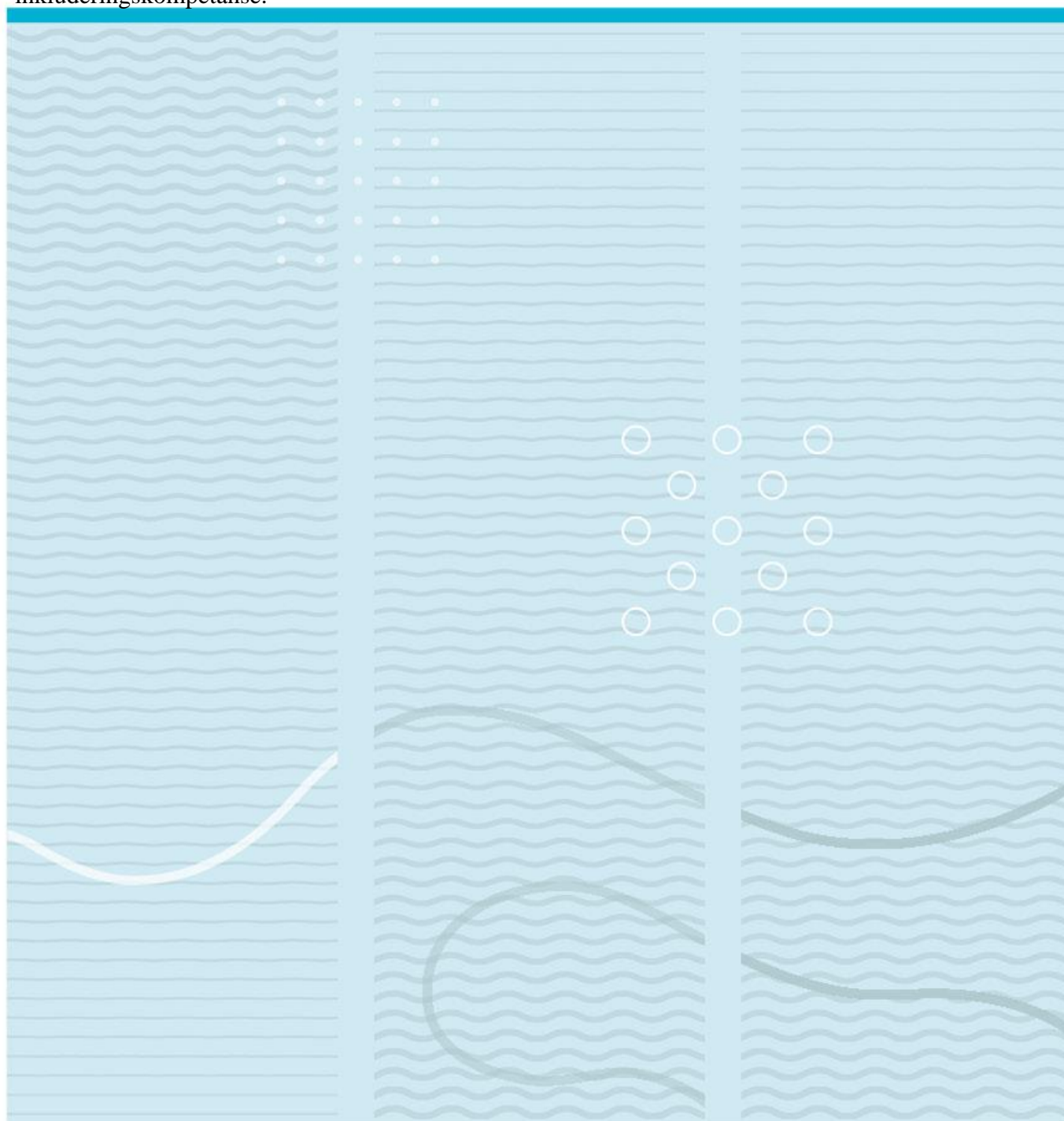


Christina Elefsen

# Synshemmede og arbeidsinkludering – hva skal til for å lykkes?

En kvalitativ studie av hva synshemmede selv opplever er suksesskriterier i NAVs inkluderingskompetanse.



Universitetet i Sørøst-Norge  
Fakultet for humaniora, idretts- og utdanningsvitenskap  
Institutt for kultur, religion og samfunnsfag  
Postboks 235  
3603 Kongsberg

<http://www.usn.no>

© 2020 Christina Elefsen

Denne avhandlingen representerer 120 studiepoeng

# Sammendrag

Denne masteroppgaven undersøker hvordan synshemmede opplever NAV inkluderingskompetanse. Bakgrunnen for studiens tema er at synshemmede har lavere arbeidsdeltakelse enn befolkningen for øvrig. Spesielt unge synshemmede blir nevnt som en gruppe som er representert på uførestatikken.

Det empiriske grunnlaget er kvalitative intervjuer med 5 synshemmede som er i arbeid, og som har fått bistand fra NAV i denne prosessen. Fokus i denne studien er å kartlegge suksesskriterier, og hva synshemmede selv opplever har vært til hjelp i prosessen mot en tilhørighet på arbeidsmarkedet. Jeg søker å synliggjøre hvordan NAV kan være en positiv samhandlingsaktør for arbeidsinkludering av synshemmede. Informantene i undersøkelsen har blant annet vurdert betydningen av:

- Kompetanse om syn
- Samhandling med NAV
- Karriereveiledning/ karriereorientert veiledning
- Tiltak og virkemidler
- Hjelpemidler og tilrettelegging
- Jobbsøking / rekruteringsbistand.

Resultatene i denne studien er sett i sammenheng med andre studier. Undersøkelsen «Med jobb i sikte. En studie av hva som påvirker synshemmedes yrkesdeltakelse og mulighetsrom i arbeidslivet» fra SINTEF (2014) og NORCE undersøkelsen «Mangfold på arbeidsplassen» (2019) benyttes for å belyse de utfordringer og muligheter synshemmede kan erfare i møte med arbeidslivet. Videre står NAVs prinsipper om inkluderingskompetanse og Veiledningsplattformen sentralt i hele studien. Prinsippet om «alle kan jobbe, gitt riktig støtte» vies spesiell oppmerksomhet.

Funn fra undersøkelsen belyses i et salutogent perspektiv. Aron Antonovsky spør «hva gir god helse? Spørsmålet hvordan prinsippene for helsefremmende arbeid og den salutogene modellen kan brukes i arbeidsinkludering for synshemmede belyses. Videre benyttes Krumboltz teori om «planned happenstance» som et teoretisk bakteppe for å belyse problemstillingen.

Funn i studien er utvikling av en karrierekompetanse i et arbeidsmarked preget av omstilling og endring er et suksesskriterier i NAV inkluderingskompetanse Videre blir fokus på muligheter og behovet for rekrutteringsbistand belyst som sentrale suksessfaktorer for å synshemmede å få innpass på arbeidsmarkedet.

## **Abstract**

This paper sets out to examine how the visually impaired find meeting NAV expertise on the field. The outset of this paper is that those with a visual impairment are less likely to take an active part in the workforce. Especially the younger members of this group are highly represented.

The empirical basis is qualitative interviews with 5 visually impaired. They are all a part of the work force and have received assistance from NAV in one form or another in the process towards work. The focus of this paper is to map out the success criteria, and what the members of the group themselves find helpful towards being a part of the workforce in general.

I seek to find and clarify in what way NAV can be a positive collaborator in including the visually impaired with the work force.

The following have been a part of the discussion for the 5 individuals in the interviews:

- Competence on the field of visual impairment.
- Cooperation with NAV
- Career guidance
- Measures
- Aids and facilitations
- Jobsearch and recruitment assistance

The result of this study is seen in the context of other studies. The survey «Med jobb i sikte. En studie av hva som påvirker synshemmedes yrkesdeltakelse og mulighetsrom i arbeidslivet» published by SINTEF and the survey published by NORCE «Mangfold på arbeidsplassen» is used to highlight the challenges and opportunities those with a visual impairment can experience when in the ordinary workforce.

Furthermore, NAV's principals with regards to competence on including workculture and Veiledningsplattformen is very much a central part of this study. In particular the principal that “everyone can work, given the right support to do so” is given especially care in the study.

The results from the study is seen from the perspective of salutogenet. Aron Antonovsky asks “what gives good health?” With this one has looked at the question of how the principals of health promoting work and the salutogenet model can be exhausted in including those with a visual impairment with regards of ordinary work.

Furthermore, the Krumboltz school on “planned happenstance” is the backdrop for the papers aim to highlight what the those visually impaired might experience when seeking assistance for work.

## Innholdsfortegnelse

Forord	9
1.0 Innledning	10
1.1 Formål med oppgaven	11
1.2 Oppbygging av oppgaven	11
1.3 Begrepsbruk	12
1.3.1 Synshemming	12
1.3.2 Organisering NAV	13
1.3.3 Karriereveiledning	14
1.3.4 Karriereorientert veiledning i NAV	14
1.3.5 Tiltak og virkemidler NAV	15
2.0 Tema og problemstilling	17
2.1 Valg av tema	17
2.2 Problemstilling	18
3.0 Tidligere forskning og aktuell litteratur	19
3.1 Inkluderingskompetanse	19
3.2 Inkluderingskompetanse i NAV - Veiledningsplattformen.	20
3.3 Arbeidsmarkedet og synshemmede	21
3.4 Andre forskningsrapporter	22
3.5 Kompetanse NAV	26
3.6 Karriereteori	27
3.7 Salutogenese	29
4.0 Metode, utvalg og datakategorier	33
4.1 Metode	33
4.2 Forskningsetiske hensyn	34
4.3 Validitet og reliabilitet	35
4.4 Utvalgskriterier	36

4.5 Rekruttering av informanter	37
4.6 Beskrivelse av utvalget i undersøkelsen	37
5.0 Innsamling av data	38
5.1 Intervju	38
5.2 Intervjuguide	38
5.3 Gjennomføring av intervjuene	40
6.0 Bearbeiding av data	41
6.1 Transkribering	41
7.0 Analyse av data	41
7.1 Innholdsanalyse	42
7.2 Koding og kategorisering	42
7.3 Finne mønstre	44
8.0 Resultater og drøfting	44
8.1 Kompetanse om syn	45
8.1.1 Informantens erfaringer	45
8.1.2 Sammendrag informantenes erfaringer	47
8.1.3 Drøfting av funn, vurdert i sammenheng med teori og forskning	48
8.2 Samhandling med NAV	50
8.2.1 Informantenes erfaringer	51
8.2.2 Sammendrag informantenes erfaringer	53
8.2.3 Drøfting av funn, vurdert i sammenheng med teori og forskning	54
8.3 Karriereveiledning – karriereorientert veiledning	59
8.3.1 Informantenes erfaringer	59
8.3.2 Sammendrag informantens erfaringer	61
8.3.3 Drøfting av funn, vurdert i sammenheng med teori og forskning	61
8.4 Tiltak og virkemidler	66
8.4.1 Informantens erfaringer	66



8.4.2 Sammen drag informantenes erfaringer	68
8.4.3 Drøfting av funn, vurdert i sammenheng med teori og forskning	68
8.5 Hjelpemidler og tilretteleggingstiltak	74
8.5.1 Informantenes erfaringer	75
8.5.2 Sammen drag Informantenes erfaringer	76
8.5.3 Drøfting av funn, vurdert i sammenheng med teori og forskning	76
8.6 Jobbsøking og rekrutteringsbistand	79
8.6.1 Informantens erfaringer	79
14.2 Sammen drag informantenes erfaringer	80
8.6.3 Drøfting av funn, vurdert i sammenheng med teori og forskning	80
9.0 Oppsummering/avslutning	83
9.1 Informantenes tilbakemeldinger	83
9.2 Oppsummering informantenes tilbakemeldinger	85
9.3 Karrierekompetanse	85
9.4 Fokus på muligheter	86
9.5 Rekrutteringsbistand	87
9.6 Avsluttende kommentar	88
10.0 Litteraturliste	89
11.0 Vedlegg	92
NSD sin vurdering	92

## Forord

Det var med stor spenning jeg møtte opp på Campus Drammen i august 2016. Nå 4 år senere, ser jeg tilbake på disse årene som utrolig spennende og lærerike. Verden har forandret seg mye den siste tiden med et virus vi for få måneder siden ikke kjente til. Dette har påvirket mange, også karrieremessig. Karriereveiledning vil for mange være nødvendig for å kunne orientere seg på et arbeidsmarked med stor omstilling og raske endringer, og jeg er glad for å kunne bidra!

Jeg har valgt en problemstilling som kan knyttes til eget arbeidsområde. I mitt arbeid som rådgiver ved NAV Hjelpemiddelsentral treffer jeg synshemmede som er utrolig dyktige i sitt arbeid, og det har vært spennende å fordype seg i jakten på suksessfaktorer. En stor takk til informantene i denne undersøkelsen. De har delt sine erfaringer, og denne masteroppgaven hadde ikke vært mulig uten. Takk!

En stor takk til min arbeidsgiver, NAV Hjelpemiddelsentral Agder, Avdeling Kristiansand. Jeg setter stor pris på å ha en arbeidsgiver som ser verdien av å utvikle kompetansen, og som legger til rette for dette. Takk til kollegaer som har bidratt på sitt vis. Spesielt Vera Bartok som alltid har troa på meg, og Heidi Sårheim som gitt innspill på både fag og språk. Takk også til Fagsenteret i Hjelpemidler og Tilrettelegging for god hjelp. «Ingen er god alene», og jeg er stolt og takknemlig for å jobbe i NAV med så mange flotte kollegaer.

Takk til forelesere og medstudenter på Universitetet i Sør-Øst Norge. Faglige diskusjoner gjennom fire år bidratt til at min horisont er betydelig utvidet. Janne og Heidi, hadde ikke vært det samme uten dere! Takk for hyggelige stunder med «Kristiansandpigane»

En stor takk også til biblioteket ved Campus Drammen. Jeg har fått god hjelp til å ferdigstille oppgaven, og det hadde ikke vært en eneste referanse uten masse tålmodighet fra bibliotekarene. Jeg ble «venn» med End Note til slutt.

Sist men ikke minst, takk til familien – Rune, Julie Elise, Thomas August og mamma Ranveig. Det tar tid å skrive en masteroppgave, og jeg er takknemlig for tålmodighet og heiarop.

Masterstudiet og masteroppgaven er nå ferdig. Fagfeltet fortsetter å utvikle seg, og jeg gleder meg til å følge med videre.

Flekkerøy 20.05.2020

Christina Elefsen

## 1.0 Innledning

I Norge er begrepet «arbeidslinja» en sentral del av sosialpolitikken. Velferdsytelser utformes slik at arbeid velges fremfor offentlige trygdeytelser. Arbeid, og ikke offentlig støtte skal være førstevalget for flest mulig. Dette beskrives i Velferdsmeldingen med at velferdsordninger skal støtte opp målet om arbeid til alle. Det beskrives at de sosiale stønadsordningene må motivere til arbeid (Sosial-og helsedepartementet, 1994).

Arbeidslivet i Norge er i omstilling. NAVs omverdensanalyse fra 2019 slår fast at en allerede høy omstillingstakt i arbeidslivet forventes å øke på grunn av digitalisering, globalisering og klimautfordringer. Hyppigere jobbskifter og behov for å oppdatere kompetansen er forventet (Arbeids-og velferdsdirektoratet, 2019). Omverdensanalysen presenterer også at det er forventet både langsommere befolkningsvekst og redusert årlig innvandring frem mot 2030. Dette kombinert med at befolkningen blir eldre vil føre til et press på arbeidsstokken for å finansiere velferdsordninger. Dette innebærer at størsteparten bør være i inntektsgivende arbeid. Arbeidslinja vil være samfunnsøkonomisk viktig også i fremtiden

Finansiering av offentlige velferdsgoder er i stor grad avhengig av hvor mange som har inntektsgivende arbeid og hvor mange som står utenfor. I rapporten «NAV - ytelsene frem mot 2060» beskrives det at velferdsordningene gjennom NAV utgjør over en tredjedel av bruttonasjonalbudsjettet (Arbeids-og velferdsdirektoratet, 2018). Alderspensjon vil utgjøre en stor andel av dette. En aldrende befolkning vil gjøre finansieringsbyrden større for den delen av befolkningen som er i arbeidsfør alder. Det betyr at flest mulig i arbeidsfør alder må ha inntektsgivende arbeid slik at velferdsordninger kan opprettholdes. Dette innebærer også å sysselsette personer med ulike funksjons- utfordringer, som f.eks. nedsatt syn slik denne forskningen vil fokusere på. Velferdsordninger skal gi trygghet og forutsigbarhet, men må ikke utformes slik at det blir økonomisk gunstig å stå utenfor arbeidsmarkedet.

Oppsummert kan man si at antall personer med trygd og pensjon øker, andel i arbeidsfør alder synker og olje- og gass inntekter forventes også å bli redusert. Dette medfører et økt fokus på å redusere frafall i arbeidsmarkedet samt øke sysselsettingsgraden og arbeidsinkludering også ut fra et samfunnsøkonomisk ståsted.

## 1.1 Formål med oppgaven

Formålet med denne oppgaven er å synliggjøre og få mer forskningsbasert kunnskap om arbeidsinkludering for synshemmede og se nærmere på hvilken rolle NAV kan ha i denne prosessen. Hvordan NAV kan bidra som en positiv samhandlingsaktør i arbeidet med å øke synshemmedes muligheter på arbeidsmarkedet. NAV har som visjon «Vi gir mennesker muligheter» og fokus i denne oppgaven vil være å knytte denne visjonen tett opp mot synshemmede og arbeidsinkludering (NAV, 2013). Søkelyset vil rettes mot hvilke tiltak og muligheter NAV har for å være en samhandlingsaktør i prosessen mot arbeid for denne spesifikke gruppen. Arbeidsinkluderingspolitikk med arbeidslinja står som er tydelig prinsipp i norsk politikk og forvaltning (Øverbye & Stjernø, 2012). Jeg ønsker å se nærmere på hvordan synshemmede selv opplever dette i samhandlingen med NAV.

Jeg har også et ønske om å øke min egen kompetanse på feltet arbeidsinkludering for synshemmede, da dette er en viktig del av mine arbeidsoppgaver som rådgiver på NAV Hjelpemiddelsentral. Min personlige erfaring er at NAV sin kunnskap, ressurser og kompetanse om gode løsninger som sikrer arbeidsdeltakelse for denne gruppen er noe avgrenset.

## 1.2 Oppbygging av oppgaven

Fagbokforlaget har utgitt boka «en enklere metode – veiledning i samfunnsvitenskapelig forskningsmetode» (Larsen, 2017). Denne boka inneholder eksempel på hvordan man kan gjennomføre et forskningsprosjekt, slik en masteroppgave er. Boka presenterer syv faser i forskningsprosesser. Jeg opplever at dette er en hensiktsmessig og strukturert inndeling som gjør at besvarelsen blir oversiktlig og enkel for leseren. Dette gir også en god disposisjon for besvarelsen, og jeg velger da å benytte meg av denne som mal for denne oppgaven.

	<b>Faser</b>	<b>Hva vi gjør</b>
<b>1</b>	Valg av tema og problemstilling	Finne ut hva en vil undersøke
<b>2</b>	Bestemme utvalg og variabler/kategorier	Velge ut hvem som skal være med i undersøkelsen, og hva en vil undersøke nærmere
<b>3</b>	Innsamling av data	Gjøre datainnsamlingen
<b>4</b>	Bearbeiding av data	Bearbeide dataene slik at de er klare til analyse
<b>5</b>	Analyse av data	Forenkle og sammenfatta dataene
<b>6</b>	Tolkning av resultater	Funne ut hva dataene forteller
<b>7</b>	Utarbeiding av rapport	Skrive rapporten

(Larsen, 2017, s. 18)

### 1.3 Begrepsbruk

I det følgende vil jeg søke å tydeliggjøre og avklare sentrale begreper knyttet til intervjuguide og problemstilling. Jeg starter med å gjøre rede for begrep knyttet til synshemming for deretter å se nærmere på organiseringen av NAV og begrep hentet fra NAV-verden.

#### 1.3.1 Synshemming

Betegnelse *synshemming* og *synshemmet* er upresise begrep. De refererer likevel til at synshemming har sammenheng med redusert synsfunksjon, oftest i form av svekket skarpsyn (synsstyrke/visus) og mer sjeldent i form av redusert sidesyn / synsfelt (Store medisinske leksikon, 2019). I hvilken grad man er synshemmet defineres ut fra visus/ synsskarphet og synsfelt. Faktorer som synsstyrke, belysning, alder og helsesituasjon vil også kunne ha betydning.

WHO's kategorisering av synshemmede, i henhold til ICD-10 er benyttet som grunnlag for utvelgelse av informanter. Denne benyttes også av Norges blindforbund.

1. Moderat synssvekkelse (tidl. svaksynt): Når visus på det beste øye er mindre enn 6/18 (0,33) og til og med 6/60 (0,1).

2. Alvorlig synssvekkelse (tidl. sterkt svaksynt): Når visus på det beste øye er mindre enn 6/60 (0,1) og til og med 3/60 (0,05) (fingertelling 3 m.).
3. Blind kategori 3: Når visus på det beste øye er mindre enn 3/60 (0,05) (fingertelling 3 m.) og til og med 1/60 (0,02) (fingertelling 1 m). Blind kategori 3 foreligger også når synsfeltet er mindre enn 10 grader i radius (20 grader i diameter) selv om visus er bedre enn 3/60 (0,05).
4. Blind kategori 4: Når visus på det beste øye er mindre enn 1/60 (0,02) (fingertelling 1 m.) og minimum lik eller bedre enn lyssans.
5. Total blind: Når det ikke er lyssans, også kalt amaurose.

Kategori 9 Ubestemt, uspesifisert: Benyttes ved et alvorlig synsproblem av en type som ikke omfattes av kriteriene for klassifisering i noen av de 5 vanlige kategoriene (Blindeforbundet, 2019).

Når det gjelder informanter i denne forskningen har jeg valgt å konsentrere meg om svaksynte og blinde. Jeg har benyttet meg av WHO sine kategorier, altså kategori 2 svaksynt og blind kategori 3,4 og 5.

### 1.3.2 Organisering NAV

NAV er organisert under Arbeids- og velferdsdirektoratet, og har ca. 19000 medarbeidere fordelt på ulike enheter. Det er tre ulike styringslinjer

- Arbeids- og tjenestelinjen
- Ytelseslinjen
- Økonomilinj

Denne forskningen har fokus på arbeids- og tjenestelinjen der NAV lokal og NAV Hjelpemiddelsentral er organisatorisk plassert.

- NAV Hjelpemidler og tilrettelegging

NAV Hjelpemidler og tilrettelegging er, i tillegg til å være et ressurs- og kompetansesenter, «en NAV enhet som legger til rette slik at personer med ulike former for funksjonsnedsettelse kan mestre hverdag og jobb og ha et aktivt, selvstendig liv.

Individuell tilrettelegging skjer ved hjelp av opplæring, rehabilitering, tilpasning av hjelpemidler, personlig assistanse og andre støttetiltak» (NAV, 2019j). Det er Hjelpemiddelsentraler i hvert fylke. NAV Hjelpemiddelsentral er en del av 2. linjetjenesten i NAV.

Arbeidsrettet veiledningstjeneste er en del av tjenestetilbudet til Hjelpemiddelsentralen, og har som hovedoppgave å bistå brukere med sansetap (syn- hørsel- og kognisjonsvansker) og lokale

NAV-kontor med karriereveiledning, tilrettelegging, informasjon og hjelpemidler for å komme i arbeid eller beholde arbeid (NAV, 2018a). NAV Hjelpemiddelsentral er pålagt å ha stort fokus på arbeidslivssaker. Saker som vedkommer arbeidsliv har svært høy prioritet.

- NAV-kontor / NAV lokal

NAV lokal referer til partnerskapsavtale med NAV, og ivaretar både kommunale og statlige oppgaver (NAV, 2019j). Dette er 1. linjetjenesten til NAV, og vil være her man som regel her man henvender seg med spørsmål omkring arbeid.

### 1.3.3 Karriereveiledning

Det finnes mange definisjoner av karriereveiledning. Jeg velger å benytte OECDs definisjon, som er oversatt til norsk av Kompetanse Norge. Dette er en definisjon som er mye brukt og som beskriver karriereveiledningsaktiviteter på en utfyllende måte:

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 høyskoler, i opplæringsinstitusjoner 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, veiledningssamtaler, karriereutviklingskurs og -programmer (for å hjelpe personer til å utvikle selvbevissthet, bevissthet om muligheter og karrierehåndteringsferdigheter), smakebitkurs (for å sammenligne alternativer før valg), jobbsøkerkurs og hjelp i overgangsfaser (Kompetanse Norge, 2016).

Karriereveiledning kan utføres på en rekke måter som for eksempel gjennom individuelle samtaler, gruppeveiledning eller digitalt. Alle karriereveiledningsaktiviteter legges til grunn i besvarelsen; altså både et bredt og et smalt perspektiv.

### 1.3.4 Karriereorientert veiledning i NAV

NAV er en sentral aktør på karriereveiledningsfeltet, og i den arbeidsrettede brukeroppfølgingen vil dette være en sentral del. NOU 2016:07 Norge i omstilling - karriereveiledning for individ og samfunn fremhever at en stor del av arbeidsstyrken vil oppleve overganger, både mellom arbeid og utdanning og mellom arbeidsforhold (Kunnskapsdepartementet, 2016).

I disse overgangen kan det være behov for bistand, og NOU 2017:07 legger vekt på at arbeidsrettet veiledning og oppfølging fra NAV vil bli enda viktigere for å bistå arbeidsledige og utsatte grupper inn i arbeid.

Det legges også vekt på at karriereveiledning i tilknytning til NAV vil være et særlig relevant virkemiddel i følgende overganger:

- Fra passivitet til aktivitet
- I forbindelse med arbeidsledighet
- I forbindelse med omstillinger knyttet til permitteringer
- I forbindelse med nedsatt arbeidsevne knyttet til helserelaterte utfordringer

(Kunnskapsdepartementet, 2016 s 177).

Her nevnes det altså at karriereveiledning er et særlig relevant virkemiddel for personer med helserelaterte utfordringer tilsvarende målgruppen i denne undersøkelsen.

Ved utviklingen av det interne opplæringsmaterialet i NAV kalt Veiledningsplattformen, ble det tydeliggjort et skille mellom karriereveiledning og karriereorientert veiledning (NAV, 2016).

Dette skillet blir beskrevet i NOU 2016:07 og beskriver at veiledningen i NAV er konsentrert om å legge til rette for raskeste vei til arbeid innenfor NAVs regelverk. Dette i motsetning til karriereorientert veiledning som har i seg elementer av karriereveiledning sett i sammenheng med rammer, regelverk og samfunnsoppdrag. Denne kompleksiteten vil drøftes nærmere i kap.8.

### 1.3.5 Tiltak og virkemidler NAV

NAV har ulike tiltak og virkemidler, og det vil være nødvendig med en presentasjon av et utvalg tiltak da disse vil være sentrale i både intervju og analyseprosessen videre.

- Opplæring

NAV har opplæringstiltak for de som trenger kvalifisering for å kunne få eller beholde jobb. Hensikten er at man skal bli kvalifisert for ledige jobber. Dette kan skje gjennom AMO kurs, yrkesrettet opplæring eller høyere utdanning (NAV, 2019i).

- Avklaring

Avklaringstiltaket benyttes dersom det er behov for å kartlegge og vurdere arbeidsmuligheter, bistandsbehov og kompetanse: Det kan i tillegg inneholde karriereveiledning og arbeidsutprøving. NAV benytter eksterne leverandører til gjennomføring av dette tiltaket (NAV, 2018b).



- Oppfølgingstiltak

Oppfølgingstiltak benyttes dersom det er nødvendig med støtte eller veiledning for å finne eller beholde en jobb. Dette kan være arbeidstrening med en mentor på arbeids- eller studieplassen i form av en kollega som frikjøpes. Det kan også være eller støtte fra en veileder dersom man har behov for omfattende bistand (NAV, 2019h).

- Mentor

Mentor er et tilskudd fra NAV for å frikjøpe en kollega/medstudent. Benyttes blant annet i arbeidstrening/studier for å gi ekstra praktisk bistand, veiledning eller opplæring (NAV, 2019f).

