde til samarbeidsprosessen, resultatene av samarbeidet og hva den enkelte person og institusjon kunne bidra med i samarbeidet. Skjemaene ble samlet inn, analysert og presentert av prosjektleder. Hensikten med slik skriftliggjøring var både å dokumentere forventningene, å stimulere til refleksjon over egen rolle i samarbeidet og å internalisere forpliktelse.

Observasjon

Prosjektleder deltok som observatør på to individuelle veiledninger og en av samlingene i karriereprogrammet og tok notater om rammer, deltakelse og innhold fra et utenfra-perspektiv.

Lydopptak

Det ble gjort lydopptak av den første og siste individuelle samveiledningen av deltakerne i karriereprogrammet med godkjenning fra Norsk senter for forskningsdata (NSD).

Fokusgruppeintervju

Prosjektleder gjennomførte fokusgruppeintervju med alle veilederne som hadde deltatt i prosjektet. Fokus for intervjuet var hva veilederne trodde prosjektet hadde betydd for flyktningene vi hadde samarbeidet om, hva vi hadde lært og hvordan erfaringene kunne videreutvikles når prosjektperioden var over. Lydopptak av intervjuene ble godkjent av NSD. Lydopptaket av intervjuet ble oppsummert skriftlig.

Forskningsprosjektleders rolle

I aksjonsforskning kan det være utfordrende å balansere nærhet og avstand til forskningen. Prosjektleder valgte derfor å ikke delta aktivt i veiledningen av flyktningene, kun som observatør. Han arbeidet hovedsakelig med å legge til rette for samskaping og utvikling av det konkrete samarbeidet i veiledningen. Prosjektleder var ikke ansatt hos noen av de samarbeidende organisasjonene, og etterstrebet å gi rom for ulike perspektiver som dukket opp, og å legge til rette for at prosjektgruppa drøftet seg frem til de beste løsningene.

2.3. Gjennomføring

På det første forskningsprosjektmøtet den 13.10.2017 deltok tre veiledere fra karriereresenteret, en NAV-veileder og forskningsprosjektlederen i Drammen. Disse pluss en representant fra NAV Buskerud utgjorde nå forskningsprosjektgruppa. NAV-veilederen hadde noe av arbeidstiden sin på Introduksjonsprogrammet for flyktninger i kommunen. I Drammen er det opprettet et eget introduksjonssenter som har ansvar for tjenester knyttet til etablering, bosetting og kvalifisering, grunnskole for voksne, opplæring i norsk, samfunnskunnskap og spesialundervisning for voksne, samt tolketjenester.

På det første møtet ble det drøftet ulike måter å tilnærme seg problemstillingen. Det ble ytret ønske om å prøve ut fellesveiledning med en veileder fra karrieresenteret, en fra NAV og veisøker, samtidig med utfylling av aktivitetsplan. NAV-veilederen som NAV Drammen hadde valgt ut til å delta i prosjektet, jobbet både med de som var aktive i Introduksjonsprogrammet for flyktninger og de som hadde fullført programmet. Det var naturlig å rekruttere deltakere fra en av disse gruppene. Prosjektet ble enige om at det var best forutsetninger for å starte samarbeidet rundt deltakere som:

a) hadde gjennomført introduksjonsprogrammet.

b) hadde så gode norskkunnskaper at de greide seg godt uten tolk i en veiledningssamtale.

c) både de med høy og lav utdanning/kompetanse var aktuelle.

I tillegg valgte vi tre målsettinger fra prosjektsøknaden som vi ønsket å jobbe med samtidig:

- Avklare hvilke NAV-brukere som karriereveiledning var aktuelt for.
- Øke kjennskapen til hverandre - NAV-kontor/karrieresentre.
- Øke bevisstheten om reell brukermedvirkning i utarbeidelse av aktivitetsplaner.

Vi avtalte at karriereveilederne i prosjektgruppa skulle gjennomføre minst en karriereveiledningssamtale med brukere fra målgruppen. NAV-veilederen spurte aktuelle deltakere og formidlet navn, fødselsdato og tema til karriereveilederen, som så innkalte til veiledningssamtale. Karriereveilederne noterte refleksjoner fra samtalene i en refleksjonslogg med søkelys på videre samarbeid og ønsker for hvordan forskningsprosjektet skulle utvikles videre. Forskningsprosjektmedarbeideren var med som observatør i to av samtalene og lagde observasjonsnotater. Hovedhensikten med denne første samtalen var å få et erfaringsgrunnlag som skulle hjelpe oss med å planlegge prosjektet videre.

På det andre forskningsprosjektmøte delte vi erfaringer fra samtalene og refleksjonsloggene. Alle de tre karriereveilederne trakk frem forbedrede former for trekantsamtaler som løsning på bedre samarbeid. Vi drøftet hvordan dette skulle foregå rent praktisk, om karriereveilederne skulle ha en «alene-samtale» først, hvordan metakommunikasjonen skulle være, om slike fellesveiledninger skulle tilbys mange NAV-veiledere, som kunne ta med seg brukere etc. I tillegg ble det problematisert om begrepene innvandrer og tilknytning var presise nok til å bruke i problemformuleringen.

På tredje forskningsprosjektmøte forklarte NAV-veilederen at det gjennom «prøveveiledningene» hadde kommet frem at Introduksjonssenteret og karrieresenteret tenkte ganske ulikt om karriereveiledning. Vi hadde avtalt at de utvalgte kandidatene som fikk karriereveiledning på karrieresenteret skulle ha avsluttet introduksjonsprogrammet, men på grunn av en misforståelse var de fortsatt aktive i programmet når de kom til samtale.

Kandidatene kom derfor tilbake til Introduksjonssenteret med en prosess og plan som senteret ikke visste noe særlig om. På Introduksjonssenteret hadde det allerede blitt laget en CV og en karriereplanplan mot arbeid eller utdanning, og de ansatte der jobbet med å hjelpe deltakerne mot disse målene.

Vanlig praksis var at Introduksjonssenteret drev karriereveiledning for deltakerne sine mens de var i introduksjonsprogrammet og at NAV-veilederen koblet dette mot NAVs tiltak.

På grunn av en misforståelse om målgruppen, fant vi ut at selv om karriereveiledningen fra Introduksjonssenteret, karrieresenteret og NAV tilsynelatende fulgte brukerens ønsker om å komme

i en bestemt type arbeid eller utdanning, var det forskjeller. Det var ulikt hvordan karriereveiledningen ble utført, hva som ble tatt opp i samtalene og hvilke delmål som ble planlagt for å nå målene. I tillegg endret selve målene seg noe, avhengig av hvem deltakerne fikk karriereveiledning av.

Introduksjonssenteret opplevde det som utfordrende at deres brukere kom tilbake med en plan de ikke kjente bakgrunnen for. De mente det ville være naturlig å ta hensyn til erfaringene og anbefalingene som Introduksjonssenteret kunne komme med, ettersom de hadde blitt godt kjent med sine deltakere over tid og hadde mye erfaring med å hjelpe flyktninger orientere seg i samfunnet. For brukerne antok vi at det kunne oppleves som utfordrende å få ulike typer karriereveiledning og råd hos ulike offentlig instanser, som i utgangspunktet skulle hjelpe til med det samme.

Vi brukte derfor tid på å diskutere forventninger til karriereveiledning, hvilket tidspunkt som egnet seg best for å gjennomføre veiledningen, forskjellen mellom «raskest mulig ut i arbeid» og varig arbeid, utdanning, tilknytning etc. Vi opplevde at vi hadde to alternativer etter funnene fra «testveiledningene»:

1: Vente med samtaler til kandidatene hadde avsluttet introduksjonsprogrammet slik vi opprinnelig hadde planlagt og videreutvikle metodikk for fellesveiledning (trekantsamtaler, skulder mot skulder veiledning eller tilsvarende) i rammen; karriereveileder, veisøker og NAV-veileder.

2: Utvikle et samarbeid hvor Introduksjonssenteret også deltok aktivt.

Karriereveiledning for NAV-brukere, Drammensregionen

restart

Figur 1 Restart av prosjektet i Drammen

Etter grundig drøfting ble prosjektgruppa enige om å videreutvikle alternativ to, og endre målgruppa i prosjektet til å gjelde de som ikke hadde avsluttet introduksjonsprogrammet. Endringen gjorde at vi måtte starte helt på nytt i forskningsprosjektet ettersom vi inviterte enda en virksomhet inn.

På denne måten håpet vi å finne gode løsninger for samarbeid mellom Introduksjonssenteret, karrieresenteret og NAV, samt utvikle et mer sammenhengende karriereveiledningstilbud for deltakerne i og etter introduksjonsprogrammet. Vi hadde to samtidige siktemål; 1) å utvikle samarbeidet og 2) å gjøre karriereveiledningen bedre og mer helhetlig for flyktningene i og etter introduksjonsprogrammet.

Forskningsprosjektmedarbeideren gjennomførte møte med avdelingslederen på Introduksjonssenteret med ansvar for introduksjonsprogram. Forslaget om å utvikle samarbeid ble godt mottatt og vi startet med drøftinger om hvilke team og faser vi trodde det var mest hensiktsmessig å samarbeide om, for eksempel utdanningsteam, jobbteam eller etableringsteam. I tillegg gjennomførte vi informasjonsmøte med alle programrådgiverne for å informere om prosjektet. Etter hvert ble to programrådgivere valgt ut til å aktivt være med i forskningsprosjektet videre. Forskningsprosjektgruppen i Drammen bestod fra da av tre karriereveiledere fra karrieresenteret, en NAV-veileder, en fra NAV Buskerud, to programrådgivere fra Introduksjonssenteret og forskningsprosjektlederen. I tillegg innkalte vi avdelingslederen fra Introduksjonssenteret, leder for Karriere Buskerud og den overordnede ledelsen i forskningsprosjektet ved behov.

Vi valgte altså å «resette» forskningsprosjektet og starte med nye introduksjonsrunder, drøftinger og avklaringer. Forskningsprosjektlederen kartla forventninger til samarbeidet fra den oppdaterte forskningsprosjektgruppa i Drammen samt alle programrådgiverne på Introduksjonssentret gjennom et skjema bestående av tre spørsmål:

1. Hvilke forventninger har du til samarbeidet med Introduksjonssenteret/Karrieresenteret/NAV?

2. Hvilke ønsker har du for resultatet av samarbeidet?

3. Hva kan du (og dine) bidra med inn i dette samarbeidet?

Forskningsprosjektmedarbeideren oppsummerte svarene ut fra tilhørighet til institusjon og presenterte funnene for prosjektgruppa i Drammen. Funnene ble presentert på denne måten:

Figur 2 Forventningsskjema Drammen

Hensikten med å fylle ut skjema, kartlegge og presentere funnene, var å starte refleksjon om hvordan hver enkelt person og institusjon kunne bidra til bedre samarbeid, avklare eventuelle motsetninger og å samstemme forventninger og ønsker.

I drøftingen om hvordan vi kunne samarbeide til beste for målgruppen kom vi frem til to samtidige spor vi skulle jobbe i fremover:

1. Fortsette samveiledningen
2. Samskape et karriereprogram for flyktninger (deltakere i introduksjonsprogram).

Samveiledning

I samveiledningen deltok nå tre personer (karriereveileder, programrådgiver og NAV-veileder) i tillegg til veisøkeren. Denne formen for samtidig veiledning er noe annet enn det som kalles for

trekantsamtaler hvor veileder nummer to er med som observatør og for å lære[6]. De etiske aspektene med å være så mange fagpersoner til stede som forventes å bidra i veiledningen ble inngående drøftet i forhold til maktperspektiv, brukermedvirkning og ressursutnyttelse. Funn i masteroppgaven som ble skrevet i tilknytning til forskningsprosjektet om «Hvorfor uttrykkes det økt behov for brukermedvirkning i NAV og karriereveiledningsfeltet?»(Fredriksen S, 2019) pekte imidlertid på at en slik tilnærming hvor hjelperne måtte samarbeide og tilpasse sine «institusjonelle logikker», fremfor at veisøkeren måtte gå fra institusjon til institusjon og tolke disse logikkene selv, økte veisøkerens reelle «innflytelse på beslutningsprosessen og utforming av tjenestetilbudet» jamfør Arbeids- og sosialdepartementets definisjon av brukermedvirkning (St.meld. nr.34, 1996-97). Et av målene vi ønsket å jobbe med fra prosjektrapporten, i tillegg til problemformuleringen, var som tidligere nevnt å «øke bevisstheten om reell brukermedvirkning i utarbeidelse av aktivitetsplaner». Dette utdypes nærmere i diskusjonsdelen under.

Samveiledningen vi utførte kunne virke ressurskrevende, men det opplevdes som en klar styrke å få direkte innblikk i hverandres arbeidsmåter og hvilke muligheter hver enkelt institusjon rådde over og hadde kjennskap til. I tillegg opplevde veilederne det som en styrke å utarbeide mål, planer og avtaler i veiledningen når representantene fra de ulike institusjonene var til stede og kunne garantere for at planene som ble laget var mulige å gjennomføre. På denne måte forsøkte vi å bygge bro mellom karrieresenterets «drømmer» og NAVs «begrensende regelverk» slik funn i forprosjektet kunne tyde på at samspillet opplevdes.

Figur 3 NAV og Karrieresenter

Illustrasjonen (Fredriksen S, 2019, s. 20) oppsummerer funn i forprosjektet som viser hvordan NAV, karrieresenter og brukerne tidvis opplevde samspillet mellom karriereveiledning på karrieresenter og muligheter i NAVs regelverk.

Vår erfaring var at dersom representanter fra de ulike organisasjonene forstod og var med å skape planene som ble laget i samråd med brukeren, så fremstod regelverket som mindre begrensende og drømmene som mer realistiske. Med brukeren i sentrum forsøkte vi gjennom denne samveiledningen å la representantene fra institusjonene delta aktivt i «forhandlingene» mellom muligheter og begrensninger når en karriereplan skulle lages. Det var vår erfaring at saksbehandlerne i NAV, karriereveilederne på karrieresenteret og programrådgiverne i Introduksjonsprogrammet

[6] https://www.karrieresentertelemark.no/ressurssenter/karrieresenteret-som-ressurssenter/trekantsamtale-nav-ansatt

ønsket å strekke seg langt i å finne muligheter innenfor deres institusjons regelverk og «logikk» når de deltok i å samskape løsninger for brukerens karriereønsker.

Samveiledningen var viktig for å skape felles forståelse og avklaring av de ulike rollene som veilederne hadde i brukernes fremtidsønsker. Behovet for samveiledning virket å avta etter gjennomføring av tre-fire samveiledninger når rollene var avklart og forståelsen for de andre veiledernes hensikter var etablert.

Karriereprogrammet

Da karriereprogrammet skulle skapes ble vi først enige om rammene og drøftet oss, ved hjelp av gruppearbeid og samlinger, frem til innhold som de tre institusjonene mente dekket deres perspektiv på hva som var viktig i karriereveiledning for flyktninger. For eksempel beholdt vi perspektivet med *at raskest mulig ut i arbeid* var viktig, samtidig som langsiktige fremtidsmål, utdanningsmuligheter og karrierelæring om egen rolle i samfunnet fikk plass. Vi så på de ulike perspektivene som en styrke og søkte å unngå at en av institusjonene «vant frem» med sitt perspektiv. To veiledere fra NAV, to programrådgivere fra Introduksjonssenteret og NAV-veilederen vekslet på å delta i programmet. Vi lagde et åtte ukers program med individuelle samtaler i uke en og åtte, og gruppeveiledninger a to timer i uke 2-7.

Vi brukte tid på å drøfte kriterier for utvelgelse av deltakere til karriereprogram og endte med at programrådgiverne på Introduksjonssenteret tok med seg innspillene og fikk frihet til å velge ut deltakere de mente hadde best utbytte av programmet – utover at de var i Introduksjonsprogrammet og behersket norsk godt nok til å kunne delta uten tolk. Vi valgte å ha ti deltakere i programmet. Vi vurderte det som viktig at programmet ble gjennomført et annet sted enn på Introduksjonssenteret for å gi deltakerne en mulighet for å «komme litt ut av hverdagen» og karrieresenteret hadde egnede lokaler.

Innhold karriereprogram

Uke 1 – Første samtale: individuell veiledning/ bli kjent

- Gjennomføres på Introduksjonssenteret
- En veileder fra Introduksjonssenter og en veileder fra karrieresenteret
- Felles intervjuguide som utgangspunkt for veiledningen
- Lydopptak

Uke 2 - gruppesamling

- Deltakerne og veilederne presenterte seg selv
- Den enkelte fortalte om sin bakgrunn; utdanning, arbeid, familie og interesser
- Gjennomgang av mål og innhold for programmet
- Runde om forventninger fra deltakerne og veilederne
- Utdanningssystemet i Norge. Gjennomgang av nettsteder: utdanning.no [7]og vilbli.no[8]

Uke 3 - gruppesamling

- En øvelse for å etablere gruppa og det å dele med andre: En av veilederne la ut mange ulike kort/bilder som var konkrete eller non-figurative. Deltakerne valgte et kort og beskrev for gruppa hvorfor akkurat dette kortet ble valgt og hvilke tanker og følelser kortet satt i gang

[7] https://utdanning.no/
[8] https://www.vilbli.no/nb/nb/no

- Presentasjon av utdanningssystemet i Norge. Brukte blant annet nettstedet utdanning.no og vilbli.no. Deltakerne fortalte også om utdanningssystemet i sitt hjemland
- Gjennomgang av karriereplanen. Samlet inn alles e-postadresse og sendte planen til dem.

Uke 4 - gruppesamling

- Norsk arbeidsliv. Betydningen av arbeid, hvordan skaffe en jobb, betydningen av eget initiativ for å finne jobb, hva slags jobber finnes, rettigheter og plikter i arbeidslivet. Veilederne tok utgangspunkt i deltakernes egne mål for arbeid. Deltakerne fortalte om hvordan en får arbeid i sitt hjemland
- Samtalte om betydningen av å ha arbeid og inntekt under utdanning
- Samtalte om individuell karriereplan

Uke 5 - gruppesamling

- Om å presentere seg selv som arbeidssøker
- Personlige kompetanser
- Hva verdsetter arbeidsgivere
- Jobbsøknad, CV og intervju
- Presentasjon av video-CV, produsert ved Introduksjonssenteret i Drammen

Uke 6 - gruppesamling

- Besøk fra OPUS Drammen. To elever og en studieveileder. Fortalte om utdanningstilbudet ved OPUS[9], om det å være elev, hva som kreves av egeninnsats, betydningen av språkkunnskaper med mer
- Samtalte om individuell karriereplan
- Prosjektmedarbeider var med som observatør

Uke 7 - gruppesamling

- Hva forventer arbeidsgivere av deg?
- Fagperson fra NAV Drammen Jobbservice, tidligere jobberfaring med rekruttering, snakket med deltakere om arbeidslivet i Norge og om forventninger til personlige kompetanser og ferdigheter som representant for arbeidsgiverperspektivet.
- Deltakere bidro med sine refleksjoner og erfaringer fra praksis.

Uke 8 – Avsluttende samtale/ individuell veiledning

- Ble gjennomført på Introduksjonssenteret
- En veileder fra introduksjonssenteret, en veileder fra karrieresenteret og NAV-veileder
- Tilbakeblikk fra første samtale
- Lydopptak

Etter endt karriereprogram ble både deltakere og veiledere spurt om opplevd utbytte av programmet.

[9] I Buskerud fylkeskommune er voksenopplæringen organisert via fire opplærings- og utviklingssentre, kalt OPUS.

2.4. Resultat

For å belyse resultatene av forskningsprosjektet i Drammen gjennomførte vi fokusgruppeintervju med lydopptak og skriftlig refleksjonslogg fra de som hadde jobbet med prosjektet, samt lydopptak av første og avsluttende samtale med flyktningene som deltok i karriereprogrammet.

Her følger en oppsummering av funnene.

Forskningsprosjektets betydning for flyktningene

Veilederne opplevde positive tilbakemeldinger fra deltakerne. Flyktningene hadde vært spesielt fornøyd med å få helhetlig oppmerksomhet rundt arbeid og utdanning, å ha vært en del av en gruppe, få høre andres ideer og målsettinger og lært mer språk. Noen deltakere endret plan, andre justerte veien for å nå målet. Veilederne opplevde at deltakerne ble tryggere etter kurset og at mange økte sin motivasjon.

Forskningsprosjektets betydning for virksomhetene

Før kunne flyktningene oppleve motstridende veiledningsfokus og anbefalinger fra Introduksjonssenteret i Drammen, Papirbredden karrieresenter og NAV Drammen – dette var det mindre av nå. At de tre virksomhetene med ulike kompetanser, perspektiv og roller fikk til et godt samarbeid opplevde deltakerne som en klar styrke. Prosjektet opplevdes å ha stor betydning for samarbeidet mellom virksomhetene og at det hadde vært mye læring på organisasjonsnivå. Veilederne opplevde det som nyttig å jobbe mot et konkret og forpliktende samarbeid, ved at alle instansene aktivt deltok i samskapingen og utviklingen av karriereprogrammet. Veilederne beskrev dette som nyttig for å «få åpnet opp for samarbeidet», at de fant et «større mulighetsrom» og at de opplevde det som viktig at alle de tre virksomhetene fikk plass til hvert sitt perspektiv.

Hvordan dra nytte av erfaringene?

Alle de involverte uttrykte ønske om at karrierekurset og samarbeidet ble videreført i den ordinære driften! De mente at flyktningene trengte og ønsket et slikt samarbeid. Videre mente veilederne at forskningsprosjektet ikke bare hadde hatt direkte effekt for deltakerne, men at også flere fra Introduksjonssenteret nå oppsøkte karrieresenteret – inkludert ektefellene til de som var i introduksjonsprogram. Veilederne mente at dette var «det nye hurtigsporet»![10]

Samtidig rapporterte veilederne et ønske om at flere fra NAV deltok i planleggingen og gjennomføringen av kurset, slik at den konkrete samarbeidskompetansen lettere kunne spres ut i de lokale NAV-kontorene. Videre ble det trukket frem at det burde vurderes om programmet skulle gå over lengre tid, eventuelt med lavere møtefrekvens og at programmet trolig ville blitt enda bedre dersom det ble kombinert med utprøving i praksis. Videre var det ønskelig å undersøke mulighetene for å velge ut kandidater som hadde kommet kortere i introduksjonsprogrammet også, dersom veien til arbeid eller utdanning ble avklart tidligere ville dette kunne ha positiv innvirkning på flyktningenes psykiske helse.

På det tiende og avsluttende møtet i forskningsprosjektet i Drammen samlet vi alle de aktive deltakerne som hadde jobbet med prosjektet inkludert den overordnede ledelsen. Her oppsummerte vi med at det ikke lenger var behov for «henvisning» eller skriftlig oppsummering av samtaler mellom instansene slik hovedprosjektet opprinnelig ønsket å avklare, fordi forskningsprosjektet har skapt en mye større felles forståelse for hverandre. Vi konkluderte med at den samskapende karriereveiledningen hadde bidratt til å gjøre de tre instansene komplementære i veiledningen av de

[10] https://www.imdi.no/introduksjonsprogram/hurtigspor-for-deltakere-i-introduksjonsprogrammet/

utvalgte flyktningene ved å beholde og samtidig tilpasse de ulike institusjonenes perspektiver, roller og fokusområde.

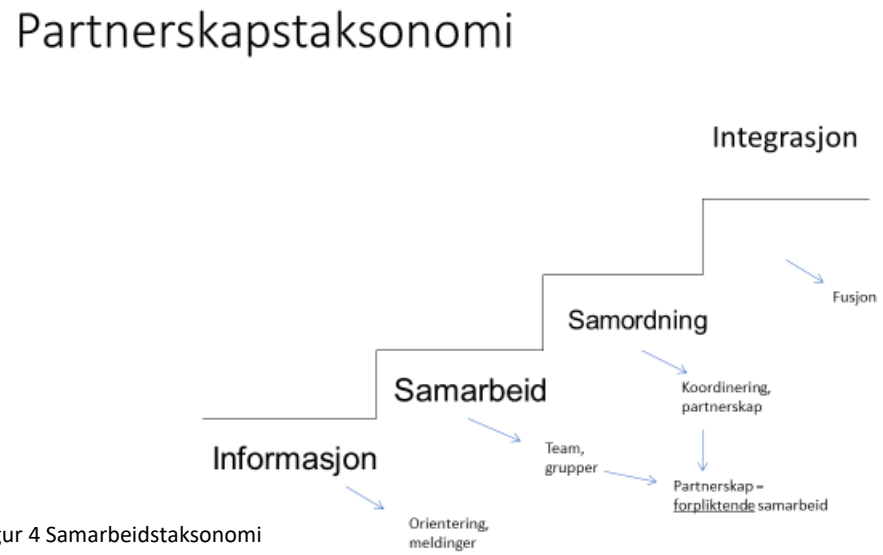
Karriereprogrammet videreføres nå i den ordinære driften, og flere «kull» har gjennomført karriereprogrammet mens denne rapporten har vært under produksjon.

2.5. Diskusjon

Det er naturligvis umulig å påvise en kausal sammenheng mellom samskapende karriereveiledning og tiden det tar for en flyktning i introduksjonsprogram å bli ansatt i lønnet arbeid eller få tilknytning til samfunnet. Til det er det for mange mulige påvirkningsfaktorer. Det vi imidlertid har påvist er at de ansatte og deltakerne i samveiledningen og karriereprogrammet var svært fornøyde, og at de **mente** forskningsprosjektet hadde bidratt til at de deltakende flyktningene hadde kommet raskere i arbeid.

Et suksesskriterium som ble trukket frem, var at hver enkelt virksomhet hadde fått beholde det de vurderte som viktig når den samskapende karriereveiledningen skulle gjennomføres. Denne satsningen på å komplementere hverandres perspektiver er inspirert av teori om tverrfaglig samarbeid, og var et bevisst grep fra prosjektlederen i utviklingen av samarbeidet. (Lauvås & Lauvås, 2004) Søkelyset på å skape bevissthet om reell brukermedvirkning fra prosjektets start, inkludert den tilknyttede masteroppgaven om samme emne, påvirket også prosjektet i Drammen i retning av å skape noe som kan kalles en *brukerorientert tverrfaglig karriereveiledning*. Noe av tanken med dette var å utfordre hvem som hadde den rette definisjonen av opplevde utfordringer – og den rette løsningen - og la brukerne og hjelperne dra veksel på hverandres perspektiver. Vi opplevde at brukernes perspektiv ble styrket når virksomhetenes perspektiv fikk åpen konkurranse av hverandre.

Vi fant det også nyttig å reflektere rundt partnerskapstaksonomien,(NOU 2016:7, 2016, s. 44) som belyste grader av samarbeid. Etter hvert definerte vi oss under trappetrinnet «samordne»: «koordinere veiledningsinnsatsene for å utvikle synergieffekter, og arbeide i forlengelse av hverandre ut fra en felles forståelse for å unngå overlapp og tap av ressurser med gjensidig organisatorisk læring».



Figur 4 Samarbeidstaksonomi

2.6. Konklusjon og anbefalinger

Problemformuleringen i forskningsprosjektet i Drammen ble til slutt:

Hvordan kan samarbeid mellom NAV Drammen, Papirbredden karriersenter og Introduksjonssenteret i Drammen styrke flyktningers tilknytning til samfunn og arbeidsliv?

Vi valgte å satse på to konkrete samarbeidsformer: samveiledning av enkeltpersoner og samskaping av et felles karriereprogram. Gjennom samveiledningen av enkeltpersoner oppdaget vi at fokusområdet for karriereveiledningen var ulikt hos introduksjonssenteret, karrieresenteret og NAV. Vi lot de ulike instansenes perspektiv på hva som var god karriereveiledning for målgruppen, komplementere hverandre ved å beholde perspektivene som likeverdige. De ulike perspektivene fikk like mye spillerom, samtidig som vi bestrebet oss på å tilpasse de ulike perspektivene i en helhetlig veiledningsstrategi. På denne måten unngikk vi at flyktningene helt på egenhånd måtte balansere de ulike «institusjonelle logikkene» som preget karriereveiledningen fra sted til sted i utarbeidelsen av sine handlingsplaner. Dette bidro til bedre og mer reell brukermedvirkning.

Et av spørsmålene vi stilte i forskningsprosjektsøknaden var hvor tett samarbeidet mellom NAV-kontorene og karrieresentrene skulle være? Ett synspunkt er at det skal være tette skott slik at karriereveiledningen blir helt uavhengig og dermed helt løsrevet fra NAVs stønader og aktivitetsplikt. Det kan argumenteres for at dette gir mer reell brukermedvirkning i å stake ut kursen videre. Forskningsprosjektet i Drammen har prøvd ut den helt motsatte strategien. Vår erfaring ble at samskapende karriereveiledning mellom NAV Drammen, Papirbredden karrieresenter og Introduksjonssenteret i Drammen, økte både den reelle brukermedvirkningen og gjorde det enklere for veilederne å bidra til raskere tilknytning til samfunn og arbeidsliv for de utvalgte NAV-brukerne, enn når karriereveiledningen foregikk løsrevet og med tette skott. På bakgrunn av erfaringene i Drammen vil vi anbefale fortsatt samskapende karriereveiledning mellom NAV Drammen, Papirbredden karrieresenter og Introduksjonssenteret.

