Oppfølging av ungdom i NAV

Tipshefte med forskningsbaserte anbefalinger

Tatiana Maximova-Mentzoni og Kjetil Frøyland



AFI-rapport 2016:01a

AFI
Arbeidsforskningsinstituttet
HØGSKOLEN I OSLO
OG AKERSHUS

ARBEIDSFORSKNINGSINSTITUTTETS RAPPORTSERIE
THE WORK RESEARCH INSTITUTE'S REPORT SERIES

© Arbeidsforskningsinstituttet, Høgskolen i Oslo og Akershus, 2016
© Work Research Institute (AFI) Oslo and Akershus University College of Applied Sciences, 2016
© Forfatter(e)/Author(s)

Det må ikke kopieres fra denne publikasjonen ut over det som er tillatt etter bestemmelsene i "Lov om opphavsrett til åndsverk", "Lov om rett til fotografi" og "Avtale mellom staten og rettighetshavernes organisasjoner om kopiering av opphavsrettslig beskyttet verk i undervisnings-virksomhet".

All rights reserved. This publication or part thereof may not be reproduced in any form without the written permission from the publisher.

Forsidebilde: Fotografi av et maleri laget av ungdommer i FRAM, et ungdomstiltak i NAV Bærum. Tillatelse er innhentet for bruk i dette tipsheftet. Fotografiet er tatt av Tatiana Maximova-Mentzoni.

Tipsheftet er basert på tre rapporter fra prosjektet "Evaluering av satsingen på utsatt ungdom":

Frøyland, Kjetil (2012): I*nkludering av ungdom i skole eller arbeid. Tiltak, metoder, samarbeid og samordning i og rundt NAV- kontoret. Første delrapport fra evalueringen av et utviklingsarbeid i 13 prosjektområder.* Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet, AFI-rapport 2012:20. ISBN 978-82-7609-319-3.

Kjetil Frøyland og Knut Fossestøl (2014): *Inkludering av ungdom i skole eller arbeid – 2. Tiltak, metoder, samarbeid og samordning i og rundt NAV-kontoret.* Andre delrapport fra evalueringen av et utviklingsarbeid i 15 prosjektområder. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet, AFI-rapport 2014:1. ISBN 978-82-7609-335-3.

Kjetil Frøyland, Tatiana Maximova-Mentzoni og Knut Fossestøl (2016): *Sosialt arbeid og oppfølging av utsatt ungdom i NAV. Tiltak, metoder, samarbeid og samordning i og rundt NAV-kontoret. Sluttrapport fra evaluering av utviklingsarbeid i 15 prosjektområder.* Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet, AFI-rapport 2016:01. ISBN 978-82-7609-367-4.

ISBN 978-82-7609-370-4
ISSN 0807-0865

Arbeidsforskningsinstituttet
Høgskolen i Oslo og Akershus

Pb. 4 St. Olavs plass
0130 OSLO

Work Research Institute (AFI)
Oslo and Akershus University College of Applied Sciences
P.O.Box 4 St. Olavs plass
N-0130 OSLO, Norway

Telefon: +47 23 36 92 00
E-post: postmottak@afi.hioa.no
Webadresse: www.afi.no
Publikasjonen kan bestilles eller lastes ned fra http://www.afi.no.

«… pass på at det ikke ender opp med å synes synd på disse ungdommene og stakkars ungdommer, og at de ikke er brukandes – fordi det er det dummeste vi gjør, så ofte, skriver om sløve ungdommer. Da har vi som voksne virkelig krasja.»

En tiltaksarrangør

Forord

Det er ingen god start på voksenlivet å være uten arbeid og noe meningsfullt å gjøre. Ungdom er derfor en prioritert gruppe både hos NAV og hos andre instanser. Utfordringene knyttet til inkludering av unge som faller utenfor, blir større dess lenger de går ledige. Dette viser både erfaringer i prosjekter som har inngått i NAVs satsing på utsatt ungdom, og forskning fra flere hold. Det er derfor svært viktig å kunne raskt bistå unge som står i fare for å falle ut av skole eller arbeid, med å finne mening og innhold i hverdagen, en plass innenfor fellesskapet og muligheter for selv å bidra til det.

Hva slags innhold og utforming bør sosialfaglig oppfølging og inkluderingsarbeid rettet mot utsatt ungdom ha for å fungere best mulig? Hva er viktige elementer i det lokale oppfølgingstilbudet? Hva skal til for å lykkes med inkludering i skole eller arbeid?

Dette heftet er bestilt fra Arbeids- og velferdsdirektoratet for å gi lett tilgjengelig kunnskap til ansatte i NAV. Målet er å gi konkrete råd og tips for oppfølging av unge som står i fare for å falle utenfor. Vi håper heftet også kan være nyttig i NAVs forebyggende arbeid med ungdom.

I heftet har vi beskrevet hva NAV-medarbeidere kan gjøre for å nå utsatte ungdommer tidlig og for å hjelpe dem på en konstruktiv måte i retning av ordinær skole eller arbeid. Heftet bygger på erfaringer fra NAVs egne utviklingsprosjekter og vår egen forskning. Vi har trukket fram faktorer vi mener kan være nødvendige å tenke gjennom før man starter et arbeid rettet mot unge i risiko, faktorer som er viktige i utformingen av et slikt arbeid, og ikke minst faktorer som er viktige i den daglige oppfølgingen av de unge.

Heftet er et produkt av en fireårig evaluering av utviklingsarbeider i NAV rettet mot utsatt ungdom i 15 områder i Norge. Flere funn og anbefalinger finnes i AFI-rapport 2016-01: Sosialt arbeid og oppfølging av utsatt ungdom i NAV, samt i evalueringens to delrapporter.

Vi håper dere finner det nyttig!

Tatiana Maximova-Mentzoni og Kjetil Frøyland

Innholdsfortegnelse

FORORD **4**

HVILKE ELEMENTER ER VIKTIGE I UTVIKLING AV ARBEID MED UNGDOM I NAV? **6**

1. OPPSTART: BEHOVSANALYSE OG VALG AV FOKUS **7**

ANALYSE AV LOKALE BEHOV 8
VALG AV MÅLGRUPPE 9
MÅL FOR UNGDOMSSATSINGEN 12
VALG AV INKLUDERINGSTILNÆRMING 13

2. UTVIKLING: UTFORMING AV ET OPPFØLGINGSTILBUD FOR UNGDOM I NAV **15**

FORANKRING AV UNGDOMSSATSING I KOMMUNEN 16
ORGANISERING AV OPPFØLGINGSTILBUD FOR UNGDOM I NAV 17
UTVIKLING AV NAV UNG-MODELL 18
ETABLERING AV TVERRETATLIG SAMARBEID OM UNGDOM I KOMMUNEN 20

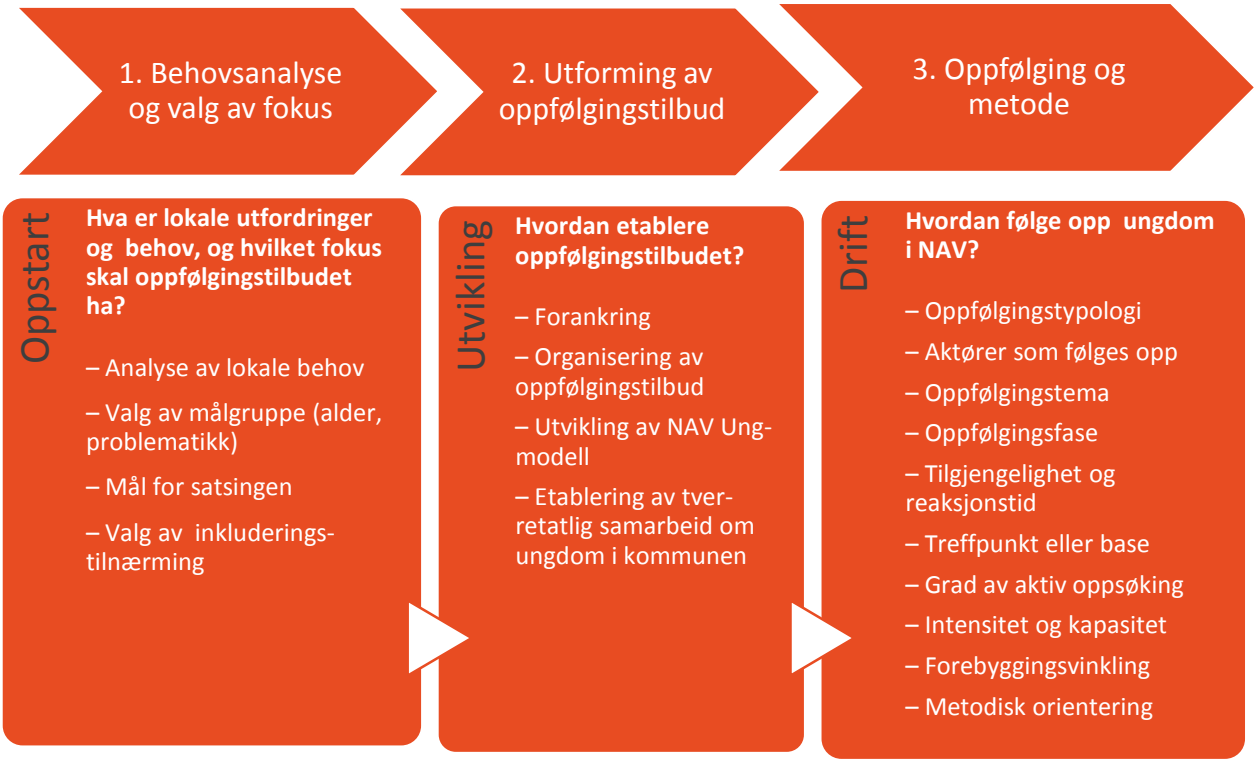
3. DRIFT: OPPFØLGINGSMETODE **24**

HVORDAN LEGGE TIL RETTE FOR TETT INDIVIDUELL OPPFØLGING? 25
OPPFØLGINGSTYPOLOGI 26
AKTØRER SOM FØLGES OPP 27
OPPFØLGINGSTEMA 28
OPPFØLGINGSFASE 29
TILGJENGELIGHET OG REAKSJONSTID 30
TREFFPUNKT ELLER BASE 31
GRAD AV AKTIV OPPSØKING 32
INTENSITET OG KAPASITET 33
FOREBYGGINGSVINKLING 34
METODISK ORIENTERING – FOKUS PÅ BÅDE MULIGHETER OG UTFORDRINGER 35
GREP I TETT INDIVIDUELL OPPFØLGING OPPSUMMERT 36

DE VIKTIGSTE ANBEFALINGENE **37**

Hvilke elementer er viktige i utvikling av arbeid med ungdom i NAV?

Prosessen for utvikling av et oppfølgingstilbud for ungdom på et NAV-kontor kan forenklet skisseres slikt:



Oppstart: behovsanalyse og valg av fokus

Utviklingen av et oppfølgingstilbud for ungdom i NAV bør ta utgangspunkt i kunnskap om lokale behov og forhold. Valg av målgruppe og mål for tilbudet kan ha betydning for hvordan organisering og utvikling av samarbeidsrelasjoner best kan løses, samt for hvilke oppfølgingsformer og metoder det kan være lurt å benytte.

