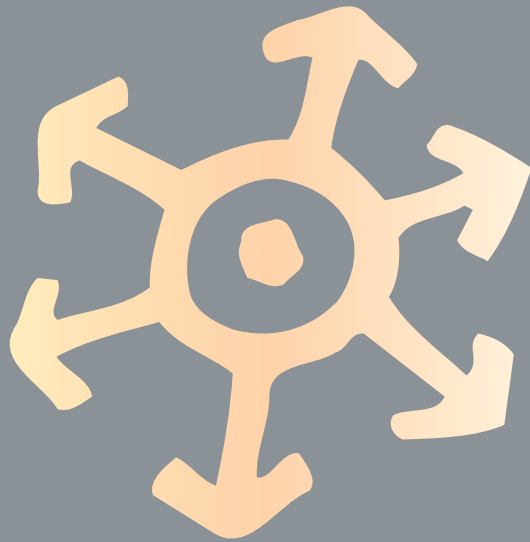




Godt tiltaksarbeid  
slik  
brukere på Sagene  
vil ha det

**Denne rapporten er utgitt av**

KREM, Kreativt og Mangfoldig arbeidsliv  
Snipetorpgt. 31  
N-3715 SKIEN  
[www.krem-norge.no](http://www.krem-norge.no)

**Rapport 2012/1**

ISBN 978-82-93207-04-7 (trykk)  
ISBN 978-82-93207-05-4 (pdf)

**Elektronisk distribusjon**

KREM:  
[www.krem-norge.no](http://www.krem-norge.no)

Høgskolen i Oslo og Akershus:  
[www.hioa.no](http://www.hioa.no)

**Layout**

Ellen M. Gundersen  
[ellentus@online.no](mailto:ellentus@online.no)

**Trykk**

Copy Co AS, Oslo

**Opphavsrettigheter**

Forfatterne har opphavsrettighetene til rapporten.

Nedlasting for privat bruk er tillatt.

Mangfoldiggjøring, videresalg av deler eller hele rapporten er ikke tillatt uten avtale med forfatterne eller Kopinor.

Copyright © 2012 KREM

# Godt tiltaksarbeid slik brukere på Sagene vil ha det

Tenk om ingen av oss vet alt, verken om hva som er lurt, realistisk eller mulig? Og tenk om de som er stønads-mottakere sitter inne med både kunnskap, erfaringer og forslag til løsninger som kan bidra til å oppnå NAV-reformens målsetting: Flere i arbeid og færre på trygd?

I 2008 kom boken *"Oppfølgings- og tiltaksarbeid i NAV, med case fra sosialtjenesten i NAV Sagene."* Boka handler om oppfølgings- og tiltaksarbeid i NAV i teori og praksis. I boken formidler forfatterne egne erfaringer fra utviklingsarbeid ved sosialtjenestens utviklingssenter for kvalifisering og arbeid, ved NAV Sagene i Oslo. Boka er skrevet for å informere og inspirere ledere og medarbeidere i NAV samt lærere og studenter ved sosionom- og velferdsutdanningene (Rytter og Tveøy 2008). I denne boken er det ansatte ved Utviklingssenteret på NAV Sagene som beskriver hva de mener er god kvalitet på oppfølgings- og tiltaksarbeid.

I 2010 var tiden endelig moden for at de som benytter tiltaksplassene og mottar oppfølgingen også sier noe om hva de mener er nødvendig og lurt i dette arbeidet.

Stønadmottakere ved kvalifiseringsprogrammet ble rekruttert av sine tiltakskonsulenter til et skrivekurs i regi av KREM. Kurset ble gjennomført og tekstene utviklet sammen med journalist Elisabeth Arnet.

[www.levendetekst.no](http://www.levendetekst.no)

Kurset ble gjennomført på Utviklingssenteret på Sagene i perioden oktober og november 2010.

Kurset ble gjennomført som en 4-dagers workshop med tilbud om individuell veiledning, knyttet til utviklingen av egen tekst.