3. Prosjekt Ringerike

Forskningsprosjektleder:

May Britt Birkeland, karriereveileder NAV Ringerike på Ringerike karrieresenter

Forskningsprosjektmedarbeidere:

Kristin H. Haugland (teamleder for jobbspesialistene), Marianne Rønning Torkelsen (jobbspesialist)

Ressursgruppe: Marthe S. Paulsen Kathrud (opplæringsansvarlig for SE-metodikk, NAV Buskerud), Monica Schau (NAV Ringerike avdelingsleder) Caroline Hazel Bartos (jobbspesialist -var med i 2017, ble avbrutt 2018)

3.1. Innledning

Ringerike ligger i den østlige delen av Buskerud fylke med ca. 30 000 innbyggere. Ringerike er blant de mellomstore bykommunene i Norge. Etter omstillinger i den lokale treforedlingsindustrien er det i

kommunen tre store næringsvirksomheter; skog, betong og kraft. Samtidig er det økning i industri-, handels- og servicevirksomhet.

NAV-kontoret i Hønefoss har ca. 70 ansatte. Ringerike karrieresenter ble reetablert i 2015 i Hønefoss sentrum, med egne lokaler, som et samlokaliseringsprosjekt med Buskerud fylkeskommune, NAV og Ringerike kommune. Karrieresenteret håndterer foruten Ringerike, de omkringliggende kommunene Hole, Sigdal, Modum og Krødsherad. Karrieresenteret har i dag en karriereveileder fra fylkeskommunen i 100 % stilling, en karriereveileder i 60 % stilling fra NAV, 20 % ressurser fra oppfølgingstjenesten, 20 % læringssenteret i kommunen og 50 % nettverksrådgiver fra Buskerud fylkeskommune. Tall for første halvår 2019 viser en fortsatt økning i individuelle samtaler med 294 unike kunder og totalt 511 veiledninger.

Bakgrunn og forskningsspørsmål

En av NAVs strategier for økt arbeidsinkludering har vært å etablere jobbspesialister for å komme tettere på arbeidsmarkedet og brukerne. Hovedoppgaven for jobbspesialistene har vært tett oppfølging etter SE-metodikken (European Union of Support Employment, 2010). SE-metodikken utdypes i metodekapittelet.

Høsten 217 fikk NAV Ringerike midler til etablering og opplæring i denne metodikken som arbeidsmetode. Det ble etablert et lokalt team på åtte personer, hvorav en var team- og metodeansvarlig for å sikre opplæring og etablere rutiner. Kriteriet for å få bistand av jobbspesialist-teamet var «zero exclusion», det vil si at alle som har lyst til å jobbe og har «motoren på», uavhengig av kompetanse og erfaring. NAV-veilederne bestiller oppfølging av jobbspesialistene for å få brukeren i arbeid.

Forprosjektet avdekket behov for at kunnskap om NAVs og karrieresentrenes tjenester gjensidig skulle styrkes. NAV-veilederne hadde stor tiltro til at karriereveilederne ga god individuell veiledning og opplevde at de ikke hadde mulighet for å gi den samme «frie og objektive» veiledningen som karrieresenteret, så lenge de samtidig måtte forholde seg til forvalterrollen. For NAV-veilederne var det viktig at karriereveiledningen ikke bare ivaretok personens egenskaper og kompetanse, men også at den munnet ut i en realistisk og gjennomførbar plan som brukeren var motivert for.

I forprosjektrapporten ble det også anbefalt å utrede samarbeid mellom jobbspesialister og karrieresentre. Vi ønsket derfor å prøve ut ulike former for samarbeid i forskningsprosjektet på Ringerike.

Representanter fra jobbspesialistteamet og prosjektlederen valgte sammen følgende problemstilling:

Prosjektet skal prøve ut ulike samarbeidsformer mellom karrieresenteret og jobbspesialistene, med fokus på når i SE-metodikken det er hensiktsmessig med veiledning fra karrieresenteret som kan føre til at bruker kommer ut i lønnet arbeid.

I tillegg formulerte vi følgende forskningsspørsmål:

1. Hvordan kan karrieresenteret og jobbspesialistene samarbeide om å få brukere raskest mulig ut i jobb?
2. Hvilke karriereverktøy vil passe inn i SE-metodikken?
3. Hvilke av brukerne vil trekantsamtalene fungere best på?
4. Hvordan kan kollegaveiledning påvirke og utvikle jobbspesialistene?

3.2. Metode

Dette kapittelet forklarer kort Supported Employment metodikken (European Union of Support Employment, 2010), hvilken tilnærming karriereveilederen har hatt i sine samtaler og hvilke grep vi har tatt i bruk for å utvikle samarbeid mellom karrieresenter og jobbespesialist-teamet.

I aksjonsforskning er noe av hensikten å være tett på praksisfeltet, kunne starte aktiviteter som et resultat av forskningsarbeidet og komme med forslag til endringer. For å forske på ulike samarbeidsformer mellom Karrieresenteret og jobbspesialistene, valgte vi å bruke trekantsamtaler med påfølgende refleksjonslogg, kollegaveiledning i gruppe, caseverksted og frokostmøter.

Supported Employment –metodikken (SE)

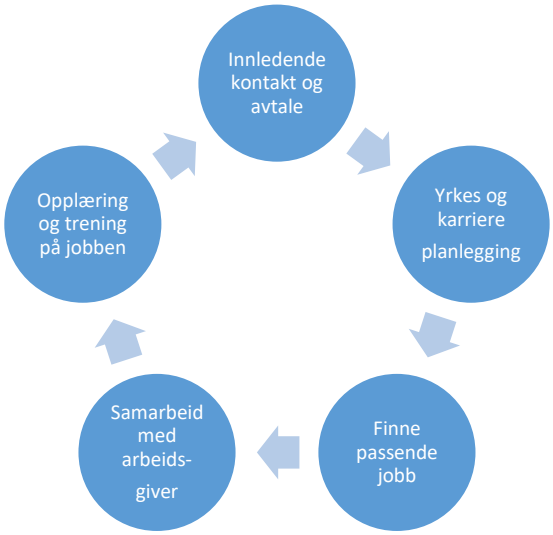
Jobbspesialistene jobber etter en strukturert SE-metodikk. Metodikken skal sikre at alle mennesker med funksjonsnedsettelser får tilgang til å opprettholde betalt arbeid i det åpne arbeidsmarkedet. Den metodiske tilnærmingen er en proaktiv policy som er i tråd med FNs konvensjon om rettigheter for personer med funksjonsnedsettelse.

SE-metodikken har noen etiske retningslinjer som skal følges i alle trinn i SE-prosessen.

- Individtilnærming – hvert enkelt menneske er unikt, med egne interesser, preferanser, forutsetninger og bakgrunn.
- Verdighet – SE skal utføres på en måte som sikrer individets verdighet.
- Selvbestemmelse – Gjennom SE-prosessen skal hver enkelt arbeidssøker kunne uttrykke sine ønsker og preferanser for arbeid, og samtidig utvikle sine jobbmuligheter og framtidsplaner. Prosessen skal bygge på både personlige og kontekstuelle forhold. Å bestemme over sitt eget liv og egen jobbsituasjon er grunnleggende i SE.
- Informerte valg – SE bistår arbeidssøker i å velge riktig jobb ut fra sine forutsetninger og arbeidsplassen krav. Gjennom tydelig veiledning og tilpasset informasjon skal hver enkelt arbeidssøker kunne forstå konsekvensene av egne valg.
- Brukermedvirkning – SE skal bidra til at arbeidssøkere tar sine egne beslutninger vedrørende arbeid og samfunnsdeltakelse. Hver enkelt er involvert i sin egen prosess mot ordinært arbeid, og planlegging, utviklingen og evalueringen av denne.
- Konfidensialitet – Alle personlige opplysninger om arbeidssøker skal behandles konfidensielt og i tråd med prinsippene for taushetsplikt og dokumentbehandling. Arbeidssøkeren skal ha full tilgang til informasjon som er lagret om sin person. Videreformidling av informasjon til samarbeidspartnere i SE-prosessen skal kun gjøres etter avtale med den enkelte arbeidssøker.
- Fleksibilitet – SE-prosessen skal tilpasses hver enkelt arbeidssøker. SE-prosessen skal være fleksibel og tilpasses hver enkelt arbeidssøkers behov for bistand.
- Tilgjengelighet – SE skal være tilgjengelig for alle, og lokalene der SE befinner seg, skal være universelt utformet.

(European Union of Support Employment, 2010, s. 12)

Disse verdiene og prinsippene danner grunnlaget for femtrinnsprosessen i SE. Prosessen er blitt anerkjent i Europa som en modell for god praksis. Det anbefales at man bruker femtrinnsprosessen som rammeverk for utøvelse av SE. Femtrinnsprosessen består av følgende elementer:



Figur 5 Femtrinnsprosessen i SE

Definisjonen på SE kan variere, men det er tre faste kriterier som utgjør grunnlaget for SE og som alltid må være oppfylt. 1. lønnet arbeid, 2. ordinært arbeidsmarked og 3. tidsubegrenset bistand før, under og etter ett ansettelsesforhold er oppnådd.

Karriereverktøy

Det ble ikke diskutert hvilket karriereverktøy som skulle brukes i prosjektgruppen. Vi ønsket at det skulle være behovet til brukeren som styrte valg av samtaleverktøy. Karriereveilederen tok utgangspunkt i ulike veiledningsverktøy fra Naviga AS.[11] Naviga AS er konsulent selskap som leverte karriereprogram ved omstilling og nedbemanningsprosesser og outplacement program.

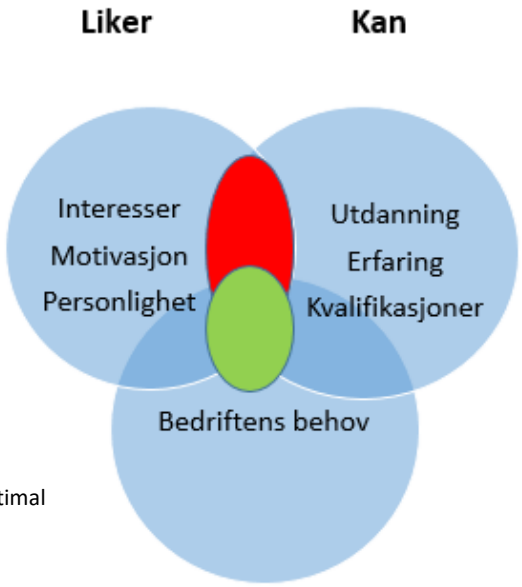
Motivasjonsdrevet kompetanse (MK)

Figur 6 Motivasjonsdrevet kompetanse Naviga AS

[11] https://www.naviga.no/

Identifisering av optimal arbeidskompetanse (OAK)

Arbeidssøker beskriver situasjoner han/hun opplever å ha mestret og lykkes med. Ut fra det definerte vi, og satte ord på kompetanseområder, drivkraft, interesseområder og egenskaper som går igjen. En del kan bruker sikkert godt, men motiveres ikke av det, eller er lei av det. En ting er å være god til noe, en annen ting er å like noe, eller ha interesse for noe spesielt. Noen ganger er det en kan og det en liker sammenfallende, andre ganger ikke. Det en motiveres av å gjøre og kan godt er dine sterke sider og der ligger også drivkraften i å få til endring.



Figur 7 Identifisering av optimal arbeidskompetanse

5`B jobbstrategier for å kartlegge bedriftens behov

Etter kartlegging av arbeidssøkers egne styrke og bidrag kan en se på en struktur for å kartlegge bedriftenes behov for kompetansen gjennom 5B-strategien.[12]

Struktur på markedsundersøkelse og ideer til å definere og avgrense hver enkelt brukers jobbmarked og kartlegge behovet.

- **B**ransje(r) (definere 1 – 2 bransjer en ønsker å vite mer om)
- **B**edrifter (konkretisere 10-15 navn på bedrifter/firma en ønsker å komme i kontakt med)
- **B**eslutningstakere (notere seg en nettverksliste knyttet til bedriftene)
- **B**ehov (kartlegge ressurser eller kompetansebehov i bedriften)
- **B**idrag (ha bevissthet på hvilke egne bidrag som matcher målbedriftene)

Jobbverdier

I tillegg ble det brukt sorteringsskjema for å kartlegge jobbverdier og personlige verdier for arbeid. I tillegg til å sortere på trivselsoppgaver og fremtidig ønsker i arbeidet.

For å avklare brukers tidligere arbeidsforhold og erfaringer og hva som blir viktig fremover brukte vi denne malen.

- Innhold (arbeidsoppgaver, stimulans, mulighet til å påvirke, personlig utvikling osv.)

[12] https://www.naviga.no/

- Relasjoner (samarbeid med kolleger, sammensetning av mennesker, stemning på arbeidsplassen, sosiale aktiviteter etc.)
- Ytre forhold (arbeidsmiljø, arbeidstid, reisevei, lønn, andre betingelser etc.)

Positive opplevelser	**Negative opplevelser**	**Positiv omdefinert (vil heller ha)**
Inkluderende lederskap	Rigid sjef	Fleksibel sjef
Uformelt arbeidsmiljø	Mye reise/skiftarbeid	Ingen reise/Dagjobb

Figur 8 Positive opplevelser fra tidligere arbeidsforhold Naviga AS

Verktøyet bidrar til å synliggjøre de positive opplevelsene en har fra tidligere arbeid og ha fokus på hva en ønsker seg eller heller vil ha i fremtidig arbeid. Dette gir bruker mulighet til å ha fokus på trivselsfaktorer i ett arbeidsforhold og jobbverdier.

Det ble også brukt SØT-modellen(Situasjonen nå - Ønsket situasjon -Tiltak) (Hartviksen & Kversøy, 2008), kartleggingsverktøyet vip24, motiverende intervju (MI), åpne og lukkede spørsmål.

Hver samtale ble oppsummert med hva bruker kunne ta med seg videre og bruke i samarbeidet med sin jobbspesialist. Jobbspesialisten og karriereveilederen brukte refleksjonsnotat etter samtalen.

Refleksjonslogger

Jobbspesialisten og karriereveilederen reflekterte skriftlig etter veiledningene. Loggen ble utformet av forskningsprosjektleder for Ringeriksprosjektet. Den tok for seg karriereveileders og jobbspesialistens umiddelbare opplevelse i veiledningen, for å oppnå bevissthet rundt kompetansedeling. Refleksjon handler om en spesifikk egenskap vi mennesker har, der mennesket evner å forholde seg til seg selv og andre. Gjennom en indre dialog med seg selv eller en ytre dialog med andre, kan man undersøke nærmere det man tenker, mener eller tror. I denne sammenheng vil refleksjonsbegrepet være viktig, da det handler om å få i gang en utvikling eller bevegelse hos veilederne, spesielt med tanke på å bryte med gamle tanker og handlingsmønstre.

Trekantsamtaler

Trekantsamtalene har bestått av karriereveileder, jobbspesialist og bruker. Hensikten har vært å løfte frem nye perspektiver for brukernes fremtidsplaner. Jobbspesialistene har avklart trekantsamtalens mål og hensikt med brukeren i forkant. Karriereveilederen hadde ansvaret for veiledningssamtalen og valgte veiledningsverktøy etter brukers behov. Jobbspesialistene kunne observere eller bli involvert i veiledningen, avhengig av innholdet i bestillingen.

Kollegaveiledning i gruppe ved bruk av kritisk refleksjon som metode

Gruppeveiledningen ble gjennomført på NAV- kontoret, og hensikten var å reflektere over egen rolle og praksis. Karriereveileder var ansvarlig for samlingene.

Etter samlingen ble det gitt ut refleksjonslogg, som ble skriftlig og anonymt besvart. Kritisk refleksjon utfordrer til en dypere forståelse av sammenhengen mellom underliggende verdier og teorier som styrer praksis og det utforskes om det er samsvar mellom våre holdninger og handlinger, det vi sier vi bygger på, og det vi faktisk gjør i praksis. Kritisk refleksjon er en prosess. Det er å tenke og kjenne etter – erkjenne – vedkjenne – og anerkjenne og endre. Ved å stille åpne spørsmål for å finne frem til andre måter å gjøre ting på, må en først se *hva* som er utfordringen og *ta* risikoen ved *å gjøre* noe nytt i situasjonen. Refleksjon er en *individuell*, aktiv og *viljestyrt prosess* for å *skape mening* og *lære* av erfaringer. I grupper kan hver enkelt dra nytte av perspektivene til de andre i gruppen (Askeland, 2011). Vi ønsket å legge kritisk refleksjon til grunn i kollegaveiledningen.

Caseverksted

Caseverksted gjennomføres på karriereresenteret der OPUS, OT-veileder og karriereveiledere stiller seg til rådighet for å få presentert anonyme case hvor jobbspesialisten får innspill på problemstillingen fra andre faginstanser. Det ble gjennomført månedlig, hvor jobbspesialisten melder opp case til drøfting.

3.3. Gjennomføring

Planlegging av prosjektet lokalt

Prosjektleder har vært ansatt i NAV, men med arbeidsplass på Ringerike karriereresenter 60 %. Forskningsprosjektgruppen møttes høsten 2017 for å diskutere prosjektet. Etter innledende møter og utfordringer med å finne tidspunkt som passet alle i den først tiltenkte prosjektgruppen, diskuterte de fremmøtte at en mindre gruppe var best egnet i den fasen vi var i for å komme raskt i gang. I tillegg til forskningsprosjektleder var det to personer lokalt fra NAV som var med på planleggingen av prosjektet, derav en med overordnet ansvar for jobbspesialistene. Videre møter ble bestemt og avtalt for hver gang. Det ble avholdt seks fremdrift- og statusmøter og ett telefonmøte lokalt gjennom prosjektperioden. Jobbspesialistene (7 stk.) var aktivt med i utprøvingen av samarbeidsformene i prosjektet.

I forprosjektrapporten var en av anbefalingene at det burde utredes hvordan jobbspesialistene og karrieresentrene kunne samarbeide om veiledning av brukere på vei til lønnet arbeid. Høsten 2017 ble brukt til å diskutere hvilke samarbeidsformer vi skulle prøve ut. På nyåret 2018 var det enighet om å fokusere på trekantsamtaler, kollegaveiledning i grupper og frokostmøte. Etter frokostmøtene var det et ønske om å ha et forum der jobbspesialistene kunne diskutere case anonymt, og det ble besluttet å teste ut caseverksted i prosjektet.

Justering av prosjektet

Jobbspesialistene på Ringerike var et helt nyetablert satsningsområde, og vi skjønte etter hvert at det var nødvendig å ta hensyn til denne etablerings- og opplæringsfasen. Vi valgte derfor å avgrense utprøving av samarbeidet enda mer etter en stund, til kun å gjelde trekantsamtaler. Det var da gjennomført to frokostmøter, tre caseverksteder (invitert til fem) samt prøvd en kollegaveiledning i gruppe.

Det ble diskutert om det var behov for å etablere rutiner for bestilling av trekantsamtalene. Vi besluttet å åpne for fleksibilitet og ikke ha kriterier eller krav til bestillingen. Det ble opp til

jobbspesialistene å vurdere når de hadde behov for trekantsamtale. Henvendelsene kunne gjøres gjennom e-post, telefon, SMS, eller direkte forespørsel i Outlook.

Justering av forskningsspørsmål

På bakgrunn av ovennevnte valgte vi å endre forskningsspørsmålene våre til:

- *Hvordan kan karrieresenteret og jobbspesialistene samarbeide for å bidra til å få brukere raskere i jobb?*
- *På hvilken måte kan trekantsamtalene øke handlingsrommet til jobbspesialistene i videre oppfølging av brukerne?*

Ulike samarbeidsformer

Trekantsamtaler med refleksjonslogg

Samtalene ble gjennomført av karriereveilederen på karrieresenteret etter bestilling fra jobbspesialistene. I disse trekantsamtalene var det karriereveiledere ved karrieresenteret som hadde ansvaret for veiledningen. Jobbspesialisten var til stede, hovedsakelig som observatør, men kunne komme med innspill eller bli invitert inn i dialogen.

Det var et ønske fra jobbspesialistene om å være observatør i trekantsamtalene, mer enn aktiv veileder. Målet med dette var å oppnå noe avstand til brukeren som de jobbet tett på via SE-metodikken, i håp om få frem nye perspektiver og kunnskap til bruk for videre samhandling med bruker.

I løpet av prosjektperioden ble det gjennomført 13 trekantsamtaler med 7 jobbspesialister.

Oversikt over samtalene fordeles slik:

Jobbspesialist	Trekantsamtale med refleksjonslogg	Trekantsamtale uten refleksjonslogg	Samtale med kun bruker	Samtale med jobbspesialist uten bruker
A	2	1		1
B	2			
C	2	1		
D	2	1		
E	2		2	
F	1	1		
G	**2**			
Totalt	**13**	**4**	**2**	**1**

Figur 9 Oversikt over samtaler av May Britt Birkeland

I etterkant av veiledningen benyttet både karriereveileder og jobbspesialister refleksjonslogger, der hensikten var å bli bevisst på hva som foregikk i veiledningsrommet, slik at ny innsikt og kompetanse kunne bidra til å utvikle egen veilederrolle.

Typiske spørsmål i refleksjonsloggen var:

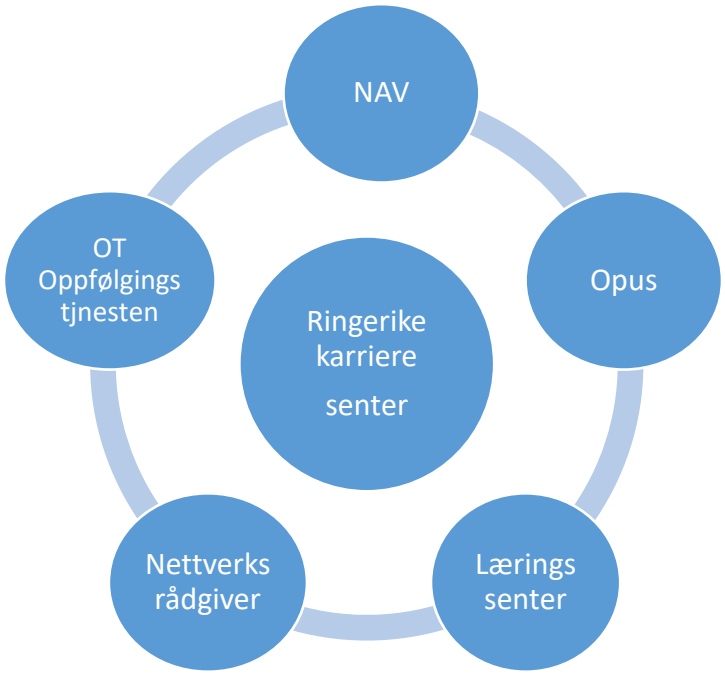
- Hva er hensikten med trekantsamtalen?
- Hva gjorde vi?
- Hvilke tanker har dette gitt meg?
- Hvordan opplevde jeg dette?
- Hvilke refleksjoner/ spørsmål eller utfordringer sitter jeg igjen med?

Kollegaveiledning i gruppe

Det ble planlagt å gjennomføre seks samlinger med kollegaveiledning i gruppe og en halv dag med kompetansedeling. Dette var basert på behovet for å skape en arena for refleksjon rundt ny rolle, nytt team og ny arbeidsmetode. Kollegaveiledningen i gruppen ble basert på kritisk refleksjon, og hensikten var å utvikle egen innsikt og kompetanse på egen rolle i samhandling med brukere der en kunne møte motstand. Karriereveilederen ville være ansvarlig for samlingene.

Frokostmøte

I oppstarten av prosjektet ble jobbspesialistene invitert til frokostmøter sammen med alle som var tilknyttet Ringerike karrieresenter.



Figur 10 Deltakere i frokostmøter av May Britt Birkeland

Det ble gjennomført to frokostmøter. Det første tok utgangspunkt i å være en uformell arena, der hensikt og mål var å bli bedre kjent, få presentert hvem jobbspesialistene var og hvordan de tok i bruk SE-metodikken i sitt arbeid, samt å presentere karrieresenteret og dets samarbeidspartnere. Videre hadde vi mulighet til å presentere hverandres arbeidsoppgaver og arbeidsområder, slik at man best kunne få en oversikt over det som hadde betydning for veiledningen av NAV-brukere. I tillegg var relasjonsbygging et viktig element for å bygge tillit og få en felles forståelse for hvordan vi jobbet.

OPUS og karrieresenteret hadde allerede opparbeidet seg et tett og rutinebasert samarbeid rundt brukere hvor videregående opplæring var tema, slik at det var naturlig å inkludere og presentere dem for hverandre.

I det andre frokostmøte var temaet "Veien til fagbrev for voksne". Jobbspesialistene fikk kunnskap om utdanningsmuligheter og rettigheter i OPUS samt praksiskandidatordningen.

Caseverksted

Jobbspesialistene la fram problemstillinger i caseverkstedet. Det ble deretter gitt tilbakemelding og refleksjon fra de øvrige representantene i møtet (OPUS, karrieresenter, OT), slik at problemstillingen fikk flere innfallsvinkler, perspektiver og flere muligheter kom til syne. Det ble gjennomført tre slike caseverksteder.

3.4. Resultat

Trekantsamtalene opplevdes som nyttige

Jobbspesialistene ga uttrykk for at trekantsamtaler var en nyttig måte å samarbeide på, både for dem og deres brukere. Om disse samtalene bidro til å «få brukere raskere i jobb» gav ikke prosjektet på Ringerike svar på, men vi opplevde at samtalene bidro til prosesser som hjalp brukerne og jobbspesialistene. Handlingsrommet til jobbspesialistene økte.

Karrieresenteret hadde en økning på bestilling av trekantsamtaler fra lokale NAV-veiledere og andre jobbspesialister i regionen i prosjektperioden.

Samarbeidet ble en arena for deling av kompetanse, og trekantsamtalene ga jobbspesialistene mulighet til å betrakte brukeren fra et annet (veilednings) perspektiv. Dette nye perspektivet ble brukt i jobbspesialistenes videre arbeid.

Tilbakemeldingene viste at trekantsamtalene var spesielt nyttige for jobbspesialistene dersom de opplevde å stå fast og hadde lite fremdrift med brukerne. Her ble trekantsamtalen og karriereveiledningen et verktøy for å få andre perspektiver inn i arbeidet med å hjelpe brukere ut i jobb.

Underveis ble det tydelig at behovet for trekantsamtaler i hovedsak handlet om jobbspesialistens behov for bistand, i de tilfeller der jobbspesialisten selv opplevde å møte motstand i relasjonen eller i arbeidet med bruker.

Sitater fra bestilling av en trekantsamtale kunne være:

"Hei,

Jeg trenger hjeeeeeelp. Vet ikke hva vi skal gjøre videre med denne personen (se CV). Hun har prøvd mye, men mangler den faste tilknytningen til arbeidslivet. Hva skal vi gjøre videre. Jobber nå som tilkalling på «anonymt».

"Hei,

Jeg samarbeider med en arbeidssøker med bred arbeidserfaring. Hun er 48 år og ønsker seg jobb og fagbrev som kontor og adm. arbeider. Har du mulighet til å ha en trekantsamtale med oss? "

Kollegaveiledning i gruppe og caseverksted opplevdes nyttig, men for tidskrevende

Vi hadde planlagt gruppeveiledning med kritisk refleksjon som metode, men prosjektgruppen besluttet å stoppe dette da jobbspesialistteamet opplevde metoden som en ekstra belastning.

Jobbspesialistene hadde fokus på å etablere egne rutiner for refleksjoner ved bruk av porteføljesamtaler individuelt, casediskusjoner og metodeopplæring.

De to jobbspesialistene som deltok i caseverksted opplevde det som nyttig og effektivt å ha så mange fagpersoner å drøfte saker med. Samtidig var det utfordrende å utvikle en god struktur for gjennomføring, for eksempel presentasjon av problemstillingen, ordstyrer på tilbakemelding, innspill og styring av tid. De andre deltakerne i caseverkstedet opplevde det som en effektiv arena å møte jobbspesialistene på, fremfor å ha individuelle møter.

Sitat fra en jobbspesialist:

"Casedrøftinger har også vært verdifulle. Dere har mange ressurser hos dere som kan hjelpe oss med verdifulle erfaringer og innspill".

En intern evaluering av caseverkstedet konkluderte imidlertid med at det var for mange ressurser til stede i forhold til antall saker som ble tatt opp, og det ble derfor besluttet å nedlegge caseverkstedet etter sommeren 2018. Verkstedet er ikke tatt opp igjen.

3.5. Diskusjon

Å utvikle og forske på karriereveiledning i samarbeidet mellom jobbspesialister og karrieresenter viste seg å være utfordrende. Antakelig var hovedårsaken at jobbspesialist-teamet var under etablering. Det viste seg vanskelig for jobbspesialistene å prioritere ressurser på forskningsprosjektet over tid. Det tar tid å etablere ett nytt jobbspesialist-team, bli trygg i egen ny rolle, opplæring i rapportering og administrative krav etc.