Utvikling: utforming av et oppfølgingstilbud

Vilje til handling, samt hvordan arbeidet forankres og samarbeidet organiseres, vil kunne ha betydning for hva slags bistand og oppfølging som lar seg iverksette rundt den enkelte ungdom. Slik henger kvalitet på organisering og samarbeid oppover i systemet sammen med muligheter for handling lenger nede i systemet.

Drift: oppfølging og metode

Kjennskap til viktige oppfølgingsformer og -områder vil kunne bidra til utvikling av et best mulig og individuelt tilpasset oppfølgingstilbud.

1. Oppstart: behovsanalyse og valg av fokus

Analyse av lokale behov

Hvilke behov har lokale ungdommer? Hva er utfordringene hos de instansene som har et ansvar for å bistå dem? Kjennskap til og forståelse av disse er vesentlig bakgrunnskunnskap når et arbeid for å inkludere ungdommer i risiko skal etableres. I en analyse av lokale behov vil det være nyttig å se ut over NAV-kontorets oppgaver og ansvarsområder og invitere andre instanser med. De bør inn allerede på dette tidspunktet.

Aktuelle instanser er blant annet:



Å bygge relasjoner til det lokale arbeidslivet og kartlegge mulighetene som finnes der, er spesielt viktig. Representanter fra næringslivet kan inkluderes tidlig. Tiltaksarrangører og andre nøkkelpersoner i lokalmiljøet som kjenner ungdomsgruppa, vil også være viktige medspillere.

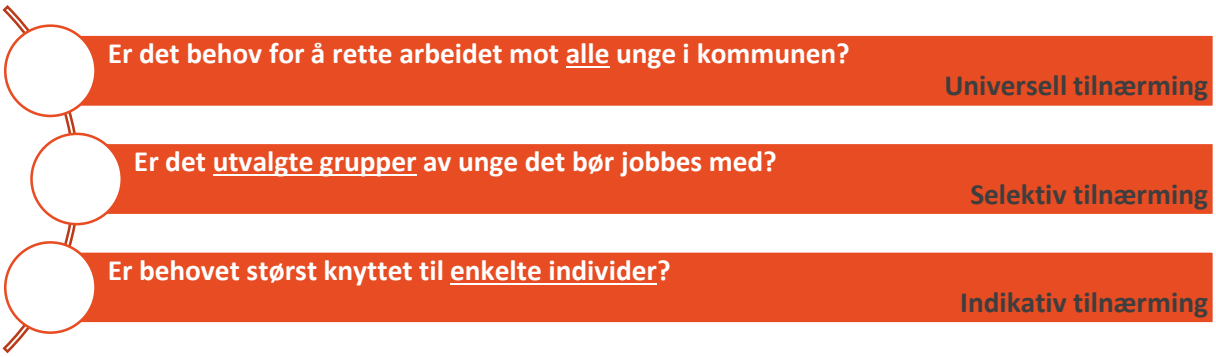
Statistisk grunnlag kan hentes fra:

- NAVs registre (for eksempel ARENA)
- Fylkeskommunens statistikk over gjennomføring av videregående skole
- Indikatorer knyttet til blant annet sosialhjelp og ledighet blant unge i KOSTRA: https://www.ssb.no/offentlig-sektor/kommune-stat-rapportering/kostra-databasen
- Folkehelseprofiler: http://khp.fhi.no/
- UNGdata: http://www.ungdata.no/

Valg av målgruppe

Målgruppa man velger å rette arbeidet mot, bestemmer hvilke instanser det er nødvendig å samarbeide med, hvilket lovverk som får gyldighet, hva slags kompetanse hjelperne trenger, og hva slags tiltak som kreves.

Universell tilnærming innebærer at man retter fokuset mot alle ungdommer i området og lager tiltak i tråd med dette. Denne typen tiltak vil i stor grad kunne ha en forebyggende karakter. *Selektiv tilnærming* betyr at innsatsen rettes mot utsatte grupper som kanskje enda ikke har utviklet klare problemer, men som man basert på kunnskap vet at har forhøyet risiko. *Indikativ tilnærming* henspiller på tiltak som iverksettes først når enkeltpersoner viser tegn på vansker.



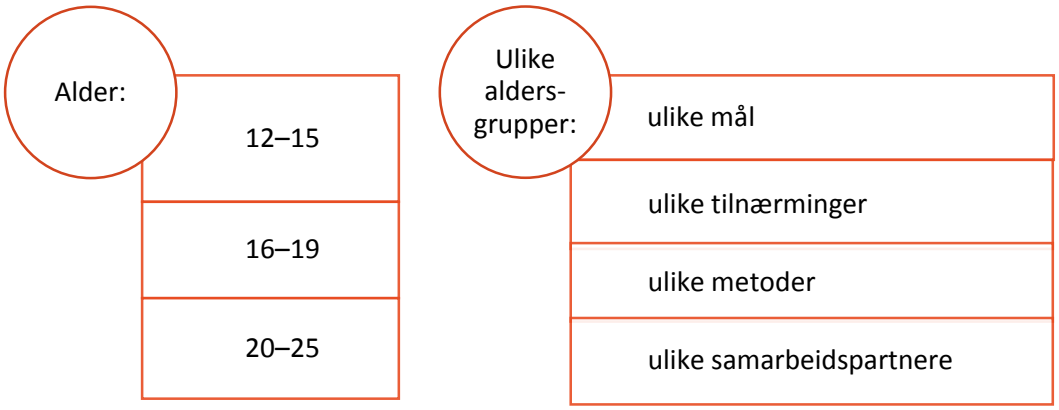
En universell tilnærming vil kunne gi andre føringer knyttet til framgangsmåter enn en tilnærming der man jobber med unge som allerede har falt ut (indikativ tilnærming), eller grupper av unge som har forhøyet risiko for å falle ut (selektiv tilnærming).

For eksempel vil en *universell tilnærming* kunne gjøre at man spesielt legger vekt på det generelle oppvekstmiljøet i kommunen, på fritidstilbud for unge, og på skolen og andre arenaer der unge flest samles. En *selektiv tilnærming* vil kunne bety at man jobber med utvalgte klasser eller alderstrinn, utvalgte boligområder, eller med miljøet rundt en ungdomsklubb eller lignende. En *indikativ tilnærming* vil kunne bety et tydeligere samarbeid med instanser som oppsøkende virksomhet, behandlingsapparat, politi eller andre som har kompetanse og mandat til å hjelpe enkeltindivider som har større utfordringer.

Tiltak som kun fokuserer på unge med utfordringer, kan lettere enn mer universelle tiltak gi stigmatiseringsutfordringer. Noen steder har man lykkes med å redusere stigmaet knyttet til et ungdomstiltak ved å kombinere arbeid med ungdommer som har utviklet problemer, med et tilbud som retter seg til alle unge som kunne trenge råd og veiledning av ulik karakter.

Alder

Avhengig av alder på målgruppa vil ulike sett av muligheter og samarbeidskonstellasjoner gjøre seg gjeldende. For yngre målgrupper er det ikke sikkert at NAV skal ta hovedansvaret. NAV kan likevel være en viktig bidragsyter og deltaker i etableringen av tverrsektorielle tiltak i samarbeid med andre instanser.



For ungdom under 16 år kan sosialfaglig støtte fra kommunal side i NAV være viktig. For ungdom 16–19 år blir den videregående skolen, OT og NAV sentrale instanser. Barnevernet vil være en mer aktuell samarbeidsinstans dess yngre målgruppa er, selv om ettervern også gjør barnevernet til en aktuell samarbeidspart for en del ungdommer som har passert 18 år. For ungdom fra 20 år og oppover vil lokalt næringsliv ha en viktigere plass samtidig som de videregående skolene og OT generelt vil ha en mindre sentral rolle.

Ungdom i fokus:

«… en sier at "Ja, men det der, det er en videregående elev, denne er en videregående skole som har ansvar for" eller at "Dette er det NAV som har ansvar for" – jeg tror at her må vi være litt mer smidige, ikke tenke så mye at det er kommunalt, fylkeskommunalt eller statlig, vi må sette ungdommene i fokus.»

En kontaktlærer på VGS

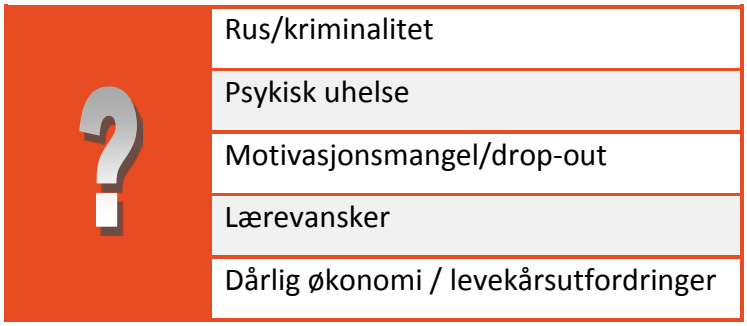
Type problematikk

Arbeid med utsatt ungdom kan rettes inn mot ulike typer problematikk eller utfordringer.

> ***Ungdommen forteller:***
> *«Jeg har konsentrasjonsvansker, jeg kommer meg ikke opp om morgenen, jeg interesserer meg ikke så lenge for noe om gangen. […] Jeg sliter med det å sitte stille, får problemer etter 10–15 minutter, da begynner jeg å tromme med fingrene eller noe. jeg får ikke sove om nettene. Jeg spiller en del WoW (World of Warcraft). Har prøvd Runescape. […] Har prøvd litt hasj også, særlig når jeg har vært full. Har prøvd ecstasy en gang, men det likte jeg ikke. Tror ikke noe av dette er så problematisk.»*
>
> «Kåre» 20 år

Vanlige utfordringer er dårlig og lite nettverk, manglende utdanning, mangel på bolig, eller dårlig økonomi. Sosial angst er også utbredt. Noen ungdommer isolerer seg, «snur døgnet», er ensomme og utrygge. Enkelte lever «alternative liv» på nettet via sosiale media eller rollespill. En del av disse ungdommene har motivasjonsvansker og har dårlige erfaringer fra skolen. Flere har vokst opp i familier med begrensete ressurser og som over lang tid har fått trygd eller sosialstønad. Mange av dem har lav selvfølelse etter år med nederlag. Mange ønsker seg en jobb, men de opplever det som vanskelig å få tak i en.