- Arbeid/utdanningsreiser

Transporttiltak som kan benyttes i en arbeids- eller utdannings situasjon for å komme seg til og fra arbeidsplass eller utdanningsinstitusjon dersom bruker har varige forflytningsvansker og ikke kan benytte offentlig kommunikasjon. Denne ordningen dekker kostander til drosje (NAV, 2019a).

- NAVs tilpasningskurs

Ved omfattende syn eller hørselsvansker er det mulig å delta på tilpasningskurs på ulike ressursentre som drives av likepersonsapparatet og interesseorganisasjoner. Kursene er finansiert av NAV. Målet er å fungere bedre i arbeids- og dagliglivet. (NAV, 2020a).

- Funksjonsassistanse

Synshemmede kan benytte seg av denne ordningen for å skaffe seg eller beholde arbeid. Utgifter til assistent som kan utføre praktisk hjelp og ledsaging ved utførelse av arbeidsoppgaver, dekkes av NAV (NAV, 2019b).

- Lese- og sekretærhjelp

Dersom synshemmede har behov for hjelp til å lese skriftlig materiale eller til nødvendig skrivearbeid, kan assistanseordningen lese- og sekretærhjelp benyttes. NAV dekker da utgifter til assistent (NAV, 2019e).

- Lønntilskudd

Økonomisk virkemidler som har til hensikt å øke mulighetene for å komme i arbeid, Arbeidsgiver får da refundert deler av lønnskostnadene fra NAV, enten som et midlertidig eller som et varig tiltak (NAV, 2019l).

- Hjelpemidler

For synshemmede finnes det en rekke hjelpemidler som kan bidra til å redusere praktiske utfordringer. Hjelpemidler dekkes i all hovedsak av Folketrygden gjennom utlån til den enkelte (NAV, 2014).

## 2.0 Tema og problemstilling

Jeg vil i det følgende beskrive valg av tema, problemstilling og forskningsspørsmål. Jeg vil begrunne dette både ut fra personlige motivasjonshensyn, samfunnsinteresse og ut fra et samfunnsøkonomiske perspektiv.

### 2.1 Valg av tema

Jeg er interessert i arbeidsinkludering og faktorer som kan påvirke dette. Deltakelse i arbeid er viktig for den enkelte og samfunnet, og er en arena for både mening og mestring. I tillegg blir arbeid vurdert som viktig for å sikre velferd, sosial deltakelse, økonomisk selvstendighet og generelt økt livskvalitet.

Min arbeidsplass, NAV Hjelpemiddelsentral, er opptatt av arbeidsinkludering. Nettopp dette gjør tematikken ekstra relevant for meg. NAV Hjelpemiddelsentral har i sine prioriteringer og sin strategiske retning uttalt følgende:

- Vi er eksperter på hva som gir personer med nedsatt funksjonsevne muligheter
- Våre tjenester gjør Norge ledende på arbeidsinkludering

(NAV Hjelpemiddelsentral, 2018).

Dette uttalte målet vil ha en klar innvirkning på mine arbeidsoppgaver. I min rolle som rådgiver er det av stor betydning å ha tilstrekkelig kompetanse om hva som gir personer med nedsatt funksjonsevne muligheter, og hva som kan bidra til arbeidsinkludering både for synshemmede og andre utsatte grupper.

I mitt arbeid som rådgiver treffer jeg mange som opplever utfordringer med å få innpass på arbeidsmarkedet eller fungere i den jobben de allerede har på grunn av helsesituasjonen, og dette har medført at jeg ønsker å lære mer om temaet. Arbeidsinkludering er et gjennomgående tema i alle mine arbeidsoppgaver. Min motivasjon for valg av emnet har også sammenheng med et ønske om personlig utvikling. Det å kunne møte synshemmede med en større forståelse av hvordan NAV kan være en samhandlingsaktør som bidrar positivt til arbeidsinkludering er for meg viktig. Mine erfaringer fra dette arbeidet har ført til en undring over hva det er som gjør

arbeidsdeltakelse for denne gruppen ekstra utfordrende, samt hvilken påvirkning NAV har på denne prosessen.

NAV har uttalt at det både for denne gruppen og mer generelt er nødvendig med høyere arbeidsdeltakelse og snu utviklingen av uføretrygd. Dette gjør det også til et samfunnsaktuelt tema. Regjeringen har lansert «Inkluderingsdugnaden» og økt fokus på arbeidsinkludering (Regjeringen, 2019). Jeg opplever derfor at valg av tema og problemstilling absolutt er av samfunnsaktuell interesse. Arbeidslinja står sterkt i Norge slik at problemstillingen kan forankres i aktuell teori om arbeidsinkludering (Johansson et al., 2011).

Personer med ulike typer synsutfordringer er en av de gruppene jeg arbeider med til daglig. Tidligere undersøkelser viser at denne gruppen har en lavere arbeidsdeltakelse enn befolkningen for øvrig og spesielt unge synshemmede blir nevnt som en gruppe som er tydelig representert i uførestatistikken (Blindeforbundet, 2018b). En nylig publisert undersøkelse fra NORCE - “Mangfold på arbeidsplassen” beskriver at arbeidsgivere vurderer synshemmede lavest med tanke på mulig ansettelse (NORCE, 2019).

Dette gjør at synshemmede er en gruppe som kan oppleve store utfordringer med å få innpass på arbeidsmarkedet. Det vurderes da som ekstra relevant å ha mer kunnskap om suksesskriterier for at denne gruppen kan øke sin arbeidsinkludering.

Det er mange viktige faktorer som er sentrale når det kommer til arbeidsinkludering. Hva slags ressurser og holdninger den synshemmede har selv vil være en viktig faktor i sysselsettingsprosessen. Det samme gjelder arbeidsgivere og deres holdninger, ressurser og tilnærming vil også være helt avgjørende i denne prosessen. Jeg velger i denne besvarelsen imidlertid å konsentrere meg om annen viktig aktør, NAV. Mange synshemmede vil, på et eller annet tidspunkt i prosessen mot arbeid, ha kontakt med NAV. Jeg er nysgjerrig på nettopp NAV sin rolle, bidrag og oppfølging i denne prosessen. Hva opplever de synshemmede har vært et viktig bidrag fra NAV i prosessen mot ordinært arbeid?

## 2.2 Problemstilling

Utarbeidelse av problemstillingen innebærer at jeg må gjøre en tydelig avgrensning og konkretisering. Temaet er arbeidsinkludering og synshemmede, men for å få en god problemstilling må dette avgrenses ytterligere. Jeg ønsker en problemstilling som er utformet på en slik måte at det kommer tydelig frem hva undersøkelsen handler om. Jeg ønsker at problemstillingen konkret beskriver hvem undersøkelsen handler og hva som skal undersøkes.

Problemstillingen i denne besvarelsen blir da hvordan opplever synshemmede samhandlingen med NAV i prosessen mot arbeid? Jeg ønsker å ha fokus på å identifisere suksessfaktorer som NAV vil kunne ha nytte av i det fremtidige oppfølgingsarbeidet med denne gruppen. Jeg ønsker å fokusere på å kartlegge de “gode grepene” synshemmede opplever at NAV har gjort, og *ikke* primært hva i oppfølgingen som oppleves som mangelfull.

Med bakgrunn i dette er problemstillingen følgende formulert:

### **Hvilke erfaringer har synshemmede med NAV og arbeidsinkludering?**

Forskningsspørsmålene er

- **Hva opplever synshemmede selv er suksesskriterier i NAVs inkluderingskompetanse?**
- **Hvordan kan NAV bidra til å øke andelen synshemmede som er i ordinært lønnet arbeid?**

Arbeidsinkludering er et tema som egner seg godt for mange ulike avgrensinger, og jeg har vurdert andre innfallsvinkler som å kartlegge hvor viktig egen motivasjon er eller arbeidsgiveres betydning. Jeg velger å konsentrere meg om NAV som samhandlingsaktør ettersom jeg her står overfor en påvirkningsmulighet gjennom presentasjon av resultater og at det i tillegg finnes lite tilgjengelig informasjon om hvordan NAV arbeider spesifikt med denne gruppen.

## **3.0 Tidligere forskning og aktuell litteratur**

Det er en stadig økende andel av befolkningen i yrkesaktiv som står utenfor arbeidslivet. Dette medfører økt fokus og mer forskning om temaet. Det er derfor hensiktsmessig å redegjøre for tidligere forskning og aktuell litteratur, og plassere temavalg og problemstilling i lys av dette. Jeg vil i det følgende beskrive generell litteratur om arbeidsinkludering, men også mer spesifikt om NAV og målgruppen.

### **3.1 Inkluderingskompetanse**

Arbeidsmarkedspolitikken har endret karakter de siste årene og man kan si at det har vært et tydelig paradigmeskifte. Denne utviklingen blir beskrevet i boka Inkluderingskompetanse - ordinært arbeid som mål og middel (Spjelkavik & Frøyland, 2014). Her vises det til at tilnærming og tiltak tidligere har vært preget av en metodikk som vektlegger en gradvis tilnærming til arbeidslivet, “train then place.” Arbeidssøkere med bistandsbehov har fått tilbud om arbeidsmarkedstiltak i skjermede virksomheter. Her har fokus vært en gradvis tilnærming til arbeidsliv og at en treningsfase skal styrke den enkeltes konkurransevne på arbeidsmarkedet.

Dette blir ofte kalt tiltakskjeding eller en trappetrinnsmodell. Tanken er at arbeidssøkeren skal bli mer jobbklar. Det vises videre til at selv om ulike arbeidsforberedende tiltak er dominerende er det svært moderate effekter av dette.

I lys av dette har fokus blitt endret mot å bruke det ordinære arbeidsliv som arena for arbeidsinkludering. Uttrykket “place and train” illustrerer tankegangen. Arbeidssøkere med bistandsbehov bruker ordinære arbeidsplasser som en arena for å tilegne seg nødvendig kompetanse, *uten* en treningsfase i forkant.

Denne metodikken har et spesielt søkelys på støtteapparatets inkluderingskompetanse og vurderer dette til å være et avgjørende punkt. «Hovedutfordringen for arbeidsdeltakelse er ikke trekk eller egenskaper med brukeren, men støtteapparatets bistandskompetanse» (Spjelkavik & Frøyland, 2014, s. 39). Her benyttes begrepet bistandskompetanse som er tilsvarende begrepet inkluderingskompetanse som blir benyttet i NAVs veiledningsplattform. (NAV, 2016). I det følgende vil det benyttes begrepet inkluderingskompetanse.

Det kan ikke forventes at ordinære bedrifter har den kompetanse som er nødvendig for å inkludere arbeidssøkere med mer omfattende bistandsbehov, og støtteapparatet må ha kompetanse om hvordan ordinære arbeidsplasser kan benyttes også for denne målgruppen.

Det ligger i dette at vi ikke kan forutsette eller forvente at ordinære virksomheter i utgangspunktet har den kompetansen som trengs for å inkludere arbeidssøkere med omfattende støttebehov. Erfaringsmessig står og faller denne type inkluderingsforløp dermed på støtteapparatets oppfølgingsevne (Spjelkavik & Frøyland, 2014 s.39).

Dette har vært et avgjørende punkt i utvelgelse av tema og problemstilling. Jeg ønsker å få mer kunnskap om hvordan NAV jobber i dette perspektivet med synshemmede, og jeg har da valgt en problemstilling som har fokus på hvordan synshemmede opplever NAVs oppfølging mot et lønnet arbeid. Hvordan opplever synshemmede støtteapparatets – altså NAVs inkluderingskompetanse?

### 3.2 Inkluderingskompetanse i NAV - Veiledningsplattformen.

Jeg har valgt å spisse problemstillingen mot NAVS inkluderingskompetanse. Denne kompetansen har de siste årene fått økt oppmerksomhet også internt i NAV. Arbeids- og Velferdsdirektoratet har utarbeidet en kompetanseopplæring til bruk i NAV. Denne kalles Veiledningsplattformen og inneholder ulike moduler der inkluderingskompetanse står sentralt (NAV, 2016). Denne legger til grunn at alle som jobber i NAV skal jobbe etter prinsipper om inkluderingskompetanse.

Veiledningsplattformen definerer inkluderingskompetanse som: «Kunnskap, ferdigheter og holdninger i å støtte arbeidssøkere og arbeidsgivere slik at personer med bistandsbehov kan delta i det ordinære arbeidslivet». (NAV, 2016)

Denne modulen i Veiledningsplattformen beskriver at målet er å styrke og utvikle inkluderingskompetansen i NAV slik at brukere skal få mulighet til å få/mestre en jobb i ordinært arbeidsliv. Dette innebærer å støtte både arbeidsgivere og brukere med bistandsbehov. En avgjørende faktor vil da være at arbeidsrelasjonen skal følges opp over tid, også etter ansettelse.

NAV viser i Veiledningsplattformen til seks prinsipper for inkluderingskompetanse i NAV.

1. De fleste ønsker å jobbe, hvis de tror de kan få det til
2. Alle kan jobbe noe, gitt riktig støtte
3. Arbeidssøkers ønsker, behov og ressurser skal være utgangspunkt for jobbmatch
4. Ordinært arbeid skal alltid vurderes før bruk av tiltak
5. En relasjonell forståelse av funksjons- og arbeidshindringer
6. Oppfølging og tilrettelegging skal tilpasses individuelle behov både hos arbeidsgiver/arbeidstaker og gis også etter at arbeidsforholdet er etablert

(NAV, 2016)

Min forskning knyttet til arbeidsinkludering av synshemmede vil sees i lys av NAVs prinsipper om inkluderingskompetanse. Jeg vil benytte meg av disse punktene i intervjuguiden, og vil ha fokus på hvilke tilbakemeldinger synshemmede selv gir på spørsmål om hva som har vært viktig for å bli inkludert i ordinært arbeid. Jeg vil også bruke punktene for inkluderingskompetanse i analyse- og drøftingsdelen. Opplever synshemmede at prinsippene om inkluderingskompetanse har vært viktige for å komme i arbeid?

### 3.3 Arbeidsmarkedet og synshemmede

Jeg ønsker også å se temavalg og problemstilling i lys av forskning, litteratur og statistikk om synshemmedes situasjon på arbeidsmarkedet. Hva er status på arbeidsmarkedet, både generelt og for synshemmede spesielt?

NAV utarbeider årlig en omverdensanalyse og dette er en av flere rapporter som blant annet beskriver utviklingen på arbeidsmarkedet. Omverdensanalysen for 2019 tar for seg de viktigste samfunnstrendene som man antar vil påvirke arbeids- og velferdsområdet fram til 2030 (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2019). Analysen ser også på hvilke konsekvenser dette kan få for NAV. Når det gjelder arbeidsmarkedet trekkes raskere omstillingstakt frem som et sentralt poeng. Her

blir også viktigheten av høy yrkesdeltakelse understreket, i tillegg til tiltak for økt inkludering av utsatte grupper i arbeidslivet. Synshemmede vil da være en av disse utsatte gruppene.

En annen relevant undersøkelse i denne sammenhengen er Arbeidskraftundersøkelsen fra Statistisk sentralbyrå (2019). Denne gir informasjon om hvor stor andel av befolkningen som er sysselsatte og arbeidsledige. Her beskrives tilknytningen til arbeidsmarkedet for ulike befolkningsgrupper. Arbeidsstyrken, altså andelen av befolkningen mellom 15-75 år som er i arbeid er pr juni 2019, er på 70.4 % ifølge Arbeidskraftundersøkelsen. Denne viser også at 43.8 % av funksjonshemmede er i arbeid, og at sysselsettingen blant funksjonshemmede har holdt seg stabil over flere år. (oppdatert pr 03.09.19) På lik linje som resten av befolkningen, har det vært en viss nedgang i arbeidsledigheten de siste årene.

Når det gjelder synshemmedes arbeidsdeltakelse viser en undersøkelse utført av Opinion for Blindeforbundet at mange unge synshemmede opplever at NAV motiverer til uføretrygd allerede i ung alder. (Blindeforbundet, 2018b) Undersøkelsen viser at  $\frac{1}{3}$  av synshemmede under 36 år har uføretrygd. Nesten halvparten av disse søkte om uføretrygd da de var 20 år eller yngre.

Om vi ser dette i lys av et av NAVs prinsipper om inkluderingskompetanse «alle kan jobbe noe, gitt riktig støtte» er dette spennende tematikk å undersøke nærmere.

Undersøkelsen fra Blindeforbundet viser også at samtlige informanter har vært i kontakt med NAV om arbeid, utdanning og /eller uførhet. Det å få kunnskap om hva synshemmede selv vurderer som viktig i samhandlingen med NAV er av stor interesse. Undersøkelsen forteller oss at blant 8 av 10 som har hatt arbeidsrettede tiltak fra NAV, dominerer tiltaket arbeidspraksis med 30%. Undersøkelsen viser videre at på spørsmål om bruk av tiltakene hjelpemidler/tilrettelegging og funksjonsassistanse svarer henholdsvis 19 % og 7% ja. Dette er tiltak som jeg i mitt daglige arbeid på NAV Hjelpemiddelsentral har erfaring med at kan være svært viktige brikker for å komme i arbeid. I min samhandling med lokale NAV kontor ser jeg derimot at kompetansen om og bruken av disse virkemidlene ikke like kjent. I intervjuguiden er dette et av flere tema jeg ønsker å se nærmere på. Har f.eks. disse virkemidlene blitt vurdert i løpet i prosessen på vei mot arbeid?

### 3.4 Andre forskningsrapporter

Da arbeidsmarkedet i dag preges av raske endringer og de nevnte paradigmeskiftene i NAV velger jeg å legge begrenset vekt på rapporter som er offentliggjort for flere år siden og som derfor ikke har så stor relevans for situasjonen i dag. Jeg avgrenser derfor min henvisning til forskning og undersøkelser av nyere dato.

Jeg har utført litteratursøk i utenlandsk forskning og litteratur. Dette er ilagt begrenset betydning da problemstillingen har fokus på NAVs bistandskompetanse. Andre land har andre velferdsordninger slik at det i all hovedsak er norsk forskning og litteratur som er vurdert som hensiktsmessig å benytte.

Forskningsmateriale som omhandler synshemming og arbeidsinkludering er svært begrenset. Det innebærer at ved litteratursøk om temaet er det lite materiale tilgjengelig som spesifikt omhandler synshemmede. Derimot ser det ut til å være publisert mer forskning som har fokus på arbeidsinkludering generelt. Jeg har gjort en utvelgelse av aktuelt forskningsmateriale som kan belyse problemstillingen, og dette vil jeg nå redegjøre for i det følgende.

SINTEF utarbeidet i 2014 RAPPORTEN «Med jobb i sikte» - en studie av hva som påvirker synshemmedes yrkesdeltakelse og mulighetsrom i arbeidslivet. Denne ble utarbeidet på oppdrag fra NHO og Blindeforbundet (SINTEF, 2014) og blir sentral i det videre arbeidet mitt. Denne har jeg blitt anbefalt av Blindeforbundet som en viktig kilde til informasjon om målgruppen. Jeg velger å se min forskning blant annet i lys av denne da dette er en av de nyeste rapportene innen fagområdet.

Denne studien fremhever fire dimensjoner for at synshemmede skal lykkes i arbeidslivet. Dette ønsker jeg å trekke med meg videre i min forskning både for å vurdere om NAVS oppfølgingsarbeid kan sees i sammenheng med disse punktene og om dette kan være suksesskriterier i fremtidige inkluderingsarbeid for synshemmede.

### 1. Kommunikasjon og åpenhet

Det blir vektlagt at allerede fra den første kontakten med mulige samhandlingspartnere og arbeidsgivere er viktigheten av god kommunikasjon og åpenhet om synshemming. Dette vil kunne korrigere eventuelle fordomsfulle antakelser hos arbeidsgiver, og fjerne usikkerhet hos kollegaer.

Jeg ønsker å vurdere kommunikasjon og åpenhet i sammenheng med rapporten som er utgitt av NORCE (2019). Her blir arbeidsgivere karakterisert som viktige portvoktere inn til arbeidslivet. Arbeidsgivere (ledere og medarbeidere) ble bedt om å vurdere hvor godt fiktive arbeidssøkere ville passe inn på deres arbeidsplass. Synshemmede er en av disse gruppene som arbeidsgivere blir bedt om å vurdere. Rapporten viser en klar skepsis mot å rekruttere personer med synshemming. Synshemming er rangert nederst blant ulike grupper det er ønskelig å inkludere inn i arbeidslivet. Dette er helt klart en utfordring for dem det gjelder. Det vil da være ekstra interessant å kartlegge hva synshemmede som selv er i arbeid forteller om dette.

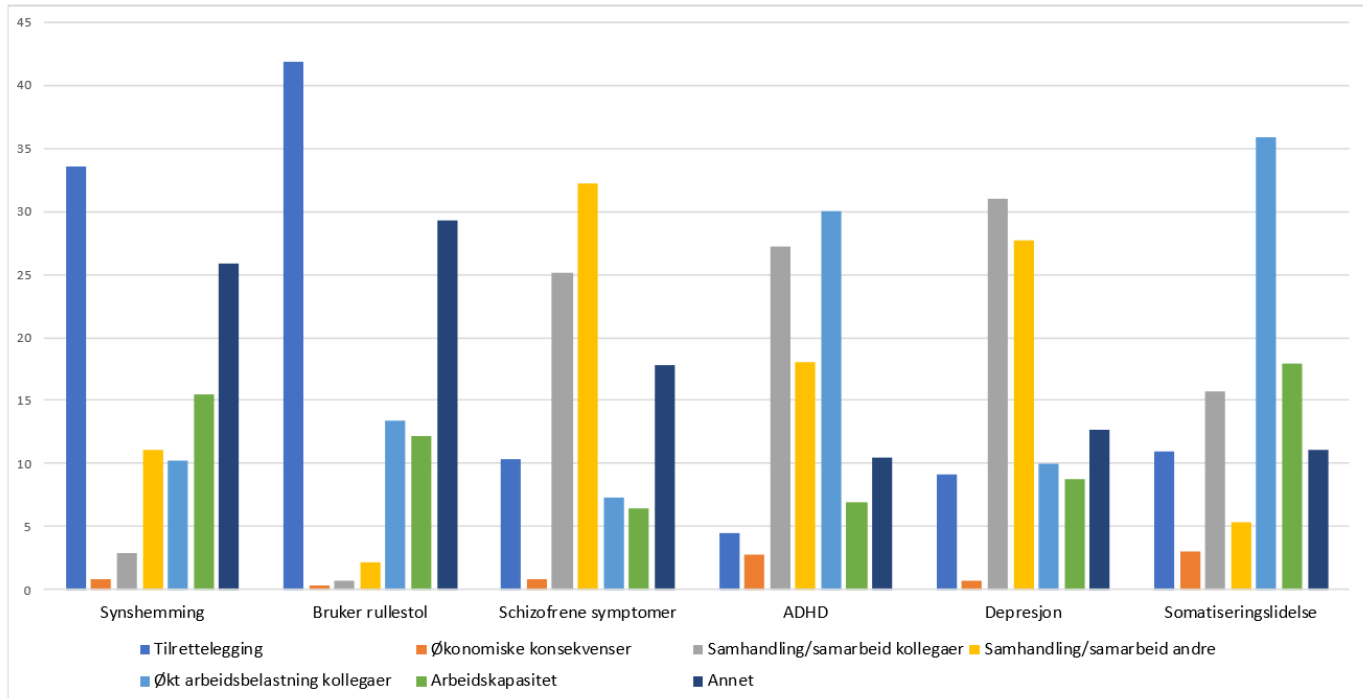


<b>Case</b>	<b>Gjennomsnitt</b>	<b>Erfaring med</b>
Integrert minoritet	4.55	57%
Hørselshemming	3.75	44%
Nylig ankommet immigrant	3.44	58%
Alenemor	3.42	76%
Depresjon	2.94	53%
Somatiseringslidelse	2.83	46%
Bruker rullestol	2.74	18%
ADHD	2.72	50%
Schizofrene symptomer	2.53	12%
Synshemming	2.20	8%

(NORCE, 2019, s. 12, Utdrag fra tabell 2). Gjennomsnitt hele utvalget, som svar på spørsmålet «hvor godt ville (aktuell case) passet inn på din arbeidsplass? Skal 1-5, hvor 1= svært dårlig og 5= svært godt

NORCE rapporten beskriver videre en analyse, en såkalt «barriereprofil» som illustrerer hva som ligger bak en antakelse om at arbeidssøkeren ikke vil passe inn.

Figur 3. Barriereprofil for vignett-karakterer som fikk nøytrale eller negative gjennomsnittsskårer.



(NORCE, 2019 s. 14).

Behov for tilrettelegging er det som scorer høyest når det gjelder synshemming. I intervjuguiden vil dette være et av kartleggingspunktene for å få mere kunnskap om hva slags tilrettelegging som har vært nødvendig for å komme i arbeid. Man kan videre se at økonomiske konsekvenser scorer lavt blant alle grupper.

SINTEF rapporten «Med jobb i sikte» vektlegger at åpenhet i relasjonen mellom NAV ansatte og synshemmede vil gjøre samhandlingen bedre. I tillegg vil NAV- ansatte øke sin kompetanse på området (SINTEF, 2014). Kommunikasjon og åpenhet gjør at man ser individet primært som arbeidssøker med en funksjonshemming, fremfor alternativet en synshemmet person som ønsker arbeid. I min forskning er spørsmålet om hvordan synshemmede opplever NAVS kompetanse om nettopp synshemming et av temaene.

## 2. Identitet

Rapporten fra SINTEF slår fast store forskjeller mellom oppfatninger, opplevelser og holdninger mellom yrkesaktive synshemmede og uføretrygdde synshemmede. Faktorer som høyere utdanningsnivå blant yrkesaktive og flere tilleggsplager blant uføretrygdde blir nevnt.

### 3. Tilrettelegging på flere nivåer

Rapporten viser til at god tilrettelegging skjer på flere nivå. Fysisk tilrettelegging i form av hjelpemidler og merking på arbeidsplassen bli nevnt, i tillegg organisatoriske tilretteleggingsmuligheter som arbeidstid og arbeidsoppgaver. Som en tredje form for tilrettelegging blir sosial tilrettelegging trukket frem. Et inkluderende arbeidsmiljø er viktig. Dette vil også være spørsmål i intervjuguiden og erfaringer med eventuelle tilretteleggingstiltak vil bli etterspurt i informasjonsinnhentingen. Ser vi dette i lys av inkluderingsprinsipper i NAV - “Alle kan jobbe noe, gitt riktig støtte” er dette interessant som en mulig suksessfaktor i NAVs oppfølging av synshemmede (Spjelkavik & Frøyland, 2014).

### 4. Ledelse

SINTEF rapporten beskriver at viktige premisser for god ledelse i integreringsarbeid er bedriftens vilje til å lykkes og et samarbeid mellom ledere på tvers av ulike nivåer. (SINTEF, 2014). Også her vil det være nyttig å se dette i lys av inkluderingsprinsippene i NAV der viktigheten av samhandling og kompetanseoverføring med arbeidsgiver blir understreket.

#### 3.5 Kompetanse NAV

Kunnskapen på dette området blant NAV ansatte er interessant med tanke på hvordan synshemmede selv vurderer både faglig kompetanse og hvordan de opplever å bli møtt i sin samhandling med NAV. Jeg ønsker å undersøke om dette er en faktor som har innvirkning på arbeidsinkludering av synshemmede.

Det er gjennomført en undersøkelse om utdanningsnivået i NAV. Fra 2011 til 2018 har andelen personer med utdanning på minimum bachelornivå steget fra 64% til 80 %. Rapporten «Medarbeidernes kompetanse NAV Kontor» beskriver at halvparten av medarbeiderne mener at de i stor grad har fått tilstrekkelig opplæring i NAV, og at opplevelsen av kvaliteten på eget arbeid ikke er forbundet med tidligere utdanning, men med organisatoriske rammevilkår som krav, kontroll og støtte. (Terum, 2019)

I veiledningsplattformen blir det beskrevet hvilken kompetanse det er forventet at veiledere i NAV innehar (NAV, 2016).

1. Relasjon og kommunikasjon
2. Endring og motivasjon
3. Profesjonelt skjønn, fortolke og analysere
4. Bransje – og markedskompetanse
5. Kunnskap om og kontakt med arbeidsgiver
6. Inkluderingskompetanse
7. Juss og forvaltning
8. Bruk av digitale verktøy
9. Lede samhandlingsprosesser
10. Samhandling med eksterne samarbeidspartnere

I forskningen vil både prinsipper for inkluderingskompetanse og hvilken kompetanse det er forventet av veiledere i NAV innehar, være et gjennomgående tema for å belyse problemstillingen.