Samtidig mener vi at samarbeidet vi fikk til, møtte et behov hos jobbspesialistene, kanskje spesielt når de opplevde at de sto fast i oppfølgingen av brukeren, ønsket nye innspill eller mente det kunne være hensiktsmessig å få flere perspektiv. Jobbspesialistene uttalte ønske om å øke egen bevissthet i forhold til brukerens opplevelse fra et fenomenologisk perspektiv, og dette synes vi at vi traff godt med gjennom trekantsamtalene og også til en viss grad gjennom de uformelle frokostmøtene.

Jobbspesialistene opplevde det som nyttig å ha karrieresenteret som en støtte, samtidig som jobbspesialistene beholdt sin relasjon til brukerne. Karrieresenteret virket å stå noe friere til å utfordre brukerne på arbeidsfokuset i veiledningen, spesielt med tanke på mestrings- og mulighetsperspektiver. Jobbspesialistene opplevde at karrieresenteret fokuserte mest på karriere, yrker og utdanning, mens de selv hadde mer fokus på arbeidsinkludering, hele mennesket og SE-metodikken generelt. Når disse to perspektivene gjensidig fikk styrke hverandre, opplevdes samarbeidet som nyttig. Trekantsamtalene ga muligheter til å være i ett her og nå- perspektiv med brukeren, i en ellers travel hverdag for jobbspesialistene preget av rapporteringer, krav og resultater som ligger i SE-metodikken.

3.6. Konklusjon med anbefalinger

Vi startet forskningsprosjektet med å utarbeide følgende problemstilling:

Prosjektet skal prøve ut ulike samarbeidsformer mellom karrieresenteret og jobbspesialistene, med fokus på når i SE-metodikken det er hensiktsmessig med veiledning fra karrieresenteret som kan føre til at brukere kommer ut i lønnet arbeid.

Vi forsøkte flere samarbeidsformer, blant annet caseverksted, frokostmøter, kollegaveiledning i gruppe og trekantsamtaler. Av disse var det trekantsamtalene som fungerte best. På grunn av at jobbspesialist-teamet var under etablering, ble det vanskelig å prioritere de mer tidskrevende

samarbeidsformene. Det er derfor grunn til å anta at det var litt for prematurt å starte opp med et forskningsprosjekt, samtidig som jobbspesialistteamet var under etablering. Vi opplevde allikevel at samarbeidet hadde potensiale og møtte et behov hos jobbspesialistene. Vi anbefaler derfor at samarbeidet videreutvikles når jobbspesialistteamet er mer etablert. Trekantsamtalene opplevdes som et godt verktøy og vi anbefaler at dette konkrete samarbeidet videreføres.

Det er ikke et fast sted i SE-metodikken karriereveiledning kan benyttes, men tendens viser at det er i fase 2, yrkeskartlegging og karriereplanlegging, jobbspesialisten gjerne møter motstand og ønsker karriereveiledning.

Tilbakemeldingene fra jobbspesialistene var at de etter en trekantsamtale kom videre i egen prosess med arbeidssøker. Det anbefales derfor å forankre trekantsamtalene som et fast tilbud i karrieresenterets portefølje.

4. Prosjekt Hallingdal

Forskningsprosjektleder:

Øyvind Flatland, karriereveileder på Hallingdal karrieresenter

4.1. Innledning

Hallingdal er en fjellregion i Buskerud som omfatter de seks kommunene Flå, Nes, Gol, Hemsedal, Ål og Hol. Totalt antall innbyggere pr. 2018 var 20 579[13]. Når det gjelder utdanning, har litt under 50 % av befolkningen fullført og bestått videregående skole, mens om lag 25 % av befolkningen har grunnskole som høyeste oppnådde nivå. Hallingdal er en landbruksregion med mange gårdsbruk omkring i bygdene. Turistnæringa i Hallingdal er blant de største i landet. Hovedtrafikken er på vinterstid med produktene alpint og langrenn som spesielt viktige. Dette gjør at regionen er et attraktivt hytteområde med mye aktivitet i byggebransjen. Sysselsettingen kjennetegnes derfor av reiseliv, varehandel, håndverkere og entreprenørbedrifter i privat sektor og en offentlig sektor med oppvekst og helse som de viktigste arbeidsområdene.
Hallingdal karrieresenter ble etablert i 2008. Senteret er etablert i regionens næringshage på Gol med en veiledningsressurs i 100 % stilling. Fra 2016 har NAV og oppfølgingstjenesten hatt 20 % ressurs hver tilknyttet karrieresenteret. Det vil si at 2 personer har brukt 20 % av stillingene sine på karrieresenteret. Denne ressursen har blitt brukt til møter om brukere, erfaringsdeling og faglige diskusjoner. I prosjektperioden var det seks NAV-kontor, ett i hver kommune. Fra 1. juni 2019 ble NAV Hallingdal opprettet med felles ledelse, ny organisering og hovedkontor på Gol. Det er fortsatt publikumsmottak i hver kommune.

Bakgrunn og forskningsspørsmål

Høsten 2016 hadde NAV Hallingdal bortfall av tiltaksmidler for gruppen unge voksne. Samtidig var det registrert om lag 120 personer i aldersgruppen 18-30 år hos NAV. I 2016 samarbeidet karrieresenteret, NAV og Ungdomslosene i Hallingdal[14] om å organisere åtte ukers kurs for ungdom i regionen. Vi ønsket å ta med oss erfaringene fra ungdomskurset inn i forskningsprosjektet.

Målgruppen for prosjektet i Hallingdal ble derfor unge voksne i alderen 18 – 30 år.

Karrieresenteret og NAV Hallingdal valgte sammen følgende forskningsspørsmål:

[13] https://www.ssb.no/befolkning/faktaside/befolkningen
[14] https://www.gol.kommune.no/helse-og-omsorg/barn-og-familie/barne--og-ungdomsarbeid/

1. *Hvilket utbytte kan ungdom ha av karriereveiledning når han eller hun lager handlingsplan?*

2. *Hvilket utbytte kan NAV-veiledere ha av trekantsamarbeidet mellom NAV, karrieresenteret og ungdom?*

4.2. Metode

Trekantsamtaler

Vi ønsket å prøve ut trekantsamtaler med NAV-veiledere der ungdommene fikk anledning til å bringe informasjon og planer fra veiledningen tilbake til NAV-veilederen for å drøfte veien videre. Dette foregikk ved at karriereveileder og veisøker først hadde veiledning, etterpå møttes karriereveileder, veisøker og NAV-veileder for å oppsummere resultatet av veiledningen sammen.

Individuell karriereveiledning

Vi ønsket også å benytte individuelle karriereveiledningssamtaler med ungdommene. Erfaringsmessig kunne dette dreie seg om alt fra en til tre samtaler, der målet var å utarbeide en handlingsplan for å komme ut i arbeid eller utdanning. I samtalene hadde karriereveilederen DOTS-modellen som underlag (se nest punkt).

I samtalene har vi lagt vekt på å skape gode og anerkjennende relasjoner. Et typisk innledende spørsmål kunne være: «Fortell litt om bakgrunnen for at du har kommet til karriereveiledning». På denne måten har vi forsøkt å finne ut mer om ungdommene og hvilke behov de har hatt i forhold til sin situasjon. For brukere med få eller ingen tanker om hvilken retning som kunne passe, har vi tilbudt kartlegging av interesser med verktøyet «Work Interest Explorer» (WIE), utviklet av firmaet Karriereverktøy. WIE gir mulighet for å utforske egne interesser og setter en interessekode basert på de svarene du gir. Denne interessekoden kan videre brukes til å utforske alternativer innenfor utdanning og arbeidsmarked.

DOTS

DOTS (Haug, 2018) står for Decision learning, Opportunity awareness, Transition learning og Self awareness. Modellen er utviklet av Bill Law og Anthony Watts, og er en konkretisering av hvilke karrierekompetanser enkeltpersoner har behov for i dagens samfunn. I karriereveiledningssamtalene i forskningsprosjektet har vi brukt denne modellen som utgangspunkt.

Decision learning	Evne å ta gode valg. Dette innebærer kunnskap om forskjellige måter valg kan tas på, bevissthet om måten en selv velger, i tillegg til en bevissthet om hvilke valg som kan være hensiktsmessige i situasjonen.
Opportunity awareness	Kjennskap til hvilke muligheter som finnes, kunnskap om hva disse mulighetene kan innebære og om hvordan man kan gripe mulighetene.
Transition learning	Ferdigheter i å håndtere utfordringer knyttet til overganger, for eksempel fra utdannelse til arbeidsliv, fra en jobb til en annen eller fra arbeidsliv tilbake til utdannelse.
Self awareness	Å kunne identifisere sine interesser og behov og kjenne sin kompetanse. Ha god forståelse av hvem en er som person, hvilke styrker og svakheter en har, samt bevissthet om hvilke krav og forventninger en har til sitt arbeidsliv.

Figur 11 DOTS av Bill Law og Anthony Watts

4.3. Gjennomføring

For å starte rekrutteringsarbeidet var det viktig å komme i kontakt med NAV lokalt og informere NAV-veilederne om forskningsprosjektet, slik at de kunne rekruttere deltakere.
Det ble gjennomført informasjonsmøte 29. september 2017 der representanter fra alle kontorene var med. Hensikten var å forankre rekrutteringen i hvert enkelt NAV-kontor. Karrieresenteret holdt presentasjon av forskningsprosjektet og fortalte mer om karriereveiledning slik at NAV-veilederne kunne tilby karriereveiledning til de unge.

I prosjektperioden hadde hver kommune en ungdomskontakt som skulle koordinere og ta seg av aldersgruppa 18-30 år. Dette var imidlertid organisert noe ulikt i de seks kommunene, blant annet fordi innbyggertall og bemanning varierte. Det medfører at noen kommuner fordelte brukerne mellom veiledere etter fødselsdato, uavhengig av om brukeren var i ei spesiell innsatsgruppe. For forskningsprosjektet i Hallingdal var ungdomsteamet hos NAV i utgangspunktet den primære rekrutteringsarenaen.

Ettersom ukene gikk og ingen brukere kom til veiledning, så vi oss nødt til å ta mer direkte kontakt med NAV-kontorene. Karriereveileder kontaktet NAV-veilederne på kontorene i Hol, Ål og Gol for å skape bedre relasjon og informere mer om forskningsprosjektets hensikt og deltakelse. NAV-veilederne var positive, men hadde ikke aktuelle kandidater på det tidspunktet møtene ble avholdt. De lovte å ta kontakt dersom aktuelle kandidater dukket opp.

Ettersom tiden gikk og deltakere fortsatt uteble, tenkte vi i prosjektgruppen at vi måtte endre strategi, og bestemte oss for å fokusere på NAV-kontorene på Gol og i Hemsedal. Nytt informasjonsmøte ble avholdt 11. januar, der alle NAV-veilederne ble invitert til å rekruttere deltakere. Det var ungdomskontakten ved kontoret som først fikk napp hos en nyregistrert arbeidssøker. Karriereveiledning ble tilbudt og brukere takket ja.

Det ble gjennomført 12 individuelle karriereveiledninger og 13 samarbeidsmøter.

Følgende eksempel viser hvordan vi gjennomførte karriereveiledningene:

Kvinne 22, samboer og ett lite barn under barnehagealder.

Hun kom flyttende til Hallingdal fra en annen region og var i ferd med å etablere seg her etter å ha fått sitt første barn.

Veiledningen kartla først utdanningsbakgrunn og arbeidserfaringer med tanke på hva som kunne bringe henne ut i arbeidslivet igjen. Bevisstgjøring om egen livssituasjon, mål, ønsker, interesser og preferanser var viktige tema. Hun hadde gått yrkesopplæring VG1 Service og samferdsel og VG2 Salg, service og sikkerhet. Senere hadde hun hatt noe læretid innen CNC og maskinering. Hun vurderte forkurs inn mot maskiningeniørutdanningen, men var usikker på framtidsmulighetene. Hun hadde andre tanker om hvilken retning hun ønsket i dag.

Vi snakket sammen om hvilke erfaringer hun hadde fra arbeidslivet og interesser for PC og programmering og simuleringsoppgaver innenfor CNC-faget. Dette ledet oss til å se nærmere på IKT-servicefaget. Hun ville søke jobber i og med at rettighetene til sosialhjelp var usikre. En av utfordringene var å komme i kontakt med rett person innenfor virksomheten IKT-Hallingdal. Karrieresenteret bidro til å finne rett kontaktperson og telefonnummer.

Oppgavene etter veiledning ble:

1. Sende over CV til veileder

2. Lese om yrke og utdanningsvei på vilbli.no og utdanning.no

Hun ønsker å komme i kontakt med IKT-Hallingdal.

4.4. Resultat

Refleksjonene om forskningsprosjektets betydning i Hallingdal ble gjennomført som åpne samtaler mellom NAV kontoret på Gol og karrieresenteret og hadde til hensikt å belyse forskningsspørsmålene.

Vi gjennomførte 12 individuelle karriereveiledningssamtaler fordelt på syv ungdommer. Vi opplevde det tidvis som svært utfordrende å få rekruttert deltakere og involvert samarbeidspartnere, slik at vi kunne få til et godt samarbeid rundt ungdommene. Alle ungdommene som deltok i prosjektet, oppga at de hadde en positiv opplevelse av å komme til karriereveiledning.

NAV-veilederne på Gol ga tilbakemelding om at de opplevde karrieresenteret som en nøytral arena i forhold til NAV-kontoret, hvor veiledningssamtaler kunne bære mer preg av økonomiske rettigheter og forvaltning. De opplevde også at ungdommene ble mer klare over hvilke muligheter de hadde, og at karriereveiledningen virket motiverende for ungdom som tidligere ikke hadde uttalte ønsker og behov overfor NAV-veilederne.

4.5. Diskusjon

Selv om forskningsprosjektet fikk endel odds imot seg ved at NAV - Hallingdal var inne i en omorganisering og at andre tiltak trakk aktuelle unge NAV-brukere vekk fra deltakelse i forskningsprosjektet, opplevde vi at vi fikk ny kunnskap. Karrieresenteret økte sin forståelse av kompleksiteten i sakene rundt ungdom med tilknytning til NAV kontoret på Gol. NAV kontoret på sin side deltok aktivt i trekantsamtalene etter karriereveiledningen og erfarte hvordan det var å bruke tjenesten ved karrieresenteret.

NAV kontoret på Gol ga uttrykk for at de satt pris på den kompetansen som karrieresenteret representerte, og trakk spesielt frem at karrieresenteret opplevdes som en nøytral arena for brukerne uten at det var nødvendig å fokusere på økonomi.

I sin enkleste form er samarbeid informasjonsdeling. En høyere eller utviklet form for samarbeid er koordinering slik en finner i grupper eller team. Neste nivå kan være å samordne rutiner eller saksbehandling på et organisatorisk nivå. Når en tenker integrasjon, vil en kanskje se en assimilasjon eller symbiose mellom organisasjonene. [15]
En slik kategorisering av samarbeidsformer kan lede tankene mot at det er en viss asymmetri mellom et NAV-kontor og karrieresenter, spesielt med tanke på bemanning og omfang. NAV har et bredt og lovregulert samfunnsoppdrag. I en karriereveiledningssammenheng kan det virke som om denne posisjonen som samfunnsaktør med regulerte handlingsalternativer i forvaltning av samfunnets sikkerhetsnett, kan være til hinder for kreativitet og smidighet som kreves når mennesker kommer i omstilling. Samtidig har NAV mange virkemidler av økonomisk karakter som kan hjelpe på å stabilisere andre områder i livet enn arbeid og utdanning. For eksempel bolig og livsopphold. Som en av NAV-veilederne på Gol sa: «Noen ungdommer må vi pakke inn såpass at vi får stabilisert dem, og først da kan vi begynne å jobbe med utvikling».

[15] Ref. Partnerskapstaksonomien som er omtalt i Prosjekt Drammen.

Tjenesten karriereveiledning skal være et åpent og fritt tilgjengelig, gratis tilbud for alle voksne i Hallingdal. I utgangspunktet er at karriereveiledningen er en individuell tjeneste som blir gitt på fritt og uavhengig grunnlag. Når brukere selv oppgir å ha bindinger til ytelser og oppfølging fra NAV, er det viktig å avklare i hvilken grad personene selv ønsker ett samarbeid og informasjonsdeling mellom karrieresenteret og NAV. Karrieresenteret har skilt mellom om brukeren selv har bestilt veiledning eller om man er anbefalt å gå til karriereveiledning av NAV kontoret på Gol. I det siste tilfellet har karrieresenterets holdning vært at det skal legges til rette for informasjonsoverføring eller samveiledning i form av trekantsamtale. Forskningsprosjektet har hatt som mål å prøve ut og utvikle denne samarbeidsformen.

Vi mener at trekantsamtalene kan være et positivt bidrag til å øke ungdoms selvforståelse gjennom kartlegging av kompetanse og drøfting av livsmål som strekker seg ut over de rammene som NAV kontoret på Gol har mulighet til å jobbe innenfor. Hensikten er da å åpne mulighetsrom hvor ungdoms ressurser og ønsker kan aktivere motivasjon for å skape endring i eget liv.

Når brukere har en relasjon til NAV og et hjelpebehov (ofte økonomisk i form av dagpenger eller sosialstønad), har det i forskningsprosjektet vært viktig å drøfte hvilke muligheter og begrensinger dette medfører, og gjennom samveiledning søke å finne vekselvirkninger mellom personens ønsker og rammebetingelsene i eget liv.

Utfordringen med å rekruttere deltakere

Vi opplevde det som krevende å rekruttere kandidater til prosjektet, selv om vi ble forespeilet at det var cirka 120 ungdommer registrert hos NAV i Hallingdal da vi startet. Vi tror noe av årsaken til dette henger sammen med hvordan anbud og tiltaksplasser fungerte i prosjektperioden. Ungdom er en prioritert gruppe for NAV og tiltaket "Aktiv Ung" var et viktig tilbud for målgruppen 18-30 år i Hallingdal i prosjektperioden. Aktiv Ung var en jobbklubb over åtte uker, drevet av firmaet Sonans Karriere. Da tilbudet kom på plass høsten 2017, etter å ha vært borte siden høsten 2016, var det behov for å finne aktuelle kandidater til å fylle opp kursplassene. På sett og vi kan man si at tiltaket kom i konkurranse med forskningsprosjektets hensikt om å prøve ut karriereveiledning fra Hallingdal karrieresenter. Tiltaket Aktiv Ung ble drevet av Sonans Karriere fram til 31. Mars 2019. Ungdom opp til 21 år utenfor videregående opplæring eller arbeid har også tilbud om oppfølging og veiledning av den lovpålagte oppfølgingstjenesten. Andre tiltaksarrangører i regionen var blant annet Fretex AS og Vinn Hallingdal AS. En avdeling av UngInvest AIB var også under etablering i Hallingdal.

Det viste seg altså at det var mange virksomheter som skulle betjene målgruppen unge voksne, og vi måtte vurdere hvor viktig denne målgruppen var for karrieresenteret, og hvorfor NAV kontoret på Gol i så fall skulle foretrekke samarbeid med karrieresenteret fremfor andre tiltaksarrangører eller tjenester.

Det er grunn til å tro at unge voksne som kommer i kontakt med NAV gjennom å melde seg arbeidsledige eller søker om sosialhjelp, har en utfordrende livssituasjon. Flere har ikke fullført videregående skole og det kan være utfordrende å kvalifisere seg til jobb. De ulike hjelpebehovene varierer og i dette spenningsfeltet kan det være utfordrende å se hvilken rolle karrieresenteret skal ha. Karrieresenteret er et gratis tilbud for innbyggerne med spisskompetanse innen arbeidsmarked og fremtidsplanlegging. Det blir reist spørsmål om ikke dette er kompetanse som NAV-veiledere bør besitte selv, samtidig som NAV-veilederne på Gol vi har samarbeidet med, trekker frem at nettopp den uavhengige, mer nøytrale karriereveiledningen som tilbys på Karrieresenteret, kan ha positiv innvirkning på ungdommene.

4.6. Konklusjon og anbefalinger

I forskningsprosjektet i Hallingdal valgte vi målgruppen unge voksne i alderen 18-30 år.

Karrieresenteret og NAV Hallingdal valgte sammen følgende forskningsspørsmål:

1. *Hvilket utbytte kan ungdom ha av karriereveiledning når han eller hun lager handlingsplan?*

2. *Hvilket utbytte kan NAV-veiledere ha av trekantsamarbeidet mellom NAV, karrieresenteret og ungdom?*

For å få svar på forskningsspørsmålene valgte vi å prøve ut trekantsamtaler, individuelle karriereveiledningssamtaler og åpen refleksjon i samarbeidsmøter mellom NAV kontoret på Gol og karrieresenteret.
Vi møtte store utfordringer i rekrutteringen av deltakere til forskningsprosjektet, noe som trolig skyldtes et rikt omfang av tilbud til ungdom i distriktet allerede. Vi gjennomførte 12 karriereveiledningssamtaler og 13 samarbeidsmøter. NAV-veilederne på Gol som deltok i prosjektet trakk spesielt frem karrieresenterets uavhengige og nøytrale rolle, i forhold til NAVs forvaltningsrolle, som styrkende for de deltakende ungdommene.

Forskningsprosjektet har vist at det er mange virksomheter som tilbyr elementer av karriereveiledning til ungdom og unge voksne i Hallingdal. Vi mener derfor at det er viktig at de ulike aktører i større grad samarbeider om de ulike tilbud for ungdom i Hallingdal.

5. Prosjekt Kongsberg

Forskningsprosjektleder:

Siw Gudbrandsen, Karriereveileder/ koordinator ved Kongsberg karrieresenter

Bidragsytere i prosjektet:

SYFO-teamet, NAV Kongsberg: Gro-Anita Steingrimsen, May Britt Ruud, Camilla Busse, Aud Irene Wetteland og Trine Grønbæk

5.1. Innledning

Kongsberg har cirka 30 000 innbyggere og er Norges industrielle innovasjonshovedstad med mye industrikompetanse. Her finnes noen av verdens fremste teknologibedrifter som konkurrerer i krevende bransjer som bil, fly, forsvar, subsea og space. Kongsberg karrieresenter betjener Kongsberg kommune og de omkringliggende kommunene Numedal og Øvre Eiker.

Karrieresenteret ble først etablert i 2009 og var da samlokalisert med OPUS (videregående opplæring for voksne). I 2016 flyttet karrieresenteret inn i egne lokaler i Kongsberg sentrum. Karrieresenteret har 150 % karriereveilederressurs fordelt på to karriereveiledere. En veileder fra oppfølgingstjenesten (10 %) og en nettverksrådgiver i fylkeskommunen (50 %) er også tilknyttet karrieresenteret.

NAV Kongsberg er et mellomstort kontor med rundt 50 ansatte og er organisert slik at det er innsatsbehovet til den enkelte som er avgjørende for hvilken veileder du får. Kontoret har flere faggrupper som jobber med ulike brukergrupper, men er delt inn i tre hovedavdelinger:

- Oppfølgingsavdelingen- jobber med de som står langt fra arbeid og har såkalt spesielt tilpasset innsatsbehov.
- Arbeid og markedsavdelingen – jobber med de som står nærmere arbeid, såkalt standard og situasjonsbestemt innsatsbehov, og de som er sykmeldte første året.

- Økonomiavdelingen- jobber med gjeldsforvaltning, økonomisk sosialhjelp og økonomisk råd og veiledning.

NAV Kongsberg har valgt å organisere sykefraværsoppfølging etter bransjer. Det vil si at hver veileder følger opp faste bransjer. Fordelen med dette er at samarbeidet med arbeidsgiverne blir bedre. De er delt inn i to team, SYFO 1 og SYFO 2, med fire årsverk i hver. De førstnevnte følger opp de sykmeldte første året, og de andre overtar dersom løpet blir lengre, og bruker må vurderes for AAP eller ufør. NAV er opptatt av å ha et tett samarbeid og gode overføringer mellom teamene. De har faste samarbeidsmøter og jobber i makkerpar hvor en i hvert team følger opp samme bransje. Så fort SYFO 1 ser konturene av et lengre løp kobler de på sin makker i SYFO 2. Dialogmøte 2, som avholdes senest i uke 26, er første obligatoriske møte med NAV for en sykemeldt og de tror mange løp kan kortes ned ved å starte oppfølgingen før. Videre har NAV fokus på bestemte målgrupper hvor de ser det som ekstra hensiktsmessig å komme i gang tidlig. Det kan for eksempel være personer med gjentagende langtidsfravær, eller bestemte diagnoser.

Sykefravær som fokusområde i samarbeidet mellom NAV og karrieresenter

Sykefraværsoppfølging er en viktig oppgave i NAV og målsettingen er at så mange som mulig skal klare å stå i jobbene sine. Man kan motta sykepenger i ett år, og etter dette må man vurderes for andre ytelser, som AAP eller ufør om man fortsatt ikke er frisk nok til å jobbe fullt. Et annet alternativ er at man blir friskmeldt til arbeidsformidling. Da kan man søke om dagpenger, og råd og veiledning fra NAV, til å finne en ny og mer egnet jobb.

Ifølge NAVs sykefraværsstatistikk[16] var sykefraværet i Norge tredje kvartal 2017 på 6,5 %. De fleste sykefraværsdiagnosene er ikke knyttet til alvorlige og livstruende diagnoser, men til muskel, skjelett - og lettere psykiske lidelser. Utviklingen viser at det blir flere som sliter med psykiske lidelser. Tidligere var det overvekt av sykemeldinger i forhold til muskel og skjelett, men nå ligger tallet høyere for psykiske lidelser, henholdsvis 33 prosent mot 27 prosent.

Karriereveiledning for sykmeldte omtales NOU 2016:7 (2016), i kapittel seks om Karrieresenter og partnerskap og i kapittel ni om Karriereorientert veiledning i NAV. Tilgang til god karriereveiledning anses som viktig i en tid der endring er nødvendig og overganger skjer kontinuerlig. Spesielt med tanke på at karriereveiledningen kan ha betydning for den enkelte når den står overfor ulike valg, men også som et virkemiddel for samfunnets utnyttelse av tilgjengelig arbeidskraft.

De fleste sykmeldte har som mål å komme tilbake til arbeidsoppgavene de er sykmeldt fra. De aller fleste kommer også tilbake til sin opprinnelige jobb, og arbeidsgiver og arbeidstaker finner løsninger sammen. For en del er det ikke aktuelt å gå tilbake til tidligere jobb, og det kan ofte være en prosess som kan ta tid før den sykmeldte kommer fram til den erkjennelsen.

Vi ønsket å prøve ut om systematisk bruk av karriereveiledning for sykmeldte ville gi noen effekt på muligheten til å komme raskere tilbake og få en permanent tilknytning til arbeidsmarkedet.

Bakgrunn og forskningsspørsmål

Følgende problemstilling ble utarbeidet i samarbeid med NAV Kongsberg og prosjektansvarlig på Kongsberg:

[16] https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Statistikk/Sykefravar+-+statistikk/Sykefravar

Prosjektet skal kartlegge hvordan et systematisk samarbeid på systemnivå og brukernivå mellom NAV og karriereresenteret kan bidra til at sykmeldte ved hjelp av karriereveiledning raskere får avklart sin situasjon for å komme ut i høvelig arbeid.

Forskningsspørsmålene ble som følger:

- Hvordan kan karriereveiledning bidra til kortere sykefravær?
- Hvordan kan karriereveiledning bidra til å bryte et mønster på sykefraværshistorikk?
- Hvordan kan karriereveiledning bidra til bedre og mer brukermedvirkning i den sykmeldtes planer for å komme tilbake i jobb?

Prioriterte grupper for prosjektet ble definert til:

- Alle sykmeldte uten arbeidsgiver
- Alle unge sykmeldte under 30 år

Følgende grupper skulle vurderes underveis i prosjektperioden:

- Sykmeldte med gjentatt fraværshistorikk
- Sykmeldte der det på 26ukerstidspunkt var klart at man ikke kunne returnere til ordinært arbeid.

I forhold til både problemstilling og forskningsspørsmål var det noen nøkkelelementer som ville stå i fokus gjennom prosjektperioden. Spesielt var det noen etiske utfordringer. De sykmeldte er definert som en «sårbar» gruppe. Dette krevde at både NAV-veilederne på Kongsberg og karriereveilederne ved Kongsberg karrieresenter var bevisst sin rolle, slik at den sykmeldte ble ivaretatt på en god måte, at taushetsplikt og forståelse for deres situasjon hadde høyeste prioritet.
Et annet element som var viktig var at samarbeidspartnerne, altså NAV og Karrieresenteret, hadde en felles forståelse for og eierforhold til prosjektet. Da dette var et frivillig tilbud, ble det også viktig å finne ut av hvordan man skulle motivere den sykmeldte til karriereveiledning.

5.2. Metode

Individuelle karriereveiledningssamtaler

NAV Kongsberg sendte ut tilbudsbrev om karriereveiledning til de sykmeldte og karrieresenteret gjennomførte tre individuelle karriereveiledningssamtaler over en 3-4 ukers periode med alle som takket ja til tilbudet. Totalt ble det gjennomført 105 veiledningssamtaler med sykmeldte i prosjektperioden.