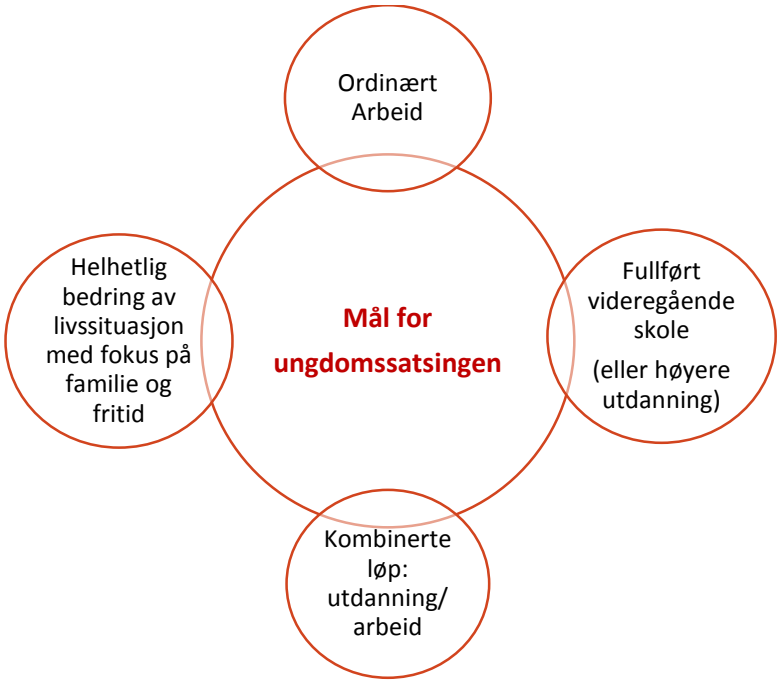
Hvor er de sentrale utfordringene lokalt?



Hvilken problematikk man velger å rette oppmerksomheten mot, vil ha betydning for hvilke instanser det kan være lurt å samarbeide med, og hva slags kompetanse det er behov for blant hjelperne.

Mål for ungdomssatsingen

Det overordnete målet bør være å bistå til at så mange ungdommer som mulig så fort som mulig kommer inn i ordinære løp som er hensiktsmessige og bærekraftige.



I de aller fleste lokalmiljø vil de ovennevnte målsettingene kunne være aktuelle for utsatte ungdommer. Bistanden må tilpasses den enkeltes ønsker, preferanser og behov, og bygges på tett medvirkning med den enkelte ungdom.

Om ikke NAV alene har kunnskap og kompetanse til å bidra til å nå disse målene, må det etableres samarbeid med for eksempel Oppfølgingstjenesten, Barnevernet, oppsøkende tjeneste, rustiltak eller andre som er relevante i den enkelte sak.

Eksempler på definisjon av hovedmål for ungdomssatsingen i NAV:

- «Å redusere antall mottakere og varighet av økonomisk sosialhjelp i aldersgruppa 18–24 år i Tromsø kommune med 50 prosent.» (Tromsø)
- «Å møte hele målgruppa i "døra" med et systematisk opplegg.» (Molde)
- At ungdommer «kan få praksis i "rett bedrift", med tett oppfølging og tilrettelegging fra oss og bedriften.» (Målselv)
- «Å minske fråfall frå vidaregåande opplæring.» (Sund)
- «Å rekruttere de ungdommene som har størst utfordringer, og som har vært uten aktivitet over tid.» (Bærum)

Valg av inkluderingstilnærming

Man kan skille mellom tre hovedtilnærminger til inkludering: a) skjermet, b) opprustning med gradvis inkludering, eller c) integrert tilnærming med rask oppstart i ordinært løp. For ungdommer med store bistandsbehov i form av lærevansker, rusproblemer, psykiske utfordringer eller annet, tenker mange at utfordringene må løses før arbeid eller skole er aktuelt. Imidlertid viser både forskning og erfaringer fra utviklingsprosjekter mange eksempler på at ungdom klarer seg godt i ordinære løp når det er nok oppfølging og god match mellom ungdommens ønsker og behov, og de oppgavene de får. Vi anbefaler at inkluderingsarbeid overfor ungdom utvikles i tråd med en integrert tilnærming.

OT-rådgiver forteller:

«Jeg har opplevd ungdommer som jeg har tenkt måtte være hjelpetrengende, men som vi har klart å hjelpe slik at de selv har kommet seg på rett kjøl. En del ungdommer har foreldre, lærere og andre hjelpere som går rundt og bekymrer seg for dem. Når de så kommer ut i det vanlige arbeidslivet og treffer vanlige arbeidsfolk som kaller en spade for en spade og gir konkrete tilbakemeldinger slik de alltid har gjort, så lærer de og mestrer de, og finner ut at noen har behov for deres innsats.»

Supported employment (SE) handler om å bistå personer med betydelige bistandsbehov til lønnet arbeid på en vanlig arbeidsplass og bidra til at de forblir sysselsatt. SE bygger på en place–train-tilnærming med rask oppstart i ordinært arbeid og god oppfølging ute på arbeidsplassen i stedet for opplæring og «klargjøring» på mer eller mindre skjermete arenaer i forkant (train–place).

For ungdom som ikke har fullført VGS, kan fullføring av skolen være mest viktig på kort sikt, og SE-kunnskap kan bidra til konstruktiv bruk av vanlige arbeidsplasser for å få til det. Supported education handler om inkludering i ordinær skolegang. Den bygger på de samme prinsippene som Supported employment, men har så langt ikke vært forsket så mye på.

NAV-veileder forteller:

«Vi har fatt flere aha-opplevelser på forholdsvis tunge brukere som faktisk fungerer veldig godt i en jobb. Det handler om at vi er tett på, vi finner den rette arbeidsgiveren og følger opp tett ut.»

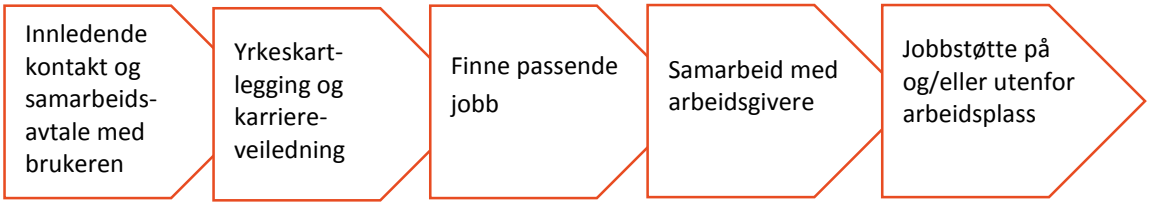
Supported education går på noen norske studiesteder under navnet «Studier med støtte». Forsøket med NAV-veileder i videregående skoler er et annet eksempel på hvordan bistand til ungdom kan ytes på en videregående skole med formål om å bedre livssituasjonen og med det studie- og gjennomføringsevne til den unge.

Kort om Supported Employment

Det finnes flere varianter av Supported Employment. Mest kjent er Individual Placement and Support (IPS – på norsk: individuell jobbstøtte) som er utviklet spesielt for personer med psykiske lidelser. IPS er bygd rundt følgende prinsipper:



European Union of Supported Employment har utviklet en femtrinnsprosess som også brukes en del i Norge. Prosessen for SE inneholder følgende faser:



I IPS er egne jobbspesialister ansvarlige for oppfølgingen av en bruker i alle faser. Jobbspesialister må ha god arbeidslivskompetanse. De har mange oppgaver, blant annet å

- utvikle god kjennskap til lokale arbeidsgivere
- besøke og inngå i tett samarbeid med virksomheter
- lære seg hvilke behov de enkelte virksomhetene har for arbeidskraft og kompetanse
- bistå ungdom i å finne aktuelle jobber, kontakte arbeidsgivere, og bidra til jobbsmak, arbeidspraksis, midlertidige eller faste ansettelser
- gi informasjon og støtte til arbeidsgivere

Jobbspesialistene hjelper den unge med å legge planer for arbeidserfaring og med å presentere seg selv og egne bistandsbehov for en potensiell arbeidsgiver.

Vil du vite mer? Sjekk disse referansene:

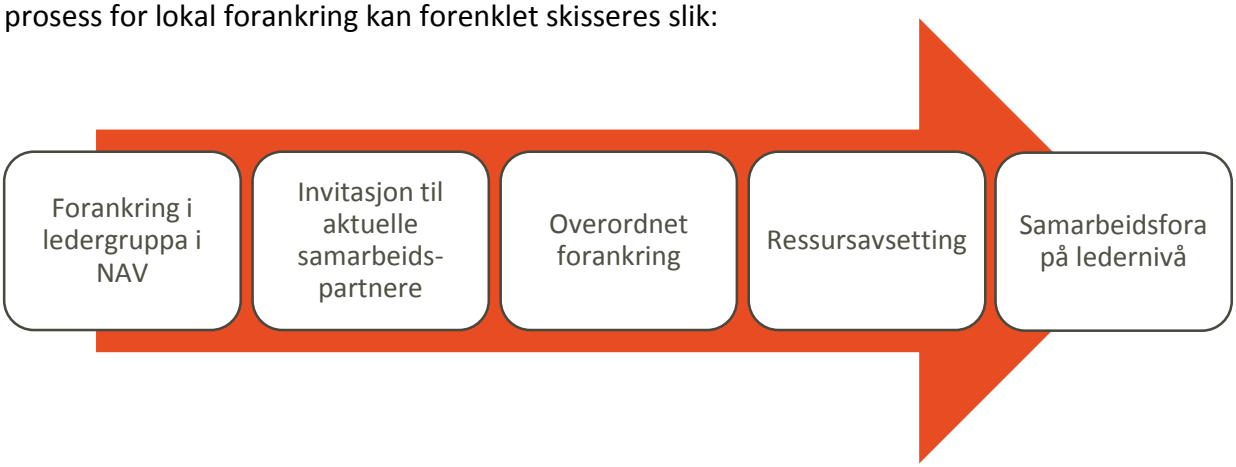
European Union of Supported Employment (EUSE) (2014). Toolkit for diversity: http://www.eusetoolkit.eu/images/pdf/EUSE-SE-Toolkt-2014.pdf [28.09.15].

Frøyland, K. og Spjelkavik, Ø. (2014). *Inkluderingskompetanse. Ordinært arbeid som mål og middel*, Gyldendal norsk forlag.

2. Utvikling: utforming av et oppfølgingstilbud for ungdom i NAV

Forankring av ungdomssatsing i kommunen

Et oppfølgingstilbud for ungdom bør forankres på et overordnet nivå i lokalmiljøet. En prosess for lokal forankring kan forenklet skisseres slik:



Forankring i ledergruppa i NAV

At ungdomssatsingen er forankret internt i NAV er en viktig byggestein i en videre tverretatlig forankring.

Invitasjon til aktuelle samarbeidspartnere

Sentrale instanser kan være NAV (stat og kommune), fylkeskommunen og andre kommunale instanser som ligger utenfor NAV, men som har ansvar for ungdom. Valg av samarbeidspartnere bør ta utgangspunkt i målgruppe og mål for ungdomssatsingen.

Overordnet forankring

Partnerskapet kan være en sentral forankringsinstans. Satsingen kan også forankres i relevant kommunalt planverk som for eksempel overordnete kommuneplaner, kommunale oppvekstplaner eller handlingsplaner på temaspesifikke områder som rus, boligsosialt arbeid, fattigdom eller annet. Forankring på politisk nivå i kommunen, eller i samarbeidsavtaler mellom NAV og andre instanser, kan også være en mulighet.