### 3.6 Karriereteori

Karriereteoretikeren John Krumboltz har utviklet en teori som vil være nyttig for å belyse problemstillingen i denne forskningen. Krumboltz teori blir kalt en sosial læringsteori fordi han mener at vi lærer gjennom å observere andre mennesker og situasjoner og gjennom våre egne erfaringer (Mitchell, Levin & Krumboltz, 1999). Disse læringserfaringene vil være avgjørende i fremtidige karrierevalg.

Krumboltz vektlegger tilfeldigheter og uforutsette hendelser som sentrale i veisøkeres karriereutvikling. Krumboltz retter søkelyset på det han kaller «planned happenstance». I dette perspektivet tar ikke tradisjonell karriereveiledning tilstrekkelig høyde for et arbeidsmarked i stadig endring. Det å ha kompetanse til å håndtere uventede og tilfeldige hendelser er en nødvendig utvikling av karrierekompetanse. Evnen til å tilpasse seg er både uunngåelig og ønskelig. NAVs omverdenanalyse beskriver et arbeidsmarked i endring slik at det å benytte Krumboltz teorier vurderes som nyttig og hensiktsmessig for å belyse problemstillingen.

Dette står i motsetning til andre teorier som baserer seg på at valg av utdanning og yrke er rasjonelle og stabile. Krumboltz derimot vektlegger hvilke egenskaper som kan være nyttig i møte med et samfunn og arbeidsliv som endrer seg, og den usikkerheten dette medfører.

Han fremhever 5 grunnholdninger i møte med en usikker fremtid knyttet til karriere:

- Nysgjerrighet
- Utholdenhet
- Optimisme
- Fleksibilitet
- Vilje og mot til å ta sjanser

Krumboltz er opptatt av personens interesser, preferanser og hva som ligger bak dette. Han er videre opptatt at det ikke er hensiktsmessig å planlegge sin karriere fordi både individ og kontekst er i kontinuerlig utvikling og endring. Her kan man trekke tydelige paralleller til det faktum at mange synshemmede opplever at helsesituasjonen deres stadig forverrer seg, og at dette også påvirker arbeidsmuligheter i stor grad. Karriereutvikling og karrierelæring er viktig stikkord - på hvilken måte skjer dette, og hvordan påvirker dette yrkesvalg?

Krumboltz sosiale læringsteori om karriereutvikling viser til fire påvirkningskilder til karrierevalg og karriereutvikling:

- Arv (individuelle forhold)
- Rammefaktorer i oppveksten (miljømessige forhold)
- Læringsopplevelser/ erfaringer
- Kunnskap om valgprosesser og problemløsningsferdigheter

For å belyse problemstillingen på en hensiktsmessig måte velger jeg å konsentrere meg om læringsopplevelser og kunnskap om valgprosesser. Genetisk disposisjon og miljømessige påvirkningskilder vil også være viktige, men i denne sammenhengen vurderes det å være hensiktsmessig å ha størst fokus på veisøkers evne til å ta valg og utvikle problemløsningsferdigheter.

Krumboltz beskriver karriererelaterte læringsopplevelser i møte med andre som viktige. Videre vil en aktiv utforskning av muligheter kunne bidra til å utvikle gode planleggingsevner og valgkompetanse hos den enkelte. Her vil det være hensiktsmessig å vurdere dette i sammenheng med bruk av arbeidstrening som tiltak. Krumboltz fokuserer også på at veisøker kan lære av positive rollemodeller, og at karriereveilederens rolle handler om å tilrettelegge for en læringsprosess. Det er interessant å vurdere informantens erfaringer i lys av dette.

Krumboltz teori fokuserer på å kartlegge karriererelaterte erfaringer, og hvordan dette har foregått. I den sammenheng er det interessant at Krumboltz også trekker frem det han kaller karrieremessige myter. Gjennom interaksjonen mellom påvirkningskildene utvikler veisøker antagelser og generaliseringer. Dette kan ha innflytelse også på videre læringsprosess. Det vil derfor være relevant å kartlegge tidligere læringserfaringer. I denne forskningen vil dette være aktuelt å se nærmere på hvordan både den synshemmede selv og støtteapparatet har karrieremessige myter knyttet til arbeidsinkludering for denne gruppen. Har informantene eller NAV en generalisert oppfatning av at synshemmede ikke har forutsetninger for å få innpass på arbeidsmarkedet?

Jeg velger i denne besvarelsen å vektlegge karriereteori fra Krumboltz. Det vil likevel være nyttige å supplere teorien fra Krumboltz med andre karriereteoretikere for å ha bredere perspektiv.

Karriereteoretikeren H. B. Gelatt vektlegger at hvordan man forbereder seg på at det kommer endringer i løpet av arbeidskarrieren vil ha stor betydning for hvordan man håndterer dette. Gelatt kaller dette «positiv usikkerhet» (Gelatt, 1989). Åpenhet og nysgjerrighet i karriereveiledning vil være viktige stikkord innenfor Gelatts teori. Enkelte elementer innen karriereplanlegging vil være selvbestemte mens andre elementer vil det ikke være mulig å kontrollere. Dette kan for eksempel være endringer i helsesituasjonen. Både Gelatt og Krumboltz fremhever at det vil skje endringer, og at dette vil påvirke karriereplanlegging. Hvordan man håndterer endringer vil være viktig, og vil være viktig i utviklingen av karrierekompetanse.

Både Krumboltz og Gelatt belyser ferdigheter som er sentrale for veisøkers karrierevalg. Dette, og da primært Krumboltz sosial læringsteori og «planned happenstance», vil bli benyttet i analyse og drøftingsdelen.

### 3.7 Salutogenese

Aron Antonovsky har utviklet en teoretisk modell der spørsmålet «Hva gir god helse?» står sentralt. Gjennom en systematisk utforskning av hva som fører til god helse ble teorien om salutogenese utviklet. Antonovsky definerte salutogenese som «bevegelsen i retning av helse på kontinuumet mellom helse og uhelse» (Antonovsky 1993 a). Fokus er da på hvilke faktorer som skaper god helse og ikke bare på hva som er sykdommens begrensninger og årsaker. Dette står i kontrast til patogenese som klassifiserer mennesker som syke eller friske.

Min vurdering er at dette er et teoretisk rammeverk som kan sees tett i sammenheng med arbeidsinkludering, og det vil da være en spennende innfallsvinkel å ha et salutogent perspektiv på denne besvarelsen. Å kunne stille spørsmål om hvordan prinsippene for helsefremmende arbeid og den salutogene modellen kan brukes i arbeidsinkludering for synshemmede, er en interessant utfordring.

- Opplevelse av sammenheng

Antonovsky og det salutogene perspektivet retter seg mot hvordan mestring kan skapes gjennom dens hovedbegrep «sense of coherence» (SOC), som på norsk kan forstås som «opplevelse av sammenheng» (OAS) I den videre bruken velger jeg å benytte norsk oversettelse.

Antonovskys viktigste forskningsfunn er at måten man opplever virkeligheten på, i form av begripelighet, håndterbarhet og mening, til sammen utgjør en «opplevelse av sammenheng».

Dette er nøkkelbegrep som defineres slik:

«En generell innstilling som sier noe om i hvilken grad man har en gjennomgående, bestandig, men også dynamisk tillitt til at: (1). Stimuli i et indre og ytre miljø er strukturerte, forutsigbare og forståelige (2). Man har ressurser nok til å kunne håndtere kravene som disse stimuliene stiller, og (3). Disse kravene er utfordringer som det er vel verd å engasjere seg i.

(Antonovsky sitert i Lindström, Eriksson & Sjøbu, 2015, s. 28)

Opplevelse av sammenheng vil påvirke hvordan man opplever å ha tillitt til egne ressurser og trygghet til å benytte ressursene på en helsefremmende måte. Antonovsky har operasjonalisert begrepet i tre dimensjoner som er i et gjensidig samspill:

- begripelighet handler om at livet oppleves som ordnet, strukturert og begripelig.
- håndterbarhet handler om evne og mulighet til å påvirke både omgivelser og sin egen situasjon.
- meningsfullhet er ifølge Antonovsky den viktigste dimensjonen og denne er nært knyttet til motivasjon og følelser.

Det å ha en sterk OAS innebærer å være motivert for å håndtere stress og forstå sin egen situasjon. OAS handler også om en forståelse av sine egne ressurser. Videre vil OAS påvirke hvordan man håndterer jobbrelatert stress og usikkerhet. Dette gjør det interessant å benytte en salutogen tilnærming til denne forskningen. Det å etablere seg på arbeidsmarkedet vil for det aller fleste være forbundet med noe usikkerhet. Jeg velger å bruke en salutogen tilnærming for å kartlegge om Antonovsky teori kan være et suksesskriterium for at informantene har fått en tilhørighet på arbeidsmarkedet.

- Generelle motstandsressurser

Salutogenese vektlegger også hvordan mobilisering av motstandsressurser kan bidra til å mestre stressfaktorer. Graden av både personlige og kollektive motstandsressurser vil påvirke OAS og plassering på helsekontinuumet. Antonovsky har definert motstandsressurser som «enhver karakteristikk av personen, gruppen eller omgivelsene som kan fremme effektiv mestring av spenning» (Antonovsky 1987). Kvaliteten på sosial støtte blir trukket frem som viktig.

Identitet er også en avgjørende motstandsressurs. Gjennom å øke handlingskompetansen kan dette føre til en konstruktiv identitetsutvikling, og dermed komme i en god identitetssirkel (Langeland, 2014). Relasjon i en salutogen tilnærming blir også vurdert som en viktig motstandsressurs. I denne forskningen vil relasjonen til NAV veileder være av betydning, og jeg vil forsøke å kartlegge om dette er av betydning for arbeidsinkludering.

- Grunnleggende antakelser

Salutogenese består av fem grunnleggende antakelser, og jeg vurderer at dette er hensiktsmessig å benytte som teoretisk rammeverk for den videre forskningen om arbeidsinkludering.

1. Helse som kontinuum

Salutogenese definerer helse som et kontinuum mellom helse og uhelse. På dette kontinuumet kan det være både positive og negative helsekomponenter, og disse vil ikke være statiske. Dette beskrev Antonovsky som en horisontal linje mellom den subjektive opplevelsen av dårlig helse (H-) og den subjektive opplevelsen av god helse (H+). Det som kan endre plasseringen på kontinuumet er håndteringen av stressorer/stressfaktorer.



## 2. Personenes historie

Antonovsky vektlegger at en må fokusere på personens historie fremfor diagnosen. Med dette menes at man ser på seg selv først og frem som en person og ikke som en diagnose.

Antonovsky brukte ofte metaforer i sine beskrivelser. Akkurat her kan man også bruke dette eksempelet helt konkret, da historien omhandler en mann som blir blind i 35 års alderen og opplever at omgivelsene endrer seg. Denne mannen opplever at han blir «den blinde» og behandles som fullstendig funksjonshemmet og desorientert. Kompetanse og meninger blir neglisjert. I et salutogent perspektiv bør han defineres ut fra de ressursene han har. «Her har vi en mann, en dyktig ingeniør og toppleder, en god ektemann og far. Han er flott å se på, hyggelig og høflig, men han har også problemer med å se gjenstander fordi han er nærsynt» (Lindström et al., 2015 s 17).

Med denne innfallsvinkelen snudde Antonovsky spørsmålet om helse på hodet, og er tydelig på at det som skaper helse må få fokus, ikke bare hva som er sykdommens begrensinger og årsaker. Det er interessant å kartlegge hvordan informantene opplever støtteapparatet, og da spesielt NAV i dette perspektivet.

## 3. Helsefremmende faktorer

Salutogenese har fokus på helsefremmende faktorer, og tilstedeværelse av helsefremmende faktorer bidrar direkte til helse. Dette innebærer en bevisstgjøring av egne ressurser.

## 4. Synet på stress

Antonovsky beskriver spenning og stress som potensielt helsefremmede faktorer og hvordan måten dette håndteres på kan endre plasseringen på kontinuumet. Dette kaller han stressfaktorer/stressorer. Disse stressorene skaper spenning og stress. Disse kan håndteres ved at man gir etter og opplever et sammenbrudd i patogen retning, H-. Alternativt kan man håndtere dette og ha en salutogen bevegelse på helsekontinuumet H+. Det å mobilisere motstandsressurser gjør at man har ressurser til å forebygge/ bekjempe stressorer og da hindre at spenning omdannes til stress.

## 5. Aktiv tilpasning som ideal

Salutogenese legger til grunn at mennesket har evne til aktiv tilpasning og at dette er idealet fremfor passiv tilpasning. Det vektlegges også en individuell tilpasning. Aktiv tilpasning handler også om hvordan stressorer håndteres. Hvordan opplever synshemmede dette i samhandlingen med NAV?

### 4.0 Metode, utvalg og datakategorier

I det følgende vil valg om metode, utvalg og datakategorier vurdert i forskningsprosessen beskrives og begrunnes.

#### 4.1 Metode

I enhver undersøkelse er det et viktig valg hvordan man innhenter informasjon og data. Metodevalg kan sees på som et redskap og en fremgangsmåte for å få svar på spørsmål som igjen skal generere økt kunnskap. Hovedskillet går mellom kvantitativ og kvalitativ metode. Det er flere forhold som har betydning for hvilke metoder som er mest hensiktsmessige å benytte (Larsen, 2017). Jeg har vurdert hvilken grad av åpenhet som er nødvendig og jeg har vurdert at for å belyse problemstillingen er det behov for en åpen tilnærming. Da egner kvalitativ metode seg best (Larsen, 2017). Videre vil problemstillingen påvirke valget av metode. Problemstillingen som nevnt over er av en fenomenologisk karakter, og da vil en kvalitativ metode vurderes som mest hensiktsmessig. Formålet med undersøkelsen vil også ha innvirkning på metodevalg (Larsen, 2017).

Jeg velger å *ikke* gjøre en statistisk representativ undersøkelse, men har mer fokus på informasjon fra et utvalg. Målet er likevel at denne informasjonen skal ha en overføringsverdi, selv om den ikke vil være statistisk generaliserbar. For meg er det også viktig at metodevalget gjenspeiler de ressurser jeg selv har til rådighet i form av kompetanse og tid. Min vurdering er at jeg har best forutsetninger for kvalitativ metode, da jeg har erfaring fra samtaler. Jeg har også vurdert forholdet til informantene (Larsen, 2017). Målgruppen for undersøkelsen er sterkt svaksynte og blinde. En digital undersøkelse vil for noen kunne være en utfordring å besvare.

For meg er det et viktig poeng, for å velge et kvalitativt intervju, at jeg har mulighet til å intervju informantene muntlig, enten pr telefon eller ved fremmøte. Det vil være en klar fordel å kunne stille oppfølgingsspørsmål slik det i kvalitativt intervju vil være mulighet for.

Mulighet for utfyllende svar samt unngå misforståelser vil være viktig. Dette sikrer også en god validitet i undersøkelsen.

Utfordringen med en kvalitativ undersøkelse vil kunne være vanskeligere for informanten å være ærlig i sine svar. Det vil også kunne være en utfordring at informantene svarer det de tror jeg som intervjuer vil høre. Dette kan være for å gi et godt inntrykk. Dette er utfordringer jeg er oppmerksom på.

Det vil være fordeler og ulemper ved alle metodevalg, men ut fra en helhetsvurdering vurderes kvalitativ metode å best kunne besvare den undringen jeg har omkring temaet synshemmede og arbeidsinkludering.

#### 4.2 Forskningsetiske hensyn

I all forskning er det nødvendig å vurdere nødvendige forskningsetiske hensyn som må tas. Jeg har valgt å følge generelle forskningsetiske retningslinjer utarbeidet av De nasjonale forskningsetiske komiteene (De nasjonale forskningsetiske komiteene, 2016).

Det er utarbeidet 14 forskningsetiske retningslinjer og jeg redegjør for hva som har vært aktuelt å vektlegge i denne forskningen.

1. Sannhetsbestrebelse: Målet med dette forskningsprosjektet er å skaffe til veie ny kunnskap om temaet synshemmede og arbeidsinkludering. Ærlighet, åpenhet, dokumenterbarhet og systematikk følges som grunnleggende forutsetninger.
2. Forskningens frihet: Forskningsinstitusjoner, som USN; skal sikre valgfrihet i tema, metode, gjennomføring og publisering av resultater
3. Kvalitet: Forskningen skal holde høy faglig kvalitet og inneha nødvendig kompetanse. Et masterprosjekt vil kvalifisere til dette. Det er sørget for forsvarlig prosjektgjennomføring, datainnhenting, databehandling og oppbevaring av materialet. Prosjektet er godkjent av Norsk senter for forskningsdata (SND) med de retningslinjer som kreves.
4. Frivillig informert samtykke. Det er innhentet skriftlig, frivillig, informert samtykke blant informantene i denne studien. I dette samtykket opplyses det også om muligheten for å trekke seg fra studien uten at dette vil få konsekvenser.
5. Konfidensialitet: Personlig informasjon blir behandlet konfidensielt.
6. Habilitet: Retningslinjene viser til nødvendigheten av å unngå sammenblandinger av roller og åpenhet om dette. Jeg har informert informantene om min stilling som rådgiver ved NAV Hjelpemiddelsentral og jeg har understreket forskerrollen. Jeg har, for å ivareta

- nødvendig habilitet, hatt som krav ved informantutvelgelse at gruppen av aktuelle informanter er et utvalg jeg ikke har kjennskap til gjennom min rådgiverstilling.
7. Redelighet: Jeg tar ansvar for egen troverdighet. Fabrikkering, forfalskning eller plagiering har ikke forekommet.
  8. God henvisningsskikk: Det er fulgt god henvisningsskikk som sikrer krav til etterprøvbarehet. APA 6th referansestil er fulgt og det er vedlagt litteraturliste
  9. Kollegiale forhold: Ikke aktuelt da dette er et individuelt arbeid.
  10. Institusjonenes ansvar: Følger USN retningslinjer i forbindelse med masteroppgave.
  11. Tilgjengeliggjøring av resultater: Åpenhet om forskningsfunn som for eksempel å sikre etterprøvbarehet er hovedregel. Dette forskningsresultatet vil bli tilgjengelig gjennom USN retningslinjer for publisering av masteroppgaver i biblioteksdatabasen Oria.
  12. Samfunnsansvar: Retningslinjene viser til et selvstendig ansvar for at forskningen vil komme grupper eller samfunnet til gode. Denne forskningen dreier seg om et samfunnsaktuelt tema der formålet er å identifisere gode grep i arbeidsinkludering. Dette vil da være innenfor dette punktet
  13. Globalt ansvar: Retningslinjene viser til et globalt ansvar for at kunnskap formidles også til områder som ellers blir utelukket av økonomisk ulikhet. Dette vil være lite relevant i dette forskningsprosjektet
  14. Lover og regler: Forskningen har ikke kommet i konflikt med nasjonale lover og regler eller internasjonale konvensjoner.

#### 4.3 Validitet og reliabilitet

Validitet og reliabilitet har blitt vurdert gjennom hele forskningsprosessen. Larsen beskriver validitet i kvalitative studier som «bekreftbarhet, troverdighet og overføringsverdi» (Larsen, 2017, s. 93). Validiteten i dette forskningsprosjektet er knyttet til at problemstillingen belyses og at det innhentes data som er relevante for arbeidet. Det som måles er det som faktisk også måles slik Larsen her beskriver det. Denne tilnærmingen gjør at de resultater som kommer av forskningsprosjektet er valide, at det er grunnlag for å bekrefte funn og at fortolkningene er troverdige. I kvalitative undersøkelser vil det også være et krav om å overføre funnene til også å gjelde andre enn utelukkende de informantene som har deltatt i undersøkelsen. Det er en motivasjon for temavalget og problemstillingen at funn og resultater kan benyttes til å rette søkelyset på en spesifikk gruppe som har utfordringene med å få innpass på arbeidsmarkedet. Å fokusere på suksesskriterier kan også gi resultatene av arbeidet stor grad av overførbarhet til andre.

Reliabilitet handler om nøyaktighet og pålitelighet (Larsen, 2017). Ved gjennomføring av forskningen er det vektlagt å sikre en god reliabilitet ved at funn som presenteres skal være basert på data om faktiske forhold. Subjektivt skjønn og tilfeldigheter styrker ikke reliabiliteten. Innsamlingsmetoder, analyse og teoretisk ståsted er tydelig beskrevet og i datainnsamlingen er dette vektlagt klare og tydelige spørsmål. Det er for eksempel ikke brukt ledende spørsmål. Det er foretatt en nøyaktig transkripsjon og koding av tekst. Dette bidrar til høy reliabilitet.

#### 4.4 Utvalgsriterier

For å innhente informasjon i et kvalitativt intervju, vil utvelgelse av dem som skal være med i undersøkelsen være en viktig avgrensning. Jeg har i mitt utvalg valgt å konsentrere meg om synshemmede og følgende kriterier er brukt for utvelgelse av informanter:

1. Når det gjelder synshemmede har jeg valgt å konsentrere meg om svaksynte og blinde. Jeg har benyttet meg av WHO sine kategorier, altså kategori 2 svaksynt og kategori blind (Blindforbundet, 2019). Jeg arbeider selv med flere andre grupper som har utfordringer knyttet til syn. Dette kan for eksempel dreie seg om lysømfintlighet eller skjeling. Jeg har likevel gjort en vurdering om at det å ha nedsatt syn gjør det ekstra utfordrende med tanke på arbeidsinkludering.
2. Arbeidsforhold: Jeg ønsker å kartlegge konkret hva som har vært suksesskriterier for arbeid slik at både fulltidsarbeid og gradert arbeid vil være aktuelt. Forskningen min ser altså på synshemmede som har kommet i arbeid. Jeg tar i arbeidet mitt *ikke* hensyn til synshemmede som ikke er i arbeid og disse vil være utenfor målgruppen.
3. Problemstillingen er knyttet til NAVs inkluderingskompetanse og det er da en forutsetning at informantene må ha hatt en samhandling med NAV på et tidspunkt.
4. Jeg har hatt et tydelig ønske om å skille rollen som forsker fra min rolle som rådgiver i NAV og ønsker at informantene ikke skal være kjent for meg fra tidligere.

Ved å konsentrere meg om disse utvalgsriteriene vil utvelgelsen skje ved det som kalles ikke – sannsynlighetsutvelgning (Larsen, 2017). Informantene blir da *ikke* tilfeldig utvalgt, og representerer heller ikke populasjonen. Det er likevel viktig for meg at innenfor dette utvalget vil det være mulighet for en overføringsverdi, noe som er relevant for også andre enn akkurat informantene i utvalget.

Skjønnsmessig utvelgelse blir mye benyttet i kvalitative undersøkelser (Larsen, 2017). Det betyr at man setter sammen et utvalg hvor alle har så og si samme kjennetegn. Det er denne utvelgelsen jeg vurderer som hensiktsmessig for å besvare problemstillingen i dette forskningsprosjektet.

#### 4.5 Rekruttering av informanter

Jeg har, i oppstarten av forskningsprosessen, hatt en god dialog med Norges Blindforbund, Vest Agder. De sa seg villige til å informere om undersøkelsen til sine medlemmer gjennom mail og Facebook. Det er et bevisst valg at jeg kontakter Blindforbundet, og ikke benytter meg av NAVs egne kanaler for dette. Ved å kontakte brukere jeg selv har hatt en jobbrelasjon til er jeg redd for at koblingen til NAV skal oppleves tett. Svarene kan da påvirkes av dette. Ved å benytte meg av en annen rekrutteringskanal vil jeg kunne redusere tilknytning til NAV, og på den måten få mer åpne svar.

Ved oppstarten av prosjektet hadde jeg satt som kriterium at jeg ønsket at informantene skulle være bosatt i Agder. Bakgrunnen for dette var at jeg ønsket å gjennomføre intervjuene ved personlige møte. Det viste seg da å være utfordrende å komme i kontakt med tilstrekkelig antall informanter, og jeg fikk henvendelser fra andre deler av landet da Facebook meldingen ble delt flere ganger. Dette resulterte i et større geografisk nedslagsfelt enn først beregnet. Etter en ny vurdering ble muligheten for å intervju via telefon ansett som gjennomførbart.

Tillatelse fra Norsk senter for forskningsdata (SND) er innhentet. Sensitiv data i form av helseopplysninger og behovet for lydopptak medførte behov for tillatelse fra SND. Det er ikke behov for samtykke fra andre enn informanten selv.

Alle informantene fikk i forkant av oppstart en presentasjon av meg og masterprosjektet, samt et informasjonsskriv. Her ble det opplyst om formål, Norsk samfunnsdatatjeneste (NSD) sin godkjenning i tillegg til informasjon om at deltakelse var frivillig og konfidensielt. Det ble også opplyst om muligheten til å trekke sin deltakelse. Alle gav et informert samtykke og signerte dette før intervjuet ble gjennomført. Som ansvarlig for forskningsprosjektet har jeg vurdert at informantene ikke ville bli usatt for belastninger knyttet til deltakelse.

#### 4.6 Beskrivelse av utvalget i undersøkelsen

Utvalget består av 5 informanter, 3 kvinner og 2 menn. Disse kom jeg i all hovedsak i kontakt med gjennom Facebook meldingen fra Blindforbundet. En informant ble rekruttert via "snøballmetoden" (Larsen, 2017) ettersom jeg ba om forslag til nye informanter hos de som allerede er med i utvalget. En ble rekruttert via felles kjente, uten at jeg kjente informanten på forhånd.

Informantene er i arbeid innenfor ulike bransjer i både offentlig og privat sektor. Det er en aldersmessig spredning fra ca. 30 – 50 år. De representerer også ulike synsnedsettelse. Det er en overvekt av blinde informanter

## 5.0 Innsamling av data

Kvalitative data kan innhentes på flere måter, og både intervjudata, observasjonsdata, dokumenter og lyd- og bildeopptak er aktuelle innsamlingsmetoder (Larsen, 2017). Intervju er en velkjent metode i kvalitativ forskning. Jeg har vurdert at kvalitativt intervju er det som er hensiktsmessig å benytte seg av for innsamling av data, både med tanke på målgruppen og problemstillingen.

### 5.1 Intervju

Et kvalitativt intervju kan ha varierende grader av planlagt struktur, og jeg har vurdert ulike varianter som:

- Strukturert intervju med intervjukjema
- Semistrukturert intervju med fleksibel intervjuguide
- Ustrukturert intervju med åpen intervjuguide
- Samtaleintervju/dybdeintervju som tar utgangspunkt i tema
- Individuelt intervju eller gruppeintervju

(Larsen, 2017 s 99-100).

Jeg har vurdert de ulike intervjumulighetene, og vurdert at et semistrukturert intervju er aktuelt å benytte. Et semistrukturert intervju kjennetegnes ved at det utarbeides spørsmål i forkant, men at rekkefølgen kan være tilfeldig. Dette passer godt med at det er ulike temaer jeg ønsker å belyse, men uten å utelukke andre erfaringer eller synspunkter som informantene opplever som viktige. Det vil også være rom for oppfølgingsspørsmål og det vurderer jeg som viktig å ha muligheten til for å kunne belyse problemstilling på en grundig måte.

Fokusgruppeintervju ble vurdert da dette kan være nyttig for å få frem ulike synspunkter. Valget falt likevel på individuelle intervjuer, både ut fra problemstilling og egne begrensede erfaringer med intervju som metode.

### 5.2 Intervjuguide

Intervjuguiden inneholder ulike emner som jeg i forkant har vurdert kan være aktuelle for å belyse problemstillingen. Jeg ønsker å få innsikt i synshemmedes erfaringer med NAV i prosessen mot å komme i ordinært arbeid, og hva suksesskriteriene i denne prosessen er.

I denne undersøkelsen velger jeg å ha en åpen tilnærming, men jeg har samtidig planlagt en del temaer jeg ønsker å få mer informasjon om. Dette handler blant annet om tiltak og virkemidler som i NAV presenteres som viktige med tanke på arbeidsinkludering av synshemmede.