Enkelte profiler i kartleggings- og samtaleverktøyet vip24 viste seg å bli en viktig del av veiledningen, spesielt med tanke på ønsket situasjon og den sykmeldtes opplevelse av dagens situasjon. Rapporten som ble utarbeidet etter gjennomføringen av profiler i vip24, ble en konkretisering og et hjelpemiddel for hva den sykmeldte kunne ta tak i videre, og dannet således, sammen med kartleggingen i veiledning 1, grunnlaget for den individuelle planen for å komme tilbake i arbeid.

vip24 som profil- og samtaleverktøy

Vip24 er et profil- og samtaleverktøy som har til hensikt å bidra til økt bevissthet om egne styrker og muligheter. Dette verktøyet bygger på prinsippet om at meningsfull bruk av egne ressurser er en viktig friskfaktor og kilde til styrket helse, motivasjon, mestring og arbeidsglede. I denne metoden retter en seg mer mot et helseperspektiv, der den enkeltes sterke sider og muligheter er mer i fokus, enn uhelse og begrensninger. Dette kartleggingsverktøyet ble valgt fordi erfaringer har vist at dette har bidratt til at personer som står utenfor arbeidslivet har blitt mer bevisst hva som motiverer og hva de «savner» i det å ikke være delaktig i et arbeidsmiljø. Videre er det godt egnet for å

bevisstgjøre aktuelle utfordringer som jobbtrøtthet, ubalanse mellom arbeid, hjem og fritid. Det vil kunne gi et godt grunnlag for refleksjon, nytekning, motivasjon og positiv energi.[17]

De sykmeldte i prosjektet fikk tilsendt fire kartlegginger som ble svart på mellom veiledningssamtale 1 og 2 innenfor følgende tema:

- Interesseprofil – fokuserte på hva den sykmeldte ønsket. Den sier noe om interesseområder, motivasjons- og energigivende faktorer. Den er utviklet av yrkespsykologen John Holland som bygger på prinsippet om «rett person på rett plass»
- Preferanseprofil – for å skape refleksjon og økt bevissthet rundt hvem den sykmeldte **er.** Denne er basert på Carl Jungs typelære (Cambray & Carter, 2004) og MBTI (Myers & McCaulley, 1988) som har som mål å fremme selvinnsikt rundt egne styrker, motivasjon og samspill. Hva foretrekker vi å gjøre når vi kan handle helt fritt? Hvor har vi våre potensielle styrker og utviklingsområder? Hva skjer med oss når vi er i flyt og hva skjer med oss når vi er utenfor komfortsonen over tid?
- Evner og verdier – denne profilen var ment å sette i gang refleksjon rundt hvordan man kan få brukt egne ressurser på en best mulig måte. Hvordan opplever du å få brukt dine evner og dekket dine behov i dag, ut fra ønsket situasjon?
- vip24-hjulet – som sa noe om hvordan den sykmeldte ønsket å ha det i en jobb og hverdag preget av arbeidsglede og overskudd til å takle små og store utfordringer. Dette verktøyet er basert på Antonovskys mestringsteori og friskfaktortekning (Antonovsky, 2013). Et gap mellom ønsket situasjon og nåsituasjonen avdekkes. Opplevelsen av sammenheng (OAS) blir her et viktig element i dialogen med den sykmeldte. Denne delen viste seg ble svært nyttig for den sykmeldte, den ga motivasjon og håp, og var et godt verktøy for å reflektere og finne muligheter.

  Hjulet deles inn i fire hovedkategorier som danner grunnlaget for videre refleksjon:

  1. Mestring – hvordan ønsker jeg å ha det i forhold til det jeg gjør?
  2. Verdiskaping – hvordan ønsker jeg å ha det i forhold til de jeg jobber for, kunder, arbeidsgiver, pasienter, osv?
  3. Relasjoner – hvordan ønsker jeg å ha det i forhold til de jeg jobber sammen med, kollegaer, leder?
  4. Livskvalitet – hvordan ønsker jeg å ha det med meg selv om mine nærmeste?

I gjennomgang av ovennevnte profiler var ønsket å bidra til at den sykmeldte fikk mulighet til å snu fokus fra sykdom og uhelse til å fokusere mer på perspektiver som var helsefremmende for den enkelte.

En av utfordringene for å få avklart situasjonen til den sykmeldte var at den sykemeldte og systemet rundt, i stor grad retter fokus mot de helsemessige begrensningene, og dermed ikke klarte å se de muligheter som fantes.

Kvalitative intervjuer fra masteroppgave som supplement

Det finnes lite forskning på brukernes egne opplevelser av de tiltakene de skal gjennomføre for å få avklart arbeidsevne og/eller arbeidsområde for å komme ut eller tilbake i arbeid. Vi mente det ville være vesentlig nyttig, lærerikt og interessant å få brukernes tilbakemelding på hvordan karriereveiledning og den metodikken som var valgt, opplevdes når man var midlertidig ute av arbeidslivet på grunn av fysiske eller psykiske helsebegrensninger. Prosjektleder på Kongsberg gjennomførte en masteroppgave, en kvalitativ undersøkelse av hvordan de sykmeldte opplevde å motta karriereveiledning i prosjektperioden. Resultatene herfra har blitt brukt som et supplement i

[17] https://vip24.conexus.no/Account/Index?ReturnUrl=%2f

rapporten. Intervjuene med sykmeldte ble transkribert og sitater herfra har blitt trukket frem for å belyse problemstilling og forskningsspørsmål.

Prosjektleders rolle

Et viktig element som bør nevnes i forhold til validiteten i forskningsprosjektet, er prosjektansvarliges dobbeltrolle. Prosjektansvarlig har, i tillegg til å drive prosjektet, også vært den som har utarbeidet metoden for karriereveiledningsprosessen, samt gjennomført karriereveiledningen med de sykmeldte. Dette er ikke optimalt med tanke på et objektivt resultat, men ved å ha tett samarbeid med NAV, prosjektledelsen, latt den sykmeldte være en aktiv deltaker i sin egen utvikling av plan, samt fått tilbakemelding via transkriberte intervju fra sykmeldte selv, vil dette kunne bidra til å sikre noe av reliabiliteten.(Gudbrandsen, 2018)

5.3. Gjennomføring

Systemnivå

Etter det første samarbeidsmøtet med NAV Kongsberg i november 2017, ble rekrutteringen av sykmeldte satt i gang. Prosjektansvarlig hadde utarbeidet tilbudsbrev til de sykmeldte som NAV-veilederne sendte ut ved 8 ukerstidspunktet, eller når de dukker opp på SYFO (sykemeldingsoppfølging)- listen i forbindelse med vurdering av aktivitetskravet. NAV ønsket i tillegg at karriereveiledning skulle tilbys før de gikk inn med aktuelle tiltak eller virkemidler for den sykmeldte.

I prosjektperioden ble det avholdt månedlige møter mellom partene. På disse møtene ble saksgang for bestilling og tilbakemelding diskutert. Videre ble rutiner for henvisning til karriereveiledning for sykmeldte diskutert og justert slik at flere kunne få tilbudet. For at karriereveiledningen skulle ha en hensikt og kunne bidra til en konstruktiv oppfølging av den sykmeldte, måtte NAV ha en skriftlig tilbakemelding. Den skulle inneholde vurdering av den sykmeldtes kompetanse, utdanning og erfaring sett opp mot arbeidsmarkedet, om det var behov for mer eller annen kompetanse, om den sykmeldte hadde behov for formidlingsbistand, og et forslag til plan og tiltak for å komme tilbake i jobb.

Fordi NAV Kongsberg hadde oversikt over hvem de sykmeldte var, og hvor lenge de hadde gått sykmeldt, hadde de ansvar for å informere og sende ut tilbudsbrev til de sykmeldte. På grunn av taushetsplikten måtte den sykmeldte selv ta kontakt med karrieresenteret for å bestille veiledning.

Karriereveiledning på individnivå

Det ble gjennomført tre individuelle karriereveiledningssamtaler med hver enkelt prosjektdeltaker. Totalt ble det gjennomført 105 karriereveiledningssamtaler.
Vip24 var en viktig del av veiledningsprosessen. Spesielt opplevde deltakerne at den dele av vip24 som handler om ønsket situasjon og den sykmeldtes opplevelse av dagens situasjon som veldig nyttig. Rapporten som ble utarbeidet etter gjennomføringen av profiler i vip24, ble en konkretisering av hva den sykmeldte kunne ta tak i videre, og sammen med kartleggingen fra første veiledningssamtale, dannet disse grunnlaget for den individuelle planen for å komme tilbake i arbeid.

Prosjektdeltakerne kom til karrieresenteret fordi de var «sendt fra NAV» som de selv uttrykte det. Videre fortalte noen at de ikke visste hva dette handlet om, og hadde ikke hørt om det før. En av deltakerne sa det på denne måten: «*Da jeg fikk det spørsmålet om karriereveiledning … bare topp det … vet ikke hva jeg går til, men selvfølgelig … det er bare å.., sikkert spennende det».* Eller som en annen sa: *«vet ikke hva du kan hjelpe meg med..».* Dette viste at de sykmeldte ikke hadde særlig store forventninger til tilbudet, ei heller en konkret problemsstilling de ønsket veiledning på. Da ble

det særlig viktig å informere om karriereveiledningens hensikt, samt prosessen, metoden og verktøyene vi skulle bruke. Karriereveilederen måtte være konkret i beskrivelsen, slik at deltakerne fikk en forståelse og en forventning til det som skulle skje videre. Karriereveileder hadde ansvar for få samtykke fra den sykmeldte til deltakelse.

Selve begrepet *karriere* virket for noen å være nært forbundet med å komme "langt", bli leder eller sjef. Karriereveilederen fant det derfor hensiktsmessig å ufarliggjøre begrepet slik at mål og hensikt med veiledningen kom tydeligere frem.

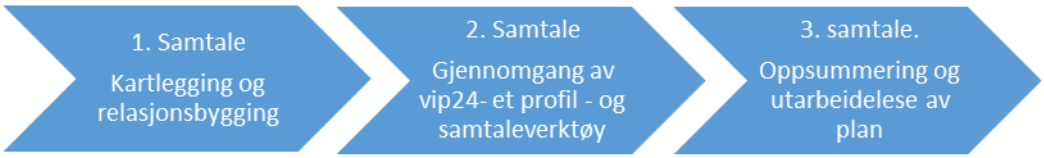
Å ha konkrete arbeidsoppgaver mellom veiledningene bidro til å holde aktivitetsnivået til den sykmeldte oppe. På denne måten hindret vi at prosessen stoppet opp, og den sykmeldte ble en aktiv deltaker i egen karriereutvikling.

Karriereveileder ga, i samråd med den sykmeldte, tilbakemelding til NAV om gjennomført karriereveiledningsprosess i en kort, skriftlig rapport, der plan for veien videre kom tydelig frem.

Karriereveiledningsprosessen

Karriereveiledningen har som mål å sette mennesket i stand til å utnytte sine evner, kompetanser og interesser, og til å ta bevisste valg i forhold til veien videre. For målgruppen i dette prosjektet, vil karriereveiledningen kunne bidra til å "rydde", få oversikt over forutsetninger og rammebetingelser, peke på friskfaktorer som skaper motivasjon og refleksjon. Karriereveiledningen kunne bidra til helhetstenking, der "alle" elementer rundt den sykmeldte belystes, og med det skape en mer realistisk plan for hensiktsmessig aktivitet.

Tema i prosessen:



Figur 12 Samtaleprosessen

Figur 13 Veiledningssamtale 1

Veiledningssamtale 1: Kartlegging

Første veiledning handlet i stor grad om kartlegging på ulike områder- se figur. Det var viktig å få en best mulig oversikt over den sykmeldtes rammebetingelser, samt bygge en god relasjon for den videre prosessen. Den sykmeldte måtte oppleve å bli sett, møtt og hørt med anerkjennelse og likeverd. Dette var en forutsetning for å kunne gå i dybden på de utfordringene som kom til syne underveis i prosessen.

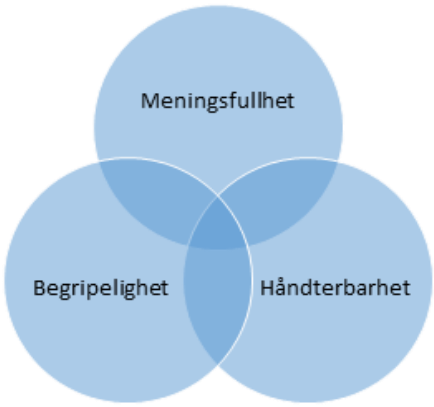
Veiledningssamtale 2: Gjennomgang av profiler i vip24

De sykmeldte i prosjektet fikk tilsendt på mail fire kartlegginger som ble svart på mellom veiledningssamtale 1 og 2 innenfor temaene:

- Interesseprofil
- Preferanseprofil
- Evner og verdier
- Vip24-hjulet – som sa noe om hvordan den sykmeldte ønsket å ha det i en jobb og hverdag preget av arbeidsglede og overskudd til å håndtere små og store utfordringer. Denne delen viste seg ble svært nyttig for den sykmeldte, da det ble synlig for den enkelte hvor energilekkasjene var størst.

I gjennomgang av profilene var ønsket å bidra til at den sykmeldte fikk mulighet til å snu fokus fra sykdom og uhelse til helsefremmende perspektiver.

Fokusområder i veiledningsprosessen



Figur 14 Salutogent perspektiv

av sammenheng

I karriereveiledning av sykemeldte kan bevisstheten rundt det salutogene perspektivet bidra positivt. (Antonovsky, 2013). Dette perspektivet ser på hvilke ressurser som bidrar til at noen mennesker opprettholder og utvikler bedre helse til tross for ulike belastninger. Sentralt er begrepet «Sense og Coherense» - Opplevelsen av sammenheng (OAS). De tre komponentene er: **Begripelighet** - forståelse av egen situasjon, **Håndterbarhet**- tro på å finne løsninger, og at man har tilstrekkelige ressurser til rådighet, og **Meningsfullhet**- gir mening i det en skal gjøre, en betydning av å være involvert, både som deltaker i prosessene som former ens egen skjebne. Komponentene er gjensidig avhengig av hverandre. Når ønsket situasjon i profilen i vip24-*hjulet,* og opplevelsen av dagens situasjon viste store avvik, vil det være ubalanse mellom disse komponentene.

Veiledningssamtale 3: Oppsummering og utarbeidelse av plan

I den tredje veiledningen handlet det i stor grad om en oppsummering av prosessen, en konkretisering, der den sykmeldte selv ble en aktiv deltaker. Målsettingen var å utarbeide en plan for hva som skulle til for å komme tilbake i arbeid. Utgangspunktet var å minke avstanden mellom ønsket situasjon og opplevelsen av dagens situasjon. Konkrete aktiviteter ble notert slik at den sykmeldte kunne ha en dialog med sin arbeidsgiver eller NAV-veileder på Kongsberg om hvorvidt tiltakene eller aktivitetene var hensiktsmessige og gjennomførbare.

Oppsummert i denne delen kan man fremheve at det opplevdes svært viktig for den sykmeldte at veiledningen foregikk over noe tid, altså i en prosess. Elementer som relasjon mellom partene i

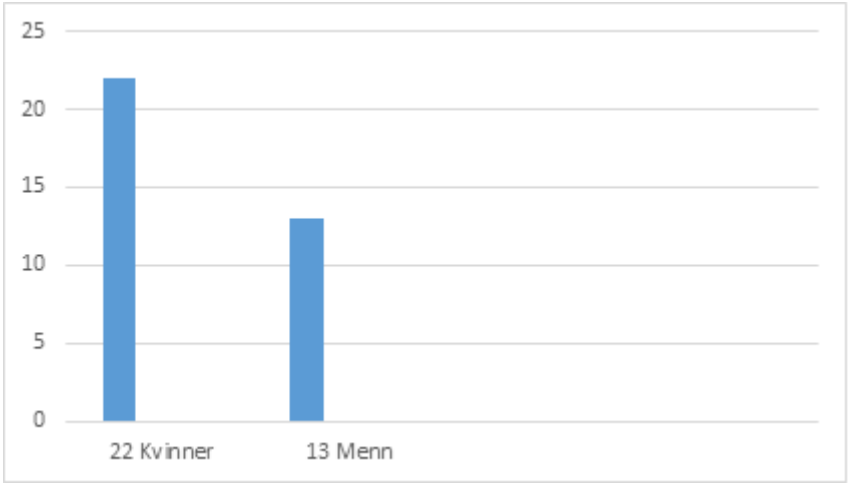
veiledningen, tid til refleksjon og en konkretisering ved avslutning ga veiledningen et resultat den sykmeldte kunne stille seg bak, altså at den sykmeldte selv hadde vært en aktiv medspiller i prosessen.

5.4. Resultat

Fram til 1. mars 2018 var det forholdsvis få sykmeldte som ønsket karriereveiledning. På bakgrunn av dette, ble prosjektgruppa enige om at «alle» de sykmeldte skulle få dette tilbudet, ikke bare den opprinnelige målgruppen. Selv de sykmeldte som hadde arbeidsgiver, skulle få tilbud med tanke på kartlegging for å komme raskere tilbake til sin ordinære jobb. Selv om denne endringen ble gjort, var det fortsatt få som bestilte karriereveiledning. Først på høsten 2018 løsnet det, og flere og flere sykmeldte bestilte karriereveiledning. En av årsakene kan være at det tok litt tid før nye rutiner på NAV - Kongsberg kom i gang, altså at det ble naturlig å legge ved tilbudsbrevet til den sykmeldte, eller at den sykmeldte ikke helt hadde kjennskap til hva karriereveiledning handlet om, og derfor ikke tok imot tilbudet.

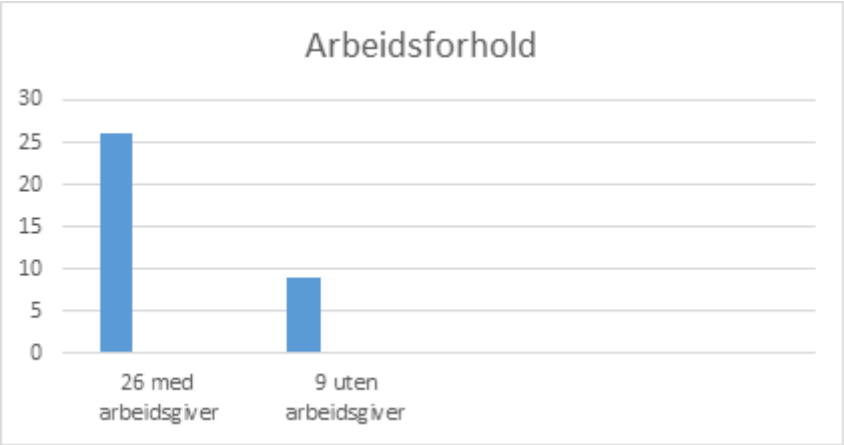
Forskningsprosjektet på Kongsberg ble avsluttet i desember 2018. Da hadde det totalt vært 35 sykmeldte til karriereveiledning.

Av disse var det:



Figur 15 Antall sykmeldte til karriereveiledning

Alderen på disse varierte fra 24 til 62 år. Det var adskillig flere kvinner som tok kontakt enn menn. Dette samsvarer godt med statistikk fra NAV om at sykmeldingsprosenten var høyest hos kvinner.



Figur 16 Arbeidsforhold

Det var flere med arbeidsforhold enn uten som ba om karriereveiledning. Dette kan indikere at de som var i jobb, også var mer mottakelige for endringer eller ønsket endringer i sin jobbsituasjon.

Av de som takket ja til tilbudet, var det variasjon i graden av sykemelding. 21 personer var 100 % sykemeldt da de startet karriereveiledningsprosessen. 14 personer hadde gradert sykemelding (fra 40 % til 60 %).

Utdanningsnivået på deltakerne var ulikt, fra ikke fullført videregående opplæring til enkelte som hadde utdanning på masternivå. Personene var tilknyttet både offentlig og privat sektor.

I begynnelsen av prosjektperioden var det et ønske om å komme raskt i gang med karriereveiledning for de sykmeldte. Allerede ved 8-ukerstidspunktet skulle de prioriterte gruppene få tilsendt tilbudsbrev. Dette viste seg å ikke gi helt det resultatet man tenkte seg. Da de kom til veiledning hadde 12 personer vært sykmeldt 0-3 måneder. 14 personer hadde vært sykemeldte 4-6 måneder, mens 9 hadde vært sykemeldt 7-12 måneder.

5.5. Diskusjon

Den som er sykmeldt har plikt til å være i aktivitet hvis det er mulig. Hensikten er å unngå at sykefraværet blir unødvendig langt. Ved åtte ukers sykefravær er det lovbestemt at NAV skal vurdere om aktivitetskravet er oppfylt. Hvis det ikke er mulig for arbeidsgiver å tilrettelegge for noe arbeid, eller legen mener det av hensyn til helsen ikke er forsvarlig med aktivitet, må NAV ha opplysninger om dette og kan gjøre et unntak fra aktivitetskravet. Disse unntakene vurderes ofte sammen med en rådgivende lege.
Arbeidsgiver har en plikt til å tilrettelegge for arbeid der det er mulig, og skal skrive en oppfølgingsplan sammen med den ansatte innen fire uker inn i sykefraværet. Denne skal deles med legen og helst NAV. NAV kan be om å få oppfølgingsplanen når som helst i sykefraværsløpet. Arbeidsgiver er pliktig til å avholde et dialogmøte sammen med den ansatte, og eventuelt lege og bedriftshelsetjeneste. Målet er å snakke sammen om hva som skal til for å hindre at sykefraværet blir unødig langvarig. Sammen skal man se på muligheter og begrensninger. Det er naturlig å oppdatere oppfølgingsplanen i et slikt møte.

I dette prosjektet erfarte NAV Kongsberg at de sykmeldte opplevde Kongsberg karrieresenter som et nøytralt sted, der de kunne få veiledning uten at dialogen handlet om at personen var «syk». Samtidig ga karriereveiledningen mulighet til refleksjon og aktivitet over en tre-fire ukers periode ved

at det ble gjennomførte tre karriereveiledningssamtaler som bygget på hverandre. Prosjektdeltakerne virket å sette pris det de opplevde som en nøytral samtalepartner i situasjonen de hadde kommet i. En av deltakerne uttrykte det slik:

«Helt avgjørende for at det skulle bli et resultat. Resultatet skulle bli noe som jeg stilte meg bak…at jeg ikke var utsatt for veiledning, men at jeg var med på veiledning…det er en viktig forskjell….å viss jeg skulle være med på det, så måtte jeg jo ha en prosess…måtte ha både en følelsesmessig og tankemessig prosess…så det måtte gå over tid. Jeg er veldig glad vi ikke stressa det no mer på tid, men brukte den tiden i mellom….vi brukte jo noen uker…ja, så var jeg veldig tilfredsstilt da jeg kjørte hjem siste gangen… og hadde med noen utskrifter og kommentarer…fikk OG tommel opp fra NAV og søkte utdanning 2 uker etterpå…ja, det ble veldig bra».

Sitatet henger sammen med forskningsspørsmålet om *hvordan karriereveiledning kan bidra til bedre og mer brukermedvirkning i den sykmeldtes planer for å komme tilbake i jobb.* Dette kan knyttes direkte opp mot selve problemstillingen: *prosjektet skal kartlegge hvordan et systematisk samarbeid på systemnivå og brukernivå mellom NAV Kongsberg og Kongsberg karrieresenter kan bidra til at sykmeldte ved hjelp av karriereveiledning raskere får avklart sin situasjon for å komme ut i høvelig arbeid.*
Resultatet av karriereveiledningen for denne personen var forenlig med NAVs muligheter innenfor deres regelverk og tiltak.

Et annet viktig element som kom tydelig frem, var hvordan vi på systemnivå skulle få ut tilbud og motivere den sykmeldte til karriereveiledning. I gjennomføringsperioden var nettopp dette en utfordring, da det var svært få som takket ja til tilbudet i starten av selve prosjektperioden. I samarbeidsmøtene var dette et eget punkt, der vi diskuterte alternativer for å få ut tilbudet. Taushetsplikten viste seg også tidvis å være en utfordring, da viktige rammebetingelser for veien videre ikke ble kommunisert fra NAV Kongsberg til karriereveilederen ved Kongsberg karrieresenter. Dermed ble den utarbeidende planen ikke realistisk å gjennomføre for noen.

Det var også nyttig å reflektere over hvilken kjennskap de sykmeldte og NAV-veilederne på Kongsberg hadde til karriereveiledning. Hva dette handlet om og hva som var hensikten med å gjennomføre en slik prosess, var noe vi burde ha synliggjort i større grad. Flere av de sykmeldte ga uttrykk for at de ikke visste hva de sa ja til, når karriereveiledning ble foreslått av NAV Kongsberg. Dette medførte at de sykmeldte møtte opp til karriereveiledning uten særlige forventninger eller hadde en problemstilling de ønsket veiledning på. På bakgrunn av dette var det naturlig og nødvendig i første veiledningssamtale å ha en dialog om hva den sykmeldte kunne forvente seg gjennom karriereveiledningsprosessen, altså få en viss forutsigbarhet for hva dette skulle handle om.

" ….men jeg tror at hele opplegget, både med at jeg var her å snakket sammen, og jeg kom hjem og hadde en oppgave jeg jobbet med hjemme, så skjer det noe underbevisst, det er noe sånn som....det rokka jo veldig med...jeg måtte jo også bestemme meg for å...eller fortsette å bygge videre på den kompetansen jeg hadde, eller om jeg skulle tenke helt nytt, ikke sant...å disse tingene var jo...eh...hadde jeg jo ikke tatt noen tak i...jeg hadde jo ikke forholdt meg til...sånn helt til det...fordi det gjorde vondt."

En kartlegging av den sykmeldtes rammebetingelser og situasjon dannet grunnlaget for prosessen videre, samt bidro til relasjonsbygging mellom den sykmeldte og karriereveilederen. Den sykmeldte ga tilbakemelding på at selve oppbyggingen av karriereveiledningsprosessen viste at det var en hensikt og et mål med veiledningen, en struktur for hvordan fremdriften skulle være. Den var konkret og oversiktlig, både for den sykmeldte og veileder, det bidro til å holde fokus på det som skulle gjøres.

Resultatet av karriereveiledningen ble også brukt som et hjelpemiddel i samtale med arbeidsgiver, om den sykmeldtes behov for alternative oppgaver eller annen tilrettelegging for å komme tilbake i arbeid. Følgende sitat fra en sykmeldt kan underbygge dette.

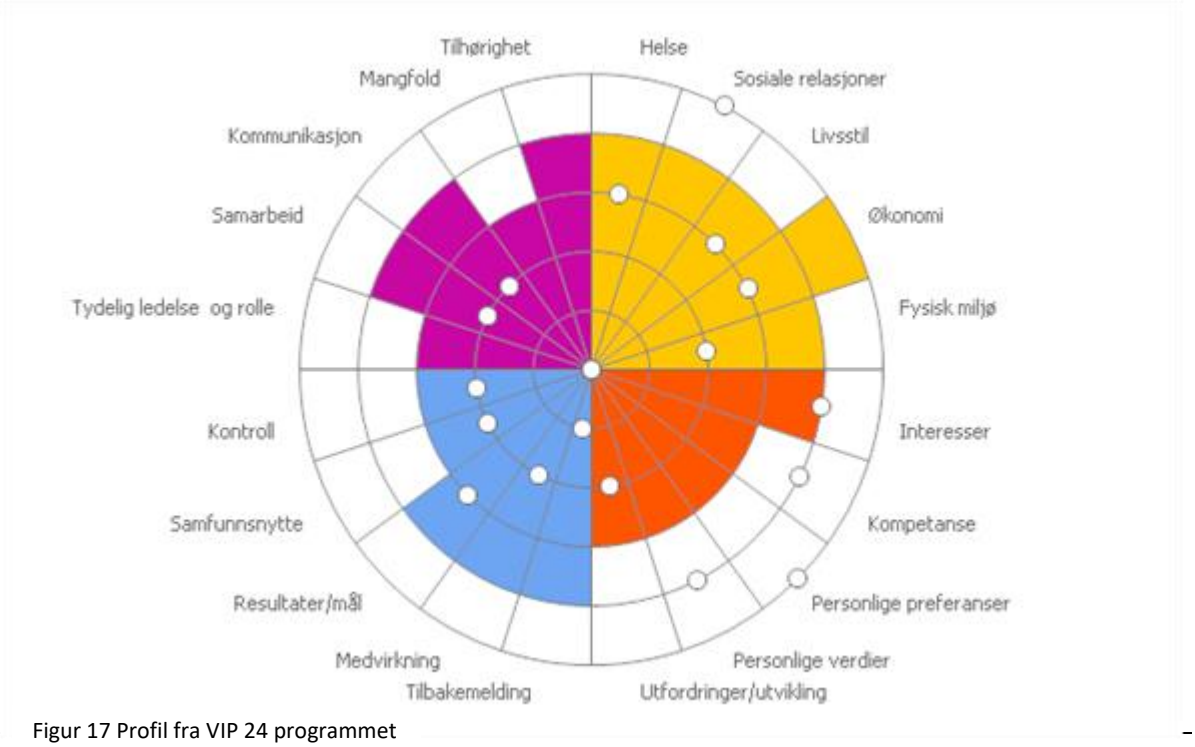
« Og det hadde vi en bra samtale på, lederen min og jeg…, og han hadde for så vidt tatt en sånn….han kalte det en sånn 360-evaluering sjøl han, som leder da. Jeg vet ikke hva det var, men vi var liksom på nett med en gang…fordi at…ja, i stedet for å si jaha og heihå…så…var det jo noe konkret…både følelsesmessig og egentlig…og det er jo veldig positivt. Og det var på en måte…sånn veldig dyp medarbeidersamtale, sikkert veldig unaturlig…for meg var det naturlig…jeg er jo åpen om det her, men for andre kan det nok være unaturlig å gå så dypt, vil jeg tru…»

«Per» hadde vært sykmeldt i første omgang 100 %, men var tilbake i 20 % i sin jobb. Han hadde prøvd å øke denne prosenten, men etter forholdsvis kort tid, var han tilbake i kun 20 % igjen. Rapporten og planen etter karriereveiledningen ble aktivt tatt i bruk for å finne gode tiltak på arbeidsplassen for at han skulle kunne klare å fungere bedre og bli mer tilfreds med sin arbeidssituasjon. Dette viser at oppsummeringen ble konkret, målrettet og håndgripelig, slik at det ble enklere å finne det riktige «tiltaket» for å øke arbeidsgleden.