Ressursavsetting

Satsingen kan implementeres innenfor ordinær drift gjennom interne prioriteringer og ved å bruke de handlingsrom som finnes innenfor et NAV-kontor. Den kan også finansieres som en kommunesatsing fra et kommunalt budsjett eller gjennom spleiselag med involverte samarbeidspartnere. Det er viktig å ta høyde for intern ressursallokering hos involverte instanser. Om det er et prosjekt, bør planer for eventuell implementering legges tidlig.

Samarbeidsfora på ledernivå

Vi anbefaler å etablere overordnete samarbeidsfora der ledere fra flere instanser sammen overvåker kommunens arbeid med ungdom og iverksetter nødvendige tiltak for å holde fokus og ønsket retning i ungdomsarbeidet.

Organisering av oppfølgingstilbud for ungdom i NAV

Hva er vesentlig i NAV-kontorets møte med ungdommer, og hvilken organiseringsform svarer best på behovene til de unge?

Ungdommene kan trenge:

- tett individuell oppfølging
- gode relasjoner med sine hjelpere
- konstruktive tiltak som bidrar i retning av arbeid eller skolefullføring
- en godt koordinert bistand der nødvendige tiltak blir utløst samtidig eller suksessivt i tråd med behovet

Leder av et ungdomsteam i NAV forteller:

«Vi mener veldig sterkt at skal man få resultater med ungdom, så er det en del ting som må ligge til grunn. Det er for det første at ungdommene føler at de blir møtt på en litt annen måte enn du kanskje kan gjøre med en som går sjukmeldt for vondt i ryggen […], folk som har vært i arbeidslivet.

[Ungdommer] er i en veldig sårbar livssituasjon, de krever en annen tilnærming. Man må bygge relasjon, […] for disse ungdommene har som regel når de kommer hit, hatt et litt kronglete liv, og de har vanskeligheter med bare å gå inn på et offentlig kontor, de har vansker med tilliten til det offentlige systemet.

Mange av dem trenger først og fremst det å bli sett av en voksen. Og da må du ha litt engasjement for den gruppa, for hvis du ikke har det, så merker ungdommene det så veldig godt. For du må ha mer og oftere kontakt med dem enn det du har med de andre NAV-brukerne […] det er en helt annen tilnærming.»

Det er nødvendig å finne fram til gode måter å samarbeide internt på NAV-kontoret om ungdom på. Tabellen på neste side skisserer noen vanlige organiseringsmodeller.

Det er viktig å legge opp til at ungdom blir prioritert, og at det finnes muligheter for drøfting av enkeltsaker med andre veiledere på kontoret.

Vil du vite mer? Sjekk dette:

Kapittel 3. AFI-rapport 2016-01: Sosialt arbeid og oppfølging av utsatt ungdom i NAV.

Utvikling av NAV Ung-modell

Egne ungdomsansvarlige, ungdomsteam, ungdomsavdelinger eller ungdomskontor er ulike eksempler på måter å organisere NAVs arbeid med ungdommer på. De er ulike NAV Ung-modeller.

NAV-ungdomskontor i egne lokaler

- Saksbehandlingen for ungdom under 25 år som får eller søker sosialhjelp, flyttet ut av NAV-kontoret og til egne lokaler med tilgang til NAVs infrastruktur.

Ungdomsteam i NAV

- Etablering av eget team for å jobbe dedikert med unge brukere. Teamets «medlemmer» er ansatt både i kommune og stat og har ulike oppgaver og ulik kompetanse som så koordineres og samkjøres gjennom teammøter og samarbeid for øvrig.

Ungdomsavdeling i NAV

- Utvidelse av ungdomsteamet ved å innlemme flere medarbeidere. Også mulig å utvide målgruppa ved å øke aldersgrensen for eksempel til 30 år.

Egne ungdomsansvarlige på NAV

- Spesialisering i form av at en eller flere NAV-veiledere gis ansvar og rammer for å jobbe med ungdom.

Ungdomsansvarlige fordelt på team etter innsatsbehov

- Egne veiledere som bare jobber med ungdom. Disse tilhører ulike team knyttet for eksempel til innsatsbehov. Arbeidet samordnes av en egen koordinator.

NAV-kontorene kan også bruke handlingsrommet de har til å utvikle andre tiltak eller kurs spesielt tilpasset ungdom. Det kan være nyttig for små NAV-kontorer å undersøke om de kan vinne noe på å samarbeide med andre NAV-kontorer i regionen.

Viktige elementer i utvikling av NAV Ung

Sentrale elementer i en modell for helhetlig oppfølging av ungdom i NAV er:



En kommune som kan tilby et oppfølgerteam med både god sosial- og helsefaglig kompetanse, god kunnskap om bruk av ordinære arbeidsplasser, samt kompetanse om tilrettelegging av skolegang, er bedre rustet til arbeidet med ungdommer.

Et team sammensatt av fagfolk med kompetanse som utfyller hverandre, er et fint grunnlag for å kunne tilby helhetlig bistand til ungdommene, og samtidig gi hjelperne i teamet et miljø for støtte og refleksjon omkring den bistanden de yter i enkeltsaker og generelt.

> «Inkluderingskompetanse består av «sosialfaglig, helsefaglig og pedagogisk kunnskap om brukernes støttebehov og relevant veiledningsmetodikk. I tillegg består inkluderingskompetanse av kunnskap om hvordan ordinære arbeidsplasser kan brukes for at mennesker med omfattende støttebehov skal få og utvikle seg i en jobb».
>
> Spjelkavik, 2014

Etablering av tverretatlig samarbeid om ungdom i kommunen

Tverretatlig samarbeid er viktig for å

- utvikle felles ansvar for å få ungdommen videre
- bli kjent instansene imellom
- kunne handle raskere
- unngå skyveproblematikk
- kunne tilby en koordinert og helhetlig bistand

En felles forståelse av at samarbeidet handler om den enkelte ungdom og veien videre for hver og en av dem, kan bidra til et løsningsorientert samarbeidsklima hvor ulike tjenesteytere deler sin innsikt i brukernes behov, hindringer og muligheter.

En OT-rådgiver forteller:

«Det er viktig å være litt i forkant og ikke tenke at det er ungdommen "min" og ungdommen "din", det er ungdommen "vår" – det er et felles ansvar å få ungdommen videre.»

Flere instanser kan være viktige å samarbeide med om ungdommer for NAV-kontoret, blant annet videregående skoler, oppfølgingstjenesten, tiltaksleverandører, lokale bedrifter i ordinært arbeidsliv, barnevern, psykisk helsetjenester, PPT og politi.

Vil du vite mer? Sjekk dette:

Kapittel 5. AFI-rapport 2016-01: Sosialt arbeid og oppfølging av utsatt ungdom i NAV.

Leder for en ungdomsavdeling i NAV forteller:

«Hver etat kjenner kun til sin bit i en ungdomssak. For å kunne finne gode og raske løsninger for hver enkelt ungdom med sammensatt problematikk, må etater snakke sammen. […] NAV [for eksempel] sitter med en bit av saken, men ikke hele, og en annen, eller kanskje to og tre tjenester, andre sitter med sin bit av saken.

Da gjør man litt på hver sin kant kanskje uten at man klarer å få helheten og kanskje få retta inn tiltakene der det er virkelig behov for det. Det er av den grunn man har behov for å samarbeide, for å få helheten og få samarbeid rundt hva som er de beste løsningene, og hva er veien å gå.»

At tjenesteytere snakker med hverandre, kan bistå hverandre i kartlegging av brukeres behov, kjenner til hverandres tiltaksportefølje framstår som viktig for å kunne tilby en koordinert offentlig bistand.

Modeller for samarbeid mellom NAV og andre instanser

Det er hensiktsmessig å etablere strukturer som muliggjør felles tverretatlig oppgaveløsning og saksbehandling knyttet til ungdom. Modeller for samarbeid i enkeltsaker og på systemnivå er for eksempel:

- overordnete samordningsfora på ledernivå
- regelmessige og tverrfaglige samarbeidsfora for diskusjon av enkeltsaker
- fysisk samlokalisering
- samarbeid gjennom oppmøte på ungdomstiltaket
- ad hoc-samarbeid og samordning gjennom enkeltsaker

Et ad hoc-basert samarbeid kan fungere svært godt når medarbeidere i ulike instanser kjenner til hverandre og har kapasitet og vilje til å bidra.

Vi vil likevel anbefale en viss regelmessighet og en formalisert avtale mellom de sentrale instansene i kommunen om hvor og hvordan de vanskelige sakene kan drøftes med representanter fra flere ulike instanser.



Eksempel på samlokalisering:

***«Ungdomstorget** [i Drammen kommune] er et rådgivningstilbud til ungdommer mellom 13 og 25 år. Her kan ungdommer få informasjon, råd, oppfølging og praktisk hjelp av ulike hjelpeinstanser som er vant til å snakke med ungdommer – med én gang og uten timebestilling.»*

Tekst og foto: Drammen kommune

Eksempel fra et samarbeidsforum på ledernivå:

«I Brobyggerne [Notodden] sitter det 14 enhetsledere. […] Vi laget også et tillegg til ledergruppa hvor alle enhetslederne sitter i en operativ ledergruppe. […] Fra barneskole til helsestasjon, VGS, NAV og brukerrepresentanter.

Det har gjort at jeg kjenner disse folka og særlig fra BUP. Lederen fra BUP ringer og sier – «nå vet jeg hvem du er … Kan du hjelpe meg?»

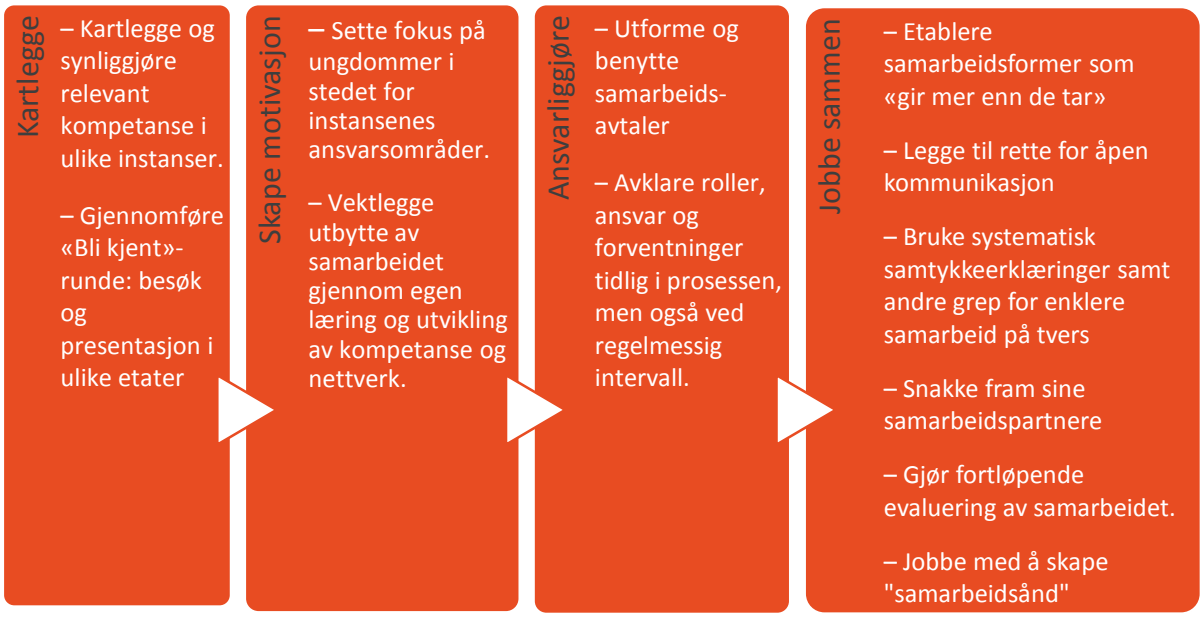
Åpne dører lager kortere veier. Forståelse for hverandres regelverk og metoder. Har brukt tid på den biten. Snakker sjelden enkeltsaker, mer om hva skal Notodden gjøre, hvordan opererer den enkelte enhet. Møtene gått rundt. Ser og hører litt om virksomheten. Læringsarena.