Datakategoriene vil ha fokus på å kartlegge hva den synshemmede selv forteller har vært avgjørende i prosessen mot arbeid. Det er likevel viktig å understreke at jeg ikke vil være fastlåst til denne intervjuguiden i informasjonsinnhenting. Jeg ønsker mer kompetanse og kunnskap om disse temaene:

- NAVs kompetanse om synsnedsettelse
- Samtalefokus – arbeid eller uføretrygd?
- Karriereveiledning/karriereorientert veiledning
- Tiltak/virkemidler
- Oppfølging
- Rekrutteringsprosessen /dialog med arbeidsgiver
- Hjelpemidler/tilrettelegging

NAV har organisert tilbudet sitt gjennom en førstelinjetjeneste ute i kommunene ved de lokale NAV kontorene. I tillegg yter NAV fylkesvise tjenester gjennom NAV Hjelpemiddelsentral. Begge disse NAV enhetene har som oppgave å bistå synshemmede, og det vil således være interessant å kartlegge suksesskriterier fra begge enheter.

Jeg ble tidlig i rekrutteringsprosessen av informanter, kontaktet av en person som var synshemmet og som hadde fått kjennskap til mitt forskningsprosjekt. Han ønsket å bidra som informant, men det viste seg at han ikke var i arbeid slik utvelgelseskriteriene er tydelige på. Jeg opplevde at dette var en person som hadde mye kunnskap og egne erfaringer om temaet. Jeg fikk da lov til å gjennomgå planlagt intervjuguide, og brukte denne anledningen til å be om innspill til mitt videre arbeid og tematikk. Jeg fikk da en tydelig tilbakemelding om at det var aktuelle temaer som var planlagt slik at ikke ble anbefalt å endre intervjuguiden. Jeg har også konferert med andre kollegaer som har erfaring fra arbeid med synshemmede og arbeidsinkludering. Jeg fikk da samme tilbakemelding om at intervjuguiden inneholdt de temaer det var naturlig å spørre om ut fra problemstillingen.

Ved utarbeidelse av intervjuguide har jeg hatt ekstra fokus på reliabiliteten, og har hatt en kritisk gjennomgang flere ganger. Jeg har da vurdert at spørsmålene er forståelige og ikke ledende.



### 5.3 Gjennomføring av intervjuene

Det er gjennomført fem intervjuer. Jeg lot informantene velge sted og tidspunkt for gjennomføring av intervjuene. Dette var et bevist valg da omgivelsene kan påvirke svarene, og det var ønskelig at informantene selv fikk ta bestemmelsen om sted / tid.

Tre av disse er gjennomført på informantens arbeidsplass. Alle tre valgte å gjøre dette etter ordinær arbeidstid. Det ble da gjennomført på egne kontor/møterom uten andre kollegaer til stede. To intervjuer er, på grunn av geografisk avstand, gjennomført på telefoner. Hvert intervju varte fra ca. 50 min til 75 min.

Før gjennomføring av intervjuet gav jeg en kort presentasjon av masteroppgavens formål og problemstilling, selv om dette var gjennomgått muntlig eller på mail tidligere. Jeg informerte om ulike tema i intervjuguiden, men oppfordret dem til å ta opp andre temaer som de vurderte som relevante. Samtykket ble underskrevet, og informasjonsskriv ble utdelt/sendt. Det ble benyttet lydopptak under intervjuet. Det var ingen spørsmål knyttet til dette fra informantene.

Jeg benyttet meg av intervjuguiden, og opplevde denne som en god struktur i samtalen. Jeg informerte tydelig om temaskifte når det var naturlig å gå videre. Jeg opplevde at informantene hadde mange egne erfaringer og opplevelser å fortelle om, slik at jeg var bevist kun å ha oppfølgingsspørsmål når det var nødvendig. Jeg oppsummerte underveis, og ba om bekreftelse på at jeg hadde oppfattet det de formidlet riktig.

Jeg avsluttet hvert intervju med et slags «drømmespørsmål». Dette opplevde jeg som en svært nyttig erfaring. Jeg stilte da følgende spørsmål: «Dersom du har oppmerksomheten til NAV og har anledning til å gi noen konkrete råd til hvordan man på en god måte kan arbeide med synshemmede – hva ville dette være?»

Det er jeg som har tatt initiativ til intervjuene, og det er jeg som setter rammer for tema og gjennomføring. Dette kan medføre en asymmetrisk relasjon. Dette er noe jeg har vært bevisst på under gjennomføringen av intervjuene sett i lys av krav til validitet og reliabilitet (Kvale & Brinkmann, 2015).

## 6.0 Bearbeiding av data

Neste fase vil være knyttet til bearbeiding av data. Mitt forskningsdesign inneholde data fra kvalitative intervjuer som er tatt opp på lydopptak. Disse intervjuene er transkribert nøyaktig og ordrett. Fordelen med å gjøre et grundig arbeid her er at dette vil føre til høyere validitet av undersøkelsen.

### 6.1 Transkribering

Jeg benyttet lydopptak under intervjuene. Jeg har videre transkribert intervjuene i sin helhet. Det å skifte fra tale til skrift vil gjøre intervjuene tilgjengelig for analyse. Flere av informantene hadde tydelige dialekter, og transkriberingen er utført på bokmål siden dette også fungerer som anonymisering.

Kvale & Brinkmann beskriver transkripsjonen som en hybrid mellom den muntlige diskursen som foregikk over tid, ansikt til ansikt, og en skriftlig tekst for et allment – ikke tilstedeværende publikum. Jeg er oppmerksom på at en for sterk fokusering vil føre til at analysen vil bli fragmentert (Kvale & Brinkmann, 2015).

Etter at teksten er transkribert, er teksten lest gjennom flere ganger. Gjentakende utsagn er klassifisert ved denne gjennomgangen av teksten for å danne seg et helhetsbilde. En gjennomgang av teksten viste at det var mye informasjon om hvordan informantene vurderte NAVs kompetanse om synsnedsettelse. Dette har naturlig nok sammenheng med at dette var et spørsmål i intervjuguiden.

## 7.0 Analyse av data

«Analyse handler om å studere teksten for å se mønstre og sammenhenger» (Larsen, 2017 s 113). Dette skjer gjennom hele forskningsprosessen, både i forberedelse, gjennomføring og ved etterarbeid. Det vil likevel være nyttig å ha en egen fase i forskningsprosessen der dette er hovedfokus. Jeg har i denne fasen hatt fokus på å redusere datamengden, og fjerne den informasjonen som ikke er relevant for problemstillingen.

I kvalitativ metode som er benyttet i dette forskningsprosjektet vil analyseprosessen gå ut på å

- kode
- kategorisere
- finne mønster i teksten.

(Larsen, 2017)

Målet for denne undersøkelsen er å få en forståelse av hva synshemmede opplever er viktig i samhandlingen med NAV. Det er altså fokus på en helhetlig forståelse av et spesifikt forhold, fremfor å utvikle en ny teori om samfunnsmessige sammenhenger.

### 7.1 Innholdsanalyse

Jeg vil legge opp til en innholdsanalyse. Dette er en vanlig måte å gjennomføre en kvalitativ datanalyse på. En innholdsanalyse inneholder flere faser, og jeg har benyttet meg av følgende faser:

- tekstene kodes
- kodene klassifiseres i tema/kategori
- datamateriale sorteres etter disse kategoriene
- datamateriale undersøkes for å identifisere meningsfulle mønstre
- identifiserte mønstre vurderes i forhold til eksisterende forskning og teorier

(Larsen, 2017, s. 113-114)

Jeg har valgt innholdsanalyse da jeg ønsker å finne mønstre i materialet, og det kan jeg gjøre gjennom denne analyseformen.

### 7.2 Koding og kategorisering

Informantens tilbakemeldinger er kodet og kategorisert, og inndelingen i intervjuguiden viste seg å fungere godt i denne prosessen. Jeg har vurdert at koding vil være en fordel da det gir en oversiktighet i datamaterialet. Det er utarbeidet en datamatrise som bygger på disse funnene. Dette er vektlagt da gjennom koding og kategorisering vil det bli mer håndterbart å tolke funnene i studien.

Koding er benyttet som en forberedelse til analysen og jeg har knyttet nøkkelord til teksten for senere å benytte dette i kategorisering. Et eksempel på dette er hvilke ord som blir benyttet for å vurdere NAV veilederes kompetanse om synsnedsettelse.

- Overordnet kode: faktorer som kan ha innvirkning på arbeidsinkludering for synshemmede
- Kode: NAVs kompetanse om synsnedsettelse

Deskriptiv koding:

Informant 1	Informant 2	Informant 3	Informant 4	Informant 5
Vurderer at kompetansen på NAV lokal om synsnedsettelse er lav.	Vurderer at kompetansen på NAV lokal som «ingen»!	Beskriver lite kontakt med NAV lokal utover å ha godkjent studie som tiltak.	Beskriver at det var skremmende hvor lite innsikt NAV lokal hadde om syn.	Beskriver kompetanse NAV lokal som «overhode ingen»
----- Opplevde lite kompetanse om hjelpemidler og tilretteleggingstiltak	----- Opplevde at hun var en «prøvekanin» men at det var en dialog om hva som kunne være aktuelt	----- Beskriver NAV som litt «bakpå» når det gjelder hjelpemidler. får mest informasjon gjennom leverandører av hjelpemidler.	----- Opplevde at fokus ble på begrensninger og manglende økonomiske rettigheter	----- Det førte til at hun måtte ta mye ansvar selv, vanskelig når hun selv var usikker i starten.
----- Lite kompetanse om gode yrkesvalg	----- Erfarte mer kompetanse på NAV Hjelpemiddel sentral	----- Har fått godkjent hjelpemidler han har søkt om, men lite veiledning knyttet til dette	----- Beskriver positiv opplevelse av samhandlingen med NAV hjelpemiddel sentral.	----- Beskriver gode erfaringer med NAV Hjelpemiddelsentral, men savner en helhetlig tilnærming
----- Erfarte mer kompetanse på NAV Hjelpemiddelsentral enn NAV lokal	-----	-----	-----	-----

Jeg valgte å starte med en åpen koding og denne ble benyttet for å få en oversikt over materialet (Larsen, 2017). Jeg brukte en deskriptiv koding og analyse med beskrivende karakteristikk av innholdet i teksten. Når det gjelder spørsmålet om kompetanse om synsnedsettelse, ble uttrykk som «ingen, lav, svært mangelfull, overhodet ingen» benyttet.

Det ble spesifikt spurt, gjennom intervjuguiden, hvordan informantene vurderte kompetanse om syn, men gjennom koding og kategorisering kom det også tydelig frem at det var mange utsagn om generell veiledningskompetanse, og disse ble også kodet.

Videre ble kodene gruppert etter temaer, som igjen ble benyttet for å belyse problemstillingen. Deretter ble det foretatt en meningsfortetning for å analysere lange intervjuetekster. Senere har jeg også gjort en datareduksjon da noe informasjon fra informantene var klart utenfor problemstillingen, og ble vurdert til å ikke være relevant for videre analyse.

### 7.3 Finne mønstre

Neste steg i analyseprosessen er å finne mønstre ut fra koding. Her ble det tydelig at kompetansen om synsnedsettelse hos NAV lokal vurderes av informantene å være lav og mangelfull. Informantene oppgir en opplevelse av mer kompetanse om synsnedsettelse på NAV Hjelpemiddelsentral, men også her blir det beskrevet forhold som for eksempel en manglende helhetlig tilnærming. Denne informasjonen brukes videre i tolkning og analyse, og sees i sammenheng med litteratur og forskning.

## 8.0 Resultater og drøfting

Fokus i denne fasen av forskningsprosessen er å skape mening omkring funnene, og tolkningen vil da handle om hvorvidt man setter de fenomenene man studerer inn i en ny sammenheng (Larsen, 2017). På denne måten vil jeg forhåpentligvis bringe frem viktige funn og nye perspektiv innenfor temaet arbeidsinkludering og synshemmede.

I denne fasen er det flere elementer å være ekstra oppmerksom på. Det første jeg vil nevne er å finne balansegangen mellom egne erfaringer, litteratur og forskning – altså en egen tolkning og en beskrivelse av hva informanten har formidlet. «Kunsten er å tolke uten å overfortolke» (Larsen, 2017 s 122)

Jeg er ekstra oppmerksom på min rolle som rådgiver i NAV, og at denne kan utgjøre en potensiell risiko for påvirkning av informanten og intervjusituasjonen (Larsen, 2017). Jeg har tydeliggjort dette for informantene ved flere anledninger og understreket at jeg i denne situasjonen er forsker - og ikke NAV ansatt. Ettersom jeg ikke har hatt et profesjonelt forhold til noen av informantene har jeg heller ikke opplevd dette som et dilemma.

Jeg har også vært ekstra oppmerksom på at mine tidligere erfaringer fra samtaler med synshemmede kan påvirke min fortolkningsprosess. Jeg har etter beste evne balansert dette mot informantenes tilbakemeldinger.

Jeg velger en temabasert presentasjon der funn, tolkning og drøfting blir presentert og sett i lys av teori og tidligere forskning. Jeg har vurdert at denne presentasjonsinndelingen vil gi et helhetlig bilde av de ulike temaene der både datamaterialet fra denne undersøkelsen og annen relevant litteratur blir drøftet under ett. Inndeling av tema er et resultat av at intervjuene er kodet og klassifisert i kategorier og at datamaterialet etter disse kategoriene. Kategoriene samsvarer i stor grad med intervjuguiden, men med enkelte nødvendige justeringer av kategorier.

## 8.1 Kompetanse om syn

I forskningen ønsket jeg å innhente informasjon om hvordan synshemmede opplevde NAV sin kompetanse om synshemming i sin samhandling med NAV. Jeg ønsket også å kartlegge om det ble opplevd ulikt på NAV lokal og NAV Hjelpemiddelsentral, og hvorvidt dette har vært viktig for å komme i arbeid.

### 8.1.1 Informantens erfaringer

#### **Informant 1**

Informanten har en progredierende synsnedsettelse og er i dag blind. Han har hatt kontakt med NAV gjennom hele livet. I tidlig alder var det mest kontakt med NAV Hjelpemiddelsentral, og etter fullført videregående var han også i kontakt med NAV lokal.

På spørsmål om hvordan han vurderer kompetanse om synsnedsettelse på NAV lokal, beskriver han dette som «lavt.» Han beskriver også en manglende kompetanse om hjelpemidler og yrkesvalg som er mulig for synshemmede.

*« .... kan nok lett sitte i villrede i møte med NAV og sannsynligvis ikke få den informasjonen man trenger.»*

Videre beskriver informanten at han opplever forskjeller mellom NAV lokal og NAV Hjelpemiddelsentral, og at kunnskapsnivået om synsnedsettelser er høyest blant ansatte på NAV Hjelpemiddelsentral.

*« .... men at det er en annen kompetanse inn mot min målgruppe enn det en generell saksbehandler på NAV lokal har, det er det ingen tvil om. «(om kompetanse på NAV Hjelpemiddelsentral)*

## **Informant 2**

Informanten har en progredierende øyesykdom, og er i dag blind. Hun kom i kontakt med NAV lokal etter videregående skole. På dette tidspunktet hadde hun noe restsyn. Hun beskriver videre jevnlig kontakt med NAV Hjelpemiddelsentral i løpet av grunnskole og videregående skole.

Informanten vurderer kompetansen om syn og synsutfordringer på NAV lokal som «ingen.» Selv om hun opplevde seg som en «prøvekanin» beskriver hun likevel en dialog om hva som kunne være aktuelt.

Informanten beskriver en større grad av kompetanse om syn på NAV Hjelpemiddelsentral, sammenlignet med NAV lokal.

## **Informant 3**

Informanten mistet synet da han var i 30 års alderen. Han har hatt lite kontakt med NAV lokal. Han beskriver at han opplever NAV Hjelpemiddelsentral «som litt bakpå» når det gjelder hjelpemidler. Han opplever at denne informasjonen får han primært gjennom leverandører.

*«.. akkurat med tanke på hva som finnes – både av hjelpemidler og andre ting så tror jeg de kunne ha vært mer på banen.» (om NAV Hjelpemiddelsentral)*

## **Informant 4**

Informanten har hatt nedsatt syn siden fødselen, og ble helt blind i midten av 30 årene. Hun har hatt kontakt med NAV lokal gjennom flere perioder, i tillegg til jevnlig kontakt med NAV Hjelpemiddelsentral

Kompetanse om synsnedsettelse og mulige tiltak for denne gruppen blir beskrevet som mangelfull fra informanten. Hun forteller at hun opplever kombinasjonen av manglende kunnskap om syn samt manglende generell veiledningskompetanse som svært vanskelig, spesielt i forbindelse med siste sykemeldingsperiode.

*«... så hvis folk som er ny-blinde opplever en slik inkompetanse på NAV kontorene, da synes jeg synd på dem. «*

Hun beskriver en stor forskjell i kompetansen på NAV lokal og NAV Hjelpemiddelsentral, og fremholder at opplevelsen på NAV Hjelpemiddelsentral var en positiv opplevelse. Hun hadde da kontakt med Arbeidsrettet veiledningstjeneste.

## **Informant 5**

Informanten er sterkt svaksynt og er i tillegg lysømfintlig. Hun beskriver kontakt med NAV lokal gjennom flere omganger og hun har i tillegg nokså jevnlig kontakt med NAV Hjelpemiddelsentral.

På spørsmål om hvordan hun opplever NAV lokals kompetansen om syn, så er svaret «overhodet ingen». Hun beskriver videre at i dialogen med NAV lokal så opplever hun at ansvaret for denne kompetansen ble lagt hos henne. Hun eksemplifiserer dette med at hun stadig har fått spørsmål om hvordan NAV lokal kan legge til rette for henne med tanke på hennes synsnedsettelse. Dette opplevde informanten selv som ekstra utfordrende ettersom dette faktisk krevde kunnskap hun i innledende kontakt med NAV selv ikke hadde. Ved senere kontakt med NAV lokal har hun ervervet seg mer kunnskap om hva som skal til, og samhandlingen fungerte da etterhvert bedre. Hun beskriver at hun opplever at NAV lokal ikke hadde god veiledningskompetanse eller kompetanse om syn.

*«Når jeg selv ikke har kompetanse om hensiktsmessig tilrettelegging, og når NAV heller ikke har tilstrekkelig kompetanse, da blir det mismatch.»*

Informanten beskriver gode erfaringer med NAV hjelpemiddelsentral, men savner en helhetlig tilnærming. Hun beskriver et fokus på det tekniske knyttet til hjelpemiddelet og hun savner både nødvendig opplæring og bruk i kombinasjon med andre hjelpemidler for eksempel.

### **8.1.2 Sammendrag informantenes erfaringer**

Det er fellestrekk for informantene at kompetanse om synsnedsettelse blir vurdert som lav. Ingen av informantene beskriver en tilfredsstillende eller god kompetanse om syn i samhandlingen med NAV lokal.

Det er også et gjennomgående trekk at kompetanse om synsnedsettelse vurderes å være høyere på NAV Hjelpemiddelsentral. Samtidig blir en manglende helhetsforståelse, fokuset på det tekniske aspektet av hjelpemidler og en lite «fremoverlent» holdning nevnt av flere informanter. Flere av informantene har hatt kontakt med NAV Hjelpemiddelsentral allerede fra ung alder, gjennom skole og utdanningsløp og helt frem til overgangen til arbeid.



### 8.1.3 Drøfting av funn, vurdert i sammenheng med teori og forskning

Som nevnt tidligere har arbeidsmarkedskompetansen vært gjennom et paradigmeskifte de siste årene.. Det som vil være avgjørende for å lykkes med arbeidsinkludering, vil være støtteapparatets bistandskompetanse, og ikke bruker eller arbeidsgivers kompetanse på området (Spjelkavik & Frøyland, 2014).

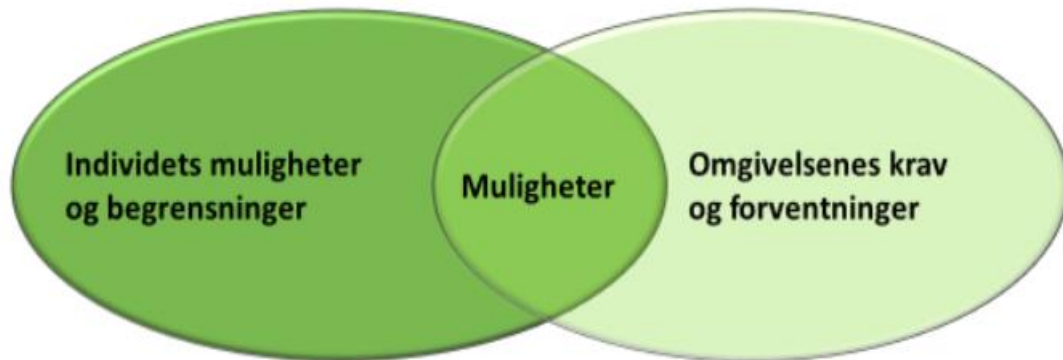
Det vil være støtteapparatet, i denne sammenhengen NAV, som må ha nødvendig kompetanse om hvordan ordinære arbeidsplasser kan benyttes av personer med omfattende synsnedsettelse. Det vil være en klar sammenheng mellom kunnskap om synsnedsettelse og kompetanse om hensiktsmessig yrkesvalg, tilretteleggingsmuligheter, hjelpemidler og andre elementer som vil være avgjørende for en vellykket arbeidsinkludering.

Informantene beskriver en manglende kompetanse om dette når de møter veiledere på NAV lokal. Det er da ikke samsvar mellom det som blir fremhevet som en av suksesskriteriene for inkludering ettersom støtteapparatets kompetanse ikke synes å være tilstrekkelig for hvordan ordinære arbeidsplasser kan benyttes av denne gruppen.

Veiledningsplattformen i NAV trekker frem viktigheten av en relasjonell forståelse av funksjons- og arbeidshindringer jf. punkt 5 (NAV, 2016). Her kan det trekkes historiske linjer på hvordan samfunnet vurderer funksjonshemming. Historisk har dette blitt vurdert som et individuelt problem som krever individuell behandling. Dette har helt klart endret seg og samfunnet i dag legger vekt på deltakelse og universell tilrettelegging som avgjørende og viktige faktorer for å kunne delta på ulike arenaer, uavhengig av funksjonsnivå. Dette refereres til som den «sosiale modellen» som vektlegger å skape forståelse for at funksjonshemming skapes av manglende tilrettelegging. (Helsekompetanse.no) Det er da et interessant spørsmål å stille seg; i hvilken grad påvirkes funksjonshemming av arbeidsmarkedet, og rolle har NAV?

Nedsatt syn vil ikke nødvendigvis føre til en funksjonshemming og nedsatt arbeidsevne. Dette vil først skje når det er et gap mellom personenes funksjonsevne og samfunnets forventninger. Er det større fokus på tilrettelegging, vil funksjonshemmingen bli mindre.

Dette kan illustreres i følgende modell:



(NAV, 2020c)

Når NAV foretar en helhetsvurdering av arbeidsevne så er det flere faktorer som legges til grunn. Krav og forventninger på arbeidsmarkedet sees i sammenheng med forhold i brukers omgivelser som påvirker muligheter for arbeid. Målet vil være å øke mulighetsrommet mest mulig. Denne vurderingen som utføres er beskrevet i NAV- Loven §14-a. Denne beskriver at alle har rett til å få vurdert sitt bistandsbehov, og en skriftlig vurdering av følgende:

- a) sine muligheter for å komme i arbeid
- b) hva slags arbeid som skal være målet
- c) behovet for bistand for å komme i arbeid
- d) om, og eventuelt hvor mye, arbeidsevnen er nedsatt
- e) hvilken type bistand som kan være aktuell for brukeren

(NAV-loven, 2006)

Det er interessant å knytte denne vurderingen av arbeidsevne mot hvordan informantene opplever NAV lokals kompetanse om syn. Det er gjennomgående i denne forskningen at kompetansen beskrives som svært lav, og nærmest fraværende. På hvilken måte kan det da for eksempel foretas en helhetsvurdering som inkluderer å «vurdere behovet for bistand til å komme i arbeid og hva hvilken type bistand som kan være aktuell for brukeren?»

Ut fra den entydige tilbakemeldingen fra informantene i denne undersøkelsen, stilles spørsmålet om hvordan manglende kompetanse om synsnedsettelse påvirker hvilke vurderinger man legger til grunn i en arbeidsevnevurdering, og hvilke konsekvenser dette vil medføre for den videre oppfølgingen fra NAV lokal.

I problemstillingen etterspørres hva synshemmede selv vurderer har vært suksesskriteriet for arbeidsdeltakelse. Støtteapparatets inkluderingskompetanse relatert til kompetanse om syn kan *ikke* sies å være et slikt suksesskriterium blant informantene i denne studien. NAV lokal som støtteapparat kan ikke sies å må ha nødvendig kompetanse om hvordan ordinære arbeidsplasser kan benyttes av personer med omfattende synsnedsettelse.

Informantene beskriver en tydeligere kompetanse om synsnedsettelse på NAV Hjelpemiddelsentral, selv om det også her savnes en mer helhetlig tilnærming. NAV Hjelpemiddelsentral vurderes å være en del av støtteapparatet, men, som senere punkter vil vise, er det en begrenset samhandling mellom NAV lokal og NAV Hjelpemiddelsentral. Det vil igjen kunne innvirke på hvordan kompetanse om syn og tilretteleggingsmuligheter kan benyttes i en arbeidsinkluderingsprosess. Kan NAV Hjelpemiddelsentrals kompetanse om syn benyttes i større grad for å vurdere behovet for bistand for å komme i arbeid? (NAV-loven, 2006 §14a -c).

I forbindelse med NAV– reformen var organiseringen slik at alle NAV veiledere skulle være generalister, slik at brukere stort sett skulle kunne forholde seg til en NAV veileder. Ut fra informantenes tilbakemeldinger, kombinert med analysen i NAVS personbrukerundersøkelse 2019, er det å ha *en* NAV veileder med tilstrekkelig kompetanse så viktig at et bytte av veileder kan være hensiktsmessig (NAV, 2019g). Et alternativ til denne løsningen kan være at flere NAV veiledere samarbeider tettere og utfyller hverandres kompetanse. Det å ha en tett samhandling med NAV Hjelpemiddelsentral som har kompetanse om syn trekkes frem av den ene informanten som en suksessfaktor.

## 8.2 Samhandling med NAV

Dette forskningsprosjektet har fokus på hvordan synshemmede opplever NAV som en samhandlingsaktør i prosessen mot arbeid. Et av utvalgskriteriene for informantene var at de skulle ha vært en i dialog med NAV. Det vil derfor være interessant å sammenlikne informantenes erfaringer med denne typen samhandling med aktuell litteratur som Veiledningsplattformen og prinsipper om inkluderingskompetanse. Det vil være ekstra spennende å vurdere dette opp mot hva som har vært samtalefokus.

## 8.2.1 Informantenes erfaringer

### **Informant 1**

Informanten beskriver at han opplever manglende kompetanse om synshemmedes muligheter i tillegg til fordommer, påvirker samhandlingen. Han forteller at han, i en periode da han var skolelei og usikker på veien videre, opplevde at NAVs løsning var å tilby uføretrygd ved to anledninger. Han opplevde da at det var dette som fikk fokus og ikke veiledningen om hva som kunne være aktuelle veier videre.

*«.. men de var veldig på mitt lag så fort jeg hadde en tanke og en plan, så fikk jeg jo NAVs hjelp gjennom hele utdanningsløpet. «*

Han forteller om mange bytter av veiledere slik at det gav liten følelse av kontinuitet og lite kjennskap til hans muligheter og behov.

Han har i dag jevnlig oppfølging fra NAV lokal gjennom ordning med tidsubegrenset lønnstilskudd. Han beskriver dette som «tullemøter» som er unnagjort på 10 minutter uten at noe er blitt endret.

### **Informant 2**

I samhandlingen med NAV oppgir informanten at hun hele veien har vært svært tydelig på at det er arbeid som er målet og at hun har gitt tilbakemelding om at hun ikke ønsker å diskutere uføretrygd. Informanten mener at dette har påvirket samtalefokus slik at uføretrygd ikke har vært et tema under oppfølgingen fra NAV. Hun forteller at da hun tok kontakt og etterlyste bistand, «satte de i gang hele systemet!». Hun har hatt jevnlig kontakt med NAV lokal, og oppfølgingen har tidvis blitt ivaretatt av tiltaksarrangører.