**Temaene var:** Hvordan finne essensen i det du vil formidle? Fokus på språklig kreativitet, hvordan komme i mål med egen tekst og til slutt en avslutning hvor vi oppsummerte, evaluerte og delte erfaringer og tekster med hverandre. Det var 8 deltakere på kurset, 7 av dem har levert tekst til dette heftet. Alle ønsket å være synlige med navn og flere ga tilbakemelding om at det å få anledning til å benytte erfaringene sine til dette ga både mening og en boost av egen selvfølelse.

Tusen takk til alle som har bidratt til å skape dette heftet. Takk til alle som har delt erfaringer og kloke grep med oss. Takk til Elisabeth Arnet for engasjement og godt lederskap i prosessen. Takk til Thea Emilie Dalen Dille for foto, Ellen M. Gundersen for layout og Solveig Kristiansen for skrivehjelp i innspurten. Siste med ikke minst takk til Kirsten Rytter for tilliten og muligheten og takk til Asbjørn Johannessen, prosjektleder i HUSK Oslo for økonomiske rammer som har muliggjort arbeidet.

Hilsen Hilde Dalen

Luftslottsarkitekt og Regnbuemaker i KREM



# Innledning

**tekst: hilde dalen**

**foto: thea emilie dalen dille**

## Forfatternes forhold til NAV

Forfatterne av tekstene i dette hefte er alle på kvalifiseringsprogrammet. Kvalifiseringsprogrammet med tilhørende stønad gjelder for (...) *søkere med vesentlig nedsatt arbeids- og inntektsevne og ingen eller svært begrensende ytelser til livsopphold etter folketrygdloven eller arbeidsmarkedsloven. Deltakelse i programmet forutsetter at vedkommende for å styrke sin arbeidsevne vil trenge tid og mer oppfølging enn det som tilbys i ordinære arbeidsmarkedstiltak. (...) Programmet ligner på introduksjonsloven for nyankomne flyktninger og asylsøkere og innebærer at deltakerne skal kunne få tilbud om et fulltids- og individuelt tilpasset program som kombinerer arbeidspraksis, tilrettelagt opplæring, helsetiltak, motivasjons- og mestringstrening, botrening og andre tiltak som til sammen støtter opp under programmets formål om å styrke deltakernes muligheter i arbeidsmarkedet (...).* (Ot.prp.nr.70 (2006-2007) (Rytter og Tveøy 2008: 30).

Mange av brukerne møter i begynnelsen med stor skepsis. Skepsisen kan ytre seg som åpen motstand mot samarbeid og manglende respekt for lovregler. Tiltakskonsulentene har erfart at det er hensiktsmessig å forsøke å fokusere på brukernes definisjon av situasjonen og å ta utgangspunkt i deres behov for bedre levekår og de mulighetene de har for å realisere dette. Ved å gi aksept for menneskets opplevelse av situasjonen her og nå,

men samtidig trekke opp noen framtidsperspektiver, kan man oppleve at brukeren likevel tør være med på å spille ball.

## Utdrag fra tekstene i dette heftet

*(...) det jeg fikk hjelp til fra sosialkontoret var en liste med navn på hospits. (...) Følte meg så dårlig behandlet og lite respektert (...) at jeg bestemte meg for at jeg ikke skulle gå og kripe en gang til. (...) jeg skulle klare meg selv. Gjorde det som bestedsløs i nesten 4 år. (...) Tok kontakt med NAV, sterkt oppfordret av venner. Har fått all den hjelp jeg har trengt. Fikk en saksbehandler som tok tak i det viktigste først, at jeg fikk en bolig. (...) Etter boligen var på plass var det forberedelse til arbeidslivet(...). (Hentet fra en tekst i dette heftet)*

*(...) Se meg som et likeverdig individ. (...) Brukere av sosialtjenesten har ofte en opplevelse av å bli stigmatisert og plassert i grupper som samfunnet ser på som mindre verdifulle og dårligere ansette enn andre grupper. (...) Det aller viktigste for å få brukere tilbake til arbeidslivet er at de føler seg behandlet som et likeverdig individ. (...) et godt tiltak vil være å få folk til å føle seg som en ressurs, en uutnyttet kapasitet som står til rådighet. (...)*