Føler større trygghet. Ligger alltid litt i et tjenesteapparat – det er ikke mitt bord. Tenker det får noen andre gjøre. Skaper litt større forståelse for det.»

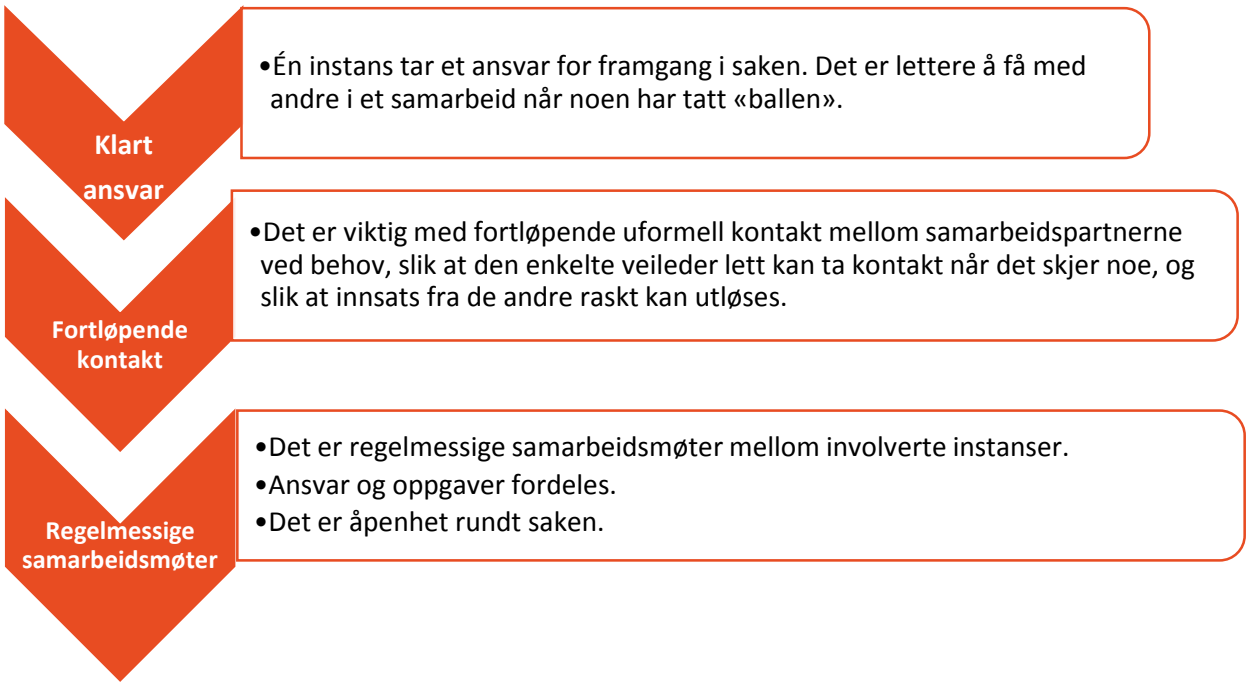
En avdelingsleder i NAV

Elementer i godt lokalt tverrfaglig samarbeid

Viktige elementer i prosessen for å etablere et godt tverrfaglig arbeid lokalt:



Viktige elementer for godt samarbeid mellom flere instanser i enkeltsaker:



Utvikling av parallellitet i bistand og tiltak

Parallellitet i bistand og tiltak er viktig i noen saker. Dette muliggjøres blant annet gjennom etablering av samarbeid mellom NAV og andre instanser, og samarbeid internt i NAV, for eksempel mellom statlig og kommunal side.

Ungdomsveiledere i NAV forteller:

«Jeg ivrer for at de som er inne, de forskjellige tjenesteyterne, de møtes sammen. For ungdom er ungdom, og de går dit og sier at det er det som er problemet, og så går de dit, og så kommer de hit, og da er det noe annet som er problemet. Det er viktig at de skjønner at det ikke går an å kjøre slalåm mellom de ulike hjelpeinstansene, for når alle sitter rundt et bord og hører det samme, så kan vi hjelpe og dra i samme retning.»

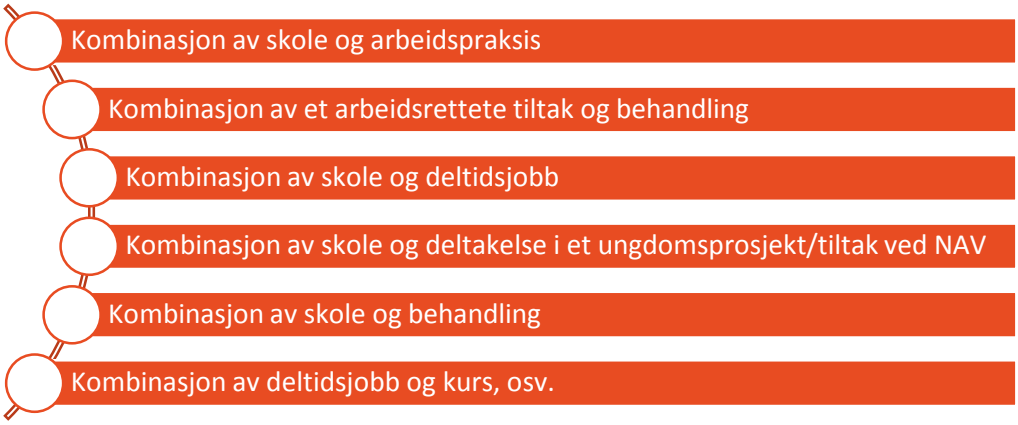
….

«Vi brenner jo opp den ungdommen ved å kaste dem att og fram. Det er vi enige om! Ja, og jeg vet at vi i NAV er et tungt system, men hvis vi kan snakke sammen mange flere der og da, så er det mye lettere å komme fram til en løsning, tenker jeg.»

Tett samarbeid på saksnivå, både internt i NAV og blant ulike instanser, kan bidra til

- å få fram et mer helhetlig og dermed bedre bilde av den enkelte ungdoms situasjon,
- en bedring av muligheten til å finne fornuftige måter å kombinere tiltak på, og
- en bedring av muligheten til å legge opp til en fornuftig kjeding av videre bistand og tiltak fra de ulike tjenestene.

Eksempler på parallellitet i bistand:



Parallell oppfølging kan avtales direkte i samarbeidsfora internt i NAV eller mellom NAV og eksterne. På saksnivå kan individuell plan og ansvarsgrupper være egnete virkemidler. Gode veiledere evner å trekke relevante instanser med når behovet er der, og i takt med ungdommens behov. Gode samarbeidsstrukturer som dem vi har beskrevet ovenfor, samt god kjennskap til de øvrige instansene også på et personnivå kan være viktig.

3. Drift: oppfølgingsmetode

Hvordan legge til rette for tett individuell oppfølging?

Forskning og praksiserfaringer viser at tett individuell oppfølging er et viktig suksesskriterium i arbeid med ungdom.

Hva ligger i begrepet «tett individuell oppfølging», og hvordan skal tett individuell oppfølging utøves?

Tett oppfølging kan operasjonaliseres i følgende 10 temaer eller kvaliteter:

1. Oppfølgingstypologi
2. Aktører som følges opp
3. Oppfølgingstema
4. Faser for oppfølging
5. Tilgjengelighet og reaksjonstid
6. Treffpunkt og base for oppfølgingen
7. Kapasitet og intensitet i oppfølgingen
8. Grad av aktiv oppsøking
9. Forebyggingsvinkling
10. Metodisk orientering

Oppfølgingen i en enkelt sak kan vurderes ut fra disse temaene. Det samme kan tilbudet som samlet ytes i en hel kommune. Generelt og overordnet er det at oppfølgingen som gis, er fundert på brukermedvirkning, og er fleksibel og dynamisk slik at den kan tilpasses den situasjonen og de behov som til enhver tid foreligger.

Representanter fra ulike instanser om tett oppfølging:

«Det er tett individuell oppfølging med alt det innebærer, med samtaler, hjemmebesøk, besøk på arbeidsplass [...] Det er alltid vanskelig å forklare alt hva det er. Men det er veldig mye samtaler ...»

…

«[…] det at du får hjelp til å koordinere litt. […] Og det å ha noen som har tid til å sitte ved siden av dem når de tar den vanskelige telefonen til skolen for eksempel for å høre om de får nye skoleplass, eller ringe til legen for å bestille en time og kanskje til og med være med dem til legen. […] Rett og slett tid. Kunne ikke sitte med datamaskinen og plotte inn alt de sier i et datasystem, men sette seg ned med dem i en sofa og prate med dem. Det er det vi får mest tilbakemeldinger fra ungdommen på.»

…

«Kvaliteten på oppfølgingen er vel så viktig. […] Hva er innholdet i oppfølgingen – det er vel så viktig som hyppigheten. Kanskje viktigere at oppfølgingen de får, er av god kvalitet.»

…

«Tett oppfølging er å se hvordan hverdagslivet er. På kontoret ser du folk på en god dag, da har de klart å komme seg i dusjen og få på seg tøy og presentere en noenlunde grei fasade, for uansett hva folk lider av, så er de interessert i å gjøre det. Mens tett oppfølging, da ser du folk i hjemmet, ute i aktiviteter. Da først kan du bli kjent med hvordan er det egentlig de fungerer, hvordan er det egentlig de har det, hvordan er det de løser oppgaver i hverdagslivet sitt.»

Oppfølgingstypologi

Hvilke typer oppfølgingsmetode kan NAV tilby ungdommer?

Idealtyper for oppfølging	Sterke sider	Svake sider
Losmodellen Individuell og fortløpende oppfølging mens ungdommen er i skole, i praksis, går i behandling, er ledig eller annet	+ muligheter for individuell tilpasning og skreddersøm + oppfølging i ordinære løp + oppfølging over lang tid + oppfølging av både ungdommer, skole og arbeidsplass	- person- og relasjonsavhengig - utfordrende kompetansemessig
Motivasjonsmodellen En gruppebasert tilnærming, gjerne et kurs etterfulgt av og i kombinasjon med individuell oppfølging	+ muligheten for å skape motivasjon ut fra felles allianse med andre unge + unge vokser i samvær med andre i samme situasjon. Likemannsprinsippet	- kan medføre oppfølging av kortere varighet - ikke alle tør å delta i en gruppe
Modningsmodellen Tiltak der ungdom får oppfølging og arbeidstrening i mer eller mindre skjermete enheter over en lengre periode, kanskje i inntil et år	+ god tid til å finne trygghet og bygge relasjoner. + tid til å modnes	- lang tid før inkludering i ordinære løp med reelle og meningsfulle oppgaver - unge flest vil være normale og ha vanlige jobber.