Informanten trekker frem at for henne var det avgjørende at hun selv aksepterte sin situasjon og det faktum at synet ble gradvis svekket. Dette var ikke et tema i oppfølgingssamtalene med NAV lokal. Der hadde man fokus på spørsmål av praktisk karakter og hun kunne også ha ønsket seg også en annen form for veiledning. Informanten trekker også frem sin siste veileder som hun opplevde som dyktig og tydelig i sitt fag. Dette hadde en positiv effekt på hennes ønske om å komme i ordinært arbeid. Hun forteller om tett oppfølging også med arbeidsgiver.

### **Informant 3**

Informanten beskriver lite veiledning og informasjon fra NAV. Han har hatt lite kontakt med NAV, og det har primært vært telefonkontakt eller søknader om hjelpemidler. Han opplever NAV mer som en «godkjenningsaktør av søknader» enn som en samhandlingsaktør. Han etterlyser mer informasjon fra NAV lokal om ulike tiltak.

I løpet av intervjuet kommer det frem at det er flere tiltak og assistanseordninger han ikke kjenner til som for eksempel funksjonsassistanse. Han etterlyser ytterligere veiledning og informasjon om hjelpemidler og mulige tiltak fra NAV Hjelpemiddelsentral, og forteller at dette i dag er informasjon han primært henter fra Blindeforbundet og leverandørene.

### **Informant 4**

Informanten er tydelig i sin tilbakemelding om at oppfølgingen fra NAV ikke var av tilfredsstillende kvalitet.

Da hun gjennomførte studier, beskriver hun det slik: «at det stort sett var jeg som drev min sak» Kontakten med NAV var på hennes initiativ. Ved senere kontakt, som i sykefraværsoppfølgingen, stiller hun seg kritisk til NAVS oppfølging. Hun beskriver at det *ikke* var fokus på hva hun mestret til tross for sin synsbegrensning. Det som hadde fungert godt i tidligere arbeid som hun hadde fått positiv tilbakemelding på, ble ikke vektlagt i samhandlingen med NAV lokal. Hun beskriver også at hun deltok på oppfølgingsmøter med NAV der øvrige deltakere i møter ikke ble introdusert. Som blind og synshemmet er dette avgjørende for god dialog og samhandling. Hun beskriver veiledningen som misvisende, og etterlyser en hensiktsmessig arbeidsplassstilrettelegging. Informanten forteller også at hennes oppfatninger og tanker om meningsfulle arbeidsoppgaver ikke ble hørt av NAV lokal.

*« .... så det å samtale med syke mennesker, det er jeg ikke så imponert over NAV lokals evner til »*

Informanten forteller også om mangelfull kompetanse om NAVS egne virkemidler, og beskriver at NAV lokal foreslo bruk av tiltak som lese/sekretærhjelpsordning som ikke var praktisk gjennomførbart.

På spørsmål om hun opplever at det i samhandlingen med NAV var (et) fokus på å komme i arbeid, svarer hun et tydelig «nei» og bruker ordet inkompetanse. Hun beskriver også at NAV lokal har foreslått uføretrygd mange ganger.

Informanten forteller at hun selv tok kontakt med NAV Hjelpemiddelsentral og arbeidsrettet veiledningstjeneste (AVT). Hun beskriver at denne oppfølgingen var betraktelig bedre, og at samhandlingen fikk et gjennombrudd.

### **Informant 5**

Informanten beskriver at ved siste kontakt med NAV lokal opplevde hun at det var et klart fokus på å komme i arbeid. Hun opplever selv at dette fokuset påvirkes av at hun selv er tydelig på at hun ønsker å komme i arbeid. Ved tidligere kontakt med NAV har hun fått tilbud om uføretrygd. Hun har ikke hatt besøk på arbeidsplassen og hun har heller ikke hatt dialog med NAV Hjelpemiddelsentral.

Hun beskriver samhandlingen med NAV på følgende måte:

*«... fokuset var veldig på meg, og at jeg var, hva heter det, skipper på egen skute, min stemme som skal styre, det er jeg som skal ha kontroll, også opplevde jeg spørsmålene ut fra- hva er mine ønsker- hvordan kan jeg bidra. Hvordan kan jeg være kaptein da – ja alle disse spørsmålene gjorde meg bare mer og mer usikker og det er et forferdelig stort ansvar å være kaptein på egen skute. Jeg var jo ikke klar over hvordan få støttesystemet til å fungere som matroser eller styrmenn eller noe som helst ...»*

Hun oppsummerer samhandlingen med NAV med at hun fikk mange veiledningsspørsmål men ingen veiledning

#### **8.2.2 Sammendrag informantenes erfaringer**

Alle informantene har hatt oppfølging av både NAV lokal og NAV Hjelpemiddelsentral. Noen av informantene har hatt oppfølging fra ung alder, og i grunnskoleløpet var det kun NAV Hjelpemiddelsentral som var aktuell NAV enhet å forholde seg til. Etter videregående skole og frem til 20 årene ble det opprettet kontakt med NAV lokal da spørsmål om arbeid og utdanning ble mer aktuelle.

4 av 5 informanter forteller at NAV lokal har foreslått uføretrygd. En informant forteller at hun aktivt gav beskjed om at dette var ikke aktuelt å diskutere.

Et gjennomgående trekk ved informantens tilbakemeldinger er at samhandlingen med NAV lokal ikke vurderes å være tilfredsstillende. Det synes som det er fokus på praktiske spørsmål, mens veiledning og samtale om det å akseptere sin situasjon synes å være fraværende. Det samme synes fokus på ressurser og mestring av oppgaver å være.

Det er unntak fra dette, og disse informantene beskriver en tett og god oppfølging som helt sentralt for at de kom videre i sin prosess, både med studier og arbeid.

Av fem informanter er det en informant som beskriver et samarbeid mellom NAV lokal og NAV Hjelpemiddelsentral. Vedkommende beskriver at kontakt med Arbeidsrettet veiledningstjeneste ble opprettet og at det var informanten selv som tok initiativ til denne samhandlingen.

Informanten beskriver denne samhandlingen som en svært positiv erfaring, og at hun opplevde at NAV Hjelpemiddelsentral hadde en bedre forståelsesramme.

### 8.2.3 Drøfting av funn, vurdert i sammenheng med teori og forskning

Det er hensiktsmessig å vurdere informantenes beretninger i sammenheng med inkluderingskompetanse. Det at informantene beskriver samhandlingen med NAV som tidvis mangelfull og utilstrekkelig står i sterk kontrast til hvordan inkluderingskompetanse blir beskrevet både internt i Veiledningsplattformen (NAV, 2016) og i boka «Inkluderingskompetanse: ordinært arbeid som mål og middel» (Spjelkavik & Frøyland, 2014). Veiledningsplattformen vektlegger at NAV skal styrke og utvikle inkluderingskompetansen slik at brukere skal få mulighet til å både få og mestre en jobb i ordinært arbeidsliv. Slik informantene beskriver samhandlingen samsvarer ikke dette etter intensjonen. Veiledningsplattformen legger til grunn at alle som jobber i NAV skal jobbe etter prinsipper om inkluderingskompetanse. Her er det ikke samsvar med informantenes beretninger om hvordan de opplever samhandlingen. En avgjørende faktor vil da være at arbeidsrelasjonen skal følges opp over tid, også etter ansettelse. Et avgjørende suksesskriterium vil være støtteapparatets inkluderingskompetanse. Ut fra tilbakemeldingene fra informantene synes ikke dette å være tilfelle. Det blir beskrevet svært lite dialog og samhandling med arbeidsgiver, både før og etter ansettelse.

Bakgrunnen for valg av tema og problemstilling for dette forskningsarbeidet var blant annet et ønske om mer kunnskap om hvordan NAV arbeider med synshemmede, med fokus på hvordan synshemmede opplever NAVs bistandskompetanse og oppfølging mot et lønnet arbeid. Denne forskningen viser at informantene ikke har en tydelig opplevelse at NAV har inkluderingskompetanse som kjernen i oppfølgingsarbeidet sitt.

Jeg var spent på om informantene hadde opplevd at NAV lokal hadde foreslått uføretrygd som tiltak. Undersøkelsen fra Blindeforbundet viser at denne gruppen har en lavere arbeidsdeltakelse enn befolkningen for øvrig, og unge synshemmede spesielt, blir nevnt som en gruppe som er tydelig representert i uførestatistikken (Blindeforbundet, 2018a). Undersøkelsen viser at 34 % av synshemmede mellom 23 og 36 år har uførepensjon.

Undersøkelsen fra Blindeforbundet viser videre at av de som har fått innvilget uføretrygd, opplever halvparten at NAV foreslo det som en løsning. Undersøkelsen viser også at av blant de som har hatt kontakt med NAV, men som ikke er uføretrygdet, oppgir 17% at noen i NAV har foreslått at de skal søke uføretrygd. Hovedgrunnen til at NAV foreslo uføretrygd er henholdsvis synshemmingen (21%), fordi man har søkt jobb en stund uten å få det (21%) eller grunnet helseplager. (17%)

Jeg var nysgjerrig på om hva informantene kunne fortelle om egne erfaringer knyttet til dette punktet og jeg ønsket å se dette i lys av et av punktene i Veiledningsplattformen «Alle kan jobbe noe, gitt riktig støtte». En av informantene gav i samtaler med NAV klart uttrykk for at hun hadde som mål om å komme i arbeid, og gav da selv tidlig og tydelig signal om at uføretrygd ikke var et alternativ. Dette kan sees i sammenheng med SINTEF rapporten «med jobb i sikte» som ligger vekt på identitet og holdninger til arbeid (SINTEF, 2014). Informanten har utdanning på masternivå og rapporten viser til blant annet faktorer som utdanningsnivå for å forklare ulikhetene mellom synshemmede i arbeid og synshemmede uten arbeidsforhold. Rapporten viser også til flere tilleggsplager blant uføretrygdde synshemmede, og informanten har ikke oppgitt annet enn synsnedsettelse som en utfordring når det gjelder helsesituasjon.

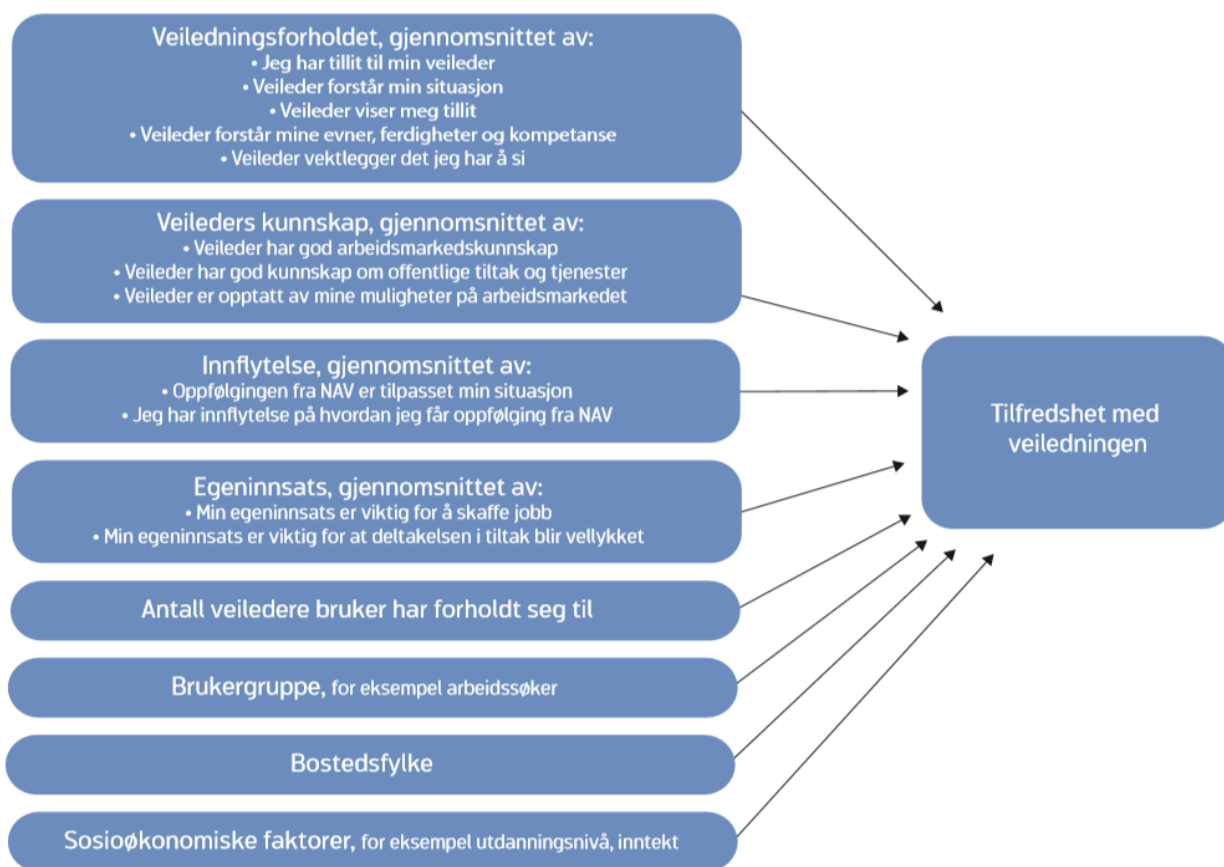
De resterende 4 informantene forteller at de i samhandlingen med NAV har opplevd at NAV lokal har tatt initiativ til å søke om uføretrygd. Enkelte av informantene sier at dette skjedde flere ganger, ikke minst når man kom til et veiskille og det var stor usikkerhet om videre handlingsplan. Det har blitt nevnt fra informantene at dette har ført til en økt usikkerhet om muligheten for å lykkes med å komme i inntektsgivende arbeid. Flere har vurdert å søke uføretrygd selv om de egentlig har hatt et ønske om arbeid. Krumboltz trekker frem det han kaller karrieremessige myter. At NAV veileder foreslår uføretrygd fremfor arbeidsrettede tiltak, kan bidra til at synshemmede utvikler antakelse og generaliseringer om egen arbeidsevne. Også støtteapparatet kan utvikle karrieremessige myter. Tilbakemeldingene fra informantene kan tyde på at det er riktig å stille spørsmålsteget ved om NAV har en generalisert oppfatning av at synshemmede ikke har forutsetninger for å få innpass på arbeidsmarkedet.

Et av NAVs hovedmål er «bedre brukermøter» (NAV, 2015). Brukermøtene, enten de er personlige, digitalt eller via telefon, vil danne grunnlaget for hvordan informantene opplever samhandlingen med NAV, og i hvilken grad dette har medvirket til å komme i arbeid. NAV utarbeider hvert år en personbrugerundersøkelse der fokus er å undersøke hvor fornøyde personbrukere er med NAV.



NAVs Personbrukerundersøkelse 2019 viser flere påvirkningsfaktorer.

**Figur 18: påvirkningsfaktorer i veiledningssituasjonen, illustrert**



(NAV, 2019g, s. 27)

Undersøkelsen viser at 73 % er fornøyde med den veiledningen de har fått. Det er spesielt interessant å merke seg at brukere som har forholdt seg til flere veiledere, fordi det var behov for dette, er mer fornøyde enn de som *kun* har forholdt seg til en veileder. Undersøkelsen viser til at en kan tolke det dithen at veileders kompetanse på et spesialfelt er viktigere enn å beholde samme veileder gjennom et lengre løp. Informantene har gitt tilbakemelding om manglende kompetanse om syn ved NAV lokal. Det at veileder har kunnskap om tiltak og tjenester synes å være en suksessfaktor for både tilfredsheten med veiledningen, men også for arbeidsinkluderingsprosessen.

Ser vi informantenes tilbakemeldinger i lys av denne undersøkelsen, er det interessant at datamaterialet i undersøkelsen viser at forholdet til veileder ikke har vært et avgjørende punkt i arbeidsinkluderingsprosessen. NAV har hatt en rolle i godkjenning av tiltak, men utover dette rapporteres det om begrenset kontakt med flertallet av informantene.

Det synes da som om egeninnsats har vært avgjørende for å komme i arbeid. Informantene forteller om en betydelig egeninnsats for å komme i arbeid, gjennom for eksempel å ta initiativ til praksis i løpet av utdanningen. Krumboltz tanker om usikkerhet omkring et møte med arbeidslivet vil kunne skape er interessant for å belyse dette. Nysgjerrighet, utholdenhet, optimisme, fleksibilitet, vilje og mot til å ta sjanser blir fremhevet som fem grunnholdninger i møte med en usikkerhet karrierefremtid (Mitchell, Levin & Krumboltz, 1999). Informantene har på ulike måter beskrevet at nettopp disse egenskapene har bidratt til det faktum at de er i arbeid. Også Gelatt og «positiv usikkerhet» belyser denne tematikken (Gelatt, 1989).

Det finnes lite empirisk kunnskap om samtalen mellom NAV veileder og bruker, men en undersøkelse det er relevant å trekke frem er «UTVEI». NAV har gjennomført et forskningsprosjekt i samarbeid med NTNU, kalt UTVEI- Utvikling av veiledningssamtalen i NAV (NTNU, 2018). I denne rapporten trekkes kompleksiteten i samtalen frem. Det faktum at NAV brukere er svært ulike med hensyn til utfordringer og mål, og at NAV veiledere har behov for et bredt repertoar av kommunikative strategier og virkemidler trekkes fram som faktorer for å lykkes i samhandlingen.. Det refereres til at Veiledningsplattformen utarbeidet for NAV kan fungere som en viktig støtte og guide for NAV veiledere, men samtidig må den enkelte veileder ha tilstrekkelig veiledningskompetanse til å justere sin samtalepraksis i møte med bruker.

NAV har konkretisert 5 prinsipper for hva som vurderes om god veiledning i NAV:

1. Anerkjennelse brukers situasjon og behov
2. Avklare roller og gjensidige forventninger
3. Gi tilstrekkelig og relevant informasjon
4. Fremme brukers ressurser og muligheter
5. Bidra til å sette mål og støtte i prosessen mot målet

(NAV, 2016)

For å belyse problemstillingen er det interessant å drøfte hvorvidt aktuell forskning og litteratur samsvarer med informantenes opplevelser om samhandlingen med NAV. Har NAV et bredt repertoar av kommunikative strategier og virkemidler som bidrar til arbeidsinkludering? Her synes svaret å være et tydelig nei. Det er gjennomgående at informantene beskriver en veiledning og samhandling av laber og dårlig kvalitet. En informant beskriver det slik: «Jeg fikk mange veiledningsspørsmål men lite veiledning». Det synes å være treffende beskrivelse.

Det er gjennomgående at samhandlingen med NAV oppleves å være mest av praktisk karakter. Det å godkjenne utdanning med tilhørende økonomiske ytelser synes som å være det sentrale.

Det er interessant å kikke litt nærmere på de erfaringene informant 2 har gjort seg. Hun beskriver at hun har hatt flere NAV veiledere, men det er når hun har en NAV veileder som hun opplever har tilstrekkelig inkluderings- og veiledningskompetanse at dette helt tydelig bidrar positivt i prosessen mot arbeid. Hun beskriver da en oppfølging av god kvalitet, tilgjengelighet, karriereveiledning og bistand med rekruttering som bidrar til at hun kom i lønnet arbeid.

Jeg ønsker også å se denne samhandlingen i et salutogent perspektiv. Som jeg har nevnt tidligere bruker Antonovsky ofte metaforer, og jeg viste til eksempel med «den blinde mannen» som behandles som fullstendig funksjonshemmet og desorientert (Lindström et al., 2015). Hans kompetanse og meninger blir fullstendig neglisjert. I et salutogent perspektiv bør han defineres ut fra de ressursene han har. I informantenes beretninger om samhandlingen med NAV kan det synes som om det er et begrenset fokus på muligheter og ressurser, iallfall ved starten av samhandlingen. Når det oppstår usikkerhet om karrierevalg og handlingsplan, blir dette tydeliggjort med spørsmål om å søke uføretrygd. Alle informantene gjennomfører høyere utdanning, og ut fra tilbakemeldingene synes det å se ut som at først ved oppnådd formell kompetanse er det lettere å ha fokus på ressurser.

Antonovsky er tydelig på at man må ha fokus på det som skaper helse, og ikke på sykdommens årsak og de begrensinger den gir. Dette ser vi også igjen i punkt 4 i hva som vurderes som god veiledning i NAV – å fremme brukers ressurser og muligheter (NAV, 2016). Dette synes ikke å prege samhandlingen med NAV lokal for informantene. Det at informantene ikke har valgt å søke om uføretrygd selv når dette er blitt foreslått, kan tolkes som en sterk «opplevelse av sammenheng -OAS». Antonovsky beskriver at «opplevelse av sammenheng» består av tre dimensjoner: begripelighet, håndterbarhet og meningsfylthet, der det sistnevnte punktet vil være viktigst. Dette kan synes å samsvare med informantenes beretninger om at de har hatt et ønske om en meningsfull hverdag, og at dette også består i å ha et arbeid med arbeidsoppgaver de synes er interessante.

Informantene, med ett unntak, oppgir ingen samhandling med NAV Hjelpemiddelsentral utover vurdering av hjelpemidler. Hjelpemiddelsentralene har et særskilt arbeidsrettet veiledningstilbud til blant annet synshemmede (blinde, svaksynte, andre synsproblemer). NAV lokal kan henvende seg til NAV Hjelpemiddelsentral for råd og veiledning om hva som skal til for å delta i arbeid ved å vurdere utdannings- og arbeidsmuligheter, aktuelle tiltak og virkemidler.

Ut fra informantenes beretninger, synes det ikke å være en samhandling mellom de ulike NAV enhetene, utover en informant som beskriver at hun selv har tatt initiativ til denne samhandlingen. Det kan da være hensiktsmessig å spørre seg om en tettere samhandling mellom NAV lokal og NAV Hjelpemiddelsentral vil kunne øke inkluderingskompetansen? Når det er tydeliggjort at det er støtteapparatets kompetanse som vil være avgjørende for en vellykket arbeidsinkludering, synes det som det er et potensiale for et tettere samarbeid mellom disse NAV enhetene.

### 8.3 Karriereveiledning – karriereorientert veiledning

Det å stake ut kursen for sin fremtidige yrkeskarriere innebærer for mange stor grad av usikkerhet og behov for veiledning. Karriereveiledning inkluderer ulike aktiviteter, både individuelt, digitalt og i gruppe. For mange synshemmede kan avgjørelsen om karrierevalg være ekstra utfordrende. Det vil være yrker og arbeidsoppgaver som ikke er forenlig med nedsatt syn. Det var derfor et naturlig punkt i forskningen å skaffe informasjon om informantenes erfaringer fra karriereveiledning, eller karriereorientert veiledning.

Informantene har ikke kjennskap til begrepet «karriereorientert veiledning», slik at når informantenes tilbakemeldinger blir gjengitt brukes begrepet «karriereveiledning» slik de gjorde i løpet av intervjuet.

#### 8.3.1 Informantenes erfaringer

##### **Informant 1**

Etter fullført videregående skole forteller informanten at han var usikker på veien videre. Han opplevde at NAVs løsning på dette var å tilby uføretrygd. Informanten vurderer at NAV kunne ha bidratt med karriereveiledning, og brukt dette i kombinasjon med indre motivasjon. Han fikk ikke bistand fra NAV lokal til å kartlegge aktuelle utdanninger og yrker, og valget av (om) yrke hadde sammenheng med egne interesser og fritidsaktiviteter. Han etterlyser en kartlegging i forkant, dersom karriereveiledning skal fungere optimalt.

*«... for at NAV skal drive en fornuftig og god karriereveiledning så må man jo ha et grunnlag å jobbe med, kan jo ikke bare kaste opp en ball i luften og se hvor den lander. «*

Informanten forteller at han tror fordommer om synshemmede og manglende kunnskap om hjelpemidler og yrkesvalg, kan føre til at NAV ansatte ikke har fokus på arbeidsmuligheter for denne gruppen. Han opplever at dette bidrar til forslag om uføretrygd fremfor karriereveiledning, og at det da kan være vanskelig for den synshemmede å vurdere andre alternativer.

## **Informant 2**

Informanten beskriver ulike erfaringer med NAV og karriereveiledning. Hun forteller at hun, ved første kontakt med NAV lokal, fikk karriereveiledning via tiltaksarrangør i tillegg til at NAV veileder var flink til å bevisstgjøre i forhold til interesser.

Underveis i utdanningsløpet var det behov for å gjøre endringer. Informanten beskriver at hun har fått god og grundig karriereveiledning, primært gjennom tiltaksarrangører. Hun beskriver at NAVs rolle var mer knyttet til godkjenning av handlingsplan, enn veiledning. Informanten beskriver også denne godkjenningsfunksjonen som en støtte.

## **Informant 3**

Informanten beskriver at gjennom kontakt med nasjonalt kompetansesenter ble opprinnelig yrkesmål endret. Han fikk da råd om å velge en studie som på den tiden var spesielt tilrettelagt for synshemmede blant annet gjennom pensum på lydbok.

Denne informasjon var en presentasjon av ulike yrker som var vurdert som hensiktsmessige valg for synshemmede. Han ønsket i utgangspunktet et mer teoretisk yrke, men valgte selv å endre sitt yrkesmål.

## **Informant 4**

Informanten forteller om karriereveiledning ved SYA (Statens senter for yrkesrettet attføring, en tidligere nasjonal enhet i NAV, som nå blir ivaretatt gjennom Arbeidsrettet veiledningstjeneste ved NAV Hjelpemiddelsentral. Hun fikk der veiledning om å velge profesjonsstudium.

Vedkommende beskriver også at karriereveiledningstilbudet ved karriereenheten ved universitet var til god hjelp. Hun forteller også om at karriereveiledningen ved NAV Hjelpemiddelsentral og at denne var viktig for henne. Hun sier at hun burde ha fått denne karriereveiledningen på et tidligere tidspunkt og at hun ikke burde ha deltatt i ulike tiltak først. Karriereveiledningen ved NAV lokal beskrives som fraværende og at fremtidig karrieremål ikke var et tema i løpet av samhandlingen.

## **Informant 5**

Informanten forteller om diskusjoner om fremtidig yrkesmål fra ungdomsskole og fremover. Hun har hatt veiledere, både i skole og NAV, som har håndtert dette svært ulikt. Hun beskriver dette blant annet som «å få sydd puter under armene» samtidig som hun ble utfordret på at hun kunne «bli alt bare hun vil, bare hun bestemmer seg for det». Dette oppleves naturlig nok som store motsetninger i veiledningen.

Hun beskriver også at hun i løpet av skoletiden har hatt et god støtteapparatet rundt seg, men at dette apparatet har tatt avgjørelser på sine premisser og ikke hennes. Dette opplever hun at også påvirket NAV lokal og godkjenningen av handlingsplan baserte seg på hva andre hadde vurdert tidligere.

Det beskrives videre at karriereveiledning handlet mye om at hun ble spurt hva hun ønsket, og at hun selv på det aktuelle tidspunktet ikke hadde verktøy til å si i fra at hun ønsket en annen retning. I ettertid ser hun at det hun egentlig hun trengte hjelp til var refleksjon om fremtidig karrieremål.

Det ble nødvendig å endre studieretning da det viste seg at det valgte studiet ikke var forenelig med synsnedsettelse, og dette ble ikke fanget opp i karriereveiledning.

### **8.3.2 Sammendrag informantens erfaringer**

Informantene beskriver ulike opplevelser knyttet til karriereveiledning/karriereorientert veiledning i sin samhandling med NAV. Alle informantene beskriver en usikkerhet knyttet til fremtidig yrkesvalg, og at de har blitt møtt med en eller annen form for karriereorientert veiledning.

Her har det blitt nevnt flere ulike aktører som NAV lokal, tiltaksarrangører og nasjonale kompetansesentre. Innholdet i karriereveiledningen synes å være ulikt, men det er gjennomgående trekk at informantene har hatt behov for veiledning med tanke på fremtidig kompetanse.

### **8.3.3 Drøfting av funn, vurdert i sammenheng med teori og forskning**

NOU 2016:07, Norge i omstilling – karriereveiledning for individ og samfunn peker på et arbeidsmarked som er mer komplekst og i stadig endring, slik at NAV gjennom sin arbeidsrettede oppfølging har en rolle som aktør innen karriereveiledningsfeltet. (Kunnskapsdepartementet, 2016). NAV benytter begrepet karriereorientert veiledning, og dette innebærer at veiledningen i NAV har elementer i seg av karriereveiledning. NAV har i tillegg fokus på «arbeid først» og gjeldende regelverk.