**Man burde fokusere på hva folk har gjort, hva de kan, liker og interesser seg for. (...) I tillegg til penger, gi folk en slags kartlegging av ressurser, evner, ønsker og tidligere erfaringer. (...) trekke fram positive hendelser, gi ros, vise interesse, lytte og samtale seg fram til et tiltak. Videre er ansvarliggjøring et**

**godt tiltak. Skaffe folk noe å gjøre.**(...) det er selvtilliten og mestringsfølelsen som må styrkes hos brukere. **Du må føle deg verdsatt, nyttig, ønsket, sett og trengt.** Da yter du garantert mer. (...) Alle mennesker må føle at de er til nytte for noe eller noen.(...) **Følelsen av å mestre en viktig: (...) Mestre hverdagen, livet, regninger og arbeid. Gi brukere oppgaver de kan takle og mestre.** (...). (Hentet fra tekster i dette heftet) (...) **Jeg er en ressurs.** Et godt tiltak gjør at jeg føler meg som en ressurs. Alle som har gått lenge uten arbeid vet at det fører til passivitet og manglende tro på seg selv. Det er denne dårlige selvfølelsen man må gjøre noe med. Hvordan gjør du så det? For eks kan du finne på oppgaver som du vet du mestrer og gjøre disse.(...) Et tiltak som lett kunne gjøres er å sette sammen grupper av brukere og la dem få en oppgave som for eksempel: Hva vil du gjøre for at bydelen din skal bli et bedre sted og bo? (...) **Gjør bruk av ressursene, interesse og erfaringene mine til noe meningsfylt i lokalmiljøet. Glede, være til nytte** (...) det føles godt å kunne være til nytte og å kunne gjøre dagen til noe annerledes for så mange (...). (Hentet fra en tekst i dette heftet)

### **Prinsipper for oppfølgings- og tiltaksarbeidet på Utviklingssenteret ved NAV Sagene**

(...) Tiltakskonsulentene har som utgangspunkt at alle mennesker vil noe med livet sitt, kunsten er å finne nøkkelen til det skjulte og kanskje glemte rommet for framtidsønsker (...). (Rytter og Tveøy 2008: 74).

(...) Tiltakskonsulentene og kurslederne ved utviklingssenteret arbeider ut fra noen gjennomgående prinsipper:

- Arbeidet må ta utgangspunkt i brukerens definisjon av situasjonen
- Brukermedvikning - brukeren er deltaker i hele prosessen
- Se situasjonen, prosessen og saken med brukerens synsvinkel
- Gjenta informasjon om muligheter, rammebetingelser og vilkår
- Individuell tilpasning og avklaring via aktive tiltak og dialog med brukeren
- Kvalifiseringstiltak er også avklarings-tiltak
- "Arenarydding"- hjelpe brukeren med å rydde i praktiske og personlige problemstillinger
- Skriftlige planer med tydelig utførelses- eller kvalifiseringsmål for hver korsvei
- Parallelltiltak - helsetiltak og arbeidspraksis parallelt
- Raske koblinger til fastlege og eksternt helse og velferdssystem ved behov
- Jobbe mot systemer for å tilrettelegge, men også skape tilbud her og nå i påvente av systemtilpasning
- Forutsigbarhet og stadige nye sjanser - vi gir oss ikke!
- Praksis nærmest mulig arbeidsmarkedet
- Laveste effektive tiltaksnivå
- Tilgjengelig tilbud om standard kurs-tilbud: jobbsøkerkurs med praksis, arbeidslivsopplæring med norsk og praksis, avklaringskurs for yrkeshemmede med praksis, arbeidsstasjoner for kvalifisering og utprøving (...). (Rytter og Tveøy 2008: 48).

I tekstene fremkommer det tydelig at brukere og ansatte er svært samstemte når det gjelder hva som skal til og hva som er kvalitativt oppfølging og tiltaksarbeid.

### **Sammendrag**

Det påpekes fra brukerne at tiltakskonsulentene og den enkelte klient må finne veien å gå i felles forståelse. Det påpekes også at brudd på avtaler må få konsekvenser, og at ingen er tjent med å få puter sydd under armene, men samtidig at størrelse og hyppighet i bruk av dem må vurderes fra klient til klient. Blir putene tatt frem er det viktig å være bevisst at det kan medføre at de ikke føler seg sett som personer og for de ressursene de har, og da blir det er misforstått hjelp.