En av de andre sykmeldte påpekte også at oppsummeringen/ rapporten ble tatt aktivt i bruk for å søke nye jobber, *«jeg har lest gjennom rapporten flere ganger og bruker den når jeg leter etter nye stillinger … jeg kan jo sammenligne og se om jeg kunnet passet til den og den stillingen».*

Prosjektet har vist at en karriereveiledningsprosess over tid, og med konkrete verktøy, kan ha positiv effekt i forhold til sluttresultatet for den sykmeldte. Spesielt var det tydelig at den konkrete profilen, hjulet i vip24, ga gode refleksjoner som bidro til nytenkning.

Eksemplet under kan synliggjøre dette: Hvis den sykmeldte opplevde store avvik eller energilekkasjer på områder som var viktige, ville det kunne bidra til liten grad av opplevelse av sammenheng (OAS). I følgende figur (profil fra vip24-programmet, vip24-hjulet) kunne man visualisere hvor avvikene lå innenfor fire kategorier: **Relasjoner (lilla), verdiskaping (blå), mestring (rød) og livskvalitet (gul)**, og deretter reflektere over hva som skulle til for å tette disse avvikene.



Figur 17 Profil fra VIP 24 programmet

Fargene i søylene viste hvordan den sykmeldtes ønsket å ha det i en jobb og hverdag preget av arbeidsglede og overskudd til å takle små og store utfordringer. Prikkene synliggjorde hvordan den sykmeldte opplevde disse områdene i dag.
Differansen mellom ønsket situasjon og faktisk situasjon i figuren indikerer 61 % arbeidsglede og 39 % energilekkasjer.

Ser vi dette i sammenheng med forskningsspørsmålene, *-hvordan kan karriereveiledning bidra til å bryte et mønster på sykefraværshistorikk? og – hvordan kan karriereveiledning bidra til bedre og mer brukermedvirkning i den sykmeldtes planer for å komme tilbake til jobb?* kan resultatet av denne profilen være et helt konkret verktøy. Når man visualiserer hva som er energitappende og, for noen, tydelig hvor skoen trykker, vil det være enklere å finne ut hva som kan være nyttig å gjøre for å komme raskere i gang med aktivitet som bidrar til å korte ned fraværet.

Alle de som deltok i prosjektet fikk utarbeidet en oppsummering og en konkret handlingsplan. Denne konkretiseringen ble fremhevet som svært viktig. Den sykmeldte opplevde at karriereveiledningsprosessen hadde et mål og en hensikt, og at de selv hadde vært delaktig, både i gjennomføringen og utarbeidelse av den videre plan for aktivitet.

"……jeg følte at du ...eh...prøvde å lære meg å kjenne....det var ikke bare en, ..en som skulle ha hjelp...det var en person som skulle ha hjelp, følte jeg...ässå...det å komme hit på karrieresenteret er jo en annen setting enn om jeg skulle gått til NAV, det er jo vedtak og økonomi....du, du er jo uavhengig da, rett og slett, og det gir en helt annen trygghet i hva man....jeg tror det er veldig bra at dere er uavhengig, og ….jeg ble absolutt sett som den jeg er, på en måte....virker ikke som en ***klient*** *på NAV, hvis du skjønner hva jeg mener...."*

Samarbeidspartnerne opplevde noen utfordringer i gjennomføringen av prosjektet. NAV Kongsberg ga tilbakemelding ved slutt at de opplevde at karriereveiledning ikke var et bredt og kjent begrep for alle. Dette medførte at noen tenkte at det handlet om jobbytte, og dermed takket nei til tilbudet. Når de kunne fortelle at det også kunne omfatte veiledning innenfor det arbeidet den sykmeldte allerede hadde, opplevdes det som positivt.

I tillegg var NAV Kongsberg usikre på om den sykmeldte forsto skillet mellom NAV og karriereresenteret, da enkelte hadde tydelige forventninger til NAV etter endt veiledning. Forventningsavklaringen burde kanskje vært tydeligere i løpet av en slik oppfølging. Det hendte at den sykmeldte kom med forventninger knyttet til tiltak, utdanning og stønad som NAV Kongsberg ikke kunne innfri. Dette kunne vært unngått ved at partene hadde hatt en fellessamtale ved oppstart, eventuelt tatt mer kontakt og oppfølging fra NAVs side i etterkant av tilbudet om karriereveiledning.

Tradisjonelt sett har policyen i de offentlige instanser (NAV, leger etc) hatt en sekvensiell modell-tanke, altså først må en bli frisk, få behandling, deretter begynne å tenke på å komme inn i arbeidslivet igjen. Den helsemessige og sosiale rehabiliteringen skal være klart adskilt fra vurderingen av arbeidsevne (Andreassen & Fossestøl, 2014). Er det slik at folk blir bedre av å gå hjemme, uansett årsak til fravær? Og, jo lenger en blir gående passiv, blir det enklere å komme tilbake? Å vente på behandling fra det offentlige kan i mange tilfeller ta svært lang tid. Samtidighet er stikkordet her. Det må kunne gjøres flere ting på likt; både behandling, rehabilitering og arbeidstrening, og ikke minst komme raskt i gang med karriereveiledning. Selv om den sykemeldte er såkalt "innmeldt" på arbeidsmarkedet, betyr det ikke at han/hun er inkludert eller føler tilhørighet. Hvis interessen, evner og verdier er motstridende i forhold til arbeidsplassens arbeidsoppgaver og miljø, kan mistrivselen medføre fysiske og/ eller psykiske plager som ender med sykemelding. I denne situasjonen kan karriereveiledning kunne belyse personens interessefelt, evner og verdier, og deretter synliggjøre alternative muligheter slik at personen kan bli en mer stabil og tilfreds arbeidstaker.

" ….jeg synes det er....tror ikke fastlegene er i stand til å se....de har ikke tid til det. Det blir bare å gi en sykemelding, ånså en ny sykemelding, ånså en ny sykemelding....og sånn holder det på.....så egentlig hvis du ikke har evner eller miljø rundt deg til å hjelpe deg så...ja...så da går du inn i en boble". Så hvis man parallelt med det derre helsevesenet…som er en sånn serie med undersøkelser, ikke sant…viss du parallelt med det kunne hatt tiltak alla dette her da….så tror jeg du kanskje hadde fått no annet å fokusere på…fordi du da hadde fått opprettholdt litt troa på…det ikke bare er helsa, men den totaliteten i et menneskets liv, og det er jo det det handler om her..»

NAV Kongsberg ga tilbakemelding etter endt prosjektperiode, at det hadde vært interessant å se på hvordan det fungerte når de satt henvisning til karriereveiledning for sykemeldte i system. De brukerne som valgte å ta i bruk tiltaket hadde fortalt at de opplevde karriereveiledning som et godt tiltak. De opplevde å bli mer bevisst på egne muligheter og valg. Det satt i gang noen prosesser og ga motivasjon til å ta grep om egen situasjon. Det var en tydelig ressurs for både brukerne og NAV Kongsberg, der brukernes ressurser og muligheter satt jobbmuligheter i forsetet.

For NAV-kontoret på Kongsberg bidro forskningsprosjektet til en ytterligere kartlegging, samt tydeliggjøring av brukernes tanker og ønsker. NAV-veilederne opplevde det som nyttig å få en rapport i etterkant, med oppsummering av veiledningen som hadde vært gitt.

5.6. Konklusjon og anbefalinger

Problemformuleringen i forskningsprosjektet i Kongsberg var:

Prosjektet skal kartlegge hvordan et systematisk samarbeid på systemnivå og brukernivå mellom NAV og karriereresenteret kan bidra til at sykmeldte ved hjelp av karriereveiledning raskere får avklart sin situasjon for å komme ut i høvelig arbeid.

35 sykmeldte deltok i forskningsprosjektet. Det ble gjennomført en karriereveiledningsprosess over 3-4 uker med alle deltakerne, der ulike verktøy ble brukt i den hensikt å få et resultat som munnet ut i en hensiktsmessig plan for den enkelte.

NAV Kongsberg sendte et tilbudsbrev om karriereveiledning til de sykmeldte og Karrieresenteret gjennomførte veiledningen. I starten var det forholdsvis få sykmeldte som ønsket karriereveiledning og vi ble etter hvert enige om at «alle» de sykmeldte skulle få tilbudet, ikke bare de som var satt som målgruppe i første omgang.

Alle de som deltok i prosjektet fikk utarbeidet en oppsummering og handlingsplan, der konkrete aktiviteter og tiltak for å komme tilbake til høvelig arbeid ble synliggjort.

Oppsummert ga NAV Kongsberg tilbakemelding på at de har hatt god nytte av prosjektet og at de har blitt mer bevisste på å kunne nytte karriereveiledning for sykemeldte. Etter at forskningsprosjektet er avsluttet, planlegger de å se på hvordan de kan ruste SYFO på en slik måte at de kan ha ressurser tilgjengelig for trekantsamtaler, som et ledd i å styrke samarbeidet og få en bedre prosess knyttet til karriereveiledning for sykmeldte.
NAV Kongsberg anbefaler at sykmeldte blir tilbudt profesjonell og systematisk karriereveiledning på karrieresenter.

Momenter som bør tas med videre:

- Resultatet av prosjektet viser at karriereveiledning for sykmeldte bør gjennomføres i en prosess over tid. Den sykmeldte trengte tid til refleksjon og bearbeiding av veiledningen underveis, spesielt med tanke på resultater av kartleggingene. For noen vil det å innse at en ikke fungerer i sin ordinære jobb, oppleves som en sorgprosess, der man trenger noe tid for å tenke alternativ og nytt.
- Trekantsamtaler bør brukes i større grad etter gjennomført karriereveiledningsprosess. Dette kan bidra til å finne felles mulige løsninger for den sykmeldte.
- Tidlig karriereveiledning kan bidra til å skape gode overganger til andre tiltak.
- Tilbudet om karriereveiledning på karrieresenteret skal ligge digitalt for alle, slik at den sykmeldte kan komme raskt i gang med kartlegging av sin situasjon.
- Karriereveiledning kan være et hjelpemiddel for tilrettelegging på arbeidsplassen.
- Karriereveiledning bidrar til mer gjennomtenkt og gjennomførbar aktivitetsplan.
- Tidlig karriereveiledning kan hindre «ventetid», bidrar til samtidighet og annet perspektiv i den sykmeldtes situasjon.

Hvorfor ta i bruk karriereveiledning tidlig?
"Det burde....ja, det burde være det første man fikk tilbud om. Fordi at når man blir sykmeldt så går man inn i en tankeprosess...veldig fort...å det..å det å stoppe den tidlig...dette her tror jeg kan hjelpe litt med det, fordi at, jeg tror folk er veldig...eh..eh..hvis folk blir sjuk da på grunn av jobben for å si det sånn, så er det veldig mange som er sånn som meg at de tenker at de skal ikke gi seg, skal tilbake til jobben, og en sånn kartlegging som dette her, kan jo faktisk fortelle deg at det kan være lurt å gjøre noe annet enn å streve sånn som jeg har gjort....så hadde jeg fått dette her tidligere, så kunne det kanskje ha hjulpet meg."

Videre kan utarbeidelse av brosjyre om karriereveiledning for sykmeldte på Kongsberg være nyttig. Denne brosjyren kan også være en informasjon til fastlegene, slik at de kan vise til tilbudet når de møter personer som sliter med å fungere i arbeid, enten på grunn av helsemessige begrensninger eller mistrivsel i forhold til relasjoner, verdiskaping og mestring. Vi erfarer i etterkant, fra karrieresenterets side, at både behandlingsinstitusjoner og leger i større grad enn før anbefaler karriereveiledning for sykmeldte på et tidlig tidspunkt i sykemeldingsperioden.

6. Oppsummering, konklusjoner og anbefalinger

Organisering:

Prosjektet har vært organisert på to nivåer, på brukernivå og på systemnivå. Forskingen har foregått i fire delprosjekter. Samtidig har det vært tett samhandling mellom organisasjonene gjennom prosjektgruppen. Prosjektgruppen har bestått av representant fra NAV Buskerud (Vest-Viken), leder for Karriere Buskerud og prosjektleder fra USN. I tillegg har det vært en referansegruppe med representanter fra de deltakende organisasjoner.

Har vi nådd målsettingen med forskningsprosjektet?

Prosjektet har tatt sikte på å utvikle samarbeidet mellom utvalgte NAV-kontor i Buskerud og de fire karrieresentre i Buskerud slik at arbeidsfordelingen er klar og at NAV-brukere, som har behov for det, får et kvalitativt godt karriereveilednings tilbud. Herunder ville det være viktig å finne gode kriterier for hvilke brukere/brukergrupper i NAV som vil ha særlig utbytte av spesialisert karriereveiledning.

Samarbeidet har altså foregått på to ulike nivå. Et hovedfokus har vært å prøve ut karriereveiledning på de målgrupper som ble bestemt med utgangspunkt i forprosjektet. Dette er utførlig beskrevet tidligere i forskningsrapporten. Det andre fokus har vært å «løfte» de lokale prosessene for å se om det utkrystalliserer seg noen felles erfaringer som kan styrke og utvikle et samarbeid mellom NAV Buskerud (Vest-Viken) og karrieresentrene i Buskerud på institusjonsnivå, altså utover de lokale og brukerorienterte prosessene.

De lokale prosjektene hadde fokus på brukermøtene. Der fikk man i flere sammenhenger erfare konkrete utfordringer med regelverk, tid til å møtes, ulik forståelse av karriereveiledning osv. Disse erfaringene tok de lokale prosjektlederne med seg til prosjektmedarbeidermøter. Her ble de lokale brukererfaringer reflektert over og analysert, og i fellesskap kunne vi komme frem til noen overordnede og generelle betraktninger om samarbeid mellom NAV Buskerud (Vestre – Viken) og karrieresentrene i Buskerud. Samtidig er det viktig å understreke at det er tilrettelegging av de lokale, brukerorienterte karriereveiledningsmøtene i de fire prosjektene som er «fundamentet» i dette forskningsprosjektet.

Fokus på samhandling eller på sluttbruker

Målsetningen i forskningsprosjektet brukte ord som «klar arbeidsfordeling» og «gode kriterier». Dette er statiske begrep som kan gi noen øyeblikksbilder av en samhandling. De konkrete samarbeidsformene er viktig for de brukerne som til enhver tid har behov for tjenestene vi samhandler om. Vel så viktig som å peke på konkrete rutiner og klar arbeidsfordeling er det å bygge sterkere strukturer for samhandling og samskaping mellom organisasjoner som må bygge lag rundt brukerne. Gjennom prosjektperioden har det blitt enda tydeligere at det offentlige er i stadig endring, og rutiner og arbeidsfordeling vil kunne utdateres raskt. Da blir det viktig å bygge opp sterke strukturer med tillit til hverandre og opplevelse av felles mål som er robuste i endring og kan justere kursen.

De fire lokale prosjektene har styrket forståelsen for, og kjennskap til hverandre på tvers av organisasjonene. Forskningsprosjektet har gjennom fire brukerorienterte prosjekter gitt konkrete eksempler på hvordan samhandling kan foregå og gi merverdi for brukerne og organisasjonene. Konkret samarbeid mellom organisasjonene over såpass lang tid har gitt mulighet til skape dypere forståelse og relasjoner mellom NAV i Buskerud og karrieresentrene i Buskerud.

I det følgende vil vi gi en kortfattet oppsummering av de lokale forskningsprosjektene og til slutt peke på noen generelle betraktninger om samarbeid med utgangspunkt i de lokale forskningsprosjektene.

Prosjekt Drammen

Prosjekt Drammen hadde fokus på å styrke flyktningers tilknytning til samfunn og arbeidsliv

Erfaringer

Tilknytning til samfunn og arbeidsliv for flyktninger

Forskningsprosjektet i Drammen erfarte at et tettere samarbeid og en samskapende karriereveiledning mellom NAV – Drammen, Papirbredden karrieresenter og Introduksjonssenteret i Drammen kan være et bidrag i flyktningers tilknytning til samfunn og arbeidsliv.

Samskapende karriereveiledning

Samskapende karriereveiledning mellom NAV-Drammen, Papirbredden karrieresenter og Introduksjonssenteret, økte den reelle brukermedvirkningen for de utvalgte NAV-brukerne. Dette bekreftes også i funn i masteroppgaven til Stian Fredriksen (2019)..

Kvalitet i karriereveiledningen

Forskningsprosjektet avdekket at de samarbeidende institusjonene hadde ulike perspektiver på hva god kvalitet i karriereveiledningen for flyktninger innebar. Ved å beholde og samtidig tilpasse de ulike institusjoners perspektiver, roller og fokusområde i samskaping av karrierveiledningen åpnet det seg større mulighetsrom for både flyktningene og veilederne.

Brukermedvirkning

Med fokus på brukermedvirkning gjennom hele prosjektet er det prøvd ut en samskapende form for *brukerorientert tverrfaglig karriereveiledning.* Dette ble godt mottatt både av brukere og de samarbeidende institusjonene.

Karriereprogram

Introduksjonssenteret i Drammen, NAV - Drammen og Papirbredden karrieresenter utarbeidet et 8 ukers karriereprogram for deltakere på Introduksjonssenteret. Innholdet i karriereprogrammet ble utarbeidet i fellesskap av de tre institusjonene. Her var det viktig at de ulike institusjonenes perspektiv på hva som var viktig i karriereveiledning for flyktninger ble ivaretatt.

Anbefalinger/Tiltak

Samskapt karriereveiledning

Samskapt karriereveiledning, som praktisert i Drammen, har gitt de tre samarbeidende institusjoner positive erfaringer. Denne samarbeidsformen vil vi anbefale videreført i Drammen.

Karriereprogram

Karriereprogrammet er nå innført i ordinær drift mellom Introduksjonssenteret, NAV Drammen og Papirbredden karrieresenter. Dette ser vi på som positivt.

Prosjekt Ringerike

Prosjekt Ringerike hadde fokus på hvordan Ringerike karrieresenter kunne samarbeide om arbeidssøker/bruker som hadde oppfølging av Jobbspesialister i NAV Ringerike og jobbet etter SE-metoden.

Erfaringer

Karrieresenterets nøytralitet

Karrieresentrene oppleves å ha en nøytral rolle og har en veiledningskompetanse som kan bidra inn i jobbspesialistenes arbeid. Nøytraliteten til karrieresenteret gir rom for å utfordre og støtte mer direkte i et her og nå perspektiv. Nøytraliteten og rollen på karrieresenter gir også muligheter i veiledningen uten frykt for å miste relasjonen til arbeidssøker og videre samarbeid.

Rom for nye perspektiv

Refleksjoner fra jobbspesialistene framhever at et samarbeid om arbeidssøkere gjennom trekantsamtaler på karrieresenteret har gitt rom for å observere, få nye perspektiver som gjør at det oppleves som en prosess mellom jobbspesialist og arbeidssøker som det kan arbeides videre med. Tilbakemeldingene fra deltakerne via jobbspesialistene forteller at arbeidssøkerne har kommet ut med et mer positivt blikk og at de har sett andre muligheter.

Nyttige trekantsamtaler

Følgende sitater kan gi uttrykk for verdien av trekantsamtalene: « *Å få et blikk utenfra/fra en annen (karriere)veileder». «Tid til å observere mønstre utenfra». «Nye ideer til karrieregrep».*

Kompetansedeling

Følgende sitater fra jobbspesialistene understreker et læringsperspektiv: *«Jeg har bare positive erfaringer med å ha trekantsamtaler. Det har vært nyttig for meg som jobbspesialist – se hvordan du jobber og hvilke spørsmål som blir stilt og hva slags respons deltakeren gir.»*

«Jeg tenker også at jeg kan lære som fagperson ved å være mer observerende i trekantsamtalen – det kan hjelpe meg til å få en distanse og analysere situasjonen på en annen (ny) eller (for meg) bekreftende måte. Og jeg kan lære samtaleteknikker karriereveiledningsteknikker som jeg ikke kjente til fra før av».

Trekantsamtaler har gitt mulighet for utveksling av ideer, tanker og informasjon. Det at en tredjepart (karriereveileder) ser på «saken» fra et annet ståsted og med et profesjonelt karriereveiledningsperspektiv har vært nyttig.

Anbefalinger/Tiltak

Samarbeidsrutiner

I prosjektet på Ringerike ble det ikke lagt rutiner for bestilling. Karrieresenteret var tilgjengelig i alle kanaler. For videre utvikling og implementering vil et forslag være å etablere en bestillingsrutine på trekantsamtaler.

Bevisst kompetansedeling

Den ubevisste læringen som skjer i veiledningsrommet kan settes mer i system som kollegaveiledning eller andre kompetansekurs for å sikre kompetansedelingen og utviklingen av veiledningsrollene både på karrieresenteret og NAV Ringerike.

Forventningsavklaring

Ved å innføre bestillingsrutiner kan det åpne opp for å være tydeligere på avklaring av forventninger enten før eller i starten av samtalen. For eksempel kan arbeidssøker og jobbspesialist forberede seg i forkant av trekantsamtalen. Det bør også vurderes om karriereveiledningssamtalene bør komme tidligere i prosessen for arbeidssøker.

Veiledningstjenester

For å utvikle samarbeidet kan det utvikles flere veiledningspakker. Karrieresenteret kan her bli tydeligere på hvilke tjenester og produkter de tilbyr overfor NAV Ringerike.

Prosjekt Hallingdal

Prosjekt Hallingdal hadde fokus på karriereveiledning for ungdom relatert til NAVs ungdomsgaranti (19 – 30 år).

Erfaringer

Karrieresenterets nøytralitet

De involverte NAV-veilederne på Gol ga tilbakemelding om at de opplevde karrieresenteret som en nøytral arena i forhold til NAV-kontoret, hvor veiledningssamtalene også inneholdt forhold knyttet til økonomiske rettigheter og forvaltning.

Karriereveiledningens motiverende effekt

Alle ungdommene som deltok i forskningsprosjektet, oppga at de hadde en positiv opplevelse av å komme til karriereveiledning.
NAV kontoret på Gol opplevde også at ungdommene ble mer klar over hvilke muligheter de hadde, og at karriereveiledningen virket motiverende for ungdom som tidligere ikke hadde uttalte ønsker og behov overfor NAV-veilederne.

Utfordringer i samarbeid

Forskningsprosjektet i Hallingdal erfarte tidvis at det var svært utfordrende å få rekruttert deltakere og involvert samarbeidspartnere, slik at de kunne få til et godt samarbeid rundt ungdommene. Dette kan ha sammenheng med at NAV Hallingdal var inne i en omorganisering og at andre tiltak trakk aktuelle unge NAV-brukere vekk fra deltakelse.

Kompleksitet

Det er lav arbeidsledighet i Hallingdal. En refleksjon i forskningsprosjektet var om det kan bety at de som står utenfor arbeid har mer sammensatte utfordringer. Karrieresenteret økte sin forståelse av kompleksiteten i sakene rundt ungdom med tilknytning til NAV i Hallingdal.

Kjennskap til hverandre gir økt samarbeid

Det ble gjennomført trekantsamtaler i etterkant av individuell karriereveiledning. NAV kontoret på Gol deltok aktivt i trekantsamtalene og erfarte hvordan det var å bruke tjenestene ved Hallingdal karrieresenter. Forskningsprosjektet har gitt NAV kontoret på Gol og Hallingdal karrieresenter økt kunnskap om hverandres arbeidshverdag, behov og kompetanse.

Anbefalinger/Tiltak

Samveiledning og utvidet bruk av trekantsamtaler

NAV veiledere på Gol vil bli invitert av Hallingdal karrieresenter til mer bruk av trekantsamtaler og samveiledning. Dette vil både være til nytte for brukerne som får inn flere perspektiver på sin situasjon og for veilederne som kan lære av hverandre.

Observasjon av karriereveiledning

NAV veiledere på Gol har gitt uttrykk for at de ønsker å delta som observatører i karriereveiledning for å få innblikk i arbeidsmetoder og fokus i veiledning på Hallingdal karrieresenter. Dette vil Hallingdal karrieresenter legge til rette for.

Økt samarbeid

NAV kontoret på Gol og Hallingdal karrieresenter vil konkretisere et økt samarbeid ved å utvikle kurset «Starthjelp ut i arbeidslivet»

Prosjekt Kongsberg

Prosjekt Kongsberg hadde fokus på karriereveiledning for sykmeldte

Erfaringer

Karrieresenterets nøytralitet

Karrieresenteret på Kongsberg ble både av NAV Kongsberg og den sykmeldte opplevd som et nøytralt sted, der man kunne få veiledning uten at dialogen handlet om at personen var «syk».

Kjennskap til karriereveiledning

Begrepet og innholdet i karriereveiledning har i prosjektet på Kongsberg blitt tydeligere for NAV Kongsberg og brukere av karriereveiledning. Kjennskap til karrieresenterets tilbud, og spesielt tilbud om karriereveiledning for sykmeldte har medført en sterk økning av sykmeldte som ønsker karriereveiledning. Det ble utarbeidet et tilbudsbrev om karriereveiledning som NAV Kongsberg formidler til den sykmeldte.

Karriereveiledning som en prosess over tid

Karriereveiledning gav mulighet til refleksjon og aktivitet over en tre-fire ukers periode ved at det ble gjennomført tre karriereveiledningssamtaler som bygget på hverandre. Den sykmeldte trengte tid til refleksjon og bearbeiding av veiledningen underveis, spesielt med tanke på resultater av kartleggingene. For noen var tid viktig, spesielt i forhold til å innse at en ikke fungerer i sin ordinære jobb. Dette kan oppleves som en sorgprosess, der man trenger tid for å tenke alternativt og nytt. Følgende sitat underbygger betydningen av karriereveiledning over tid:
«Helt avgjørende for at det skulle bli et resultat. Resultatet skulle bli noe som jeg stilte meg bak…at jeg ikke var utsatt for veiledning, men at jeg var med på veiledning…det er en viktig forskjell….og hvis jeg skulle være med på det, så måtte jeg jo ha en prosess…måtte ha både en følelsesmessig og tankemessig prosess…så det måtte gå over tid. Jeg er veldig glad vi ikke stressa det noe mer på tid, men brukte den tiden i mellom….vi brukte jo noen uker…».

Utvidet bruk av karriereveiledning

NAV Kongsberg gav uttrykk for at de har blitt mer bevisst på å kunne nytte karriereveiledning for sykmeldte. Etter at forskningsprosjektet er avsluttet, planlegger NAV Kongsberg å se på hvordan de

kan ruste SYFO på en slik måte at de kan ha ressurser tilgjengelig for trekantsamtaler, som et ledd i å styrke samarbeidet og få en bedre prosess knyttet til karriereveiledning for sykmeldte.

Anbefalinger/Tiltak

Karriereveiledning som en prosess over tid

På bakgrunn av erfaringer anbefaler Kongsberg karrieresenter at karriereveiledning for sykmeldte fortsetter som en prosess over tid. Gjerne over en 3-4 ukers periode med flere veiledningssekvenser.

Trekantsamtaler

Kongsberg karrieresenter anbefaler at trekantsamtaler kan brukes i større grad etter gjennomført karriereveiledningsprosess. I enkelte tilfeller kan det være hensiktsmessig med trekantsamtale i forkant av karriereveiledningsprosessen. Dette kan bidra til å finne felles mulige løsninger for den sykmeldte.

Tidlig tilbud om karriereveiledning

NAV Kongsberg og Kongsberg karrieresenter mener at tidlig tilbud om karriereveiledning kan bidra til å skape gode overganger til andre tiltak. Tilbudet om karriereveiledning på karrieresenteret kan også være digitalt tilgjengelig for alle, slik at den sykmeldte kan komme raskt i gang med kartlegging av sin situasjon.

Generelle oppsummeringer og betraktninger

De fylkesvise karrieresentre er opprettet for å gi hele befolkningen tilbud om karriereveiledning og samtidig være en ressurs for andre aktører som tilbyr karriereveiledning. NAV beskriver sitt tilbud om karriereveiledning som «karriereorientert veiledning».