Karriereorientert veiledning i NAV sin regi vil være et særlig relevant virkemiddel i forbindelse med nedsatt arbeidsevne knyttet til helserelaterte utfordringer. Det er hensiktsmessig å se karriereorientert veiledning både i sammenheng med endringer på arbeidsmarkedet og å se dette fra et karriereferdighetsperspektiv (career management skills). Det å ha ferdigheter og kompetanse til å håndtere egen karriere i et livsløpsperspektiv vil være nyttig for målgruppen i denne forskningen. Det å ha gode karriereferdigheter innebærer også et bredere spekter av tilnæringsmåter, og noe som utvikles over tid (Svendsrud, 2015).

Hva er egentlig forskjellen mellom karriereveiledning og det begrepet som NAV benytter; karriereorientert veiledning? Det er interessant å undersøke kompleksiteten i både innhold og begrepsbruk. Den karriereorienterte veiledningen i NAV innebærer en «delt lojalitet» både til bruker og NAV sitt eget samfunnsoppdrag (Kunnskapsdepartementet, 2016, s. 178), der fokuset er å avklare arbeidsmuligheter og bidra til sysselsetting og raskeste vei til et arbeid i tråd med helsemessige forutsetninger. I dette ligger det også et spenningsforhold knyttet til etikk og nøytralitet med tanke på hvordan denne delte lojaliteten utøves i praktisk virke. Et nærliggende spørsmål vil være i hvilken grad og hvordan utviklingen av karriereferdigheter blir ivaretatt når fokuset er «raskeste vei til arbeid». Denne undersøkelsen viser at 4 av 5 informanter har fått godkjent ønsket utdanning som tiltak fra NAV, og at det forut for dette valget har vært begrenset veiledning i NAV. Jeg stiller spørsmålet om det er fraværet av veiledning som er den største utfordringen, og ikke kompleksiteten mellom karriereveiledning og karriereorientert veiledning. Flere av informantene har understreket viktigheten av å ha kompetanse om både synsnedsettelse og hva dette innebærer, men også om hvilke tiltak og virkemidler som kan være aktuelle i en prosess mot arbeid. Informantene gir tilbakemelding om at dersom karriereveiledning / karriereorientert veiledning skal oppleves som nyttig og meningsfylt, må karriereveilederen ha et utvidet kompetansefelt som også innebærer kunnskap om den aktuelle målgruppen. Informantenes tilbakemeldinger har så langt vist at denne kompetansen i all hovedsak ikke vurderes å være tilfredsstillende, slik at dette også påvirker kvaliteten på den karriereorienterte veiledningen.

NOU 2016:7 viser til at veileder må kjenne til NAVs virkemidler, tjenester, samarbeidspartnere og tilstøtende tjenester (Kunnskapsdepartementet, 2016). Tilbakemeldingene fra informantene synes å beskrive en manglende kompetanse om konkrete tiltaksordninger som funksjonsassistanse, tilretteleggingsmuligheter og hjelpemidler.

Det er flere aktører som tilbyr karriereveiledningstjenester, og flere av informantene har hatt samhandling med disse. Nasjonale kompetansesentre har kompetanse om synsutfordringer og tilretteleggingsmuligheter og dette synes å være tiltak som har hatt positiv innvirkning på en av informantene. En av informantene har hatt karriereveiledning fra NAV Hjelpemiddelsentral gjennom Arbeidsrettet veiledningstjeneste. Dette oppgis å være positivt, og har således vært en suksessfaktor i prosessen mot arbeid. En del av tjenestetilbudet til Arbeidsrettet veiledningstjeneste er å tilby karriereveiledningstjenester til personer med nedsatt syn. Denne tjenesten har erstattet det nasjonale tilbudet på Statens Senter for Yrkesrettet Attføring (SYA). Det er da 2 av 5 informanter som har benyttet seg av karriereveiledningstilbudet som har i seg kompetanse om både syn og karriereveiledning.

Jeg synes det er spesielt interessant å se hvordan informant nr 5 beskriver hvordan hun har opplevd karriereveiledning. Hun forteller om mange veiledere og en stor ulikhet i tilnærming. Hun opplevde denne store forskjellen i tilnærming som utfordrende. Det er mange aktører på karriereveiledningsfeltet, og det har vært et behov for å profesjonalisere denne arenaen.

Kompetanse Norge har fått i oppdrag å utarbeide et faglig forslag til et nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning som en del av den overordnede kompetansopolitikken (Norge, 2019). Rapporten beskriver: «I et kompetanse politisk perspektiv er også befolkningens kapasitet til å håndtere overganger, tilpasse seg endring og lære hele livet sentralt for å sikre at samfunnets samlede kompetanse til enhver tid står i forhold til arbeidslivets behov « (Norge, 2019 s. 37). Rapporten har søkelys på å utvikle karrierekompetanse slik at den enkelte har kompetanse til å håndtere karriererelaterte utfordringer. Det innebærer mellom annet å kunne ta valg knyttet til arbeid og utdanning og å kunne manøvrere i en kompleksitet gjennom livsløpet. Det at den enkelte har en karrierekompetanse innebærer å være i stand til å kunne håndtere endringer og overganger. Dette vil også være aktuelt når det gjelder endringer i helsesituasjon.

Flere av informantene har erfart at synet har endret seg, og dette har også medført behov for å gjøre endringer i forhold til yrke. En informant beskriver at hun i løpet av studiet fikk erfare at hennes synsnedsettelse ikke var forenelig med de arbeidsoppgaver dette yrket krevde, og hun hadde da behov for å gjøre et omvalg ut fra helsemessige forutsetninger. Her er det naturlig å spørre seg om kombinert kompetanse om syn og yrke ville kunne ha bidratt til en mer treffende veiledning. Det neste naturlige spørsmålet blir da om den karriereorienterte veiledningen fra NAV har ført til en økt karrierekompetanse slik at den det gjelder har utviklet forutsetninger til å håndtere slike endringer selv. Informantene gir ingen tilbakemelding om fokus på utvikling av en slik karrierekompetanse.



Et gjennomgående tema hos informantene er at det har vært usikkerhet omkring egne ferdigheter relatert til yrkesvalg. «Hva passer jeg til?» og «Hva er jeg interessert i?» er spørsmål informantene forteller at de har stilt seg selv. Videre opplyser informantene en stor grad av usikkerhet knyttet til hva som vil være mulig for dem med tanke på synsnedsettelse. Informant 3 forteller at han opplevde det som positivt at han av veileder ble presentert for yrker som erfaringsmessig passer for synshemmede. På bakgrunn av nettopp dette valgte han å gjøre en endring i sitt opprinnelige yrkesmål. Han etterlyser mer av denne typen konkret veiledning. Andre informantene har vektlagt at det er ønskelig å få rettet søkelys på interesser og evner, for så senere å kunne gjøre en vurdering av om dette yrkesvalget vil være hensiktsmessig med tanke på synsnedsettelse.

Her kan man faktisk trekke frem karriereveiledningsteori helt tilbake fra 1909. Det er spennende å se at teorier som regnes som oppstarten av karriereveiledningsfeltet, fremdeles kan ha relevans. Rammeverket fra Frank Parsons bok «choosing a Vocation» kan benyttes i dag for å beskrive en karriereveiledningsprosess, og kan eksemplifisere hva informantene etterlyser i samhandlingen med NAV (Parsons, 1909).

Parson la vekt på at det var tre faktorer som avgjorde et godt yrkesvalg:

1. Kjenn deg selv
2. Kjenn mulighetene dine
3. Reflekter over sammenhengen – valg

Dette innebærer en dypere forståelse av seg selv, hva er man god til, ferdigheter, evner, ressurser og begrensinger. For å trekke dette videre til målgruppen handler dette om å få en forståelse av egne ferdigheter og hvilke utfordringer en synsnedsettelse vil kunne medføre i arbeidslivet. For å utvikle en god karrierekompetanse vil neste steg i Parsons modell være like viktig. Det å få en forståelse av hva slags krav som stilles i ulike yrker, men også forstå hvordan NAVs virkemidler, hjelpemidler og assistanseordninger kan komme til anvendelse. Informantens historie om studiet som måtte avbrytes fordi arbeidsoppgaver ikke ville være forenelig med synsnedsettelse er et godt eksempel på nettopp dette. Da kan man trygt stille spørsmålet om «kjenn mulighetene» var godt nok utforsket.

Det tredje punktet til Parson «reflekter over sammenhengen» oppleves blant noen av informantene som utfordrende. En informant beskriver dette treffende med at karriereveiledning handlet mye om at hun ble spurt hva hun ønsket, men at hun selv på dette tidspunktet ikke hadde verktøy eller forutsetninger til å si ifra om at hun ønsket en annen retning. I ettertid ser hun at hun trengte hjelp til refleksjon om fremtidig karrieremål.

Krumboltz og hans sosiale læringsteori kan benyttes for å se dette i et noe annerledes perspektiv (Mitchell et al., 1999). Gjennom å observere andre mennesker og situasjoner gjør man egne erfaringer. Dette beskriver informant 3 godt. Han har tatt en utdanning som var spesielt tilrettelagt for synshemmede og for han var det avgjørende at han fikk høre suksesshistorier fra andre synshemmede som opplevde at dette yrket fungerte godt. Informanten gjorde da egne erfaringer og fikk bekreftet at dette var et egnet yrkesvalg, både ut fra interesse og helsesituasjon. Krumboltz legger vekt på å lære av positive rollemodeller som et viktig moment, og det kan synes å være tilfellet her.

Flere av informantene har opplevd at synet har endret seg i tidlig voksen alder. Flere har en progredierende øyesykdom som gjør at synsevnen har forverret seg. Krumboltz teori inkluderer «planned happenstance». Det å ha kompetanse til å håndtere det uventede er en nødvendig del av det å utvikle en karrierekompetanse. Krumboltz trekker frem sentrale grunnholdninger som optimisme og fleksibilitet. Informant nr 1 og 4 måtte endre sine opprinnelige yrkesmål på grunn av disse endringene i synet, og det vitner om tilstrekkelig karrierekompetanse å kunne gjøre nødvendige justeringer i karrierevalget. Det utvises en fleksibilitet slik også Krumboltz beskriver.

Informantenes tilbakemeldinger om den usikkerheten de opplever at de står overfor på sin vei mot arbeid, tydeliggjør behovet for en profesjonell karriereveiledning. Det å få tilbud om dialog om egne ressurser, styrker og muligheter synes å være en av suksessfaktorene for en vellykket arbeidsinkludering av synshemmede. Resultatet i denne undersøkelsen viser at NAV kun i begrenset omfang har fylt denne rollen. Det synes videre som om kompleksiteten mellom karriereveiledning og karriereorientert veiledning ikke er det sentrale, men at det er heller fraværet av veiledning som det bør rettes oppmerksomhet på.

## 8.4 Tiltak og virkemidler

NAV har en rekke tiltak og virkemidler som skal bidra til arbeidsinkludering. Dette kan være økonomiske ytelser, kvalifisering gjennom utdanning/kurs, arbeidstrening eller ulike assistanseordninger. Det er interessant å kartlegge om og i hvilken grad informantene vurderer bruk av tiltak og virkemidler som et suksesskriteriene for at de er i arbeid.

### 8.4.1 Informantens erfaringer

#### **Informant 1**

Utdanning ble godkjent som tiltak, og det ble gitt økonomiske ytelser knyttet til dette. Han forteller at han ikke opplevde utfordringer med å få dette godkjent.

Han har deltatt på tiltak hos ulike tiltaksarrangører, og vurderer at dette ikke har hatt avgjørende betydning for at han er i arbeid i dag,

Han er innvilget et tidsubegrenset lønnstilskudd, og har hatt dette i hele ansettelsesforholdet. Bakgrunnen for dette har sammenheng med at han ikke er like fleksibel som andre med tanke på arbeidsoppgaver pga syn. Han forteller videre at han er delt i synet på dette lønnstilskuddet. På den ene siden har dette vært avgjørende for at arbeidsgiver faktisk har beholdt ham når kravet til fleksibilitet har økt. Samtidig kjenner han det litt sårt at arbeidsgiver ikke betaler en fullverdig lønn.

Informanten benytter seg av arbeids- og utdanningsreiser, både i studietiden og i arbeid. Han beskriver dette som avgjørende for at han kan fungere i arbeid.

Han kjenner til assistanseordninger som funksjonsassistanse og lese/sekretærhjelp, og vurderer at han ikke har behov for dette i dag. Arbeidsdagen er forutsigbar og talesyntese på pc/mobil er tilstrekkelig.

#### **Informant 2**

Masterutdanning har blitt godkjent som tiltak gjennom NAV. Det samme gjelder økonomiske ytelser knyttet til dette. I studietiden har hun benyttet seg av ordningene mentor og lese/sekretærhjelp. Dette beskrives som positivt i seg selv, samtidig som det unektelig er utfordrende å skulle finne ut av dette på egen hånd. Hun har deltatt på ulike tiltak hos tiltaksarrangører, og opplever at dette har vært hensiktsmessig med tanke på å teste ut aktuelle yrker og tilretteleggingsbehov. Hun benytter seg av arbeids- og utdanningsreiser. Informanten oppgir å ha funksjonsassistanse til bruk ved både reiser og andre oppdrag i jobbsammenheng.

### **Informant 3**

Bachelorutdanning ble godkjent som tiltak, og det samme gjelder økonomiske ytelser knyttet til dette. Han har arbeids- og utdanningsreiser, og beskriver dette som avgjørende for å kunne være i arbeid. Han benyttet seg tidligere av offentlig transport og dette fungerte ikke.

Informanten etterlyser at NAV lokal informerer om det som finnes av mulige tiltak og virkemidler. Han har ikke benyttet seg av lese- og sekretærhjelpsordningen.

Nødvendige oppgaver har kona utført. Ved kurs og seminar har han vært avhengig av kollegaer, og han har ikke hatt kjennskap til funksjonsassistanseordningen.

### **Informant 4**

Bachelorutdanning ble godkjent som tiltak sammen med økonomiske ytelser knyttet til dette

Informanten har deltatt på ulike tiltak som for eksempel Avklaring hos ulike tiltaksarrangører og hun beskriver dette som en dårlig opplevelse. Hun var ikke fornøyd med tiltaket, og vurderer at de ikke hadde god nok kompetanse om synsnedsettelse og arbeidsmuligheter.

Lese- og sekretærhjelpsordningen ble benyttet i studietiden, og beskriver at dette var avgjørende for at studiet kunne gjennomføres.

Hun bruker arbeids- og utdanningsreiser, og beskriver dette som svært viktig for å kunne være mobil og fungere i arbeid.

Hun har ikke lønnstilskudd og hun vurderer at hun har like god produksjon og arbeidsevne som sine kollegaer.

### **Informant 5**

Denne informanten fikk ikke godkjent utdanning som tiltak gjennom NAV. Hun fikk tilbakemelding fra NAV lokal at det ikke var mulig for NAV å dekke utdanning. Hun finansierte da utdanningen via studielån.

Informanten har deltatt på tiltak gjennom tiltaksarrangør, og dette har medført overgang til arbeid av mer midlertidig varighet, ettersom det viste seg å ikke være helsetilpassede arbeidsoppgaver.

Hun benytter seg i dag av arbeids- og utdanningsreiser. Hun forteller at det tok tid før hun søkte om dette, da hun ikke hadde fått informasjon fra NAV lokal om dette.

Hun kjenner til ordningene funksjonsassistent og lese- og sekretærhjelp, men er skeptisk til bruken av disse da det krever mye av den synshemmede selv å administrere disse ordningene.

#### 8.4.2 Sammendrag informantenes erfaringer

Informantene har ulike erfaringer med hvilke tiltak som har vært aktuelle å benytte. To tiltak skiller seg likevel ut. Det er opplæringstiltaket og arbeids- og utdanningsreiser.

#### 8.4.3 Drøfting av funn, vurdert i sammenheng med teori og forskning

Undersøkelsen «Erfaringer med NAV, undersøkelse blant synshemmede» beskriver at 8 av 10 synshemmede har fått arbeidsrettede tiltak (Blindforbundet, 2018a). Det er da et paradoks at undersøkelsen viser utstrakt bruk av tiltak samtidig som en 1 av 3 har uføretrygd.

I prinsipper for inkluderingskompetanse i NAV heter det i punkt 4: «Ordinært lønnet arbeid skal alltid vurderes før bruk av tiltak». Det å komme raskt ut i jobb og trene på arbeidsoppgaver på det ordinære arbeidsmarkedet gir større sjanse for å komme i arbeid og gir bedre resultater enn avklaringstiltak, kurs og andre former for tiltak heter det videre.

I det følgende vil funn i undersøkelsen drøftes, og sees i sammenheng med aktuell teori og forskning på området.

- Opplæringstiltak

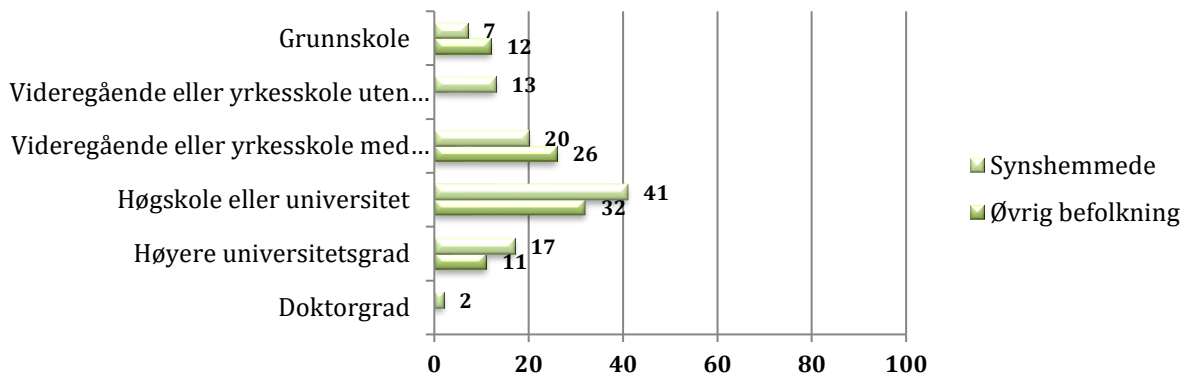
Alle informantene har utdanning, og 4 av 5 har fått dekket utdanning som et tiltak i sin aktivitetsplan med tilhørende økonomiske ytelser. Informantene har gjennomført utdanning på høyskole/universitet, og går under det som kalles opplæringstiltak (NAV, 2019i). Dette er et tiltak som i all hovedsak innvilges for 3 år, men kan unntaksvis forlenges. Dette var tilfellet for informant nr 2 som fikk godkjent 5 år og utdanning på mastergradsnivå.

Kompetanse i form av formell utdanning er en faktor som ofte er avgjørende for å komme i lønnet arbeid, og NAV opplyser i Arbeid og Velferd 1 – 2019 at utdanning er stadig viktigere for å lykkes på arbeidsmarkedet (NAV, 2019c). Statistikken fra NAV viser at opplæringstiltakene er relativt lite brukt, selv om politikere har bedt NAV prioritere utdanning for NAV brukere under 30 år. Informantene var i hovedsak under 30 år da utdanning ble gjennomført. Det vises til at det NAV prioriterer kortvarige tiltak og har mangelfull kompetanse om utdanningssystemet.

Manglende motivasjon blant brukere for utdanningstiltaket og prinsippet om «arbeid først» er i høyeste grad styrende også ved en vurdering om bruk av tiltak som utdanning.

Selv om statistikken i Arbeid og Velferd 1- 2019 viser at høyere utdanning som opplæringstiltak er relativt lite brukt, viser 4 av 5 informanter i min undersøkelse til høyere utdanning som tiltak i sine aktivitetsplaner.

SINTEF rapporten «med jobb i sikte» viser at yrkesaktive synshemmede har et høyere utdanningsnivå enn befolkningen for øvrig.



(SINTEF, 2014 Fig. 14 s.20)

SSB analysen «Funksjonshemmede på arbeidsmarkedet» bekrefter også dette (Statistisk sentralbyrå, 2018). Yrkesaktiviteten blant funksjonshemmede generelt øker med stigende utdanningsnivå, som i befolkningen ellers. Det er likevel verd å trekke frem at synshemmede som gruppe skiller seg ut fra personer med funksjonshemninger. Personer med funksjonshemninger har i mindre grad enn befolkningen ellers høyere utdanning, mens yrkesaktive synshemmede har høyere utdanning. Blant funksjonshemmede som *ikke* er i arbeid, dominerer de som har utdanning på videregående nivå eller lavere. Spesielt har det å ikke fullføre videregående skole blitt trukket fram som en risikofaktor når det gjelder muligheter på arbeidsmarkedet både for funksjonshemmede og funksjonsfriske. Utdanning kan synes å være et suksesskriterium for en sterk arbeidstilørighet, også for synshemmede.

Jeg synes videre det er interessant å trekke frem noen av de erfaringene informant 5 deler. Denne informanten fikk ikke godkjent utdanning som tiltak gjennom NAV. Hun fikk tilbakemelding fra NAV lokal at det ikke var mulig for NAV å dekke utdanning. Hun finansierte da utdanningen via studielån. Det er ikke slik at NAV godkjenner all utdanning. Blant annet vurderes det om det er etterspørsel etter denne kompetansen på arbeidsmarkedet, om utdanningen er gjennomførbar og om yrket er tilpasset helsesituasjonen. Informanten forteller ikke noe om hvorvidt det var disse vurderingene som ble lagt til grunn for avslaget. Hun forteller at NAV lokal kun opplyste at utdanning ikke var et alternativ å godkjenne. Undersøkelser ved lokale NAV kontor viser at det er flere barrierer mot å bruke utdanningstiltaket (NAV, 2019c). Prioritering av «arbeid først» er altså en av dem.

Utdanning og en formell kompetanse synes helt klart å være et av suksesskriteriene for inkludering av synshemmede på arbeidsmarkedet. NAV har anledning til å bidra til dette gjennom å godkjenne utdanning som tiltak.

- Tiltak hos tiltaksarrangør (Avklaring og Oppfølging) og arbeidstrening

Informant 1 forteller at han har deltatt på tiltak hos ulike tiltaksarrangører, og vurderer at dette ikke har hatt noen betydning for at han er i arbeid i dag. Dette samsvarer også med opplevelsen informant 4 hadde av å delta på ulike tiltak som Avklaring hos ulike tiltaksarrangører (NAV, 2018b). Hun beskriver dette som en dårlig opplevelse. Hun var ikke fornøyd med dette, og vurderer at det ikke var god nok kompetanse om synsnedsettelse og arbeidsmuligheter.

Informant 2 har andre, mer positive erfaringer med bruk av tiltaksarrangører og forteller at hun har deltatt på ulike tiltak hos tiltaksarrangører, og opplever at dette har vært hensiktsmessig med tanke på å teste ut aktuelle yrker og tilretteleggingsbehov. Det synes som om det er ulikheter i kvaliteten ved gjennomføring hos tiltaksarrangører.

Undersøkelsen fra Blindeforbundet viser videre at arbeidstrening er det mest brukte tiltaket med hele 30 % (Blindeforbundet, 2018a). Arbeidstrening benyttes ofte som en vesentlig del av Avklaring og Oppfølging, men kan også benytte som selvstendig tiltak med oppfølging fra NAV. Informantene har erfaring fra begge, og jeg velger å vurdere erfaringene fra arbeidstrening under ett, både med oppfølging fra tiltaksarrangører og fra NAV.

Informantene har i ulik grad benyttet arbeidstrening som tiltak og tilbakemeldingene om hvorvidt dette har vært avgjørende for videre ordinært og lønnet arbeidsliv er svært varierende. Den formelle kompetansen som høyere utdanning synes å være viktigere. Informant 1 vektlegger at den praktiske erfaringen som man kan få gjennom utplassering i studietiden har vært viktig for hans muligheter. Han er i arbeid på samme sted som han var i praksis gjennom skolen, og forteller at dette var en god måte få «vist seg frem» for arbeidsgiver. Dette understrekes også i SINTEF rapporten som et av suksesskriteriene for at synshemmede og lykkes i arbeidslivet. Det å ha god kommunikasjon og åpenhet med både arbeidsgiver og kollegaer bidrar til å redusere fordomsfulle antakelse og usikkerhet (SINTEF, 2014). Dette er aktuelt både i utplasseringsperioder gjennom studier og gjennom tiltaket arbeidstrening. Det vil videre være av betydning og interesse å kartlegge på hvilken måte denne «kommunikasjonen og åpenheten» i praksis arter seg. Arbeidsrettet veiledningstjeneste har, som en del av sitt tjenestetilbud, mulighet til å kunne bistå med fagrelatert informasjon til kolleger og arbeidsgiver ved oppstart av ny arbeidstrening eller ved inngangen til nytt arbeidsforhold.

Dette vil skje i samråd og tett samarbeid med den synshemmede, og erfaringer fra mitt eget arbeid er at synshemmede opplever det som positivt å få noe hjelp i denne prosessen. Av tilbakemeldingene fra informantene synes dette å ha blitt brukt i liten grad, og NAV lokal og NAV Hjelpemiddelsentral har hatt en begrenset rolle i dette informasjonsarbeidet.

Informant 1 beskriver at det var han selv som tok ansvar for denne informasjonen med noe bistand fra skolen han var utplassert fra. Informant 2 har hatt oppfølging fra ulike tiltaksarrangører, og hun beskriver dette som hensiktsmessig med tanke på å teste ut aktuelle yrker og tilretteleggingsbehov. Informanten gir også tilbakemelding om et ok kompetansenivå blant veiledere om synsnedsettelse. Om man ser dette ut fra et salutogent perspektiv, opplever informanten at hun defineres ut fra de ressursene hun potensielt har. Antonovsky er opptatt av at det som skaper god helse er det det må rettes oppmerksomhet på (Lindström et al., 2015). Informanten har vært tydelig på, både ovenfor seg selv og omgivelsene sine, at arbeid er en avgjørende faktor for god helse. Dette bidrar til «en opplevelse av sammenheng (OAS)» og frembringer generelle motstandsressurser i form av beslutsomhet og engasjement. Dette kan da vurderes som at denne salutogene perspektivet har vært et suksesskriterium i arbeidsinkluderingen. Informant 4 har deltatt på ulike avklaringstiltak ved flere tiltaksarrangører. Hun har ikke den samme salutogene opplevelsen, og beskriver dette som tilnærmet motsatt av informant 2. Hun beskriver manglende kompetanse om syn og lite fokus på muligheter.

- Arbeids- og utdanningsreiser

Det er ett tiltak som skiller seg positivt ut ved at alle informantene benytter dette og understreker viktigheten av å få dekket et transportbehov. Arbeids- og utdanningsreiser innebærer at man får dekket utgifter til drosjetransport til og fra arbeidsted eller studiested, fordi funksjonsnedsettelsen hindrer vedkommende i å kunne benytte offentlig kommunikasjon. Informantene beskriver dette som helt avgjørende ettersom kollektivtransport vil være svært krevende og vil ikke være gjennomførbart på sikt. Det å sikre en god mobilitet og forutsigbarhet i forbindelse med transport til og fra arbeid synes helt klart som et suksesskriterium for arbeidsinkludering. Dette er et tiltak hentet i NAVs egen verktøykasse, og bør være et helt sentralt punkt i samhandlingen med NAV lokal.

- NAVS tilpasningskurs

Det er ingen av informantene som oppgir å ha deltatt på tilpasningskurs, og ingen av informantene trekker dette frem noe som er vurdert i samråd med NAV. Dette kan ha sammenheng med at NAV veileder ikke kjenner til dette tilbudet, eller at informantene ikke har



ønsket dette. Det er ikke kommet frem informasjon i denne undersøkelsen om dette kan ha betydning for arbeidsinkludering av synshemmede.

Blindeforbundet arrangerer tilpassningskurs for unge i arbeidsfør alder i tillegg til egne karriereverksteder for unge synshemmede på vei mot studieliv og arbeidsliv. Blindeforbundet har og en egen mentorordning knyttet til dette. Det er da et interessant funn at blant informantene har ikke dette blitt vurdert.

- Assistanseordninger

NAV har ulike assistanseordninger som er spesielt tilpasset synshemmede.