Basis for et godt tiltak er gjensidig tillit, noe som underbygges i flere av tekstene. (...) *Jeg trenger å bli hørt, sett og tatt på alvor*...(.) *Jeg vil møtes med verdighet og bygge en gjensidig tillit* (...). *"Tiltaket må oppleves meningsfylt og jeg må være trygg på at jeg har en tiltakskurator som jeg kan komme i kontakt med"* (...). Dette er ytringer som går igjen hos brukerne som gjengis i tekstene i dette heftet.

(...) *Et godt tiltak gjør at jeg føler meg som en ressurs. Alle som har gått lenge uten arbeid vet at det fører til passivitet og manglende tro på seg selv. Det er denne dårlige selvfølelsen man må gjøre noe med. Hvordan gjør du så det? For eksempel kan du finne oppgaver som du vet du mestrer og gjøre disse, skriver en.*(...) *"Et møte med NAV for en som søker økonomisk*

*støtte burde i tillegg til penger også føre til at det blir foretatt en kartlegging over søkers ressurser, evner, ønsker og tidligere erfaringer. Da ville den enkelte bruker føle seg litt mer sett og verdsatt. Det er viktig å trekke frem positive hendelser, gi ros og vise interesse ved å lytte og samtale seg frem til tiltak. Ansvarliggjøring, tillit og mestringsfølelse er viktige stikkord (...), skriver vedkommende.*

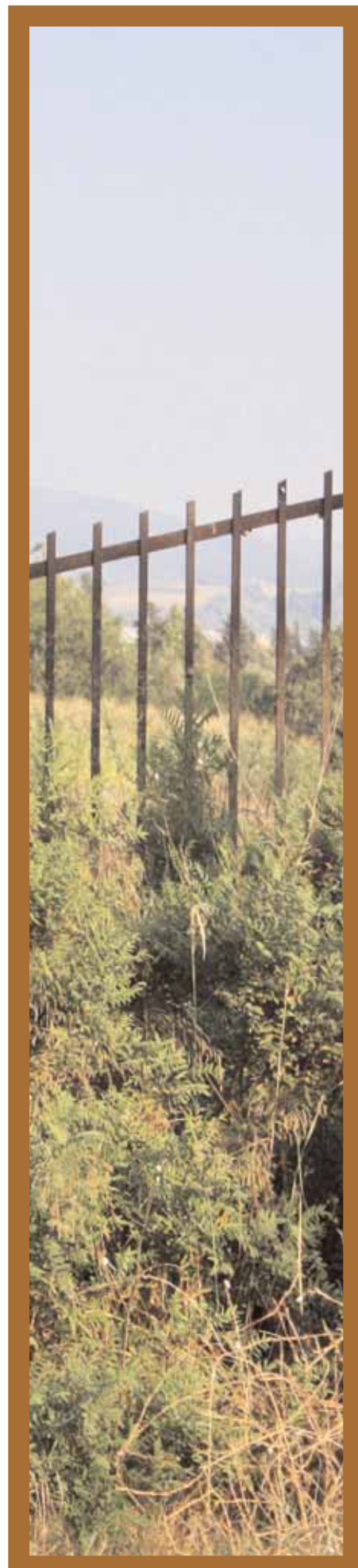
*(...) Min erfaring med NAV er bare positive (...), skriver en annen, som etter å ha blitt husløs måtte ta til takke med gjennomtrekken i byens parker og uterom som losji i flere år. Etter endelig å ha tatt mot til seg søkte han det offentlige om hjelp for å komme ut av denne situasjonen. Da løsnet det. (...) De har stilt opp for meg på alle mulige måter. De har etter hvert forstått at dette er noe vi må gjøre sammen. At det ikke bare er å tre vedtak og vilkår nedover på ørene på en klient. Om det gjøres blir veien enda lenger å gå. Systemet og den enkelte klient må sammen bli enige om retningen de skal gå. De må stake ut kursen sammen. Det må være et krav og forpliktelser som går begge veier. Min saksbehandler og jeg har etter hvert forstått dette, noe som også gjør samarbeidet lettere, for det er et samarbeid. "SO THANK YOU NAV" for at jeg er på rett vei (...), skriver han.*