I Buskerud har det i flere år vært samarbeid mellom NAV Buskerud (Vest-Viken) og Karriere Buskerud om å gi befolkningen karriereveiledning. Dette forskningsprosjektet har tatt for seg dette samarbeidet og sett på både utviklingsmuligheter og forbedringspotensial.

I løpet av den perioden forskningsprosjektet har pågått har også andre aktører enn NAV i Buskerud og de fire karrieresentrene i Buskerud blitt involvert. Dette henger sammen med at andre aktører enn NAV og karrieresentre er involvert i veiledning av de ulike målgruppene. Her kan nevnes Introduksjonssenteret i Drammen og Oppfølgingstjenesten i Hallingdal. (Se for øvrig beskrivelsene i de fire ulike forskningsprosjektene).

Generelle erfaringer og betraktninger

Så hva kan vi utlede på et overordnet nivå av de fire lokale, brukerorienterte forskningsprosjektene? Vi vil her peke på følgende punkter:

Ulikt samfunnsmandat men sammenfallende mål

NAV og karrieresentre har ulikt samfunnsmandat, men også tydelige sammenfallende mål og berøringsflater. Dette forskningsprosjektet har gitt et lite bidrag til hvordan et samarbeid kan utvikles med en «Bottom – Up» tilnærming.

Partnerskap for karriereveiledning

Partnerskap for karriereveiledning er en overordnet samarbeidsstruktur mellom NAV Buskerud (Vest-Viken) og Karriere Buskerud. Partnerskapet har vært en drivkraft i dette forskningsprosjektet og vi vil anbefale at Partnerskap for karriereveiledning også i framtiden får spille en rolle i utvikling av samskapende karriereveiledning.

Lokale og brukerorienterte samarbeidsprosjekt

Forskningsprosjektet har vist at det er mulig å finne fram til lokale og brukerorienterte måter å samarbeide på. Vi mener at et praksisnært, lokalt og brukerorientert samarbeid viser at det er mulig å få til samarbeid som går ut over prosjektperioden og kan komme i ordinær drift.

Kjennskap til hverandre gjennom praksis

Forskningsprosjektet har synliggjort betydningen av å kjenne til hverandres kompetanse for å kunne samarbeide på en komplementerende måte. Ved å samarbeide om konkrete, lokale og brukerorienterte behov, mener vi at NAV Buskerud og Karriere Buskerud har synliggjort eksempler på muligheter og utfordringer om hvordan karriereveiledning for NAV-brukere kan tilrettelegges.

Samarbeid som en dynamisk prosess

Samskapt læring eller aksjonsforskning har bidratt til et dynamisk samarbeid der ulike mål, aktiviteter og samarbeidsmåter har blitt justert underveis. Denne «Bottom – Up» metoden har vist seg å gi innspill og innsikt i hva som kan være suksessfaktorer i et samarbeid mellom lokale NAV-kontor og karrieresentre i Buskerud.

Figurer

Figur 1 Restart av prosjektet i Drammen s. 17

Figur 2 Forventningsskjema Drammen s. 18

Figur 3 NAV og Karrieresenter s. 19

Figur 4 Samarbeidstaksonomi s. 23

Figur 5 Femtrinnsprosessen i SE s. 26

Figur 6 Motivasjonsdrevet kompetanse Naviga AS s. 27

Figur 7 Identifisering av optimal arbeidskompetanse s. 28

Figur 8 Positive opplevelser fra tidligere arbeidsforhold s. 29

Figur 9 Oversikt over samtaler s. 31

Figur 10 Deltakere i frokostmøter s. 32

Figur 11 DOTS s. 38

Figur 12 Samtaleprosessen s. 47

Figur 13 Veiledningssamtale 1 s. 47

Figur 14 Salutogent perspektiv s. 47

Figur 15 Antall sykmeldte til karriereveiledning s. 49

Figur 16 Arbeidsforhold s. 49

Figur 17 Profil fra VIP-24 programmet s. 52

Litteraturliste

Andreassen, T. A. & Fossestøl, K. (2014). Utfordrende inkluderingspolitikk-Samstyring for omforming av institusjonell logikk i arbeidslivet, helsetjenesten og NAV. *Tidsskrift for samfunnsforskning, 55*(02), 174-202.

Antonovsky, A. (2013). *Helsens mysterium. Den salutogene modellen*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Askeland, G. A. (2011). *Kritisk refleksjon i sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.

Cambray, J. & Carter, L. (2004). *Analytical psychology: Contemporary perspectives in Jungian analysis* Routledge.

European Commission. (2004). *On strengthening policies, systems and practices in the field of guidance*. Hentet fra http://register.consilium.europa.eu/doc/srv?l=EN&f=ST%209286%202004%20INIT

European Union of Support Employment. (2010). *European Union of Supported Employment Verktøykasse*. European Union. Hentet fra https://www.euse.org/content/supported-employment-toolkit/EUSE-Toolkit-2010-Norwegian.pdf

Fredriksen S. (2019). *Hvorfor uttrykkes det behov for økt brukermedvirkning i NAV og Karriereveiledningsfeltet?* (Masteroppgave). Universitetet i Sørøst-Norge, Drammen. Hentet fra https://veilederforum.no/sites/default/files/Hvorfor%20uttrykkes%20det%20behov%20for%20økt%20brukermedvirkning%20i%20Nav%20og%20karriereveiledningsfeltet.pdf

Gudbrandsen, S. (2018). *Jo lenger du går, jo mer mister du kontrollen* (Masteroppgave). Universitetet i Sørøst-Norge, Drammen. Hentet fra https://veilederforum.no/sites/default/files/Jo%20lenger%20du%20ga%CC%8Ar%2C%20jo%20mer%20mister%20du%20kontrollen.pdf

Hartviksen, M. & Kversøy, K. S. (2008). *Samarbeid og konflikt: to sider av samme sak: SØT-modellen* Fagbokforl.

Haug, E. H. (2018). *Karrierekompetanser, karrierelæring og karriereundervisning: hva, hvorfor, hvordan, for hvem og hvor?* Bergen: Fagbokforlaget.

Lauvås, K. & Lauvås, P. (2004). *Tverrfaglig samarbeid: perspektiv og strategi*. Oslo: Universitetsforl.

Lindh, G. (1997). *Samtalet i studie-och yrkesvägledningsprocessen* Lärarhögskolan i Stockholm (LHS).

Myers, I. B. & McCaulley, M. H. (1988). *Myers-Briggs type indicator: MBTI*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press

NOU 2003:16. (2003). *I første rekke. Forsterket kvalitet i en grunnopplæring for alle*. OSLO: Kunnskapsdepatementet. Hentet fra https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2003-16/id147077/

NOU 2016:7. (2016). *Norge i omstilling-karriereveiledning for individ og samfunn Norway in the change-career guidance for individual and society*. Oslo: Ministry of Education and Research. Hentet fra https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2016-7/id2485246/

OECD. (2004). *Career guidance: A handbook for policy makers* OECD Paris, France.

Proba samfunnsanalyse. (2014). *Rapport 2014-09 Evaluering av de fylkesvise karrieresentre – med søkelys på samhandlingen med NAV.* Oslo: Proba Samfunnsanalyse. Hentet fra https://proba.no/rapport/evaluering-av-de-fylkesvise-karrieresentrene-med-sokelys-pa-samhandlingen-med-nav/

Reason, P. & Bradbury, H. (2001). *Handbook of action research: Participative inquiry and practice*. London: Sage.

St.meld. nr.34. (1996-97). *Resultater og erfaringer fra Regjeringens handlingsplaner for funksjonshemmede og veien videre*. Oslo: Regjeringen.

St.meld.nr.30. (2003-2004). *Kultur for læring Culture of learning*. Oslo: Ministry of Education and Research. Hentet fra https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-030-2003-2004-/id404433/

St.meld.nr.44. (2008). *Utdanningslinja*. Oslo: Regjeringen.

Vedlegg 1

Forprosjektrapport

Et samarbeidsprosjekt mellom NAV Buskerud, Buskerud fylkeskommune og Høgskolen i Sørøst-Norge

Forskningsprosjektet er finansiert med FOU-midler fra Arbeids- og velferdsdirektoratet

Roger Kjærgård, Siw Gudbrandsen, May Britt Birkeland, Janet Albrigtsen, Stian Fredriksen, Liv Marie Rakka, Per Magne Pedersen

Drammen 06.april 2017

Innhold

1. Innledning 70
1.1 Bakgrunn 70
1.2 Forskningsprosjektets oppbygning 70
1.3 Rapportens oppbygning 70
1.4 Metode 71
2. Organisering 71
3. Anbefalinger 71
4. Undersøkelse av karrieresenterne 72
4.1 Ringerike 72
4.2 Hallingdal 72
4.3 Kongsberg 73
4.4 Papirbredden 73
5. Spørreundersøkelse blant ansatte ved NAV-kontorene 73
6. Intervjuer av ansatte i NAV 80
Kjennskap til Karrieresenteret 80
Fordeler ved bruk av Karrieresenteret 80
Karriereveiledning og utarbeidelse av aktivitetsplaner 81
Urealistiske mål 81
Karriereveiledning hos tiltaksarrangører 82
Vellykket karriereveiledning 82
Samarbeid 83
Konkrete forslag til samarbeid 83
Forskjeller i karriereveiledningen på Karrieresenteret og hos NAV 83
7. Intervju av ansatte på Karrieresentrene 84
Hvilke NAV-brukere vil ha mest nytte av karriereveiledning på Karrieresenteret 84
Henvisning og «bestilling» av en bestemt type karriereveiledning ved Karrieresenteret 84
Tilbakemelding til NAV etter gjennomført karriereveiledning 85
Vellykket karriereveiledning 85
Tett samarbeid og ulemper 85
Konkrete forslag til samarbeid 86
Forskjeller i karriereveiledningen på Karrieresenteret og hos NAV 86
8. Intervju av personer med oppfølging fra NAV etter gjennomført karriereveiledning 86
Utvelgelse 87
Hensikten med karriereveiledningen 87
Har NAV-veileder og karriereveileder samme mål? 87

Ulikheter i veiledningen fra NAV og Karrieresenteret 87
Samarbeid mellom NAV, karrieresenter og veisøker 87
Utbytte av karriereveiledningen 88
9. Samtaler med regionene 88
10. Anbefalinger for hovedprosjektet 89
Vedlegg 92
Intervjuguide, NAV-veiledere 92
Intervjuguide, Karriereveiledere 92
Intervjuguide, personer med oppfølging fra NAV 93

1. Innledning

1.1 Bakgrunn

På arbeidskontorene hadde en før egne yrkesveiledere som bl. a. ivaretok den karriereveiledningen som foregikk ved arbeidskontorene. De fleste arbeidsrettede oppfølgingsløp i NAV har elementer av karriereveiledning. Den spesialiserte karriereveiledningen for NAV-brukere blir imidlertid i stor grad ivaretatt av tiltaksleverandører og i noen grad av karrieresentre.

Mange NAV-brukere blir "henvist" til karriereveiledning på karrieresenter, men det skjer litt tilfeldig, avhengig av veileders kjennskap til karriereveiledning og tilgjengelig karrieresenter i nærheten. Vi ønsker å prøve ut om systematisk bruk av karriereveiledning for utvalgte NAV-brukergrupper vil gi noen effekt på mulighetene til å lykkes med å få en permanent tilknytning til arbeidsmarkedet. I den sammenheng vil det være avgjørende å finne fram til gode "kriterier" for hvilke brukere som vil ha nytte av karriereveiledning.

Det fins liten kunnskap om hvordan karriereveiledning virker inn på NAV-brukeres muligheter til å lykkes med en permanent tilknytning til arbeidsmarkedet.

Hovedmålet med dette forskningsprosjektet er å tydeliggjøre hvordan et systematisk samarbeid på systemnivå og brukernivå mellom NAV og karrieresentrene kan bidra til at NAV-brukere ved hjelp av karriereveiledning får en varig tilknytning til arbeidsmarkedet.

1.2 Forskningsprosjektets oppbygning

Forskningsprosjektet er todelt der forprosjektets mål er å framskaffe et kunnskapsgrunnlag gjennom å fokusere på:

- Å avklare grenseflater/ansvar mellom NAV og karrieresentre i utøvelse av karriereveiledning
- Konkretisere brukergrupper av NAV som har behov for og nytte av karriereveiledning.
- Klargjøre kriterier for henvisning til karriereveiledning
- Avklare karriereveiledningsmetoder og aktiviteter

Hovedprosjektet vil fokusere på:

- Gjennomføring av systematisk karriereveiledning på avgrensede NAV-grupper (på bakgrunn av funn i forprosjektet)
- Måle effekt på karriereveiledningstiltak (struktur, prosess og resultat)
- Anbefale rutiner og prosedyrer for karriereveiledning av NAV-brukere

1.3 Rapportens oppbygning

I kapittel 1 og 2 finnes informasjon om bakgrunnen for forskningsprosjektet samt organisering av forskningsprosjektet og anvendt metode. Anbefalinger for hovedprosjektet (kortfattet) finnes i kapittel 3. De ulike undersøkelsene, herunder spørreundersøkelse, intervjuer og dialogmøter er beskrevet i kapitlene 4 – 9. I kapittel 10 gjentas anbefalingene til hovedprosjektet med kommentarer.

1.4 Metode

Kunnskapsgrunnlaget i forprosjektet består av litteratursøk fra rapporter og årsmelding fra karrieresentrene i Buskerud, samt undersøkelser bestående av strukturerte skriftlige spørreundersøkelser og semistrukturerte telefonintervjuer. I tillegg er det gjennomført dialogmøter med ledere ved NAV-kontor og karrieresentre i de fire regionene (Kongsberg, Hallingdal, Ringerike og Drammen).

Spørreundersøkelse er gjennomført blant NAV-ansatte og ansatte ved Buskeruds fire karrieresentre. Telefonintervjuer er foretatt blant ansatte på NAV-kontor, ansatte på karrieresentre, og blant brukere av karriereveiledningstjenester. Videomøter er foretatt med ledere av prosjektene «Sykmeldte» og «Aktive planer» og ledere ved NAV-kontor og karrieresentre.

2. Organisering

Forskningsprosjektet er et samarbeid mellom NAV Buskerud, Høgskolen i Sørøst-Norge og Buskerud fylkeskommune. Forskningsprosjektet er organisert etter følgende struktur:

Prosjektledelse:	HSN: 1.amanuensis Roger Kjærgård (leder)
	NAV: Seniorrådgiver Per Magne Pedersen
	BFK: Rådgiver Liv-Marie Bakka
Referansegruppe:	HSN: Instituttleder Tone Strøm
	NAV: Avdelingsdirektør Ingar Heum
	Karriere Buskerud: Leder Kirsten Bøckman
Prosjektmedarbeidere:	Ringerike: May Britt Birkeland
	Kongsberg: Siw Gudbrandsen
	Hallingdal: Janet Albrigtsen
	Drammen: Stian Fredriksen

3. Anbefalinger

Funnene i denne rapporten er som tidligere nevnt tenkt å danne grunnlag for videre analyse og forskning i hovedprosjektet. Funnene kan svært kortfattet oppsummeres til følgende anbefalinger for det videre arbeidet:

- Samarbeidet mellom NAV-kontor og karrieresentre bør systematiseres gjennom avtaler og det bør sees på rutiner for: informasjon, henvisning, tilbakemelding

- Kunnskap om NAVs tjenester og karrieresentrenes tjenester må gjensidig styrkes

- Det bør prøves ut ulike karriereveiledningsmetoder for sykmeldte og ungdommer, både gruppeveiledning og trekantsamtaler.

- Det bør arbeides med hvordan karriereveiledning kan bli en del av «*aktive planer*», herunder fokus på brukermedvirkning.

- Ungdom, sykmeldte og innvandrere/flyktninger er brukere som kan ha stor nytte av karriereveiledning.

- Samarbeid mellom jobbspesialister og karrieresentre bør utredes.

- Digital karriereveiledning og NAVs kanalstrategi bør vurderes samordnet.

4. Undersøkelse av karrieresenterne

Vi spurte de fire karrieresenterne i Buskerud om hvordan de samarbeider med de lokale NAV-kontorene, hvilke rutiner de har for informasjonsutveksling og hvilke karriereveiledningsmetoder som blir brukt.

4.1 Ringerike

Ringerike karrieresenter rapporterte om nært samarbeid med både NAV Ringerike og NAV Hole. Samarbeidet består hovedsakelig i at NAV-veilederne informerer sine brukere om karriereveiledningstilbudet og at brukerne så blir oppfordret til å oppsøke Karrieresenteret. NAV-Ringerike og Karrieresenteret samarbeider også om karriereveiledning i grupper cirka en gang i måneden samt at karriereveilederne deltar med temainnlegg på fellesmøter. Det er ikke etablert rutiner for rapportering etter karriereveiledningssamtalene. De som henviser og markedsfører karrieresenteret er hovedsakelig sykemeldingsteamet og oppfølgingsteamet.

Ringerike karrieresenter bruker individuelt tilpassede metodiske tilnærminger i sin veiledning, blant annet samtaler basert på LØFT, NLP coaching, SCI, vip24, WIE og motiverende intervju.

NAV på sin side har utarbeidet veiledningsplattform for individer, grupper, kollegaveiledning, veiledning for brukere med innvandrerbakgrunn, karriereorientert veiledning, veiledning for brukere med psykisk helse, rus og veiledning av brukere som står langt fra arbeidslivet.

4.2 Hallingdal

I Hallingdal foregår samarbeidet hovedsakelig ved at NAV i noen tilfeller oppfordrer sine brukere til å ta kontakt med Karrieresenteret. Dersom det er relevant blir brukerne spurt om de ønsker å ta med seg informasjon tilbake til NAV-veilederen selv, eller om de ønsker at det skal avtales felles møte etter karriereveiledningen. Dersom brukeren ønsker det, avholdes «trekantsamtaler» mellom bruker, karriereveileder og NAV-veileder. Hallingdal karrieresenter bruker hovedsakelig individuelle samtaler og interessetester i sin karriereveiledning. De fleste som kontakter karrieresenteret i Hallingdal tar kontakt uavhengig av NAV.

NAV Hallingdal bruker jobbmatch for å finne jobber som passer til utdanning og erfaring utfra den CV som bruker har lagt inn selv. Dette blir så matchet mot ledige stillinger. Utover dette benyttes lite

spesifikk karriereveiledning, utover samtaler omkring temaet i de sakene der det er snakk om bistand til å finne jobb. Det blir i stor grad benyttet tiltaksarrangører som har sertifisering i ulike karriereveiledningsverktøy.

4.3 Kongsberg

Kongsberg karrieresenter rapporterer om forholdsvis lite systematisk samarbeid mellom NAV og Karriereresenteret. De mener det er litt tilfeldig hvilke NAV-brukere som får tilbud om karriereveiledning. I løpet av året gjennomfører Karriereresenteret informasjonsmøter om tilbudet til NAV-kontorene i distriktet (Kongsberg, Numedal og Øvre Eiker).
I hovedsak samarbeides det rundt enkeltbrukere. I noen få tilfeller henvender NAV-veilederen seg direkte til karriereresenteret for å avtale veiledning for en bruker, men i hovedsak er det brukeren selv som bestiller veiledningstimen.
Det siste året har NAV-arbeidslivssenter og Karriereresenteret samarbeidet tett og vært del av en ressursgruppe for de som har mistet jobben i oljebransjen. Det foreligger dermed ingen faste «henvisningsrutiner» for karriereveiledning. De NAV-veilederne som kjenner til karriereresenteret, opplyser og anbefaler brukeren til å ta kontakt med karriereresenteret direkte. I enkelte tilfeller bestiller NAV-veileder veiledningstime på vegne av bruker, og i få tilfeller blir det gjennomført trekant-samtaler.

Majoriteten av NAV-brukerne som har fått karriereveiledning på Karriereresenteret har hatt arbeids- og avklaringspenger, arbeidsledige eller har gått lenge sykmeldt.
Karriereresenteret i Kongsberg bruker ulike metodiske tilnærminger til karriereveiledningen, blant annet individuelle samtaler, gruppeveiledning, kompetansekartlegging, søknadshjelp og VIP24.

4.4 Papirbredden

Papirbredden karrieresenter rapporterer at de samarbeider mye med NAV Drammen. Karriereresenteret gir informasjon om sitt tilbud på gruppeinnkallinger for NAV-brukere og blir invitert til ulike seksjoner i NAV for å orientere om fagfeltet. Papirbredden deltar med undervisning i en karriereveiledningsmodul i veilednings-studiet for NAV-ansatte og har et kursopplegg med «sjef i eget liv». Det er ikke avtalt formelle rutiner for informasjonsdeling mellom Papirbredden og NAV Drammen, men en av de ansatte på Papirbredden har laget et forslag til slike rutiner. Det er mest vanlig at NAV-veilederne anbefaler sine brukere å ta kontakt med karriereresenteret på frivillig basis.

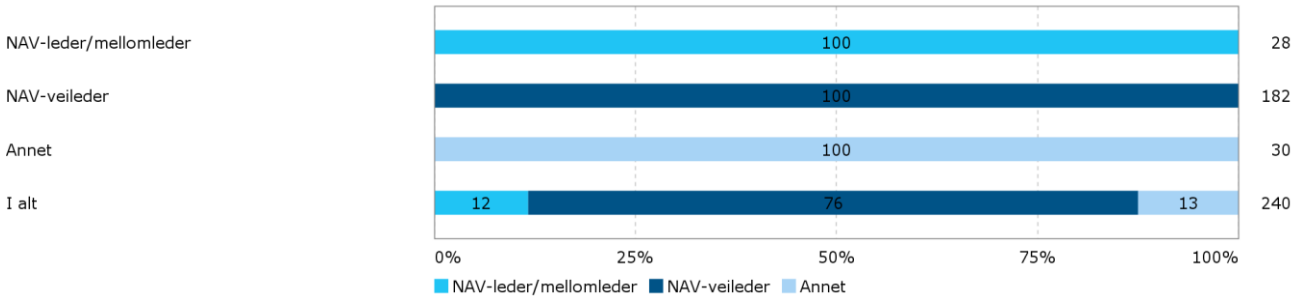
Hovedsakelig bruker Papirbredden individuelle samtaler og ulike metoder tilpasset hver enkelt veisøker (eks vip24 og Sjef i eget liv) i karriereveiledningen, men de benytter seg også av gruppeveiledning der de finner det hensiktsmessig.

5. Spørreundersøkelse blant ansatte ved NAV-kontorene

Spørreundersøkelsen tok sikte på en første kartlegging av forholdet mellom NAV-kontorene og karrieresentrene i Buskerud. Svarprosenten var 50 %. Mange har trolig så lite med karrieresentrene å gjøre, at de ikke fant grunnlag for å svare. Dette kan ha gitt en skjevhet i resultatene på noen spørsmål, f.eks. i spørsmål om kjennskap til karrieresentrene.

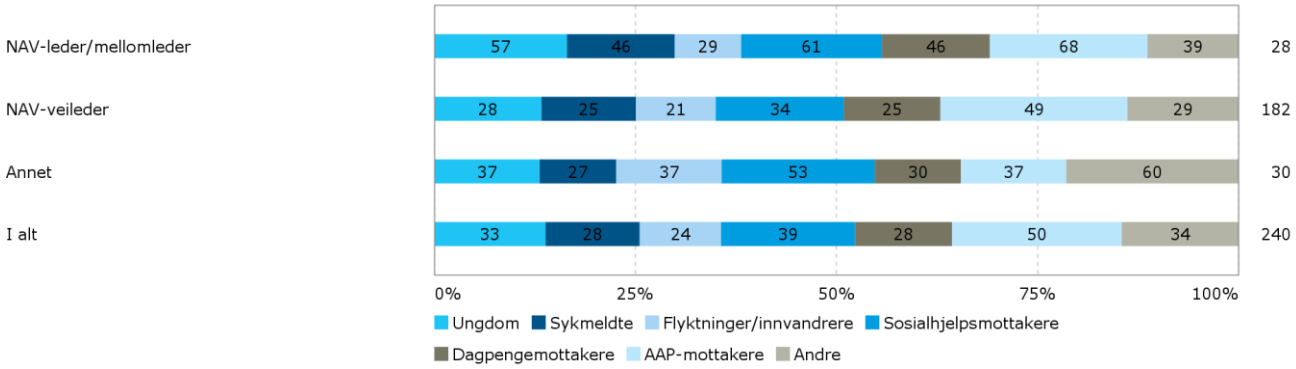
Stilling

Krysset med: Stilling



Hvilke målgrupper jobber du med? Mulig med flere kryss

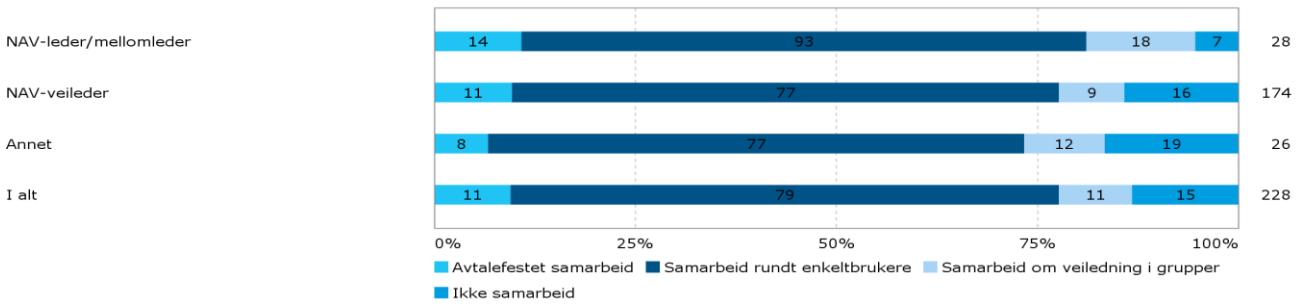
Krysset med: Stilling



De som har svart, dekker de fleste aktuelle målgrupper i prosjektet. Noen, særlig på de små NAV-kontorene, arbeider med flere målgrupper, mens de større kontorene er mer spesialiserte, der veilederne i hovedsak jobber med en eller noen få målgrupper. Delvis er målgruppene også overlappende.

Hvordan samarbeider NAV-kontoret med karrieresenteret i regionen? Mulig med flere kryss.

Krysset med: Stilling

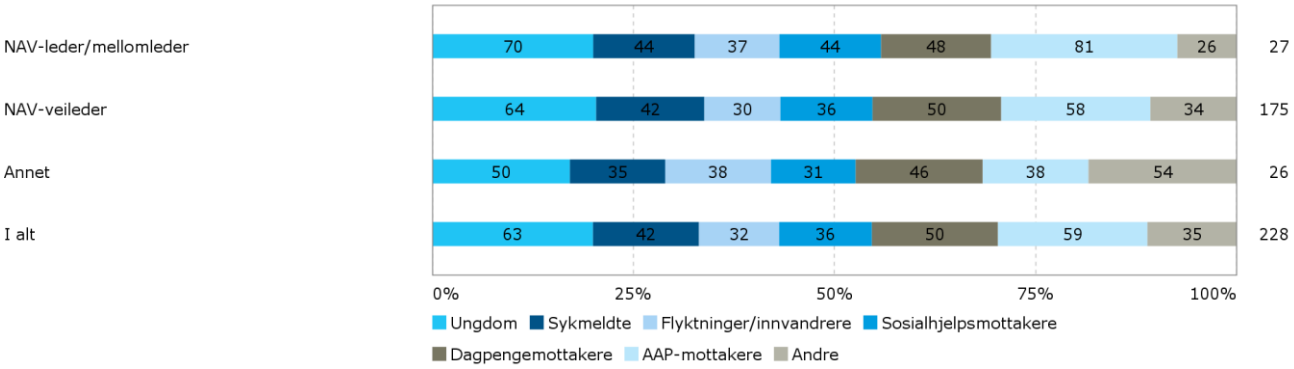


Det er inngått avtaler mellom Buskerud fylkeskommune, NAV Buskerud og noen aktuelle kommuner når det gjelder Papirbredden karrieresenter i Drammen og Ringerike karrieresenter. Kjennskapet til avtalene er lav, og de regulerer ikke rutiner for det daglige samarbeidet mellom NAV-kontorene og karrieresentrene.

Veiledning av NAV-brukere i grupper foregår ved minst to av karrieresentrene, men er lite kjent blant NAV-veilederne generelt. I hvilke sammenhenger, og for hvilke målgrupper gruppeveiledning er mest aktuelt, vil bli sentralt i hovedprosjektet.