Tiltaket lese- og sekretærhjelp er benyttet i noe utstrekning, mens funksjonsassistent er det kun 1 informant som benytter seg av i forbindelse med reise. Det kan stilles spørsmål om hvorfor ikke et tiltak, spesielt tiltenk for målgruppen, er brukt i større utstrekning. Denne undersøkelsen viser to hovedårsaker. Den første er at arbeidsoppgavene og hjelpemidler / tilrettelegging er tilstrekkelig for en god utførelse av arbeidsoppgaver slik at behovet for en assistent derfor ikke er til stede. Den andre årsaken synes å være at assistanseordninger ikke har vært vurdert eller kjent av verken av informanten selv eller NAV lokal. Her kan det ligge et potensiale i mer informasjon om disse mulighetene. For noen synshemmede vil bruk av assistanseordninger være avgjørende for arbeidsinkludering, og det vil da være nødvendig at dette er ordninger som er god kjent.

- Lønnstilskudd

Lønnstilskudd er fremhevet som en viktig del av inkluderingsdugnaden, og bruken av lønnstilskudd har økt de siste årene. NOU 2019:07 «Arbeid og inntektssikring. Tiltak for økt sysselsetting» peker på lønnstilskudd som et særlig viktig virkemiddel for å få flere i arbeid (NOU 2019:7, 2019).

Lønnstilskudd skal benyttes som kompensasjon for lav og variabel produktivitet, og blir gitt som individrettet støtte til arbeidsgiver. NOU 2019:07 beskriver: «Resultater fra ulike empiriske studier viser at bruk av lønnstilskudd har en gjennomgående positiv effekt på jobbmuligheter til personer som deltar på slike arbeidsmarkedstiltak» (NOU 2019:7, 2019 s 243).

Det er ikke alle som er enige i disse vurderingene. Bransjeforeningen Arbeid & Inkludering mener at lønnstilskudd kan gjøre det enda vanskeligere å få jobb for dem som i dag står langt unna arbeidslivet. Vurderingene er at mange som får lønnstilskudd vil klare å komme seg i jobb på egen hånd. Andre utsatte grupper som har behov for tett og bred oppfølging, risikerer å havne på unødvendig sosialhjelp og uføretrygd (Naper, 2019)

Det er en av informantene som oppgir å ha lønnstilskudd. Han har et varig lønnstilskudd. Informanten oppgir seg av han er usikker på hva han synes om dette. På den ene siden har han forståelse for at han ikke er like fleksibel som sine kollegaer, men samtidig så utfører han arbeidsoppgavene sine slik han skal. Det er ikke klart om dette lønnstilskuddet har vært avgjørende for ansettelse. Informanten selv trekker frem viktigheten av at han fikk vist at han gjennom praksisperioden i studiet hadde forutsetninger for å mestre arbeidsoppgavene. NORCE – undersøkelsen viser også at økonomiske konsekvenser rangeres svært lavt i vurderingen om synshemmede er aktuelle for ansettelse eller ikke. Her er det spørsmålet om tilretteleggingsbehov som medfører større usikkerhet.

Inkluderingsdugnaden beskriver som nevnt at lønnstilskudd anses som et viktig virkemiddel for å få flere i arbeid. For synshemmede synes det å se ut som at en helhetlig tilnærming med nødvendig kompetanse og tilstrekkelig tilrettelegging er like viktig som kompensasjon for lønnsutgifter jf. NORCE rapporten.

- Mentor

Det er en informant som har benyttet seg av mentortiltaket i studietiden. Informantene har altså lite erfaring med dette tiltaket. Mentor blir ofte nevnt som et viktig redskap for inkludering som kan benyttes i rekrutteringsprosessen. Dette skjer da gjerne i kombinasjon med arbeidstrening Oslo Met har gjennomført i 2019 prosjektet «Samarbeid om utvikling av inkluderingskompetanse i virksomhetene» (Oslo Met, 2019). Prosjektet handler om hvordan NAV utvikler inkluderingskompetanse gjennom samarbeid med mentorer på arbeidsplasser i et inkluderingsforløp for brukere med store støttebehov. Det beskrives at i et utvalg saker samarbeider NAV-veileder tett med mentor om brukeroppfølging. I dette prosjektet testes det ut en hybridmodell og en mer proaktiv bruk av mentortiltaket. Mentor har et hovedansvar for oppfølgingen på arbeidsplassen, mens NAV veileder har kontakt med både bruker, mentor og arbeidsgiver. Det beskrives videre at mentor bidrar til trygghet på arbeidsplassen gjennom å være tilgjengelig og ved å inkludere brukeren sosialt i arbeidsmiljøet.

Som nevnt innledningsvis har det vært et tydelig paradigmeskifte når det gjelder arbeidsinkludering. Bruk av mentor samsvarer godt med «place and train» der det vektlegges muligheten for opplæring og arbeidserfaring i ordinære virksomheter. I denne prosessen er det å ha naturlige støtteformer viktig. En mentor vil kunne inneha en slik støttefunksjon. Gjennom bruk av mentor vil det være mer kunnskap om hva som er praktisk mulig med tanke på

tilretteleggingsmuligheter. Dette kan være tilrettelegging i form av redusert arbeidstid, mindre ansvar eller mer tid til opplæring.

Informant 4 forteller om behovet for tilrettelegging på flere måter enn det det rent fysiske. Informanten trekker frem psykososial tilrettelegging som viktigere enn fysisk tilrettelegging. Hun forteller om betydningen av at kollegaene har innsikt og på den måten kan bidra til samhandling for eksempel i lunsjen. En mentor kan, for eksempel i oppstartfasen, ha denne funksjonen.

Bruk av mentor kan også sees i lys av ett av inkluderingsprinsippene i NAV - "Alle kan jobbe noe, gitt riktig støtte" Det er et interessant spørsmål hvor ustrakt bruken av mentor er for synshemmede. I dette utvalget har ingen av informantene har benyttet dette tiltaket i arbeid. SINTEF rapporten vektlegger også viktigheten av kommunikasjon og åpenhet allerede fra den første kontakten med og arbeidsgivere. Dette vil kunne korrigere eventuelle fordomsfulle antakelser hos arbeidsgiver om synshemning og ikke minst; bidra til å fjerne usikkerhet hos kollegaer. En mentor som har denne kunnskapen, vil kunne være en støtte i en arbeidstrening eller oppstart av arbeidsforhold. Bruk av mentor kan derfor være en mulig suksessfaktor i arbeidsinkludering av synshemmede.

## 8.5 Hjelpemidler og tilretteleggingstiltak

Det finnes et bredt utvalg av hjelpemidler for målgruppen synshemmede og blinde. Funksjonen til hjelpemidler er å redusere et funksjonstap og bidra til en bedre fungering. På hjelpemiddelområdet er det en teknologisk utvikling som innebærer at hjelpemidler både har blitt mere brukervennlige og mer digitale. I tillegg er mange ordinære produkter, som mobil og pc, utviklet på en slik måte at funksjoner også imøtekommer de krav som synshemmede har for å benytte seg av disse.

Det er interessant å kartlegge om hjelpemidler har vært viktige for informantene. Er det noen hjelpemidler som skiller seg spesielt ut på en positiv måte? Det vil også være interessant og kartlegge om det er foretatt spesielle tilretteleggingstiltak av praktisk eller organisatorisk karakter. Jeg vil også se nærmere på om det finnes en samhandling mellom NAV lokal og NAV Hjelpemiddelsentral i denne prosessen.

### 8.5.1 Informantenes erfaringer

#### **Informant 1**

Informanten forteller om få hjelpemidler. For han er mobilen det viktigste hjelpemiddelet. Han bruker apper og talesyntese svært mye og han opplever at mobilen for eksempel har erstattet behovet for en lupe.

Talesyntese på pc er helt avgjørende for å utføre arbeidsoppgavene. Han har tidligere hatt dette som et hjelpemiddel godkjent av NAV. Nå bruker han en gratisversjon som er tilgjengelig på nettet. Han opplever at denne gratisversjonen fungerer like bra.

Informanten har behov for et redigeringsprogram. Han kan ikke bruke de samme programmene som kollegene ettersom han er avhengig av programvare som støtter tale. NAV betalte dette under utdanning. Nå er det arbeidsgiver som betaler dette.

Det er ikke foretatt tilrettelegginger av fysiske omgivelser, og det er god universell utforming på arbeidsplassen.

#### **Informant 2**

De viktigste hjelpemidlene oppgis å være talesyntese på pc og mobil. Hun bruker mobilen til å sjekke mail, sosiale medier og faglige nettverk. I tillegg bruker hun mobiltelefon til mobilitet og orientering. Hun har førerhund, og oppgir god nytte av denne. I studietiden brukte hun lydbøker og digital lupe.

#### **Informant 3**

Informanten er den eldste i utvalget og beskriver at han opplever det har vært en utvikling på hjelpemiddelområdet. Han har lang erfaring med bruk av hjelpemidler. Han beskriver vanskeligheter med å tilrettelegge spesifikke fagsystemer, og at dette har blitt løst ved å godkjenne andre måter å journalføre på. Han bruker talesyntese på pc og er avhengig av dette. Han bruker ellers ulike småhjelpemidler som for eksempel klokke med tale. Han har førerhund og betrakter dette som er godt hjelpemiddel både privat og i jobb.

Når det gjelder fysisk tilrettelegging er det viktigste at omgivelsene er ryddige og oversiktlige. Han disponerer eget fast kontor, med unntak av når han er på kurs eller reiser.

#### **Informant 4**

Talesyntese på pc og mobil blir vurdert som de viktigste hjelpemidlene. Hun har førerhund, men velger nå å ikke benytte denne når hun er på arbeid. Hun opplever at det ikke er forenlig med å skulle ha kontor plass i åpent landskap. Hun legger stor vekt på den viktigheten av forutsigbarhet i den fysiske utformingen av omgivelsene ved at for eksempel kontorplasser er likt utstyrt med kontakter etc. Hun benytter seg av mobilitetsstokk.

Informanten trekker frem psykososial tilrettelegging som viktigere enn fysisk tilrettelegging. Hun opplever at det er viktig og avgjørende at kollegaene har innsikt og kan bidra til samhandling for eksempel i lunsjen.

#### **Informant 5**

Informanten forteller at hun ønsker minst mulig hjelpemidler, og at det å ta i bruk et synlig hjelpemiddel oppleves som en terskel. Behovet for hjelpemidler har endret seg. Da hun arbeidet med mer merkantile oppgaver hadde hun behov for lese-tv. I dag bruker hun ikke hjelpemidler, men benytter de justeringsmulighetene som finnes i ordinært datautstyr som forstørring, justering av lys samt tale. Hun oppgir at mobilen har erstattet mange hjelpemidler for henne.

Hun forteller at hun ikke har diskutert tilretteleggingsbehov med arbeidsgiver eller NAV i særlig utstrekning. Dette kunne for eksempel har vært tiltak som å installere dimmere i møterom for å ha mulighet til å justere lysstyrken jfr. lysømfintlighet.

#### **8.5.2 Sammendrag Informantenes erfaringer**

Alle informantene benytter seg av hjelpemidler. Talesyntese på mobil og pc synes å være et hjelpemiddel av avgjørende betydning. Med tanke på mobilitet er det flere av informantene som benytter seg av førerhund i kombinasjon med mobilitetsstokk. I tillegg benyttes digitale løsninger som åpner muligheter for blant annet veibeskrivelser og GPS. Det er ingen av informantene som beskriver at det er gjort spesielle tilretteleggingstiltak knyttet til omgivelsene, men samtlige understreker viktigheten av en god universell tilrettelegging.

#### **8.5.3 Drøfting av funn, vurdert i sammenheng med teori og forskning**

Arbeidsmiljøloven beskriver arbeidsgivers plikter med tilrettelegging. Arbeidsgiver har en generell tilretteleggingsplikt som innebærer at man ikke skal bli syk av å være på jobb, både fysisk og psykisk (Arbeidstilsynet, 1992). Det skal være rutiner og tiltak for å hindre dette. Også personer med nedsatt arbeidsevne skal med tilrettelegging kunne være i arbeid. I tillegg til en

generell tilretteleggingsplikt har arbeidsgivere også en særskilt plikt til individuell tilrettelegging for arbeidstakere med redusert arbeidsevne.

Det er da interessant å vurdere informantenes erfaringer med tilrettelegging på arbeidsplassen og se nærmere på hvorvidt dette er et suksesskriterium for å komme i arbeid. Det er flere tilretteleggingsmuligheter, og det er da hensiktsmessig å dele dette opp (NAV, 2019k).

- Organisatorisk tilrettelegging

Organisatorisk tilrettelegging beskriver en type tilrettelegging som er knyttet til hvilke oppgaver som skal gjennomføres, arbeidstid, den praktiske gjennomføringen av oppgavene etc. Denne undersøkelsen viser at informantene i stor grad gjennomfører de oppgaver som naturlig hører hjemme i stillingen, med noen justeringer. Informant 1 viser for eksempel til at kravet om fleksibilitet har økt de siste årene, og at dette er noe han ikke har forutsetninger til. Varig lønnstilskudd er et tiltak som kompenserer for dette for hans vedkommende. Informant 3 forteller at veiledning i gruppe (trening/fysisk aktivitet) ikke fungerte da han ikke klarte å gi tilbakemeldinger til den enkelte.

Det er et gjennomgående trekk at informantene i utgangspunktet ikke ønsker tilrettelegging, men at muligheter for mindre, men nødvendige, justering av arbeidsoppgaver synes som en suksessfaktor.

- Psykososial tilrettelegging

Dette beskrives som «ofte er de psykososiale arbeidsbetingelsene en konsekvens av hvordan arbeidet er organisert, ledet og tilrettelagt» (Arbeidstilsynet, 2020).

Alle informantene nevner viktigheten av et godt arbeidsmiljø som en motivasjonsfaktor for arbeidsdeltakelse. Det å ha kollegaer som kan bistå når det er nødvendig synes viktig. Informant 4 trekker frem dette som spesielt viktig, og ser dette i sammenheng med kunnskap om synsnedsettelse. Igjen er det gjennomgående at informantene ønsker å klare seg mest mulig selv og på samme måte og med de samme vilkårene som sine kollegaer.

Informantene trekker likevel frem episoder der kolleger, ved enkle tilrettelegginger, kan bidra til å gjøre arbeidshverdagen enklere for dem. Det kan for eksempel være noe så enkelt som å beskrive hvem som deltar i møtet eller lunsjen. Bruk av tiltaket mentor er lite brukt blant

informantene, men dette kan et strengt tatt være et virkemiddel i et tiltak som kan ivareta nettopp denne tilretteleggingen i et arbeidskollegium. I hvilken grad økt bruk av mentor blant målgruppen ville ha bidratt til økt arbeidsinkludering er et viktig spørsmål. Forskning viser at mentor er et tiltak som kan bidra til sysselsetting, og det er grunn til å anta at dette vil være positivt også spesifikt for denne målgruppen (Oslo Met, 2019).

- Fysisk art (tekniske hjelpemidler osv.)

Det er en uttalt målsetning at NAV Hjelpemiddelsentral skal bidra til at en økt andel personer med nedsatt funksjonsevne deltar i arbeid, utdanning og aktivitet (NAV Hjelpemiddelsentral, 2018). Ved en varig funksjonsnedsettelse, eksempelvis sterkt svaksynt/blind slik som målgruppen i denne forskningen, vil det være en mulighet for å få stønad til hjelpemidler eller tilrettelegging av de fysiske omgivelsene på arbeidsplassen. Dette finansieres gjennom Folketrygden, og hjelpemidlene blir gitt på utlån så lenge det er behov for det. Alle informantene har hjelpemidler, og spesielt talesyntese på pc/mobil synes å være avgjørende for å kunne utføre arbeidsoppgaver. Det er også interessant at mobilen fremheves som et viktig hjelpemiddel, og at denne har erstattet flere funksjoner som tidligere ble ivaretatt via spesifikke hjelpemidler, eks lupe. Det er også interessant at informant nr 1 nå bruker en gratisversjon av redigeringsprogram, som han tidligere fikk som et hjelpemiddel gjennom Folketrygden.

Dette kan tyde på en utvikling mot at hjelpemidler blir integrert i ordinære produkter, og behovet for hjelpemidler vil kunne forventes å avtas. Dette samsvarer med egne erfaringer om at ordinært utstyr kan være et supplement til ordinære hjelpemidler.

Det er lite forskning på hvordan hjelpemidler kan bidra til arbeidsinkludering. Det kan da være nyttig å vise til SINTEF– rapporten «Nyttetekostnadsanalyse av hjelpemidler» (SINTEF, 2016). Målet med studien er å gi en oversikt over gjennomførte nyttekostnadsanalyser på hjelpemiddelområdet, blant annet innenfor delområdet, arbeid. Rapporten sier: «Det er funnet få studier som direkte måler effekt eller nytte av å formidle tekniske hjelpemidler for å øke sannsynligheten for yrkesdeltakelse for personer med en funksjonshemming. Likevel viser beregninger at slike tiltak er svært samfunnsøkonomisk lønnsomme» (SINTEF, 2016s. 30).

Når det gjelder fysisk tilrettelegging oppgir informantene at god universell tilrettelegging, med ryddighet og oversikt som gir tilstrekkelig forutsigbarhet er nok. Informantene gir tilbakemelding om at det ikke er behov for tilrettelegging utover dette.

Hjelpemidler og tilrettelegging er helt avgjørende for arbeidsinkludering for synshemmede. Det som overrasker i denne studien er hvor mye som kan ivaretas gjennom ordinære produkter og en god universell utforming av arbeidsplassen. Når arbeidsgivere oppgir skepsis knyttet til tilretteleggingsbehov i NORCE rapporten, synes informasjon til potensielle arbeidsgiver om hva som faktisk er mulig, som en av suksessfaktorene for økt arbeidsinkludering.

## 8.6 Jobbsøking og rekrutteringsbistand

NAV har gjennom inkluderingsdugnaden fått tydeliggjort sin rolle som samarbeidspart og bindeledd mellom arbeidssøkere og arbeidsgivere i rekrutteringsprosesser (NAV, 2020b). Mange av NAV tiltakene, som arbeidstrening, lønnstilskudd og mentor brukes som verktøy for å være en døråpner ut mot arbeidsgivere.

Ved gjennomføringen av intervjuer har jeg spurt informantene om de kan beskrive hvordan de kom i kontakt med arbeidsgiver, og om hvordan de opplevde NAV i denne prosessen.

### 8.6.1 Informantens erfaringer

#### **Informant 1**

Informanten forteller at han ble kjent med sin arbeidsgiver gjennom praksistid i løpet av utdanningen. Han beskriver denne praksisperioden som sin inngangsbillett. Det var ingen tilrettelegging eller bistand fra NAV i denne perioden, og det var skolen som fulgte opp.

Etter endt utdanning fikk han sommerjobb, og dette ble forlenget til et års vikariat og siden fast jobb. NAV har ikke vært delaktig i denne rekrutteringsprosessen, utover å godkjenne tidsubegrenset lønnstilskudd som økonomisk virkemiddel.

Han understreker viktigheten av å kunne vise arbeidsgivere hva man kan:

*«... og det har vist seg gang på gang, både for meg og andre, at når man er synshemmet kan man ikke slå i bordet med karakterer eller skole for ingen tror på oss før vi har bevist at vi kan noe ...»*

#### **Informant 2**

Det var informanten selv som tok initiativ til å sette i gang jobbsøkeraktiviteter. Hun ønsket selv å være proaktiv, og understreker viktigheten av å være aktiv arbeidssøker på slutten av studietiden. Hun fikk hjelp av NAV lokal til praktisk hjelp bistand med søknadstekster.

Hun fikk arbeidstilbud gjennom et traineeprogram som er rettet mot funksjonshemmede med høyere utdanning. Dette var en stilling som var offentlig utlyst som hun søkte på og fikk.



### **Informant 3**

Etter endte studier startet informanten som selvstendig næringsdrivende. Han har ikke hatt kontakt med NAV i denne fasen. Han forteller at nettverket i bransjen var det viktigste for han, og ikke NAV.

### **Informant 4**

NAV lokal har ikke bistått i rekrutteringsprosessen etter gjennomført utdanning. Hun fikk, på det tidspunktet, hjelp av karrieresenteret ved institusjonen hun studerte ved. Hun forteller at hun selv tok kontakt med NAV lokal da hun var halvveis i bachelorstudiet med et ønske om å starte rekrutteringsprosessen tidlig. Hun opplevde å ikke bli hørt på dette.

### **Informant 5**

Informanten har hatt ulike jobber tidligere, og det har vært varierende i hvilken grad NAV lokal har bidratt i rekrutteringsprosessen. Hun forteller at hun søkte på utlyst stilling hun var kvalifisert til, men fikk ikke denne. Hun hadde da en dialog med NAV veilederen som igjen kontaktet arbeidsgiver og fikk til en praksisplass. Dette har ført til et vikariat på samme plass. Hun forteller at hun vurderer at det er viktig å få hjelp av NAV dersom det blir aktuelt med jobbsøking i fremtiden. Hun forteller også at hun i rekrutteringsprosessen opplever at det er lite søkelys på faglige kvalifikasjoner, men mer hva hun klarer til tross for synshemmingen:

*«... jeg får ikke jobb på grunn av at jeg er faglig god, jeg får det på tross av jeg er synshemmet.»*

## **14.2 Sammendrag informantenes erfaringer**

Informantene har hatt begrenset kontakt med NAV i rekrutteringsfasen. Det er også andre aktører som trekkes frem som sentrale som skole og karrieresenter ved utdanningsinstitusjon.

Informantene vektlegger selv hvor viktig og avgjørende denne fasen er, og at tilbakemeldingene om hvor aktive NAV er i denne prosessen varierer. Informantene har kommet i ordinært lønnet arbeid, men det har primært vært på grunn av eget initiativ og nettverk.

## **8.6.3 Drøfting av funn, vurdert i sammenheng med teori og forskning**

Inkluderingsdugnad har blitt et begrep som benyttes mye. Regjeringen betegner dette som et felles samfunnsoppdrag for å få flere i jobb (Regjeringen, 2019). Et av innsatsområdene er å redusere arbeidsgivernes risiko ved å ansette personer som står utenfor arbeidslivet. Målet med dugnaden er ikke flere på tiltak, men ordinære arbeidsplasser. Det blir understreket at det offentlige ikke kan nå denne målsetningen alene, og arbeidsgiverne er sentrale for å nå

målsettingen. Hva så med NAVs rolle i denne inkluderingsdugnaden? NAV skal intensivere rekrutteringsbistanden til arbeidsgivere blant annet gjennom

- Flere stillinger som skal drive med markeds- og rekrutteringsarbeid.
- Videreføre Ringer i Vannet 2. Dette bygger på et tidligere NHO-prosjekt, hvor arbeidsgivere tilbys tett oppfølging med utgangspunkt i bedriftenes behov for arbeidskraft
- Økt søkelys på lønnstilskudd

(Regjeringen, 2019)

Alle informantene har startet i sine arbeidsforhold før inkluderingsdugnaden, og dette kan forklare noe av NAVs begrensede rolle i denne delen av samhandlingen. Informantene har selv begrenset erfaring med at NAV bistår i rekrutteringsprosessen.

I NAVs bedriftsundersøkelse i 2019 er det foretatt en kartlegging av hvilke rekrutteringskanaler som benyttes når man skal rekruttere arbeidskraft (NAV, 2019d). Her blir det poengtert at det er interessant hvor mange stillinger som lyses ut offentlig fordi det gir et bilde av hvor transparent arbeidsmarkedet er, og i hvilken grad man er avhengig av et godt nettverk. 62% av virksomhetene i bedriftsundersøkelsen har oppgitt at de har lyst ut stillinger i en offentlig kanal. Undersøkelsen viser videre at papirpressen er mindre vanlig som rekrutteringskanal, mens internett og sosiale medier brukes i større grad. Her er det til dels store forskjeller både mellom private og offentlige virksomheter, og mellom bransjene.

Informantene i studien har kommet i arbeid på flere ulike måter. Dette kan være et signal til at dersom NAV skal være en samhandlingsaktør i rekrutteringsprosessen må flere rekrutteringskanaler benyttes.

Informant 1 opplyser at han fikk praksis på nåværende arbeidsplass i studietiden. Dette ble senere en sommerjobb som ble forlenget til et vikariat, før han ble tilbydd en fast stilling. Han betegner dette som sin «inngangsbillett» og at dette har vært helt avgjørende for at han er i arbeid i dag. Studiet var godkjent av NAV lokal, men det var lite oppfølging i denne perioden. Informanten forteller at han da samarbeidet med skolen i denne prosessen. Her kan man stille spørsmålstegn ved om NAV lokal burde ha hatt en tydeligere rolle og deretter koordinert intern samhandling med NAV Hjelpemiddelsentral med tanke på å vurdere tilretteleggingstiltak og hjelpemidler. NAV lokal har nå en oppfølging ettersom informanten har et tidsbegrenset lønnstilskudd. I Veiledningsplattformen der prinsipper for NAVs inkluderingskompetanse beskrives heter det at oppfølging og tilrettelegging skal tilpasses individuelle behov både hos arbeidsgiver/arbeidstaker. Denne oppfølgingen skal også gis etter at arbeidsforholdet er etablert (NAV, 2016).

Informanten har jevnlig møter med NAV lokal i forbindelse med oppfølging av tiltaket lønnskudd. Det som er interessant her er at informanten selv betegner dette som «tullemøter» uten et reelt innhold da situasjonen ikke har endret seg. Det viser at skal oppfølgingen oppleves som hensiktsmessig må dette tilpasses individuelle behov.

Informant 2 forteller at hun selv tok initiativ til å starte jobbsøkingen mot slutten av utdanningen. Hun opplevde da at hun fikk hjelp til dette fra NAV lokal. Dette står i klar kontrast til hva informant 4 forteller. Hun tok kontakt med NAV lokal med spørsmål om å starte jobbsøkerprosessen, men opplevde at hun ikke ble hørt. Hun opplevde at hun fikk den nødvendige bistanden fra karrieresenteret ved utdanningsinstitusjonen hun studerte. Dette viser at det er store forskjeller i hvordan tilbudet fra NAV oppleves.

SINTEF rapporten «med jobb i sikte» som ble nevnt innledningsvis, trekker frem ulike dimensjoner for synshemmede for å lykkes i arbeidslivet. Kommunikasjon og åpenhet allerede fra første kontakt er etablert med en mulig arbeidsgiver blir trukket frem som et suksesskriterium.

Informantene forteller at det er i all hovedsak har vært de selv som har stått for denne kommunikasjonen, med støtte primært fra andre enn NAV. Her kan man spørre seg om kompetansen internt i NAV, og da først og fremst på NAV Hjelpemiddelsentral blir benyttet i tilstrekkelig grad. SINTEF rapporten trekker frem kommunikasjon og åpenhet som et suksesskriterium i dialog med potensielle arbeidsgivere, og studien viser at NAV har en svært beskjeden rolle her. Dette aktualiseres ikke minst i rapporten fra NORCE – mangfold på arbeidsplassen. (NORCE, 2019) Inkluderingsdugnaden har som mål å få flere ut i jobb og retter seg mot dem som av ulike årsaker har utfordringer med å få innpass på arbeidsmarkedet. Et av kjernepunktene i en slik arbeidsinkludering er at arbeidsgivere skal ønske og tørre å ansette. Å ansette en synshemmet vil kreve både fokus på hvilke ressurser den enkelte kan bidra med, og det skjer gjennom kommunikasjon og åpenhet. En arbeidsgiver som ikke kjenner til hvilke muligheter som finnes med tanke på tilrettelegging og hjelpemidler for synshemmede, er kanskje ikke i stand til å vurdere hvilke ressurser vedkommende har og har i stedet fokus på begrensningene. Rapporten fra NORCE viser en klar skepsis mot å rekruttere personer med synshemming. Dette er virkelig en stor utfordring for inkludering av synshemmede i arbeid. At også arbeidsgivere har et salutogent perspektiv på ansettelse av synshemmede synes å være en av suksessfaktorene for økt arbeidsinkludering av denne gruppen.

En plan for rekrutteringsarbeid og utnyttelse av interne NAV ressurser om syn, synes videre å være et suksesskriterium for at synshemmede å få innpass på arbeidsmarkedet.

## 9.0 Oppsummering/avslutning

I denne delen av oppgaven vil jeg oppsummere og belyse problemstillingen og forskningsspørsmålene ut fra funnene i forskningen.