Det er gjort mange gode erfaringer med losmodellen. Den framstår som god fordi den utføres mens ungdom er i ordinære løp, kan strekkes over lang tid, og ytes når behovet er der. Motivasjonsmodellen har også viktige egenskaper gjennom bruk av gruppeprosesser og støtte fra andre i samme situasjon. Både losmodellen og motivasjonsmodellen ser ut til å kunne bidra til rask inkludering i ordinær skole eller arbeid for ungdom, altså inkludering etter integrert tilnærming. Modningsmodellen faller inn under skjermet tilnærming eller opprustning.

En NAV-veileder med losfunksjon forteller:

«Mange ganger må jeg kjøre dem til jobb. […] Bilen er det beste stedet å prate. […] Vi prater mest om dagligdagse ting. Prøver å snakke med dem om hva de vil framover. Hvor de er i verden, og hva som skal til for å komme seg dit de vil. For noen er det stor avstand mellom målet og hvor de er, og for dem må man ikke ødelegge drømmen, men holde gulrota ikke så langt framfor nesa så de ikke mister motet. Kaller du dem inn til et møte blir alt så ukomfortabelt og vanskelig. Når du setter deg inn i bilen, setter den i gir og kjører, så kommer praten etter hvert i gang. Så ramler du plutselig inn på de viktige temaene. Jeg pleier si fra til dem hva jeg mener i bilen. Jeg pakker det ikke inn. Det er bedre at de hører det fra meg enn fra andre. Dersom de er skitne eller bør skifte klær, så sier jeg ifra. Det er jobben min.»

Aktører som følges opp

Forskningslitteratur er tydelig på at oppfølging av ungdommene alene ofte ikke er tilstrekkelig. Det er nødvendig å følge opp arbeidsplass, skole og familie også.

Arbeidsgivere som har ansatt ungdommer med støttebehov, peker på viktigheten av å forankre en inkluderingsprosess i arbeidsmiljøet, å ha et inkluderende arbeidsmiljø, at den unge følges opp både på jobb og privat, at man utvikler blikk for å se positiv utvikling og evner å skryte og gi gode tilbakemeldinger til den unge. De framhever god oppfølging fra og tillit til NAV-veileder som en forutsetning for slike ansettelser. Muligheten for økonomiske subsidier og å kunne «prøve ut» en ungdom uten stor risiko framstår som viktig.

Ifølge arbeidsgiverne er følgende egenskaper og kompetanseområder viktige for en NAV-veileder for å bidra konstruktivt til arbeidsinkludering:

Evner og ferdigheter	Kompetanseområder
Evne til å matche oppgaver med interesser og evner, samt å legge det opp slik at det blir mestring ut av det.	Inkluderingskompetanse: Informasjon og forankring av en inkluderingsprosess i et arbeidsmiljø. Kunne matche jobbsøker med passende arbeidsmiljø. Må kjenne til arbeidsplasser og miljøet der. Kjenne til hvilke utfordringer som kan oppstå i et inkluderingsforløp, og hvordan de kan løses. Også kjenne til gevinstene for en arbeidsgiver i å lykkes med inkludering.
Evne til å se positiv utvikling. Hjelpe arbeidsgiver med dette, men også selv formidle det til ungdommen.	
Evne til å legge til rette for langsiktig oppfølging og sørge for at oppfølging (i samarbeid med andre) er ivaretatt i et «24/7»-perspektiv: bistå med å finne kloke oppfølgere; legge til rette for naturlig bistand; ha kunnskap om opplæringsformer som kan passe ulike behov.	
Evne til å vise et oppriktig engasjement i arbeidssøker.	Kunnskap om ungdommen: Gi nødvendig informasjon til arbeidsgiver.
Evne til å vise interesse for arbeidsgivers situasjon og etterspørre den aktivt.	Kunnskap om økonomiske virkemidler, samt evne til å utløse dem effektivt.
Evne til å være en dialogpartner fortløpende.	

Hva er det viktigste NAV kan bidra med?

En arbeidsgiver forteller:

«Det er jo det å støtte oss, backe oss opp. For vi treng å spørre en del, det er en del ting vi undrer på, hva vi kan gjøre, og der følte jeg at der kunne jeg ringe [NAV-veilederen] og spørre om.

Hvordan vi skulle sette opp arbeidsplanene, hvor mye vi skulle utfordre [ungdommen] […], og det å snakke om hennes situasjon som person.

Fordi jeg opplevde at NAV-veileder kjente [ungdommen], hun hadde blitt kjent med [ungdommen] gjennom de årene hun hadde jobbet med henne.

Så det at jeg hadde noen å prate med om hva man gjør når hun er så taus, eller lei seg. Sånne ting. For det kunne jeg jo ikke snakke med de ansatte om. Det hadde ikke de noe med. Da var det NAV, den støtten fra NAV.»

Oppfølgingstema

Oppfølgingen kan rettes mot ulike tema avhengig av hva den enkelte ungdom utfordres av:

- de sosiale og miljømessige sidene ved å bli inkludert i en virksomhet eller skole
- faget eller arbeidsoppgavene
- forhold som ikke er tema på jobb eller skole, men som angår livet ellers og kan være viktige for muligheten til å lykkes, for eksempel helse, boforhold, nettverk, aktiviteter og innhold i hverdagen, vanskelige hjemmeforhold, levekårsutfordringer

En NAV-veileder forteller:

«Når vi søker ungdommen inn på et tiltak eller lager en avtale med arbeidsgiver, så står det noe om hva vi skal jobbe mot i denne perioden, avklaring i forhold til motivasjon, oppmøte, arbeidsinnsats, hva går bra, er det problemer, er det noe vi kan styre unna eller gjøre noe med for å få det til, tilrettelegging for at få de ut, hvis det skulle være nødvendig inne på arbeidsplassen.»

For å være i best mulig posisjon overfor utsatt ungdom bør et lokalsamfunn ha ressurser og kompetanse til å kunne tilby oppfølging knyttet til alle disse temaene.
Noen ungdommer vil ha behov for oppfølging på arbeids- eller skoleoppgavene, men erfaringer viser at mange ungdommer har større utfordringer knyttet til de sosiale aspektene og det å bli en del av miljøet og fellesskapet på arbeidsplassen eller i skolen. Utfordringene med å bli innlemmet i sosiale fellesskaper kan være knyttet til svært subtile prosesser som det kan være vanskelig å oppdage om man ikke er tett på miljøet og ungdommene.

En del ungdommer har utfordringer på flere livsområder. Skal man lykkes med skole eller arbeid, kan det være behov for sosialfaglig eller annen oppfølging knyttet til familie, kjæreste, helse, økonomi eller annet. En helhetlig oppfølging som inneholder det nødvendige på alle slike livsområder, er for mange av disse ungdommene nødvendig.

En arbeidsgiver forteller:

«Sånn som [NAV-veilederen] har fulgt opp, har jeg veldig sansen for. […] Vi har jo testa flere andre, det er jo mange tilbydere av personell via NAV, og erfaringa med disse andre er ikke så bra. De kommer med en person og så er det ikke mer oppfølging, men [NAV-veilederen] her følger opp og gjør alt for kandidatens beste. […] Jeg merker helt tydelig at [NAV-veilederen] bryr seg om ungdommene. Det ser jeg. Han er i kontakt med familien, kjæresten, i fritida, spør hvordan det går. Han har en fin indre driv. […] Den erfaringa er slik at vi har sagt at vi ikke vil benytte oss av kandidater til arbeidspraksis fra de andre [NAV-veiledere]. Vi vil kun [rekruttere fra tiltaket] på grunn av oppfølginga [NAV-veilederen] gir.»

Oppfølgingsfase

Oppfølging kan gis før, ved og etter oppstart i skole eller jobb. Oppfølging i alle disse fasene kan ha stor betydning for utfallet.

En OT-veileder forteller:

«Hadde man fra NAV sin side kunnet gi en tettere oppfølging generelt for ungdommer ute i praksis, så tror jeg det ville slått veldig positivt ut. For da ville man kunne forhindre at en del ungdommer bare forsvinner ut. "Hva skjedde?" "Nei, sjefen kjefter på meg." "Hva gjorde du da?" "Nei, jeg gikk". De har ikke erfaringen til å vite hvordan de skal håndtere det. Noe sånt, tett oppfølging tror jeg alltid vil lønne seg.»

Det er vanligst å følge opp før ungdommen starter i eller vender tilbake til skole eller arbeid, og i perioden rundt oppstart. Oppfølging som strekker seg over tid etter oppstart, er i mindre grad utbredt.

En NAV-veileder forteller:

«Tradisjonelt i NAV har det vært sånn at har du fått en praksisplass eller et tiltak, så blir du litt glemt, for da er du ute av syne, og da går det av seg sjøl. Men vi er jo på, vi har regelmessig oppfølging, tar kontakt, og det trenger ikke være så mange ting, men at du ringer eller har en kontakt. […] Det [arbeidsgiverne] sier er det at vi er der, at de har noen å forholde seg til. Det er viktig – det formidler de. […] Det gjør at arbeidsgivere tar kontakt tilbake, det er lettere å ta kontakt tilbake når du har en person og et ansikt å forholde deg til.»

Et lokalmiljø der det finnes ressurser og kompetanse til å følge opp før, ved og etter start i skole eller arbeid – og gjerne så lenge som behovet tilsier – er bedre rustet.

Vil du vite mer om etteroppfølging? Sjekk denne referansen:

Maximova-Mentzoni, T. og Widding, S. (2015). *Famler seg fram til god etteroppfølging. Resultater fra undersøkelsen om oppfølging av deltakere som har kommet i arbeid eller utdanning etter å ha fullført Jobbsjansen* ISBN: 978-82-7609-364-3. 52 s. AFI-rapport 2015-12: Arbeidsforskningsinstituttet.

Tilgjengelighet og reaksjonstid

God tilgjengelighet og rask respons er vesentlig i arbeid med utsatte ungdommer og framstår som et av de mest sentrale kriterier.

Rask respons – en NAV-veileder forteller:

«Men det å følge opp en ungdom, det er forskjellig fra å følge opp en ordinær bruker. Ting skal skje fort, for når ungdommen tar kontakt, da er det faktisk nå det skal skje noen ting. For det er akkurat den dagen de kommer på at nå må de på NAV. Det kan hende at de er blakke, men det kan også hende at de har kommet på at de vil ha en forandring. Så det at ... tida og resursen til å ta tak i det der, den skal finnes på NAV, for da er det den dagen de møter der, det er da vi skal ta tak.»

God tilgjengelighet og rask respons kan gis på ulike måter. Å være tilgjengelig på mobiltelefon og sms og også å benytte denne muligheten når den unge henvender seg eller når man vet han eller hun skal i møter, til legebesøk eller annet som kan være vanskelig, er pekt på som svært viktig.