Hvilke brukere fra NAV får tilbud om karriereveiledning ved karrieresenter? Mulig med flere kryss

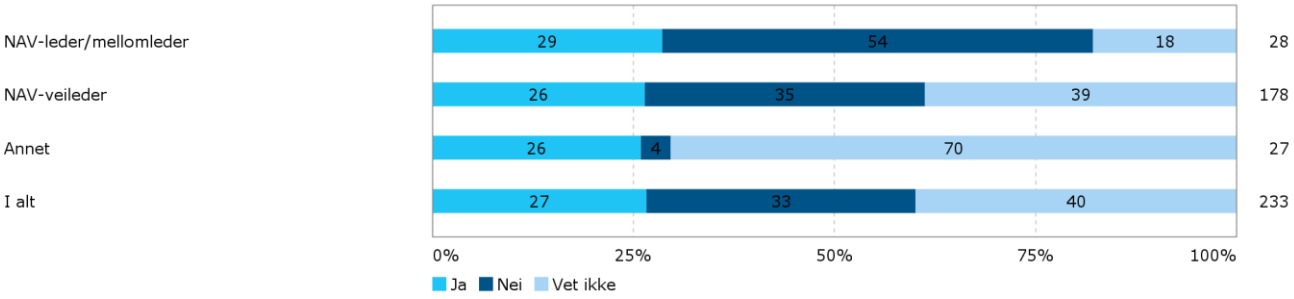
Krysset med: Stilling



Svarene her gir en oversikt over hvilke brukere ansatte på NAV-kontorene tror får karriereveiledning ved karrieresentrene. Vi ser at oppfatningene varierer en del mellom ledere og veiledere. Særlig gjelder dette sosialhjelpsmottakere og AAP-mottakere, der NAV-lederne i større grad mener at de får karriereveiledning enn det veilederne mener.

Har NAV-kontoret **kompetanse** til å ivareta karriereveiledningen selv?

Krysset med: Stilling



Mellom en tredjedel og en fjerdedel av de ansatte mener at NAV-kontoret selv har den kompetansen som skal til for å drive karriereveiledningen. Lederne har i langt større grad enn veilederne en klar oppfatning av at NAV-kontoret ikke har den nødvendige kompetansen. Veilederne er mer usikre.

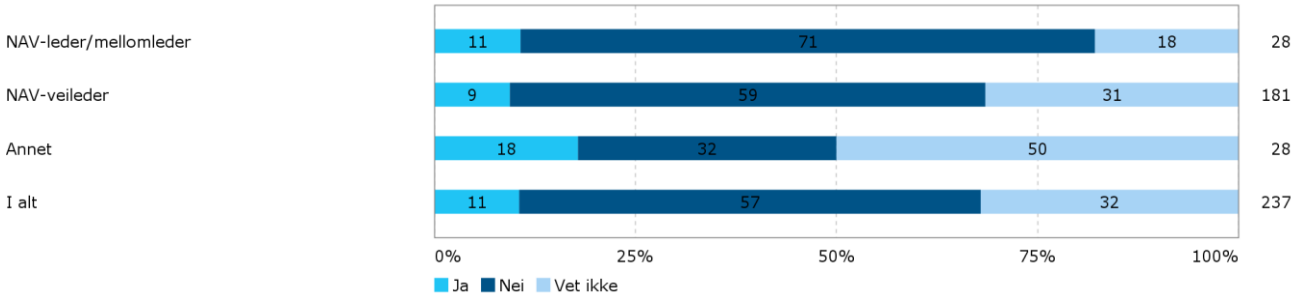
Sitater:

«Vi bør få mer kompetanse på NAV-kontoret eller at veileder er med på samtale på karrieresenteret. Det kan være bakenforliggende årsaker som må tas hensyn til i veiledningen, som bruker ikke evner å formidle på karrieresenteret. Eventuelt at karrieresenteret innhenter slik informasjon fra NAV»

«Vi må bygge opp kunnskapen hos våre veiledere som jobber med arbeidsrettet brukeroppfølging. Kjempefint at det er satt opp kurser, som mange av veilederne er veldig fornøyd med. Dette er viktig å prioritere og vi ønsker dette kan føre til arbeid som de kan stå i framtiden. Problemet er å prioritere tid til dette som er viktig, da vi bruker mye av tiden vår på andre ting som vi ikke nå i dag får prioritert vekk»

Har NAV-kontoret **kapasitet** til å ivareta karriereveiledningen selv?

Krysset med: Stilling



Mens en del mente at NAV-kontorene selv hadde kompetanse til å drive karriereveiledning i egen regi, er det svært få som mener de har kapasitet til å drive slik veiledning. Lederne ved NAV-kontorene er sikrest i sin sak på dette området.

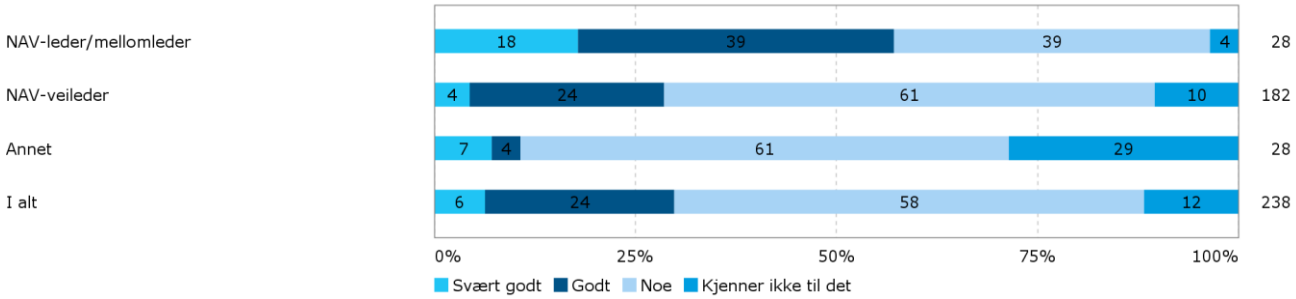
På tross av manglende kapasitet, ser NAV-kontorene i liten grad poenget med å benytte karrieresentrene til å avlaste dem i hverdagen. Det kan skyldes både manglende bevissthet om muligheten, men ikke minst for liten kjennskap til tilbudet, jf. neste spørsmål.

Sitater:

«Pr. nå: avtalefest og styrk samarbeid med karrieresenter. Styrke kompetansen på dette feltet for NAV-veiledere slik at man har mulighet til å vurdere kvaliteten av karriereveiledningen som foregår som tiltaksarrangører.
På sikt: Bedre kapasitet internt i NAV slik at karriereveiledning kan bli en del av arbeidet internt»

Hvor godt kjenner du karrieresenteret og det de tilbyr?

Krysset med: Stilling



Vi ser at det er begrenset kjennskap til karrieresentrenes tilbud blant NAV-veilederne, og noe bedre hos lederne. Lederne har blitt orientert om karrieresenternes tilbud i flere omganger, både skriftlig og muntlig, men informasjonen har ikke i særlig grad nådd videre ut i organisasjonen. En del NAV-

veiledere har tatt en modul i veiledningssatsingen som gjelder karriereveiledning, men det er foreløpig relativt få.

Sitater:

«Lite kjennskap til tilbudet»

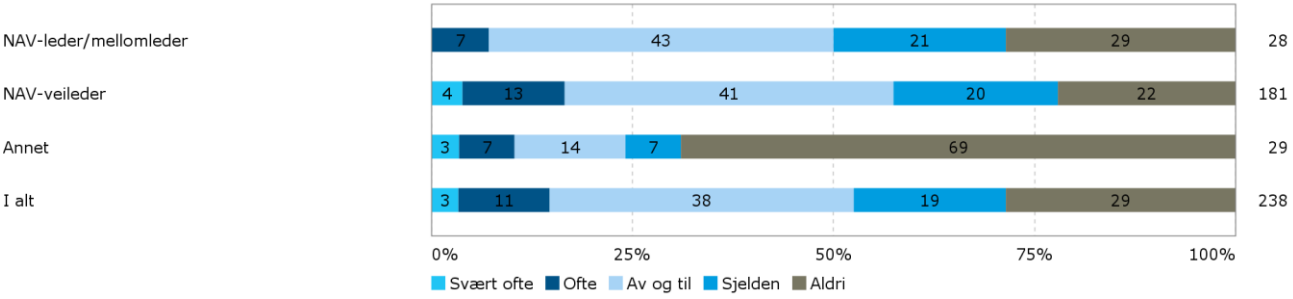
«For lite informasjon om deres tjeneste. Ligger for langt unna for noen av de med enkelte lidelser»

«Vet lite om hvordan de jobber / tenker. De er ikke godt synlige for NAV ansatte, vet at de eksisterer»

«NAV Lokalt må få bedre informasjon om Karrieresenteret og hvilke tilbud de har. Karriereveiledningen må være realistiske i forhold til den enkelte bruker og rettighetene de eventuelt har/ikke har»

Har du henvist NAV-bruker(e) til karrieresenter?

Krysset med: Stilling

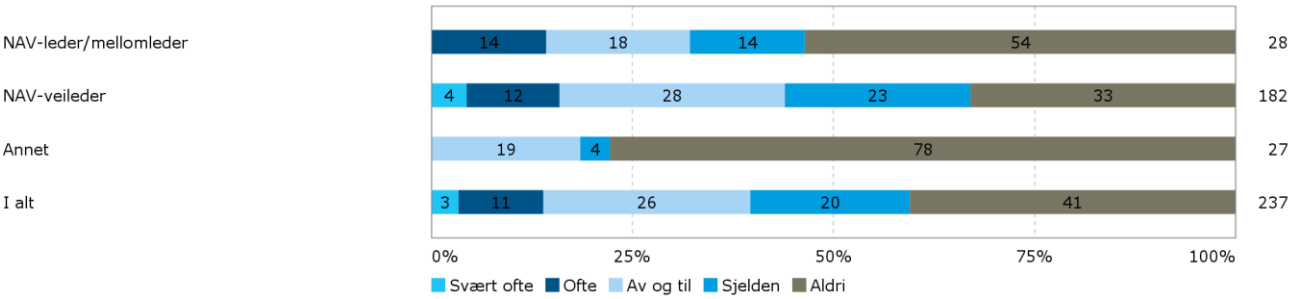


Tall fra karrieresentrene tyder på at cirka en tredjedel av brukerne også er NAV-brukere, men alle disse er ikke nødvendigvis henvist fra NAV-kontoret. Av NAV-veilederne er det bare 17 % som ofte eller svært ofte henviser brukere til karrieresenter.

I en gjennomgang av cirka 80 aktivitetsplaner for NAV-brukere, var karriereveiledning ikke nevnt i noen, selv om det med stor sikkerhet ville være et hensiktsmessig tiltak for mange.

Har du henvist NAV-bruker(e) til karriereveiledning hos andre aktører?

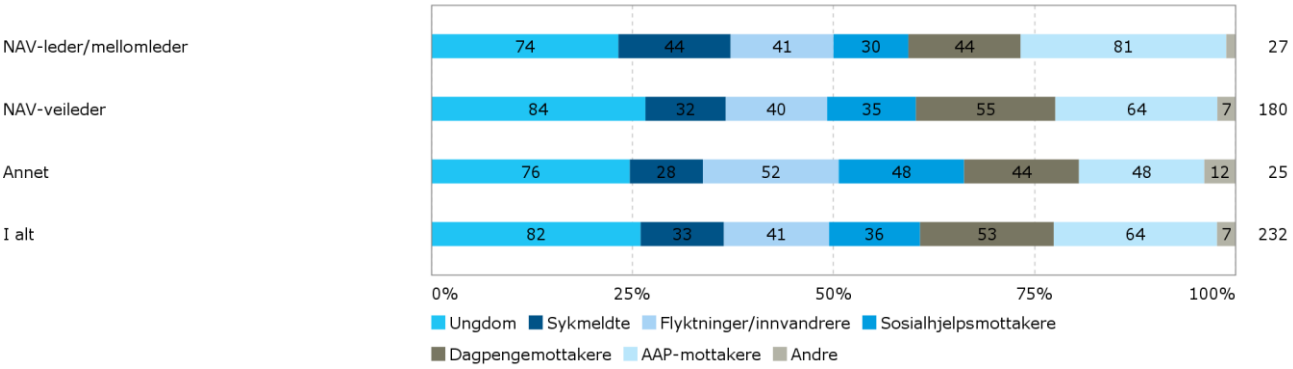
Krysset med: Stilling



Ganske mange NAV-tiltak inneholder elementer av karriereveiledning, men det er ikke sikkert at NAV-veilederne reflekterer over det. Prosenten som henviser ofte eller svært ofte, er på linje med spørsmålet om henvisning til karrieresenter.

Hvilke NAV-brukere tror du vil ha mest nytte av karriereveiledning? Kryss av maks tre alternativer

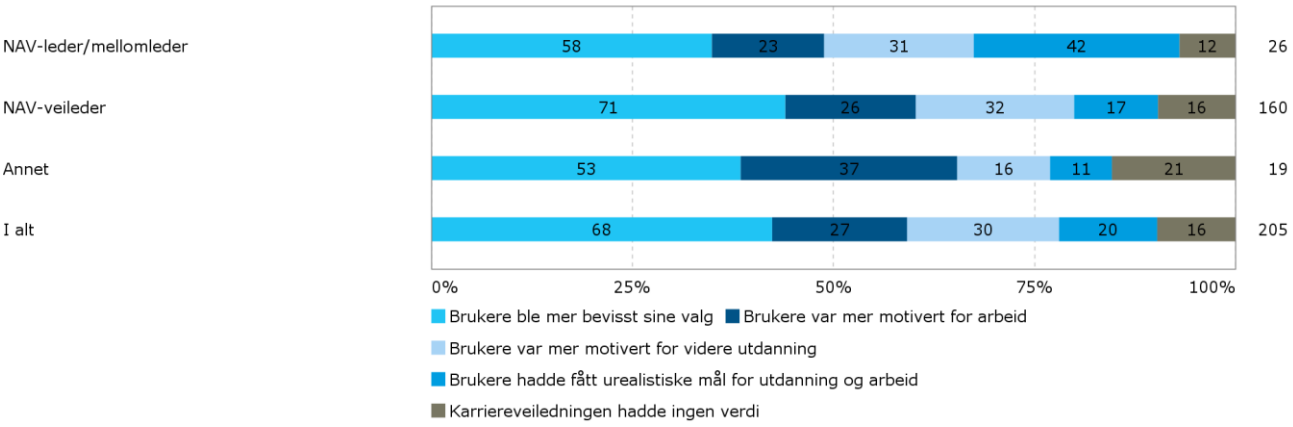
Krysset med: Stilling



Både lederne og veilederne mener at ungdom og mottakere av arbeidsavklaringspenger vil ha mest nytte av karriereveiledning. Resultatene er nok i noen grad påvirket av hvilke målgruppe respondentene jobber med, og dermed har best kjennskap til.

Hva syns du om resultatet av karriereveiledningen? Mulig med flere kryss.

Krysset med: Stilling



Det er interessant at en ganske stor del av lederne mener at brukerne får urealistiske mål for utdanning og arbeid etter karriereveiledning, eller at karriereveiledningen ikke hadde noen verdi. NAV-veilederne er mer positive. En slik holdning fra ledelsens side kan være en utfordring for å få til et godt samarbeid mellom NAV-kontorene og karrieresentrene.

Sitater:

«For stort fokus på utdanning og ikke nok på jobbmuligheter. Opplever at de ikke kjenner arbeidsmarkedet godt nok»

«Ikke lett å ha kontroll på om resultatet er i tråd med NAV lokal sin veiledning og arbeidsmarkedets behov»

«Urealistiske mål for brukere»

«NAV Lokalt må få bedre informasjon om Karrieresenteret og hvilke tilbud de har. Karriereveiledningen må være realistisk i forhold til den enkelte bruker og rettighetene de eventuelt har/ikke har»

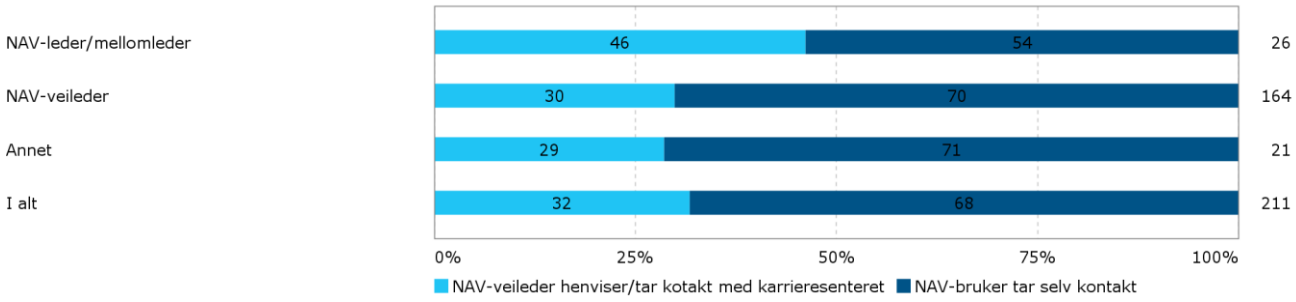
«Usikkert om karriereveiledningssenteret jobber mot mål om å komme raskest mulig tilbake. Usikkert på hvorfor jeg skal velge karriereveiledningssenteret fremfor tiltaksarrangører»

«Skulle gjerne hatt dette som et tiltak, der vi veiledere kan sende en bestilling, og få tilbake en rapport. Dette kan hindre urealistiske forventninger/ ønsker fra bruker om hva NAV kan bidra med»

«Karriereveilederne trenger mer kunnskap om muligheter og begrensninger hos bruker. Kan for eksempel løses med tettere kontakt der brukers muligheter og begrensninger blir gjort kjent for karriereveileder. De bør også ha kunnskap om jobber og utdanning som NAV faktisk kan godkjenne eller gå inn for"

Hvordan blir NAV-brukere henvist til karrieresenter?

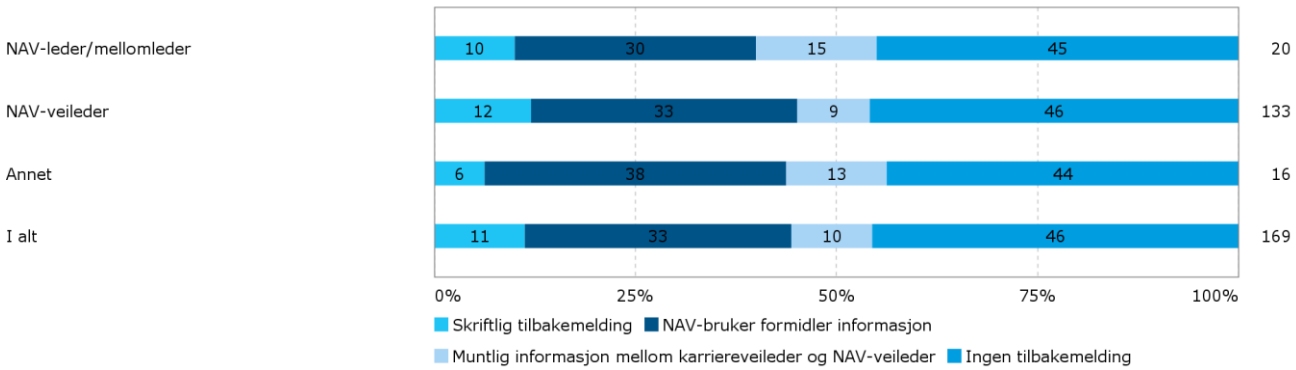
Krysset med: Stilling



Lederne ved NAV-kontorene mener i noe større grad enn NAV-veilederne at NAV-kontoret henviser og eventuelt tar kontakt med karrieresenteret.

Hvilken informasjon får NAV etter gjennomført karriereveiledning

Krysset med: Stilling



Rundt 10 % mener at det blir gitt skriftlig tilbakemelding fra karrieresenteret til NAV-kontoret. Dette har vært et litt kontroversielt tema der noen på karrieresentrene har ment at det vil medføre en unødig byråkratisering. Det er overraskende at så mange mener at informasjon formidles muntlig

mellom karrieresenter og NAV-kontor. Det kan synes som om det i bortimot halvparten av tilfellene ikke blir gitt noen form for tilbakemelding til NAV-kontorene.

Sitater:

«Kunne vært en skriftlig oppsummering som også ble sendt NAV. Dette for å sikre at resultatene fra veiledningen kunne tas med i videre oppfølging av bruker»

«Hvis NAV henviser, bør NAV få rapport og eventuelt dialog om muligheter for denne brukeren, ikke bare det bruker selv ønsker å formidle»

«NAV kan "bestille" karriereveiledning og derved gi informasjon til karrieresenter om hva NAV dekker og ikke. Slik at dette tas med i informasjon til bruker også i karriereveiledningen. I tillegg ønskes at en rapport/resultat av karriereveiledningen kan sendes NAV i etterkant. Slik at vi kan bruke dette i videre oppfølgingsarbeid»

6. Intervjuer av ansatte på NAV

Det er gjennomført 9 telefonintervjuer med NAV-veiledere i Buskerud (fordelt på Kongsberg, Drammen og Ringerike) hvor vi ønsket å utdype resultatene fra spørreundersøkelsen vist i forrige kapittel. Svarene er oppsummert til tekst ved å gjengi det vi opplevde som kjernen i respondentenes meninger. Sitatene som er hentet frem gjengir det vi har tolket som en litt typisk oppfatning.

Kjennskap til Karrieresenteret

Halvparten svarte at de kjenner godt til karrieresenteret i sin region og at de tror det er hensiktsmessig at deres brukere får karriereveiledning der. Den andre halvparten kjenner noe til Karrieresenteret, men er usikre på hva slags tilbud de egentlig har og kan tenke seg å vite mer. Alle de spurte hadde hørt positive ting om karrieresenterne.

Sitater

«Jeg kjenner karrieresenteret veldig godt. Jeg mener dette er en viktig instans å bringe inn for mange, spesielt de som mangler utdanning og har valgt feil»

«Jeg kjenner litt til det, men opplever at det drives ulikt. Jeg er opptatt av at brukerne våre skal få noe igjen ved å få karriereveiledning ved Karrieresenteret»

Fordeler ved bruk av Karrieresenteret

Alle NAV-veilederne mente at flere av deres brukere kan ha nytte av veiledning på Karrieresenteret. De opplever karriereveilederne som spesialister på sitt fagfelt og tror de kan gi brukerne perspektiver på muligheter, utdanning og arbeidsmarked som de selv ikke kan. Fem av de spurte trakk frem NAVs forvalterrolle for rettigheter, plikter og eventuelle sanksjoner som en begrensning for NAVs egen veiledning, og at de tror det er bedre at noen «*utenfor systemet*» kan tilby en friere og mer objektiv individuell veiledning.

Sitat

«Fordelen med at NAV-brukere får karriereveiledning er at de får i gang tankeprosessen. Karrieresenteret er ikke noe *«NAV-spøkelse».* Brukeren kan se på NAV som styrende, bestemmer rettigheter og plikter, tiltak og så

videre. Karrieresenteret har mer kunnskap om hva de forskjellige yrkene inneholder. Karrieresenteret er frivillig og fristilt»

Oppsummering: NAV-veilederne har stor tiltro til at karriere-veilederne gir god individuell veiledning. NAV-veilederne opplever at de innad ikke har mulighet for å gi den samme «frie og objektive» veiledningen så lenge de må forholde seg til forvalterrollen samtidig. Dette er med på å skape noe avstand mellom NAV og Karrieresenteret, og de fokuserer på hver sine ting mer enn en forpliktende felles helhet.

Karriereveiledning og utarbeidelse av aktivitetsplaner

Alle de spurte mente karriereveiledning på karrieresenteret kan bedre brukermedvirkningen når NAV utarbeider aktivitetsplaner sammen med sine brukere. NAV-veilederne tror brukerne kan få et mer personlig forhold og sterkere eierskap til planene dersom de gjennomfører karriereveiledning først. De tror brukerne blir mer bevisst sine muligheter og mer gjennomtenkte i forhold til valg av yrke og utdanning.

For at karriereveiledningen skal bidra til en god aktivitetsplan trenger NAV-veilederne en tilbakemelding fra karrieresenteret etter veiledningen. Seks av NAV-veilederne mener det vil være hensiktsmessig å få en skriftlig oppsummering av konklusjonen, samt plan for hva brukeren trenger for å komme videre. Tre av disse nevnte også samtale mellom karriereveileder, NAV-veileder og bruker som en mulighet. De tre andre NAV-veilederne mente at det vil holde med at brukeren selv formidler resultatet av karriereveiledningen. Flere av NAV-veilederne understreket at de ikke ønsket seg noen lang skriftlig utredning fra Karrieresenteret etter en karriereveiledning av deres brukere.

Sitater

«Ja, jeg tror det kan bli bedre brukermedvirkning i aktivitetsplanen hvis Karrieresenteret starter prosessen. Personen kan bli mer bevisst seg selv og sine muligheter. Karrieresenteret kan «åpne øynene» til brukeren. Hvis karriereveiledningen også er realistisk gjennomførbart, kan det gjøre at det blir en bedre aktivitetsplan»

«I noen tilfeller kan det være hensiktsmessig med «trekantsamtaler», der alle har samme oppfatning av hva resultatet av karriereveiledningen er. For de som trenger det mest, kan en skriftlig tilbakemelding være bra. I de fleste tilfellene fungerer det greit at brukeren selv informerer om hva som kommer ut av karriereveiledningen ved Karrieresenteret.»

Oppsummering: NAV-veilederne er positive til å implementere karriereveiledning på Karrieresenteret inn i aktivitetsplanene. De ser for seg at brukerne får karriereveiledning først og at resultatene og ønskene kan tas med inn til drøfting når aktivitetsplanen skal lages. Det ble nevnt at det kan være avstand mellom hvilke ønsker som kommer frem i karriereveiledningen og hva NAV anser som realistisk, men dersom det samsvarer vil det føre til kvalitet.

Det ser ut til å være ulikt behov for tilbakemelding, avhengig av den individuelle brukeren og om NAV har bedt brukeren oppsøke karrieresenteret eller om brukeren har oppsøkt det på eget initiativ. NAV-veilederne ser ut til å ønske seg oversiktlige konklusjoner med konkrete mål som de kan ta med seg inn i aktivitetsplanen.

Urealistiske mål

NAV-veilederne ble spurt om hva de ville gjort dersom brukerne får urealistiske (i forhold til NAVs regelverk) konklusjoner om veien videre fra Karrieresenteret. NAV-veilederne svarte at de først og

fremst ønsker å avklare dette direkte med brukerne. Seks av de spurte kunne også tenkt seg å drøfte gjennomførbare alternativer med Karrieresenteret. Fire av NAV-veilederne ønsker at Karrieresenteret kan tilpasse veiledningen mer slik at den samsvarer mer med deres eget regelverk.

Sitater:

«Dersom jeg opplevde at brukeren fikk råd som var urealistiske i forhold til NAVs regelverk ville jeg, sammen med brukeren, gått igjennom resultatet og forklart realismen rundt dette. Jeg kan være støttende og oppmuntrende, men NAV kan ikke forplikte seg til alle planer, spesielt i forhold til utdanninger.»

«Ved behov kan trekantsamtaler brukes. Målet er at brukeren skal komme ut i en jobb, og at det er realistisk. Vi må nok snakke mer sammen om tilfeller som kan vise seg å være litt vanskelige»

Oppsummering: NAV-veilederne er opptatt av å forsøke å finne gjennomførbare løsninger som både er i tråd med regelverket og den individuelle karriereveiledningen fra Karrieresenteret. Den enkleste løsningen ser ut til å være å informere om NAVs regelverk og muligheter, og la resten være opp til brukeren selv. To tredjedeler ønsker i tillegg å forsøke å finne kompromisser gjennom samtaler mellom bruker, karriereveileder og NAV. Det virker som om NAV-veilederne opplever det som utfordrende dersom resultatet av karrierveiledningen ikke kan «omsettes» innenfor eget regelverk.

Karriereveiledning hos tiltaksarrangører

NAV-veilederne opplever karriereveiledningstilbudet hos sine tiltaksarrangører som mer begrenset enn på Karrieresenteret. De mener tiltaksarrangørene har mindre frihet i veiledningen fordi de må finne løsninger som er realiserbare innenfor NAVs rammer. Karrieresentrene trenger ikke å forholde seg til helseproblematikk og eventuell sluttrapport på samme måte, og passer derfor bedre for brukere som i større grad greier seg selv. Videre er NAV-veilederne usikre på hva slags karriereveiledning tiltaksarrangørene egentlig tilbyr og om de har nok kompetanse på feltet.

Sitat:

«For de som klarer seg selv er Karrieresenteret et godt tilbud. For de som har mer sammensatt helseproblematikk og trenger flere virkemidler, vil avklaring gjennom tiltaksarrangør være bedre.»

Oppsummering: NAV-veilederne har lite kjennskap til systematisk bruk av karriereveiledning hos sine tiltaksarrangører. De er usikre på om tiltaksarrangørene har nødvendig kompetanse og verktøy for å gjennomføre dette på en god måte, samtidig som de ser at brukerne som benytter seg av tiltaksarrangørenes tilbud ofte har begrensninger som i stor grad må tas hensyn til i veiledningen.

Vellykket karriereveiledning

Syv NAV-veiledere svarte at de mener en vellykket karriereveiledning innebærer å få en helhetlig og realistisk plan for å komme i arbeid eller utdanning. To mener at det viktigste er å finne nye ideer og muligheter samt å bli tryggere på eget valg. Alle de spurte mente at en vellykket karrierveiledning innebærer å bli bedre kjent med seg selv og finne muligheter som både er i tråd med egne ressurser og samfunnets muligheter for øvrig.

Sitat:

«En vellykket karriereveiledning tar utgangspunkt i den formelle og uformelle kompetansen bruker har og som kan konkretisere veien videre innen arbeid eller utdanning. Og selvfølgelig må det være behov for arbeidskraften. Viktig at det er realistisk å kunne gjennomføre det.»