Dette forskningsprosjektet har som mål å belyse området synshemmede og arbeidsinkludering. Problemstillingen er formulert til å være

### **Hva er synshemmedes erfaringer med NAV og arbeidsinkludering?**

Forskningsspørsmålene er

- **Hva opplever synshemmede selv er suksesskriterier i NAVs inkluderingskompetanse?**
- **Hvordan kan NAV bidra til å øke andelen synshemmede som er i ordinært lønnet arbeid?**

Informantens tilbakemeldinger er kodet og kategorisert, og følgende nøkkelord vil bli utdypet: karrierekompetanse, fokus på muligheter og rekrutteringsbistand.

## 9.1 Informantenes tilbakemeldinger

Som en avslutning på intervjuene har jeg spurt informantene et «mirakelspørsmål». Jeg har spurt informantene om hva de vil rangere som det aller viktigste grunnen til at de er i arbeid i dag, og hva slags råd og tilbakemeldinger de ønsker å gi til NAV. Jeg har bedt informantene komme med 3 – 5 tilbakemeldinger om hvilke suksesskriterier de ønsker å dele med NAV

### **Informant 1**

- Å benytte tidsbegrenset praksisperioder som et virkemiddel slik at synshemmede kan vise frem hvilken kompetanse de innehar, og at NAV bør være tett på i denne prosessen slik at dette potensialet kan utnyttes av arbeidsgivere.
- NAV må ha tro på at den synshemmede kan lykkes med å komme i arbeid.
- NAV må ha tilstrekkelig kompetanse om funksjonshemninger generelt, og i tillegg ha kompetanse om egne virkemidler og informere om disse på en tydelig måte.

## **Informant 2**

- NAV må informere om rettigheter, og hvilke tiltak som kan være aktuelle.
- NAV veiledere må ha kompetanse om synshemming, og må kunne sette seg inn i hva det vil si å ha en synsnedsettelse.
- Økt fokus på overganger som for eksempel fra skole til arbeid. Ha en plan for kontakt med arbeidsgivere, og kunne få praktisk hjelp til cv/søknad. NAV må kunne tilby rådgivning også til arbeidsgivere som ønsker å ansette synshemmede.
- God veiledningskompetanse og en helhetlig tilnærming med fokus også på hjemmesituasjon. Karriereveiledning

## **Informant 3**

- Gode hjelpemidler innen IT og rask respons ved behov for reparasjoner.
- Utadrettet informasjon om hjelpemidler og tiltak
- Karriereveiledning, og at NAV kan veilede med tanke på yrkesvalg sette i sammenheng med helsesituasjonen.
- Informasjon til arbeidsgivere, og å kunne imøtekomme fordommer om hva synshemmede kan/ikke kan.

## **Informant 4**

- NAV Hjelpemiddelsentral og måten hun ble møtt på her blir trukket frem som et suksesskriterium
- Psykososial tilrettelegging, men en dialog med kollegaer
- Gode datakunnskaper for å kunne bruke data som et redskap for utføre arbeidsoppgaver

## **Informant 5**

- Mulighet for dialog med NAV veiledere. Behovet for oppfølging vil variere, men at det er mulighet for tett kontakt når det er nødvendig, også etter ansettelse.
- NAV veileder må ha kunnskap om hvordan synshemming kan komme til å påvirke arbeidshverdagen og ha kompetanse til å veilede både synshemmede og arbeidsgivere. Ikke legge alt ansvaret på den som skal ut i arbeid for første gang.
- God veiledningskompetanse og kompetanse om samtaleteknikk. Kunne kartlegge hvilke forutsetninger den synshemmede har for å vurdere egne tilretteleggingsbehov og hvor mye bistand som vil være nødvendig.

- Tilby karriereveiledning basert på den enkeltes ressurser, og ikke bruke synshemming som knagg i forhold til yrkesvalg, Fokusere på fag og interesser fremfor synshemming. Slutte å tenke på funksjonsnedsettelse som et lyte som må kompenseres, men styrke individet.
- Traineestillinger fremfor arbeidstrening. Da er mer på plass med opplæring, hjelpemidler etc.

## 9.2 Oppsummering informantenes tilbakemeldinger

Informantene gir varierte tilbakemeldinger når du blir spurt om hva som er de viktigste årsakene til at de er i arbeid i dag. Det er likevel noen punkter som skiller seg ut. Det å ha en kompetanse om synshemming og hvilke tiltak i «NAVS verktøykasse» som kan være aktuelle, trekkes frem som avgjørende faktorer. God veiledningskompetanse med fokus på ressurser, også i karriereveiledning, er et annet punkt. Fokus på rekrutteringsprosessen er også gjennomgående

## 9.3 Karrierekompetanse

En suksessfaktor i arbeidsinkludering for synshemmede synes å være utvikling av karrierekompetanse. Det å ha ferdigheter og kompetanse til å håndtere egen karriere i et livsløpsperspektiv er avgjørende for å ha tilhørighet til arbeidsmarkedet. Et arbeidsmarked i endring, utvikling på hjelpemiddelområdet og en helsesituasjon som kan endre seg tydeliggjør behovet for å håndtere karriererelaterte utfordringer. Det synes videre at for å utvikle denne karrierekompetansen er det nødvendig at NAV veileder har kompetanse om både karriereveiledning /karriereorientert veiledning og kompetanse om hva det vil si å ha nedsatt syn. Avgjørelser om fremtidig yrkesvalg, tilretteleggingsmuligheter og andre karriererelaterte krever at NAV som samhandlingsaktør har kompetanse om målgruppen. Her synes det videre som at det er et potensiale for å utnytte interne ressurser i NAV, og et utvidet samarbeid mellom NAV Lokal og NAV Hjelpemiddelsentral synes viktig.

Det å kunne bruke karriereteori for å belyse disse utfordringene og på den måten ha et teoretisk fundament synes å være et viktig punkt for hvordan NAV kan bidra til å øke andelen synshemmede i ordinært arbeid. Krumboltz og «planned happenstance» og hvordan man kan benytte læringsopplevelser/erfaringer som oppstår for eksempel i en arbeidstrening kan være eksempler på dette (Mitchell et al., 1999). Ved bruk av mentor kan det legges til rette for å lære av positive rollemodeller og å tilrettelegge for en læringsprosess. I et slikt løp vil det også være rom for å avkrefte karrieremessige myter, og utvikle kunnskap om valgprosesser og problemløsningsferdigheter slik Krumboltz vektlegger i sin sosiale læringsteori. Videre vil også Gelatt ha nyttig teori som kan supplere Krumboltz (Gelatt, 1989). At samhandlingen mellom

synshemmede og NAV har preg av åpenhet og nysgjerrighet samt en forståelse av at det er noen elementer man ikke kan kontrollere, synes nyttig. Teorien om «positiv usikkerhet» kan med fordel benyttes for å utvikle en nødvendig karrierekompetanse.

Resultatene i denne undersøkelsen viser at NAV i begrenset grad har bidratt til utvikling av karrierekompetanse. Flere av informantene har etterlyst denne formen for veiledning. Hos de informantene der dette har vært fokus blir dette trukket frem som positivt for videre arbeidsinkludering. Med dette som bakteppe ser det ut til at NAV kan bidra til økt arbeidsinkludering av synshemmede gjennom å kunnskap om syn og bidra til utvikling av karrierekompetanse.

#### 9.4 Fokus på muligheter

God veiledning i NAV er blant annet forklart med å «fremme brukers ressurser og muligheter», og dette synes å være hva synshemmede i denne forskningen trekker frem som et av suksesskriteriene i NAVS bistandskompetanse (2016). Dette søkelyset på ressurser og muligheter kan man oppnå dersom man for eksempel har en salutogen tilnærming. Gjennom å utvikle en sterk «opplevelse av sammenheng (OAS)» så vil dette også medføre økt fokus på hvordan oppnå tillit til egne ressurser og trygghet å bruke dette i arbeidsinkluderingsprosessen. En sterk OAS og mobilisering av motstandsressurser vil også innebær økte forutsetninger for å takle den typen stress og usikkerhet som en slik etablering på arbeidsmarkedet for mange vil innebærer (Antonovsky, 2012).

Informantene gir en tydelig tilbakemeldinger om at det å ha fokus på muligheter innebærer at NAV har tilstrekkelig kompetanse om egne tiltak og virkemidler. Utdanning blir spesielt trukket frem som viktig, både av informanter og i andre undersøkelser. Kunnskap om aktuelle virkemidler for både å komme i arbeid, men også bli i arbeid synes å være et av suksesskriteriene i NAVs bistandskompetanse. Tilbakemeldingene fra informantene er at det stilles spørsmåltegn om NAV har tilstrekkelig kompetanse på dette området. Gjennom å kvalitetsikre at veiledere kjenner til aktuelle tiltak og virkemidler for målgruppen, kan dette være en måte NAV kan bidra til å øke andelen synshemmede i ordinært arbeid.

En helhetlig forståelse av bruk av hjelpemidler og tilretteleggingsmuligheter synes også å være et av suksesskriteriene for arbeidsinkludering for synshemmede. Veiledningsplattformen viser til en relasjonell forståelse av funksjons- og arbeidshindringer, og dette bekreftes også av informantene (NAV, 2016). Universell tilrettelegging og en kombinert bruk av både ordinært utstyr og hjelpemidler synes å være viktige element i arbeidsinkludering. NAV kan bidra til dette gjennom

økt samhandling mellom NAV enheter internt. NAV Hjelpemiddelsentral og NAV lokal har i denne forskningen lite samhandling når det gjelder arbeidsplass, og her synes det å være et potensiale for mer samhandling som på sikt kan bidra til økt arbeidsinkludering for målgruppen. Det å ta prinsippene i Veiledingsplattformen på alvor innebærer «alle kan jobbe noe, gitt riktig støtte» og det å utnytte de tiltak og virkemidler som finnes i NAV synes å være et tydelig suksesskriterium.

## 9.5 Rekrutteringsbistand

I forskningen har jeg ønsket å kartlegge hvilke erfaringer synshemmede har med rekrutteringsbistand fra NAV. Veiledningsplattformen understreker viktigheten gjennom å beskrive at det er forventet at NAV veiledere har bransje- og markedskompetanse i tillegg til og kontakt med arbeidsgivere. Dette fokuset er forsterket gjennom inkluderingsdugnaden. Det er da interessant at informantene i all hovedsak ikke har opplevd NAV som en naturlig partner i selve rekrutteringsprosessen. Andre aktører som utdanningsinstitusjon og karrieresenter blir derimot trukket frem. Informantene selv vektlegger hvor viktig og avgjørende denne fasen er. Flertallet i denne undersøkelsen har altså ikke opplevd en planmessig oppfølging fra NAV med fokus på jobbsøking og dialog med potensielle arbeidsgivere. Et av suksesskriteriene synes å være og støtte den enkelte i sine egne valg, initiativ og bruk av eget nettverk i tillegg til samarbeid med andre aktører. I tillegg synes det som en viktig suksessfaktor er rekrutteringsbistand fra NAV der bransjekompetanse og kontakt med potensielle arbeidsgivere står sentralt. Kunnskap om ulike rekrutteringskanaler synes også viktig.

Arbeidstrening, lønnstilskudd og mentor er tiltak som ansees å være døråpnere mot arbeidsgivere. I tillegg er virkemidlene funksjonsassistent og lese/sekretærhjelp direkte rettet mot målgruppen. Dette er tiltak som er lite brukt blant informantene, men som kan være aktuelle tiltak NAV kan bidra med for å øke andelen synshemmede i ordinært arbeid.

I samhandlingen med aktuelle arbeidsgivere vil også kunnskap om arbeidsgivers holdninger til synshemmede være et viktig punkt. Det at NORCE undersøkelsen viser en så betydelig skepsis med tanke på det å ansette synshemmede, spesielt med tanke på usikkerhet om tilretteleggingsbehov, synes å være helt avgjørende i en slik dialog (NORCE, 2019). En samhandling med NAV Hjelpemiddelsentral i denne delen av prosessen synes hensiktsmessig da spørsmål og usikkerhet om tilretteleggingsmuligheter vil kunne utfylle NAV lokals kompetanse på dette området.



## 9.6 Avsluttende kommentar

Informantene i denne undersøkelsen har gitt tilbakemeldinger av hvilke erfaringer de har opplevd med NAV på sin vei mot å etablere seg på arbeidsmarkedet, og hva de selv opplever et suksesskriteriene i NAVS inkluderingskompetanse.

NAV har en tydelig spesifisering av prinsipper for inkluderingskompetanse i Veiledningsplattformen der prinsippet om «alle kan jobbe noe gitt riktig støtte» er formulert. Det er videre tydelig beskrevet hva slags kompetanse det er forventet at veiledere i NAV innehar med bransje/markedskompetanse samt god veiledningskompetanse.

Informantene har ikke gitt et tydelig bilde at dette har vært fremtredende i samhandlingen med NAV, og det synes som om det er gap mellom prinsipper og hvordan målgruppen selv opplever dette. Jeg stiller spørsmål om disse prinsippene er implementert hos veiledere i NAV? Er det samsvar mellom prinsipper og hvordan det arbeides med denne målgruppen? Et tydelig suksesskriterium for å øke andelen synshemmede i arbeid, synes være å implementere prinsipper for inkluderingskompetanse blant veiledere i NAV. Til tross for dette er informantene i arbeid, og forteller om positive erfaringer med dette. Alle informantene gir uttrykk for at de ønsker å fortsette å være i arbeid. Bruk av eget initiativ og eget nettverk synes å ha vært det avgjørende for informantenes arbeidsinkludering.

## 10.0 Litteraturliste

- Antonovsky, A. (2012). *Helsens mysterium : den salutogene modellen*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Arbeids-og velferdsdirektoratet. (2018). NAV- ytelsene frem mot 2060 (1- 2018). Hentet fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/notatserie/nav-ytelsene-frem-mot-2060.en-oppdatering>
- Arbeids-og velferdsdirektoratet. (2019). NAV omverdenanalyse 2019: Utvikling, trender og konsekvenser frem mot 2030 (Rapport 1-2019). Hentet fra [https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Kunnskap/Analyser+fra+NAV/Analyser/\\_attachment/546906?download=true&ts=169bb08b198](https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Kunnskap/Analyser+fra+NAV/Analyser/_attachment/546906?download=true&ts=169bb08b198)
- Arbeidstilsynet. (2020). Psykososialt arbeidsmiljø Hentet 16.04.2020 fra <https://www.arbeidstilsynet.no/tema/psykososialt-arbeidsmiljo/>
- Blindeforbundet. (2018a). Erfaringer med NAV: Undersøkelse blant synshemmede: For Norges Blindeforbund. Hentet fra <https://www.blindeforbundet.no/om-blindeforbundet/undersokelser>
- Blindeforbundet. (2018b). Svært mange unge synshemmede gis uføretrygd. . Hentet 30.09.2019 fra <https://www.blindeforbundet.no/om-blindeforbundet/nyhetsarkivet/svaert-mange-unge-synshemmede-gis-uforetrygd>
- Blindeforbundet. (2019). WHO's definisjon på blind/svaksynt Hentet 29.09.2019 fra <https://www.blindeforbundet.no/oyehelse-og-synshemninger/whos-definisjon-pa-blind-svaksynt>
- De nasjonale forskningsetiske komiteene. (2016). Generelle forskningsetiske retningslinjer Hentet 04.04.2020 fra <https://www.etikkom.no/forskningsetiske-retningslinjer/Generelle-forskningsetiske-retningslinjer/>
- Gelatt, H. B. (1989). Positive Uncertainty: A New Decision-Making Framework for Counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 36(2), 252. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.36.2.252>
- Helsekompetanse.no. Aktivitet og mestring Hentet 24.03.2020 fra <http://kurs.helsekompetanse.no/hverdagsrehabilitering/43138>
- Johansson, G., Kjørstad, M., Larsen, E., Madsen, V., Markussen, L. & Stubberud, A.-L. (2011). Arbeidsinkludering : om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds-Norge / Thorgerir Hernes, Ingar Heum, Paal Haavorsen (red.). *Tidsskrift for velferdsforskning*, 14(2), 122-124.
- Kompetanse Norge. (2016). Hva er karriereveiledning? Hentet 10.02.2020 fra <https://www.kompetansenorge.no/Karriereveiledning/Hva-er-karriereveiledning/>
- Kunnskapsdepartementet. (2016). *Norge i omstilling - karriereveiledning for individ og samfunn* (NOU 2016: 7). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2016-7/id2485246/>
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Langeland, E. (2014 ). *Salutogenese og psykiske helseproblemer - en kunnskapsoppsummering* (1/ 2014 ). Hentet fra <https://www.napha.no/multimedia/4835/NAPHA-Rapport-Salutogenese.pdf>
- Larsen, A. K. (2017). *En enklere metode : veiledning i samfunnsvitenskapelig forskningsmetode* (2. utg.). Bergen: Fagbokforl.
- Lindström, B., Eriksson, M. & Sjøbu, A. (2015). *Haikerens guide til salutogenese : helsefremmende arbeid i et salutogent perspektiv*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Mitchell, K. E., Levin, S. & Krumboltz, J. D. (1999). Planned Happenstance: Constructing Unexpected Career Opportunities. *Journal of Counseling & Development*, 77(2), 115-124. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.1999.tb02431.x>
- Naper, A. (2019). Lønnstilskudd kan virke mot sin hensikt *Velferd* Hentet fra <https://velferd.no/>
- NAV-loven. (2006). *Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen* (2006, hefte 8 ). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2006-06-16-20?q=NAV%20loven>
- NAV. (2013). Visjon og verdier Hentet 09.02.2020 fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/om-nav/fakta-om-nav/kva-er-nav/visjon-og-verdier>
- NAV. (2014). Om hjelpemidler Hentet 09.02.2020 fra <https://www.nav.no/no/person/hjelpemidler/tjenester-og-produkter/hjelpemidler/om-hjelpemidler>

- NAV. (2015). *Et NAV med muligheter* Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nav-ekspertgruppens-sluttrapport-et-nav-med-muligheter/id2405035/>
- NAV. (2016). *Veiledningsplattformen* NAVS intranett NAVET NAV
- NAV. (2018a). Arbeidsrettet veiledningstjeneste Hentet 09.02.2020 fra <https://www.nav.no/no/person/hjelpemidler/hvor-trenger-du-hjelp/arbeid-og-utdanning/arbeidsrettet-veiledningstjeneste>
- NAV. (2018b). Avklaring Hentet 09.02.2020 fra <https://www.nav.no/no/person/arbeid/oppfolging-og-tiltak-for-a-komme-i-jobb/avklaring>
- NAV. (2019a). Arbeids- og utdanningsreiser Hentet 09.02.2020 fra <https://www.nav.no/no/person/hjelpemidler/hvor-trenger-du-hjelp/arbeid-og-utdanning/arbeids-og-utdanningsreiser>
- NAV. (2019b). Funksjonsassistanse i arbeidslivet. Hentet 09.02.2020 fra <https://www.nav.no/no/bedrift/hjelpemidler/funksjonsassistanse>
- NAV. (2019c). *Hvem får hva og hvorfor? Utdanning, opplæring og unge NAV-brukere* (Arbeid og velferd 1- 2019 ). Hentet fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/arbeid-og-velferd/arbeid-og-velferd/hvem-far-hva-og-hvorfor-utdanning-opplaering-og-unge-nav-brukere>
- NAV. (2019d). *Hvilke rekrutteringskanaler benytter virksomhetene?* (Notat 1- 2019 ). Hentet fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/analyser/hvilke-rekrutteringskanaler-benyttet-virksomhetene>
- NAV. (2019e). Lese- og sekretærhjelp. Hentet 09.02.2020 fra <https://www.nav.no/no/person/hjelpemidler/hvor-trenger-du-hjelp/arbeid-og-utdanning/lese-og-sekretaerhjelp>
- NAV. (2019f). Mentor Hentet 12.04.2020 fra <https://www.nav.no/no/person/arbeid/oppfolging-og-tiltak-for-a-komme-i-jobb/tiltak-for-a-komme-i-jobb/oppfolging/mentor>
- NAV. (2019g). *NAVS personbrukerundersøkelse 2019: Resultater og påvirkningsfaktorer* (4- 2019 ). Hentet fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/nyheter/navs-brukere-er-stadig-mer-fornoyde-med-digitale-losninger>
- NAV. (2019h). Oppfølging. Hentet 09.02.2020 fra <https://www.nav.no/no/person/arbeid/oppfolging-og-tiltak-for-a-komme-i-jobb/tiltak-for-a-komme-i-jobb/oppfolging/oppfolging#chapter-1>
- NAV. (2019i). Opplæring Hentet 09.02.2020 fra <https://www.nav.no/no/person/arbeid/oppfolging-og-tiltak-for-a-komme-i-jobb/tiltak-for-a-komme-i-jobb/kvalifisering/opplaering>
- NAV. (2019j). Organisering av NAV Hentet 09.02.2020 fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/om-nav/fakta-om-nav/organisering-av-nav>
- NAV. (2019k). Tilrettelegging i arbeid Hentet 16.04.2020 fra <https://www.nav.no/no/bedrift/hjelpemidler/kartlegging-og-radgivning>
- NAV. (2019l). Varig lønnstilskudd Hentet 09.02.2020 fra <https://www.nav.no/no/person/arbeid/oppfolging-og-tiltak-for-a-komme-i-jobb/tiltak-for-a-komme-i-jobb/tilskudd-til-lonnsutgifter/tidsubestemt-lonnstilskudd>
- NAV. (2020a). Tilpasningskurs for personer med nedsatt syn og hørsel. Hentet 09.02.2020 fra <https://www.nav.no/no/person/hjelpemidler/hva-har-du-vansker-med/syn/opplaeringstiltak-ved-syns-og-horselsvansker>
- NAV. (2020b). Veiviser for inkludering Hentet 13.04.2020 fra <https://tjenester.nav.no/veiviserarbeidsgiver/samleside>
- NAV. (2020c). Vurdering av arbeidsevne. Hentet 24.04.2020 fra <https://www.nav.no/no/person/arbeid/oppfolging-og-tiltak-for-a-komme-i-jobb/oppfolging-fra-nav/arbeidsevnevurdering>
- NAV Hjelpemiddelsentral. (2018). Fremtidens hjelpemiddelsentraler- strategiske veivalg og prioriteringer. Hentet 30.09.2019 fra <https://www.nav.no/no/Lokalt/Sogn+og+Fjordane/NAV+Hjelpemiddelsentral+Sogn+og+Fjordane/Kurs/attachment/539595?download=true&ts=163d4446c20>

- NORCE. (2019). *Mangfold på arbeidsplassen . Resultatrapport NORCE Norwegian Research Centre* (2019). Hentet fra <https://norceresearch.brage.unit.no/norceresearch-xmlui/handle/11250/2624405>
- Norge Direktoratet for, a. (1992). *Arbeidsmiljøloven*. Oslo: Arbeidstilsynet.
- Norge, K. (2019). *Nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning* Hentet fra <https://www.kompetansenorge.no/globalassets/karriere/rapport-nasjonalt-kvalitetsrammeverk-for-karriereveiledning.pdf>
- NOU 2019:7. (2019). *Arbeid og inntektssikring. Tiltak for økt sysselsetting* Arbeids-og sosialdepartementet.
- NTNU. (2018). *UTVEI- Utvikling av veiledningssamtalen i NAV* Hentet fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/forskningsrapporter-og-evalueringer-finansiert-av-nav/navs-tiltak-og-virkemidler-rapportarkiv/utvei-utvikling-av-veiledningssamtalen-i-nav>
- Oslo Met. (2019). *Arbeidsinkludering og mentor, delrapport 2* (AFI FOU-RESULTAT 04-2019). Hentet fra <https://fagarkivet-hioa.archive.knowledgearc.net/handle/20.500.12199/1329>
- Parsons, F. (1909). *Choosing a vocation*. Miami, Fla: Harppress Publishing.
- Regjeringen. (2019). *Inkluderingsdugnaden*. Hentet 30.09.19 fra <https://www.regjeringen.no/no/sub/inkluderingsdugnad/id2596993/>
- Savickas, M. L. (2011). *Career counseling*. Washington, D.C: American Psychological Association.
- SINTEF. (2014). *Med jobb i sikte. En studie av hva som påvirker synshemmedes yrkesdeltakelse og mulighetsrom i arbeidslivet*. Hentet fra <https://www.blindeforbundet.no/om-blindeforbundet/brosjyrer/med-jobb-i-sikte/@@display-file/pdf versjon/Rapport Med jobb i sikte.pdf>
- SINTEF. (2016). *Nyttekostanalyse av hjelpemidler* (SINTEF 2016 -12 -01). Hentet fra <https://sintef.brage.unit.no/sintef-xmlui/bitstream/handle/11250/2569599/Rapport%2bA27934%2bNytte-kostnadsanalyse%2bav%2bhjelpemidler.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Sosial-og helsedepartementet. (1994). *Velferdsmeldingen* (St.meld nr 35). Hentet fra <https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Stortingsforhandlinger/Lesevisning/?p=1994-95&paid=3&wid=c&psid=DIVL443>
- Spjelkavik, Ø. & Frøyland, K. (2014). *Inkluderingskompetanse : ordinært arbeid som mål og middel*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Statistisk sentralbyrå. (2018). *Potensial for flere funksjonshemmede i arbeid* (2018/21). Hentet fra <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/potensial-for-flere-funksjonshemmede-i-arbeid>
- Statistisk sentralbyrå. (2019). *Arbeidskraftundersøkelsen* (25.07.2019). Hentet fra <https://www.ssb.no/aku>
- Store medisinske leksikon. (2019). *Synshemming* Hentet 09.02.2020 fra <https://sml.snl.no/synshemming>
- Super, D. E. (1957). *The psychology of careers : an introduction to vocational development*. New York, N.Y: Harper & Row.
- Svendsrud, A. (2015). *Karriereveiledning i et karrierelæringsperspektiv*. Oslo: Universitetsforl.
- Terum, L. I. S., T . Oslo MET (2019). *Medarbeidernes kompetanse ved NAV-kontorene*
- Endringer i utdanningsbakgrunn, læring på arbeidsplassen og kompetanse, 2011-2018* (Skiftserien 2019 - 6 ). Hentet fra <https://skriftserien.hioa.no/index.php/skriftserien/article/view/641>
- Øverbye, E. & Stjernø, S. (2012). *Arbeidslinja : arbeidsmotivasjonen og velferdsstaten*. Oslo: Universitetsforl.

## 11.0 Vedlegg

NSD sin vurdering

### **Prosjekttittel**

Arbeidsinkludering av synshemmede - suksesskriterier i NAVS oppfølgingsarbeid

### **Referansenummer**

570530

### **Registrert**

07.10.2019 av Christina Elefsen - 144741@student.usn.no

### **Behandlingsansvarlig institusjon**

Universitetet i Sørøst-Norge / Fakultet for humaniora, idrett- og utdanningsvitenskap / Institutt for kultur, religion og samfunnsfag

### **Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)**

Lars Gunnar Lingås, Lars.G.Lingas@usn.no, tlf: 92630223

### **Type prosjekt**

Studentprosjekt, masterstudium

### **Kontaktinformasjon, student**

Christina Elefsen, christina.elefsen@nav.no, tlf: 99695675

### **Prosjektperiode**

01.08.2019 - 01.06.2020

### **Status**

11.10.2019 - Vurdert

## Vurdering (1)

### 11.10.2019 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen vil være i samsvar med personvernlovgivningen, så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet den 11.10.2019 med vedlegg. Behandlingen kan starte. MELD VESENTLIGE ENDRINGER

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

[https://nsd.no/personvernombud/meld\\_prosjekt/meld\\_endringer.html](https://nsd.no/personvernombud/meld_prosjekt/meld_endringer.html)

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

### TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle særlige kategorier av personopplysninger om helse, samt alminnelige personopplysninger frem til 01.06.2020.

LOVLIG GRUNNLAG Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 nr. 11 og art. 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse, som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes uttrykkelige samtykke, jf.

personvernforordningen art. 6 nr. 1 a), jf. art. 9 nr. 2 bokstav a, jf. personopplysningsloven § 10, jf. § 9 (2).

PERSONVERNPRINSIPPER NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om: - lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen - formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke viderebehandles til nye uforenlige formål - dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet - lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

DE REGISTRERTES RETTIGHETER Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20). NSD vurderer at informasjonen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13. Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32). For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og eventuelt rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

#### OPPFØLGING AV PROSJEKTET

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

Lykke til med prosjektet! Kontaktperson hos NSD:

Karin Lillevold

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