Å ha et tiltak eller en mulighet for en form for oppfølging som kan utløses raskt og gjerne samme dag eller dagen etter, er et fortrinn. I praksis betyr det at en veileder noen ganger må slippe de andre sakene og følge denne ungdommen tett noen timer eller dager. Så kan det hende det roer seg en periode. Men muligheten for å kunne gjøre det kan være viktig.

Tilgjengelighet – en NAV-veileder forteller:

«Vi har telefon. Jeg blir oppringt på kveldstid hvis det er alvorlige hendelser, det hender en gang i blant. Og jeg sier at hvis ting skjer, send meg en sms. I helgene og på kveldene - de er veldig flinke til å ikke misbruke den tilliten, men når ting virkelig er vanskelige, så sender de en sms. Vi er tilgjengelige og har valgt å gjøre det på den måten. Det er tillit og respekt begge veier, og jeg har sagt at det forventer vi.»

Treffpunkt eller base

Hvordan etablere gode og trygge møtepunkt mellom ungdom og hjelpeinstansene? Flere ungdommer opplever møtet med NAV og NAV-kontorene som vanskelig. Det er viktig å kunne tilby imøtekommende og minst mulig stigmatiserende møteplasser. Det sentrale er hvordan den enkelte ungdom møtes av hjelperne. Noen har gjort gode erfaringer med alternative treffpunkt utenfor NAV-kontorene, der NAV-veileder som en av «hjelperne» møter ungdommen i spesielt egnete lokaliteter.

Forsker: «Så lokaliseringen her har noe å bety? På en skole ville ikke blitt det samme?»

NAV-veileder: «Ja. På en skole, det er et offentlig bygg, det er skummelt, det er noe de ikke fordrar.»

Forsker: «Og på NAV-kontoret er det skummelt også?»

NAV-Veileder: «Ja. Et mottak, et nummer i rekka. De kommer hit og sier "For et mottak på et NAV-kontor! De spurte ikke om navnet mitt engang!" Så spør jeg "Hva spør de om da [på et NAV-kontor]?" "De ba om fødsels- og personnummeret mitt for å slå opp i systemet fortest mulig for å gi meg et dårlig svar". Det er litt sånn oppfatningen er. Og sånn har de det på skolen også – et nummer i rekka.

Og det er det vi prøver å vri om på her, da. Vi tar dem i handa og sier "Velkommen, nå er det din tid." Og det griper de, da, de fleste, ikke alle. Vi mister nesten aldri folk når de først har kommet på kurs.»



Jobbhuset i Trondheim (foto: nav.no)

Et annerledes mottak er Jobbhuset i Trondheim. Jobbhuset kan framstå som et eget NAV Ung-kontor. Unge på 18 til 25 år som mottar eller søker om sosialhjelp kan henvises til Jobbhuset. Saksbehandling av søknad om sosialhjelp foregår i NAV kontoret, men avklaring og oppfølging foregår ved Jobbhuset. Veiledere som arbeider med KVP, AAP eller LOS-stillinger, tiltaksarrangører, andre samarbeidspartnere og OT kommer til Jobbhuset for å treffe ungdommene der. Det betyr at både aktivitetsplaner og arbeidsevnevurderinger utarbeides i et samarbeid med de unge på Jobbhuset.

Det er utviklet lignende modeller i flere utviklingsprosjekter i NAV, for eksempel i Sund, Notodden og Kristiansand.

Grad av aktiv oppsøking

NAV-kontorer kommer hovedsakelig i kontakt med de ungdommene som selv møter opp. Dette er ikke tilstrekkelig for et godt arbeid med å inkludere utsatt ungdom i skole eller arbeid. Vanskeligstilte ungdommer uteblir ofte, mangler «drive» eller «motivasjon». De kommer ikke nødvendigvis til et NAV-kontor eller et tiltak frivillig.

Vi anbefaler mer prioritering og systematikk i det oppsøkende arbeidet lokalt, mer «oppsøkende oppfølging». Med det mener vi en mer proaktiv oppsøking i form av at noen følger etter, oppsøker på tross av manglende «respons» fra den unge. Slik kan man bidra til at det bygges relasjoner og motivasjon etableres.

NAV-veileder forteller:

«Gutten har vokst opp med far som rusmisbruker, og uten mor. Var i en barnevernsinstitusjon da han ble meldt opp. Bodde der, men fulgte ikke opp, møtte ikke der han skulle. Var ute på farta. Ikke kontroll på hvor han var. … Da kobla de på boteamet som kommunen har. Da får du en person som omtrent fotfølger deg. Ved hjelp av boteamet fikk han også kontakt med rusteamet. Dette var en sak der vi stod og stanga fordi han ikke ville. Men da boteamet kom på banen, har det endra seg. De drar og henter han. Tar han med seg til de som han trenger å snakke med. De har kommet i posisjon. En noen som følger han opp.»

Mangel på muligheter til å oppsøke ungdommer som sliter eller ikke møter opp, kan føre til at ungdommer som trenger bistand, ikke får det. I stedet blir de sittende hjemme, kanskje foran datamaskinen, og avstanden til aktiv deltakelse vokser.

Vil du vite mer om oppsøkende arbeid? Sjekk denne referansen:

Erdal, B. (red.) (2006). *Ute – Inne. Oppsøkende sosialt arbeid med ungdom*. Oslo: Gyldendal

Intensitet og kapasitet

Mange NAV-veiledere klarer ikke å tilby så tett oppfølging som de ser at den unge har behov for. En veileder som har over 100 ungdommer å følge opp, har begrenset mulighet til å følge tett opp. En veileder med 25 personer «på benken», har bedre muligheter.

En NAV-bruker på 24 år forteller:

«Jeg tror det har hjulpet at de har tatt meg litt ekstra inn til hjertet. I og med at de har sett den framgangen jeg har hatt, hva jeg har slitt med, og hvor jeg kommer fra. Den situasjonen jeg har hatt, hvor mye jeg har ofra. Så tror jeg det har hjulpet at de har tatt meg ekstra inn til seg. Det har vært litt mer enn bare det overflatiske. Jeg har alltid visst at de har vært der, og at jeg kunne ringe dem når som helst. Hver gang jeg oppnår noe, så er det dem jeg har lyst å ringe for de blir liksom genuint glade. Og de vet liksom godt at de har vært med å pushe meg, sette grenser for meg. De har vært med på både opp- og nedturene. Det er mange dager jeg har hatt lyst til bare å slutte der nede og gi fingeren til dem, men da har de vært der da også.»

Å arbeide med utsatt ungdom krever tidvis intensiv og tett oppfølging. Noen ungdommer trenger en-til-en-oppfølging i perioder. Og av og til er selv ikke en-til-en-oppfølging nok. I flere saker som dreier seg om barn eller unge som får døgnoppfølging, har man tross stor ressursbruk ikke lyktes.

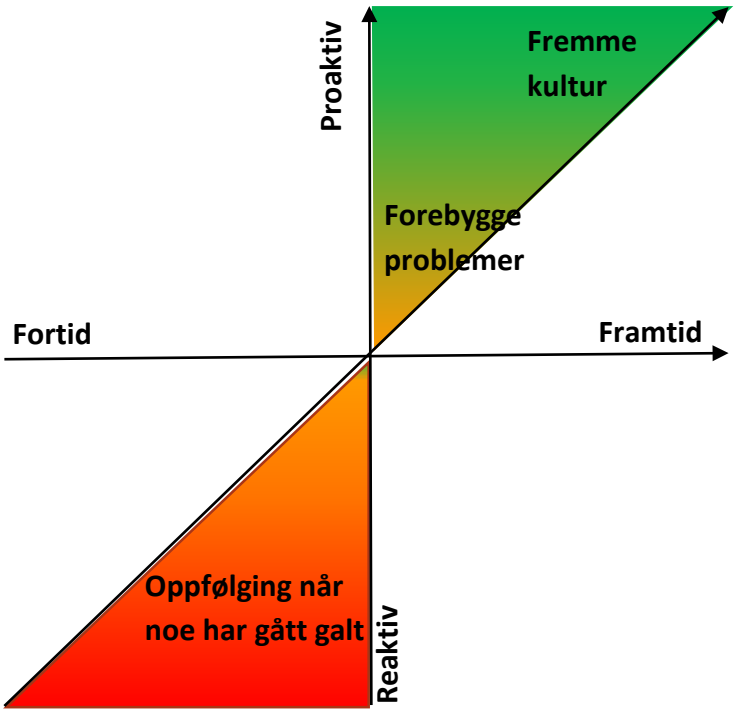
For å være best mulig rustet bør en kommune kunne tilby oppfølging i tråd med den enkeltes behov. En kommune som kan tilby oppfølging på ulike intensitetsnivå, vil stå sterkere enn andre.

Å følge opp utsatte ungdommer over tid kan være utfordrende og krevende for hjelperne. Det vil følgelig være viktig å bygge oppfølgingssystemer som ivaretar også de ansatte som følger opp utsatt ungdom. Vi vil anbefale at man bygger kollegiale fellesskap med muligheter for råd, støtte og veiledning.

Forebyggingsvinkling

En reaktiv eller reparerende tilnærming er vanligst. I dette ligger det at oppfølging gis når noe er i ferd med å gå galt, eller alt har gått galt – en form for «brannslukking».

En mer ønsket vinkling er det å kunne være i forkant av utfordrende hendelser på skolen eller arbeidsplassen. Dette fordrer en mer proaktiv tilnærming fra oppfølgingspersonalet, at man kjenner skolen eller arbeidsplassen og miljøet der, og også at man har kompetanse på og evne til å se hvor utfordringene ligger i skolemiljøet eller på arbeidsplassen, samt kunnskap om hvordan de kan forebygges.



Et ytterligere steg i retning av å være tidlig ute finner vi i miljø- eller helsefremmende arbeid der oppfølgingspersonalet bistår skole eller arbeidsplass med å bygge inkluderingskultur eller utvikle miljøet på skolen eller på arbeidsplassen.

Både en proaktiv og en helsefremmende tilnærming fordrer at veileder er aktivt ute, oppsøker bedrifter og skoler, og tar kontakt med den unge på skole eller arbeidsplass der vedkommende befinner seg.

Metodisk orientering – fokus på både muligheter og utfordringer

Flere steder framheves det å ta utgangpunkt i den unges drømmer for framtida når motivasjon skal vekkes og planer legges. Det beskrives som en utfordring noen ganger å klare å justere ungdommenes drømmer i retning av noe som hjelper opplever som realiserbart. Kompetanse på dette området framstår som svært viktig.