I sin tekst i dette heftet begrunner en bruker hvilke viktige elementer det må legges vekt på for å få til et godt og fruktbart samarbeid mellom saksbehandler og klient. Stikkord her er å få muligheten til å begynne med små

skritt og viktigheten av at det legges til rette for mestringsopplevelser. En fast saksbehandler over lang tid, og en helhetlig praksis innen NAV-systemet rundt en god løsning for den enkelte, er andre viktige forhold. (...) Ikke minst må man huske på at mennesker fortjener individuelle løsninger og ikke nødvendigvis er vanskelige om de ønsker noe annet enn et kurs i "data eller truckføring", rett og slett fordi man er mer forskjellige enn som så (...), skriver han.

Tekstene fra brukerne viser at det er viktig med positive tilbakemeldinger. Det er også viktig at brudd på avtaler får konsekvenser som bør vurderes fra person til person. Vurder putene, når, hvor store og hvem som skal få dem utdelt for en periode.

Brukerne er veldig klare på at relasjonene bygges til menneskene de treffer i systemet. Systemet som sådan er uvesentlig i seg selv, det er ikke noe kommunikasjon med det. De legger vekt på viktigheten av å bli møtt av en interessert saksbehandler som kartlegger ressurser, ønsker og muligheter før arbeidet starter. Det gir også en opplevelse av progresjon, noe som påpekes som viktig. Det er snakk om mennesker, og ingen saker i dette arbeidet er like. Viktig med samarbeid, også med eksterne. Noe også leder av NAV - kontoret på Sagene har fokus på. (...) *Oppfølging og tiltaksarbeid handler om å få til et samarbeid med brukerne og med samarbeidspartnere (...)* (Rytter og Tveøy 2008: 9).



## Bakgrunn

(...) **Tiltaksarbeid** er den betegnelsen sosialtjenesten har brukt for det oppfølgingsarbeidet som skal til for at brukerne skal komme i gang med og gjennomføre kvalifiserings-, attførings-, og rehabiliteringsprosesser med sikte på arbeid eller avklaring for trygd.

Tiltaksarbeidet handler om to ting: For det første det som på Utviklingssenteret kalles for Arenarydding; bistand til å løse praktiske, personlige og helserelaterte eller kognitive problemstillinger i attføringsprosessen. For det andre å bistå bruker med å komme i forbindelse med ressursene i helse- og velferdssystemet, arbeidsmarkedets tiltak og arrangører, som alle er til for brukeren, men som ikke alltid står rede til å ta i mot. Og til å bistå brukeren i kontakt med arbeidsgivere som kan gi arbeid eller opplæring i arbeidspraksis (...). (Rytter og Tveøy 2008: 38).

## Brukeres definisjon av et godt tiltak

### Om kvalifiseringsprogrammet:

(...) God hjelp og veiledning, men kunne godt vært foruten putene under armene (...). Putene er definert som: (...) vansker med å møte til tiden, fravær uten konsekvenser, frafall fra praksis (...). Hun etterlyser å bli pushet litt, men ikke for mye. (...) spør meg, grav litt dypere, se bedre etter, vurder, fortell det du ser eller i hvert fall det du mener du ser. (...) Når jeg er klar må vi finne ut i fellesskap. Dette bør man snakke om å vurdere nøye sammen (...). **Tillit er hoveddelen av et godt tiltak. Finn ut hva man kan, snakke om hva man har gjort for så sammen å finne at av det. Det er viktig**

**med positive tilbakemeldinger. Det er også viktig at brudd på avtaler får konsekvenser, som bør vurderes fra person til person. Vurder putene, når, hvor store og hvem.** (...) samarbeid, samtale, dialog og tillit (...). (Hentet fra tekst i dette heftet)

**Bra tiltak.** (...) Bra tiltak for meg er det som gjør meg motivert til ikke å gi opp – som får meg ut av en ond sirkel. Noe å stå opp til om morgen, noe som gir meg selvtillit og som gjør at jeg slipper økonomiske bekymringer. (...). (Hentet fra tekst i dette heftet)