Oppsummering: NAV-veilederne vektlegger at en vellykket karriereveiledning ikke bare ivaretar personens egenskaper og kompetanse, men også skal munne ut i en realistisk og gjennomførbar plan som brukeren er motivert for.

Samarbeid

Alle NAV-veilederne så flere fordeler enn ulemper ved tett samarbeid med Karrieresenteret. Tre av de spurte mener det kan være utfordrende dersom brukerne blir forespeilet muligheter som ikke er realistiske i forhold til NAVs rammer, mens seks NAV-veiledere ikke så noen ulemper ved tettere samarbeid. De mente at samarbeidet kunne skape flere muligheter for brukerne. En av de spurte mente det var viktig å ha en tydelig rollefordeling slik at det ikke ble skapt usikkerhet eller mistillit fra brukerne om hvem som snakket om saken deres.

Sitat:

«Ved et tettere samarbeid kan det være at det åpner seg dører som brukeren ikke ønsker. Ut over dette kan jeg ikke se at det skal kunne være noen ulempe eller utfordringer om vi jobber tett sammen. Velger å tro at det bare vil gi flere muligheter.»

Oppsummering: De eneste ulempene NAV-veilederne kan se som følge av et tettere samarbeid mellom NAV og Karrieresenteret er at det kan oppstå konflikter dersom Karrieresenteret forespeiler brukerne muligheter som NAV ikke kan tilby innenfor egne rammer.

Konkrete forslag til samarbeid

NAV-veilederne mente at et godt samarbeid mellom NAV og Karrieresenteret vil bli bedre med tettere kontakt. De konkrete forslagene varierte og det ble foreslått at Karrieresenteret burde tidligere inn i veiledning av deres brukere, trekantsamarbeid mot felles mål, at NAV fikk tilbakemelding fra Karrieresenteret etter gjennomført veiledning, at en NAV-veileder fikk en liten stilling på Karrieresentret og at Karriereveilederne kunne informere og veilede i gruppeinnkallinger. Alle de spurte mente at bedre informasjonsflyt mellom NAV og karrieresenteret kan føre til bedre samarbeid.

Sitat:

«NAV må bli bedre kjent med hva Karrieresenteret er og hvilket tilbud de har. Vi må vite hva som skal være hensikten med karriereveiledning. NAV kan helt klart bruke tilbudet mer. Karrieresenteret og NAV må snakke mer sammen, få til bedre informasjonsflyt.»

Oppsummering: NAV-veilederne mente at tettere kontakt og informasjonsflyt mellom Karrieresenteret og NAV kan gi bedre grunnlag for samarbeid. Imidlertid var det variasjon i hvordan de ser for seg at samarbeidet konkret skal foregå. Noen ser for seg rutinemessige forbedringer som enklere bestilling av timeavtale og tilbakemelding, mens andre ser for seg at NAV-veileder har en stillingsprosent i karrieresenteret eller at Karrieresenteret blir med på gruppeinnkallinger.

Forskjeller i karriereveiledningen på Karrieresenteret og hos NAV

Alle de spurte mente at Karrieresenteret i større grad har spisskompetanse, verktøy og tid til å gjøre en grundig karriereveiledning enn de NAV-ansatte har mulighet til. Fire av de spurte mener karriereveiledningen hos NAV i større grad blir styrt av regelverk og informasjon om rettigheter.

Videre svarte de at de tror Karriéresenteret har mer fokus på interesser og utdanning og at karriéreveiledning på Karriéresenteret passer for de som allerede er klar for jobb eller trenger å konkretisere videre utdanning. NAVs oppgave består i større grad av å avklare helsemessige utfordringer eller informere om rettigheter.

Sitat:
«Det blir en grundigere veiledning på Karriéresenteret – jeg har ikke tid til mange samtaler. Det blir mer overfladisk i forhold til forvaltning av saken. Karriéresenteret har mer oversikt over hvilke veier en kan bygge videre på med den erfaring og kompetanse bruker besitter»

Oppsummering:
NAV-veilederne har i stor grad tiltro til at Karriéresenterne gjennomfører en grundigere og bedre karriéreveiledning enn NAV har mulighet til. De opplever karriéreveilederne på Karriéresenteret som spesialister innen sitt fagfelt. Veiledningen fra NAV blir i større grad preget av forvaltning av regelverket.

7. Intervju av ansatte på Karriéresentrene

Det ble gjennomført seks intervjuer med karriéreveiledere fra Karriéresentre i Buskerud (fordelt på Kongsberg, Drammen, Ringerike og Hallingdal). Vi har oppsummert svarene til tekst ved å gjengi det vi opplever som kjernen i respondentenes meninger. Sitatene som er hentet frem gjengir det vi har tolket som en litt typisk oppfatning.

Hvilke NAV-brukere vil ha mest nytte av karriéreveiledning på Karriéresenteret

Karriéreveilederne ga ulike svar på hvem de tror har mest nytte av karriéreveiledning på Karriéresenteret. To av de spurte trakk frem mottakere av arbeidsavklaringspenger, en mente unge voksne som har vært utenfor arbeidslivet lenge, en mente alle grupper **utenom** de som har store begrensninger for å komme tilbake til jobb, mens en mente at det er mest nyttig for **de som har** store begrensninger. Den siste vi spurte mente at karriéreveiledning vil være mest nyttig for de som ønsker å kommer videre – uavhengig av bakgrunn.

Oppsummering:

Det var ikke mulig å trekke frem en spesiell gruppe NAV-brukere som karriéreveilederne mener har mest nytte av karriéreveiledning på Karriéresenteret. Det er litt overraskende at det er såpass ulike meninger om hvilke NAV-brukere som har hatt mest nytte av veiledningen. Kanskje kan dette være en indikasjon på at karriéreveilederne har ulike fokus eller personlige preferanser for hvordan de velger å gjennomføre veiledningen.

Henvisning og «bestilling» av en bestemt type karriéreveiledning ved Karriéresenteret

Bare en av de spurte karriéreveilederne på Karriéresenteret mener det kunne være fordelaktig dersom det følger med en form for bestilling når NAV henviser brukere til karriéreveiledning. Denne mente at veiledningen kan bli mer effektiv mot konkrete og uttalte mål og at samarbeidet med NAV på den måten blir mer forpliktende. De fem andre var kritiske og ønsket ikke å inngå i «NAVs saksbehandling» De frykter at en slik bestilling kan gå på bekostning av deres individuelle fokus i samtalen. Samtidig åpnet flere av de spurte for å få mer kjennskap til forventningene NAV hadde til samtalene.

Sitat: «Nei, vi trenger ikke bestilling. Men, det kan være en fordel å vite hva slags forventninger saksbehandler har for karriereveiledningssamtalen. Vi bør i alle fall kunne snakke sammen»

Oppsummering Karriereveilederne på Karrieresenteret var kritiske til at NAV skal kunne komme med en form for bestilling i forkant av samtalen. De ønsker ikke å bli en med-forvalter av NAVs regelverk, men ønsker frihet til å vurdere hver enkelt samtale individuelt. Samtidig er de åpne for at en eller annen form for kommunikasjon om forventningene fra NAV i forkant, kan gi bedre resultater for brukeren.

Tilbakemelding til NAV etter gjennomført karriereveiledning

Fem av de spurte mener den beste måten å gi tilbakemelding til NAV etter en karriereveiledningssamtale er at brukeren selv tar med seg informasjonen tilbake til NAV-veilederen. Ved spesielle behov og kun dersom brukeren ønsket det selv, åpner de for fellessamtale mellom karriereveileder, NAV-veileder og bruker. En av de spurte mener at dialogmøte eller «trekantsamtale» burde være den primære tilbakemeldingsformen.

Sitat:

«Det er brukeren selv som skal være ansvarlig for å bringe relevant informasjon angående sin sak videre til NAV»

Oppsummering: Karriereveilederne er skeptiske til å forplikte seg til formelle avtaler om samtaler eller rapportering til NAV vedrørende sine veisøkere.

Vellykket karriereveiledning

Alle de spurte mente at en vellykket karriereveiledning innebærer en positiv prosess hvor veisøker opplever mestring, nye refleksjoner og som beveger veisøkeren fremover i ønsket retning. Ønsket retning kan være arbeid og utdanning, men også å håndtere eget liv på en bedre måte eller å bli en god samfunnsborger generelt.

Sitat:

«En vellykket karrierveiledning er en samtale som setter i gang en prosess hos bruker og som fører til et resultat, bevisstgjøring, komme videre livet, utdanning, eller et annet utgangspunkt enn hvor de er i dag»

Oppsummering: Karriereveilederne mener at en vellykket karriereveiledning i stor grad avhenger av veiledningsprosessen og hvordan selve samtalen forløper. De er opptatt av den indre refleksjonen, av å se hele mennesket og at det skal være en form for bevegelse hos veisøkerne. Samtidig ønsker de at samtalen skal resultere i konkrete planer om veien videre.

Tett samarbeid og ulemper

Tre av de spurte karriereveilederne mente at et tett samarbeid mellom NAV og Karrieresenteret kan medføre ulemper for brukeren, for eksempel dersom resultatet av karriereveiledningen ikke samsvarer med mulighetene innenfor NAVs regelverk. De tre andre så ingen ulemper så lenge informasjonsutvekslingen vedrørende brukerens sak ble kontrollert av brukeren selv.

Sitat:

«NAV forvalter et regelverk og en bruker kan komme i «klem» i forhold til resultatet etter karriereveiledningen og dette regelverket. Eksempelvis at NAV ikke dekker stønad til utdanning.»

Oppsummering: Halvparten av karriereveilederne mener at et tett samarbeid mellom Karrieresenteret og NAV kan medføre ulemper for brukerne. NAV-veilederne er mer positive til et slikt samarbeid. De peker på de samme mulige utfordringene, men ser flere fordeler enn ulemper.

Konkrete forslag til samarbeid

Fire av de spurte nevnte trekantsamtaler som eksempel på godt samarbeid mellom NAV og Karrieresenteret. De to andre foreslo mer generell informasjonsutveksling og flere formelle møtepunkter. En av de spurte mente at det vil være fordelaktig å prioritere samarbeid i «de riktige» tilfellene, altså der hvor det er behov for begge instanser samtidig og man har hver sin avgrensede rolle som kan utfylle hverandre.

Sitat:

«Et godt samarbeid mellom NAV og Karrieresenteret innebærer å samarbeide i de «riktige» tilfellene. Dersom vi utfyller hverandre, kan vi gi et bredere veiledningstilbud til personer som står utenfor.»

Oppsummering Det ser ut til at karriereveilederne er positive til trekantsamtaler i de tilfellene de mener det er nødvendig. Slike samtaler, eventuelt å bedre samarbeidsklimaet gjennom flere møtepunkter eller bedre informasjonsflyt virker som en akseptabel måte å bedre samarbeidet på. Karriereveilederne har tidligere svart at de er kritiske til et mer formelt og forpliktende samarbeid med NAV, mens trekantsamtaler og informasjonsutveksling ser ut til å være innenfor.

Forskjeller i karriereveiledningen på Karrieresenteret og hos NAV

Karriereveilederne på Karrieresenteret mente at karriereveiledningen der har mer dybde, er mer prosessorientert og personlig rettet enn hva NAV har mulighet til. De tror veiledningen hos NAV i større grad er preget av forvaltning av regelverket. I tillegg mener de at Karrieresenteret har mer kunnskap og innsikt i arbeidsmarkedets behov og utdanningsmuligheter.

Sitat:

«Karrieresenteret har mer dybde i karriereveiledningen. NAV mangler kunnskaper om karriereveiledning, utdanningssystemet og arbeidsmarkedet. På Karrieresenteret leder og strukturerer veilederen samtalene mens NAV mer forvalter lover og regelverk»

Oppsummering: Karriereveilederne har stor tro på egne ferdigheter og muligheter til å gi god karriereveiledning sammenlignet med hva de tror NAV-veilederne har mulighet til.

8. Intervju av personer med oppfølging fra NAV etter gjennomført karriereveiledning

Vi intervjuet 11 personer som får oppfølging fra NAV og som har fått karriereveiledning fra karrieresenteret. Alle de fire karrieresentrene er representert, fire av intervjuobjektene hadde AAP, tre sykepenger, to dagpenger og to var ordinære arbeidssøkere. Vi ønsket å undersøke hvordan det oppleves å motta karriereveiledning fra karrieresenteret samtidig som veisøkerne får oppfølging fra

NAV. Halvparten av de spurte hadde tatt kontakt med Karrieresenteret på eget initiativ mens den andre halvparten gjennomførte veiledningen etter oppfordring fra NAV.

Utvelgelse

Vi fant frem til respondentene ved å be karriereveiledere fra de ulike regionene om å kontakte tre personer hver som hadde mottatt karriereveiledning og som de visste fikk oppfølging fra NAV. Respondentene ble da spurt om en prosjektmedarbeider kunne kontakte dem per telefon for å stille noen spørsmål.

Hensikten med karriereveiledningen

Ni av de elleve opplevde at hensikten med karriereveiledning var å få hjelp til å finne ut hva slags yrke eller utdanning de kan passe til. De to andre mente hensikten var å lage jobbsøknad eller få oversikt over ledige stillinger i nærområdet.

Oppsummering: Brukerne erfarte at hensikten med karriereveiledning var forhold som var relatert til arbeid og utdanning.

Har NAV- veileder og karriereveileder samme mål?

Alle personene vi intervjuet opplevde at både NAV-veilederen og karriereveilederen hadde felles mål om å hjelpe dem med å komme ut i jobb. Imidlertid opplevde flere at NAV var mest opptatt av raskeste vei til jobb, mens karrieresenteret i større grad brukte tid på å undersøke utdanning, hva de kunne trives med og liknende. De opplevde at karrieresenteret tok deres spesielle ønsker, behov og personlighet mer på alvor enn hva NAV-veilederen hadde mulighet til. Flere uttrykte frustrasjon over at NAV ikke dekket utdanningen eller den veien til arbeid som karrieresenteret anbefalte. En av de spurte mente at NAV og Karrieresenteret var helt på bølgelengde.

Oppsummering: Veisøkerne hadde delte meninger om det var NAV eller Karrieresenteret som hadde best forutsetninger for å gjennomføre karriereveiledningen. Noen opplevde å ha god kontakt med veilederen sin hos NAV og synes det var slitsomt å måtte forholde seg til flere hjelpere, mens andre følte mer frihet og lydhørhet for egne meninger utenfor NAV-systemet.

Ulikheter i veiledningen fra NAV og Karrieresenteret

Veisøkerne opplevde mer personlig tilpasset veiledning i forhold til karriere, valgmuligheter og ønsker hos karrieresentrene enn hos NAV. De mente veiledningen på karrieresenteret bar preg av «sparring» og opplevde at ønskene og meningene ble tatt på alvor. Hos NAV opplevde de at veilederne var mer opptatt av å forvalte et regelverk i forhold til stønader og rettigheter og at samtalene bar mer preg av saksbehandling enn veiledning. Flere uttrykte frustrasjon over at deres ønsker om karriere og fremtid ikke samsvarte med mulighetene innenfor NAV-systemet.

Oppsummering: Brukerne opplevde NAV som saksbehandling og Karrieresenteret som veiledning.

Samarbeid mellom NAV, karrieresenter og veisøker

Respondentene opplevde lite samarbeid mellom NAV og Karrieresenteret. De opplevde at NAV-veilederne ikke kjente til karrieresenteret i særlig grad og at karriereveiledningen ikke ble tatt hensyn til som del av en helhetlig plan. I noen tilfeller ble de oppfordret til å oppsøke karrieresenteret, men i de fleste tilfellene ble dette gjort på eget initiativ. Som forslag til løsning på bedre samarbeid tror de

fleste at en samtale mellom NAV-veileder, karriereveileder og veisøker vil kunne fungere godt. Noen har også hatt en slik «trekantsamtale» etter gjennomført karriereveiledning og opplevde dette som positivt.

Oppsummering: Karriereveiledningen på karrieresentrene blir liten grad integrert i NAVs og veisøkers planer, men ser ut til å fungere mer som personlige utviklingssamtaler utenfor NAV-systemet.

Utbytte av karriereveiledningen

Respondentene opplevde å få god informasjon og tips om utdanningsmuligheter og arbeidsmarked på karrieresenteret. De opplevde at det åpnet seg flere nye mulige veier videre og at mulighetene ble kvalitetssikret i deres personlige preferanser. Imidlertid var de usikre på om mulighetene og planene ville bli realisert i nær fremtid, fordi dette også var avhengig av økonomi og andre forhold som hadde betydning for gjennomføringen.

Oppsummering: Muligheter og ønsker må «parres» med mulige rammefaktorer.

9. Samtaler med regionene

Prosjektledelsen gjennomførte tre videosamtaler og et fysisk møte med de fire regionene. Hensikten med disse dialogmøtene var å informere om forskningsprosjektet samt å få innspill og kunnskap om pågående prosjekter innenfor NAV og på karrieresentrene som forskningsprosjektet bør/må ta hensyn til.

Her følger en oppsummering av de fire møtene:

Pågående prosjekter:

- NAV Ringerike igangsetter et jobbspesialist-prosjekt som innebærer at jobbspesialister skal ha tett oppfølging med et avgrenset antall brukere med mål om permanent arbeid. Karriereveiledning regnes som relevant i denne sammenheng.
- Det pågår et eget prosjekt blant sykmeldte i NAV Buskerud som kan ha innvirkning på målgruppetenkning i nærværende forskningsprosjekt.
- «Aktive planer» er et tredje prosjekt som er aktuelt å forholde seg til i nærværende prosjekt.
- NAVs kanalstrategi som innebærer å øke digitaliseringen av NAVs tjenester er også et aktuelt prosjekt å forholde seg til.

Hvilke NAV-brukere kan ha nytte av karriereveiledning?

- Her kom det fram at forskningsprosjektets fokusering på å finne fram til hvilke brukergrupper i NAV som kan ha nytte av karriereveiledning bør endres til andre kriterier enn de oppsatte brukergrupper i prosjektsøknaden. For eksempel kan det være mer hensiktsmessig å operere med et kriterium som sykmeldt. Dette kriteriet kan involvere flere brukergrupper av NAVs tjenester.
- Andre brukergrupper som ble nevnt, var: Unge/Innvandrere med nedsatt arbeidsevne.
- Det ble også stilt spørsmål om det kan være nødvendig med utvalgskriterier når det gjelder målgruppen sykmeldte; f.eks. gjentatte sykmeldte, de med lav utdanning og «gjengangere».
- Karriereveiledning bør komme inn på et tidlig tidspunkt for å unngå «svingdøreffekt».

Kunnskap om hverandre og samarbeid.

- Det er viktig å få en felles forståelse av hva karriereveiledning er og hva karriereveiledning kan bidra til.
- Informasjonsflyt mellom karrieresentre og NAV bør ikke skje gjennom rapporter.
- Det er bruker som «eier» informasjonen om seg selv og sine muligheter og bør således være bindeleddet mellom NAV og karrieresentre.

Karriereveiledningsmetoder.

- Det kan være nyttig med ulike tilbud av karriereveiledningsmetoder som; gruppeveiledning, trekantsamtaler og vip24.

10. Anbefalinger for hovedprosjektet

- **Samarbeidet mellom NAV-kontor og karrieresentre bør systematiseres gjennom avtaler og det bør sees på rutiner for: informasjon, henvisning, tilbakemelding.**

NAV-veilederne mener at tettere kontakt og informasjonsflyt mellom Karrieresenteret og NAV kan gi bedre grunnlag for samarbeid. Imidlertid er det variasjon i hvordan de ser for seg at samarbeidet kan foregå. Noen ser for seg rutinemessige forbedringer som enklere bestilling av timeavtale og tilbakemelding, mens andre ser for seg at NAV-veileder har en stillingsprosent i karrieresenteret eller at Karrieresenteret blir med på gruppeinnkallinger. NAV-veilederne virker opptatt av å forsøke å finne gjennomførbare løsninger som både er i tråd med regelverket og den individuelle karriereveiledningen fra Karrieresenteret. Den enkleste løsningen ser ut til å være å informere om NAVs regelverk og muligheter, og la resten være opp til brukeren selv. To tredjedeler ønsker i tillegg å forsøke å finne kompromisser gjennom samtaler mellom bruker, karriereveileder og NAV. Det virker som om NAV-veilederne opplever det som utfordrende dersom resultatet av karrierveiledningen ikke kan «omsettes» innenfor eget regelverk.

Halvparten av karriereveilederne mener at et tett samarbeid mellom Karrieresenteret og NAV kan medføre ulemper for brukerne. NAV-veilederne er mer positive til et slikt samarbeid. De peker på de samme mulige utfordringene, men ser flere fordeler enn ulemper.

Karriereveilederne på Karrieresenteret var kritiske til at NAV skal kunne komme med en form for bestilling i forkant av samtalen. De ønsker ikke å bli en med-forvalter av NAVs regelverk, men ønsker frihet til å vurdere hver enkelt samtale individuelt. Samtidig er de åpne for at en eller annen form for kommunikasjon om forventningene fra NAV i forkant, kan gi bedre resultater for brukeren.

Karriereveilederne er skeptiske til å forplikte seg til formelle avtaler om samtaler eller rapportering til NAV vedrørende sine veisøkere.

- **Kunnskap om NAVs tjenester og karrieresenternes tjenester må gjensidig styrkes**

NAV-veilederne har stor tiltro til at karriereveilederne gir god individuell veiledning. NAV-veilederne opplever at de innad ikke har mulighet for å gi den samme «frie og objektive» veiledningen så lenge de må forholde seg til forvalterrollen samtidig. Dette er med på å skape

noe avstand mellom NAV og Karrieresenteret, og de fokuserer på hver sine ting mer enn en forpliktende felles helhet.

NAV-veilederne vektlegger at en vellykket karriereveiledning ikke bare ivaretar personens egenskaper og kompetanse, men også skal munne ut i en realistisk og gjennomførbar plan som brukeren er motivert for.

- **Det bør prøves ut ulike karriereveiledningsmetoder for sykmeldte og ungdommer, både gruppeveiledning og trekantsamtaler.**

Karriereveilederne mener at en vellykket karriereveiledning i stor grad avhenger av veiledningsprosessen og hvordan selve samtalen forløper. De er opptatt av den indre refleksjonen, av å se hele mennesket og at det skal være en form for bevegelse hos veisøkerne. Samtidig ønsker de at samtalen skal resultere i konkrete planer om veien videre.

Det ser ut til at karriereveilederne er positive til trekantsamtaler i de tilfellene de mener det er nødvendig. Slike samtaler, eventuelt å bedre samarbeidsklimaet gjennom flere møtepunkter eller bedre informasjonsflyt virker som en akseptabel måte å bedre samarbeidet på. Karriereveilederne har tidligere svart at de er kritiske til et mer formelt og forpliktende samarbeid med NAV, mens trekantsamtaler og informasjonsutveksling ser ut til å være innenfor.

- **Det bør arbeides med hvordan karriereveiledning kan bli en del av «aktive planer», herunder fokus på brukermedvirkning**

NAV-veilederne er positive til å implementere karriereveiledning på Karrieresenteret inn i aktivitetsplanene. De ser for seg at brukerne får karriereveiledning først og at resultatene og ønskene kan tas med inn til drøfting når aktivitetsplanen skal lages. Det ble nevnt at det kan være avstand mellom hvilke ønsker som kommer frem i karriereveiledningen og hva NAV anser som realistisk, men dersom det samsvarer vil det føre til kvalitet.

Det ser ut til å være ulike behov for tilbakemelding, avhengig av den individuelle brukeren og om NAV har bedt brukeren oppsøke karrieresenteret eller om brukeren har oppsøkt det på eget initiativ. NAV-veilederne ser ut til å ønske seg oversiktlige konklusjoner med konkrete mål som de kan ta med seg inn i aktivitetsplanen.

Karriereveilederne har stor tro på egne ferdigheter og muligheter til å gi god karriereveiledning sammenliknet med hva de tror NAV-veilederne har mulighet til.

- **Ungdom, sykmeldte og innvandrere/flyktninger er brukere som kan ha stor nytte av karriereveiledning.**

Både ledelsen og veilederne mener at ungdom og mottakere av arbeidsavklaringspenger vil ha stor nytte av karriereveiledning. Resultatene er nok i noen grad påvirket av hvilke målgruppe respondentene jobber med, og dermed har best kjennskap til.

For eksempel kan det være mer hensiktsmessig å operere med et kriterium som sykmeldt. Dette kriteriet kan involvere flere brukergrupper av NAVs tjenester. Et ytterlig kriterium kan være: Gjentatte sykemeldinger.

Andre brukergrupper kan være: Unge/Innvandrere med nedsatt arbeidsevne, og de med lav utdanning.

- **Samarbeid mellom jobbspesialister og karrieresentre bør utredes.**

NAV-veilederne har liten kjennskap til systematisk bruk av karriereveiledning hos sine tiltaksarrangører. De er usikre på om tiltaksarrangørene har nødvendig kompetanse og verktøy for å gjennomføre dette på en god måte, samtidig som de ser at brukerne som benytter seg av tiltaksarrangørenes tilbud ofte har begrensninger som i stor grad må tas hensyn til i veiledningen.

Jobbspesialister er et nytt prosjekt som settes i gang på Ringerike. Et samarbeid om karriereveiledning bør utredes sammen med jobbspesialistene.

- **Digital karriereveiledning og NAVs kanalstrategi bør vurderes samordnet.**

NAVs kanalstrategi er en nasjonal satsing på økt digitalisering av NAVs tjenester i den hensikt å utvikle selvhjelpstjenester. I forbindelse med satsing på karriereveiledning foreslås det i NOU 2016:7 *Norge i omstilling – karriereveiledning for individ og samfunn* at de digitale tjenester innenfor karriereveiledning bygges ut. Dette forslaget bør sees i sammen heng med NAVs kanalstrategi.

Vedlegg

Vedlegg: intervjuguide/spørsmål fra de ulike intervjuene.

Intervjuguide, NAV-veiledere

1. Hvor godt kjenner du til KS?

2. Ser du noen fordeler ved å benytte karriereveiledning for NAV-brukere ved KS?

3. Tror du karriereveiledning på KS kan bedre brukermedvirkningen i utarbeidelse av aktivitetsplaner i NAV?

4. Hvilke tilbakemeldinger trenger du/ NAV fra KS for at karriereveiledningen skal kunne bidra til en god aktivitetsplan?

5. Hvis en bruker har opplevd å få råd fra KS som var urealistiske i forhold til NAVs lov- og regelverk, hvordan ville du best ha håndtert dette?

6. Karriereveiledning blir også tilbudt hos en tiltaksarrangør. Ser du om det kan være noen forskjeller her, i forhold til karriereveiledning ved KS?

7. Hva mener du er en vellykket karriereveiledning?

8. Kan et tett samarbeid mellom NAV og KS medføre noen ulemper eller utfordringer for brukerne? Hva/ hvilke?

9. Hvordan tenker du et godt samarbeid mellom NAV og KS bør være?

10. Hva tenker du er ulikt når det gjelder karriereveiledning, på henholdsvis NAV og KS?

Intervjuguide, Karriereveiledere

1. På bakgrunn av tidligere erfaringer, hvilke NAV-brukere opplever du har hatt mest nytte av karriereveiledning på KS? Begrunn/ utdyp.

2. Hvis NAV henviser en bruker til karriereveiledning ved KS, bør det fremkomme en form for bestilling? Evnt. Hva bør en slik bestilling inneholde?

3. Hvordan tenker du at tilbakemeldingen til NAV bør være, etter at en bruker har vært til karriereveiledning?

4. Hva mener du er en vellykket karriereveiledning?

5. Kan et tett samarbeid mellom NAV og KS medføre noen ulemper eller utfordringer for brukerne? Hva/ hvilke?

6. Hvordan tenker du et godt samarbeid mellom NAV og KS bør være?

7. Hva tenker du er ulikt når det gjelder karriereveiledning, på henholdsvis NAV og KS?

Intervjuguide, personer med oppfølging fra NAV

1. Fortell litt om deg selv: alder, utdanning, arbeidserfaring og forholdet til NAV

2. Hva opplevde du var hensikten med å få karriereveiledning på karrieresenteret?

3. Opplevde du at du selv, NAV-veileder og karriereveileder hadde samme mål med veiledningen? Forklar.

4. Hvordan opplevde du at det var noen andre enn NAV som stod for karriereveiledningen?

5. Opplevde du noen forskjeller på veiledningen fra NAV og veiledningen fra karrieresenteret? Hva da?

    a. Evt oppfølgingsspørsmål: Hadde du større innflytelse på konklusjonen på karrieresenteret enn på NAV-kontoret?

6. Hvordan synes du samarbeidet mellom deg selv, NAV-veileder og karrieresenteret var? Er det noe du mener burde vært annerledes?

7. Hvordan hadde det vært for deg dersom NAV hadde egen karriereveileder som kjente bakgrunnen din bedre eller om NAV-veileder og karriereveileder hadde veiledet deg samtidig?

8. Fikk karriereveiledningen deg til å se nye muligheter?

9. Fikk karriereveiledningen betydning for dine konkrete planer videre? På hvilken måte?

Tilslutt: Noe mer du har lyst til å fortelle om?