En NAV-veileder forteller:

«Når du har gått gjennom grunnskolen og kanskje noen år på videregående, så har du blitt litt oppdratt til å tenke på diagnosen din, for det utløser noen ressurser i skolen, tilpasninger osv. Vi møter en del ungdom som bruker det på en måte – "jammen jeg har ADHD, jeg er Asperger eller ..."
Men arbeidslivet har ikke de samme mekanismene, det står ikke noe ekstra lapp på deg om du er Asperger eller du har ADHD. Ungdommene er sjøl nødt til å begynne å ta tak – "ok, jeg har ADHD, det gjør noe med meg, hvordan skal jeg håndtere hverdagen?" Det er trikset. […]Og det blir en ny måte å tenke på, for du snur noe fra å ha vært en sånn stakkars meg-tenkning, jeg har det sånn og sånn, til en annen. "Ok, hvordan skal jeg bruke det best mulig?" Ungdom som har ADHD, "du kan jo multitaske, flott, begynn å tenke positivt på det, håndter det!"»

Et metodefokus som evner å kombinere godt arbeid i et framtidsperspektiv med et her-og-nå-fokus på akutte utfordringer, er å anbefale. Her er flere verktøy aktuelle:

- **Bruke egen historie/erfaringer for å bygge relasjon og motivere**
- **Være konkret – visualisere**
- **Benytte motiverende intervju (MI) som metode**
- **Benytte Appreciative Inquiry (AI) som metode**
- **Bruke Jobbpics – et bildebasert interesseutforskningsverktøy for karriereveiledning**

Vil du vite mer om motivasjonsmetoder? Sjekk disse referansene:

Frøyland, K. og Neumann, C.B. (2012). *Ungdom i Ny sjanse. Kvalifisering av ungdom med innvandrerbakgrunn til skole og arbeid. Metoder og erfaringer fra åtte prosjekte*r. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet, AFI-rapport 2012:6.

Schafft, A. (2012). Jobbpics. Et bildebasert interesseutforskningsverktøy. AFI-FOU 2012.

Barth, T. og Näsholm, C. (2007). *Motiverende samtale – MI*. Fagbokforlaget.

Grep i tett individuell oppfølging oppsummert

Tett individuell oppfølging og hvordan den gjennomføres, er sentralt i arbeidet med utsatt ungdom. Vi har pekt på 10 temaer for eller kvaliteter ved tett oppfølging:

Oppfølgings-typologi	•Det er viktig med en losfunksjon for oppfølging av ungdom i NAV. •Kombiner gjerne en losfunksjon med kortvarig gruppebasert motivasjonsarbeid.
Aktører som følges opp	•Følg opp både ungdommer og arbeidsgiver/skole, evt. familie
Oppfølgings-tema	•Både sosial innlemmelse, fag eller arbeidsoppgaver, helse og livet ellers kan være sentrale tema. •Tilstrekkelig oppfølging må sikres på alle disse områdene.
Faser for oppfølging	•Det ideelle er at oppfølger kan bidra både før, under og etter at jobb eller skole er etablert. •Det er ideelt å kunne tilby tidsubegrenset oppfølging. •Tilrettelegging for naturlig bistand er sentralt for å oppnå varig oppfølging.
Tilgjengelig-het og reaksjonstid	•Ungdomsveiledere bør gjerne være tilgjengelige på mobiltelefon. •Viktig å ha mulighet til å raskt (innen 1–2 dager) utløse tiltak eller tilby oppfølging.
Treffpunkt og base for oppfølgingen	•Tilby gjerne trygge og inkluderende møtesteder for ungdom. •Eksempler er egne NAV Ung-filialer, eget ungdomsmottak eller møte med en ungdomsveileder.
Kapasitet og intensitet i oppfølgingen	•Utsatte ungdommer trenger tidvis tett bistand. •Å kunne tilby en-tilen-oppfølging i kortere perioder (noen dager) vil være en fordel.
Grad av aktiv oppsøking	•Aktiv oppsøking av ungdom som sliter når de de ikke makter å møte opp kan være svært viktig.
Forebyggings vinkling	•Oppfølgingen bør være proaktiv ved å forebygge frafall, og ikke bare settes inn når problemet alt er der. Ideelt er det om man også evner å gi bistand for å fremme inkludering i skole eller arbeidsplass.
Metodisk orientering	•En kombinasjon av fokus på situasjonen her og nå (problemfokus) med et mulighets- og ressursfokus for framtida framstår som viktig.

De viktigste anbefalingene

Utfordringene rundt utsatte ungdommer kan løses på flere måter lokalt. Det finnes ikke én fasit. Dette gjelder også for våre anbefalinger. Av disse er følgende er de viktigste:

Lokal forankring

- ✓ Et arbeid omkring utsatt ungdom bør forankres godt og fortrinnsvis «høyt i systemet» lokalt.
- ✓ Kombinasjonen av statlige, fylkeskommunale og kommunale instanser med ansvar på dette området kan være en god løsning.
- ✓ Aktuelle instanser å trekke inn er blant annet NAV (stat og kommune), fylkeskommune, kommunale instanser som helse, rus eller barnevern.
- ✓ Partnerskapet mellom stat og kommune (fylkesdirektør i NAV/rådmann), kommunalt planverk for kommende år, politisk eller administrativt lederskap i kommunen, og samarbeidsavtaler mellom NAV og andre instanser er noen forankringsmuligheter.

Formalisert og regelmessig samarbeid på ledernivå

- ✓ Etabler gjerne overordnete samarbeidsfora der ledere fra flere instanser/etater sammen overvåker kommunens arbeid med utsatt ungdom og iverksetter nødvendige tiltak.
- ✓ Legg opp til regelmessige møter mellom de ulike tjenestene på ledernivå.

Lokale arenaer for tverrfaglig samarbeid på saksnivå i NAV og mellom NAV og andre

- ✓ Etablering av tverrfaglige møte- og samarbeidsfora der representanter fra tjenester som NAV, OT, barnevern og andre aktuelle instanser regelmessig eller ved behov møtes med nødvendige fullmakter for å samarbeide om enkeltsaker er et nyttig tiltak særlig for å håndtere og koordinere arbeidet i de vanskelige sakene.
- ✓ Samarbeidsfora bør finnes både internt i NAV-kontoret hvor både statlige og kommunalt ansatte deltar (for eksempel ungdomsteam), og i samarbeidet mellom NAV og andre instanser (for eksempel henvisningsutvalg).
- ✓ Tett og omforent samarbeid mellom ulike instanser kan også skje i form av samlokaliseringer eller tett samorganisering av tjenester der dette er mulig.
- ✓ Å formalisere et slik samarbeid på saksnivå gjør samarbeidet mellom instansene mer robust og mindre personavhengig.

Utvikle samarbeidsånd og uformelle relasjoner

- ✓ De som skal samarbeide, trenger kjennskap til og kunnskap om hverandre, og må gis anledning til å bli kjent med hverandre.
- ✓ Det kan være fornuftig å jobbe systematisk med hvorfor man skal samarbeide, hvordan man best kan samarbeide, og hvordan man kan gjøre hverandre bedre både internt i NAV eller ungdomsteam og i andre samarbeidsfora der andre instanser deltar.

Yte tett oppfølging

- ✓ Tett individuell oppfølging og hvordan den gjennomføres, er sentralt i arbeidet med utsatt ungdom.

Tilby oppfølging i tverrfaglige team

- ✓ Teambasert oppfølging der teamets medlemmer innehar ulike roller og spisskompetanse, er mer handlekraftig.
- ✓ I et slikt team er det vesentlig med relasjonelle og sosialfaglige ferdigheter, kunnskap om bruk av arbeidsplasser og gode relasjoner til arbeidsgivere, kunnskap om videregående opplæring og gode samarbeidsrelasjoner med den lokale skolen.
- ✓ Det er viktig å bygge et oppfølgingsmiljø som ivaretar de ansatte som følger opp utsatt ungdom, dvs. kollegiale fellesskap med muligheter for råd, støtte og veiledning. Å følge opp utsatte ungdommer over tid kan være utfordrende og krevende.

Mer kompetanse i bruk av arbeidsplasser som middel for skolegjennomføring og ordinær ansettelse

- ✓ Bedre bruk av ordinære arbeidsplasser vil kunne gjøre en vesentlig forskjell og føre til mestring og læring for utsatte ungdommer enten de er skoleelever, OT-ungdom, har fullført videregående opplæring eller brukt opp skolerettighetene.
- ✓ Økt kompetanse om og gode relasjoner til lokale arbeidsgivere og samtidig kapasitet til å følge opp vil kunne bedre inkluderingsevnen i ulike ungdomstiltak, i NAV-kontorene og ikke minst på de videregående skolene som jo i stor grad benytter lokale arbeidsplasser til lærlingeløp og praksis for da de elevene som sliter mest.
- ✓ Å utdanne jobbspesialister med kompetanse i Supported Employment og Supported Education vil kunne gi et vesentlig bidrag.

Finn «det magiske punktet» i oppfølging – derfra skapes det en positiv endring:

«De prosessene, følelsene, veksten, hva som trigger... […] Når skjer det magiske punkt? Det vet du aldri, men det skjer imellom to mennesker. Når du sitter og snakker med noen, så kan det være én liten detalj som du sa, som plutselig er triggingspunktet …

Det var en ungdom som hadde flytta hjemmefra på bygda, for han fikk skylda for alt, samme fanken hva som foregikk, så fikk han skylda ... Så stakk han av, og så kom han til [NAV]. Der var det varmt og godt og bekledd med sosionomer med varme tanker, og han fikk da hjelp. Og for å gjøre en lang historie kort, så fikk de hjulpet ham med hybel nedi gata og litt forskjellig.

Så var det en dag han skulle komme på et møte, så ringte han og sa at han ikke kunne komme fordi han var sjuk. Så sto hun sosionomen som snakka med ham i telefonen og kikka nedover gata og nå var jo arbeidstida slutt, og hun tenkte at "Nei, han er jo mutters aleine, jeg går ikke hjem før jeg har stukket innom ham." Så gikk hun og kjøpte en hamburger og gikk opp til ham og fikk snakka med ham.

Så er spørsmålet etterpå når han står dresskledd og fått livet på stell og hele pakka, ikke sant – så blir spørsmålet: Hva var det magiske punktet? Hva var det som trigget? Han sier at det var ikke det at han kom inn i [NAV] med de varme tankene, men det at hun hadde med seg den hamburgeren, det var snu-punktet hans. Og så sier han: "Den smakte pyton, var ikke god en gang, men handlinga!"

Vi vet ikke det før vi sitter ved siden av noen og snakker om å få til et eller annet, og så plutselig er det noe som trigger. Så det magiske punktet kan vi ikke lete etter, men vi må aldri gi opp, for det er der!»

NAV-controller

Arbeidsforskningsinstituttet er et tverrfaglig arbeidslivsforskningsinstitutt.

Sentrale forskningstema er:

- Inkluderende arbeidsliv
- Utsatte grupper i arbeidslivet
- Konflikthåndtering og medvirkning
- Sykefravær og helse
- Innovasjon
- Organisasjonsutvikling
- Velferdsforskning
- Bedriftsutvikling
- Arbeidsmiljø

Publikasjoner kan lastes ned fra AFIs hjemmeside eller bestilles direkte fra instituttet.

Arbeidsforskningsinstituttet

Høgskolen i Oslo og Akershus

Postboks 4 St. Olavs plass

0130 Oslo

Telefon 23 36 92 00

www.afi.no

AFI
Arbeidsforskningsinstituttet
HØGSKOLEN I OSLO OG AKERSHUS