(...) Tid er en faktor. NAV må ikke komme med sine standardtilbud: datakurs eller truckførerkurs. Det er ikke alle dette passer for. Saksbehandler og klient må gjennom samarbeid og samtale bli enige om hvilken vei som er mest gunstig for den enkelte klient. Man må starte med det viktigste, som i mitt tilfelle var bolig. (...) **Det er viktig å bli møtt med verdighet og respekt.**(...) **De små skrittene er like viktige,** om ikke viktigere, enn de store skrittene. **Det viktigste er at det er en progresjon i forhold til å komme i aktivitet,** slik at den enkelte klient får en mer meningsfull hverdag. (...) **viktig med mestring.** (...) **Klienten skal føle at han mestrer de oppgavene han får.** (...) viktig å ha en saksbehandler å forholde seg til. (...) Viktig å bygge relasjoner basert på gjensidig tillit og respekt. (...) Min erfaring er at man ikke kommer noen vei uten at tilliten er på plass. (...) Man må også **klart definere hva som er den enkelte parts plikter og rettigheter.** (...) Man må se hele mennesket og ikke bare

delar av det, man må også se hva slags andre problemer klienten har. (...) Man må få kartlagt før man går i gang med å få klienten i arbeid (...). Det er her snakk om mennesker, og ingen saker i dette arbeidet er like (...). (Hentet fra tekst i dette heftet)

## Brukeres oppsummering av hva som kjennetegner et godt tiltak

- Gjør at man føler seg som en ressurs
  - Er at saksbehandler er tilgjengelig
  - Å bruke eks tekstmeldinger som kontaktform
  - Lar folk føle seg nyttige, ønsket og brukbare
  - Er å gi folk bedre selvfølelse. Vise at de er verdsatt og nødvendige i samfunnet
  - Slipper fantasien til og sprenger vante rammer i det offentlige. Fleksibilitet på tid og sted, ansatte med friere tøyler.
  - Har en fast tilgjengelig saksbehandler, som er interessert, positiv, hjelpsom, tilstede og opptatt av å finne fram til noe hos brukeren
  - Coachingtiltak
  - Mer kompetanse og kunnskap om hverandres oppgaver internt
  - Samkjøring internt
- (Hentet fra tekst i dette heftet)

## Beskrivelse av godt tiltaksarbeid på Utviklingssenteret ved NAV Sagene

(...) Utviklingssenterets strategi handler om myndiggjøring, empowerment. Brukeren får bistand til å tilegne seg kunnskaper og erfaringer som gjør det mulig å utvikle strategier og foreta valg som fører til det en ønsker, til bedre levekår i bred forstand.

Grunntanken i arbeidet er at brukeren opplever mening i tiltaket når det er tydelig at det leder til noe brukeren ønsker. Å lage et mål for samarbeidet er dermed sentralt. Tiltakskonsulentens rolle blir dermed som veileder den som tar sin elev i hånden og viser vei i vellinga. Som veileder er jobben å:

- Gjøre viten om samfunnets ressurser, arbeidslivet, helse- og sosialpolitiske rettigheter og vilkår om andre forhold tilgjengelige for brukeren.
- Legge opp til at brukeren får lære mer om samfunnets ressurser, arbeidslivet og helse – og sosialpolitiske hjelpeordninger gjennom nye erfaringer.
- Være en som brukeren kan spille ball med og reflektere sammen med i denne prosessen og bidra til at brukeren tar valg og vurderer konsekvenser av mulige valgalternativer (...) (Rytter og Tveøy 2008: 57).

(...) Ved å fokusere på muligheter forsøker tiltakskonsulentene å hente opp og vise fram ressurser som personen har, og å finne fram til historier og situasjoner personen har opplevd å lykkes med. Tiltakskonsulentene forsøker å finne kombinasjoner av noe vedkommende er flink til, og tiltak som kan resultere i at vedkommende kan gjøre sin ressurs til levebrød (...). (Rytter og Tveøy 2008: 64).

(...) De har etter hvert forstått at dette er noe vi må gjøre sammen. (...) Systemet og den enkelte klient må sammen bli enige om retningen de skal gå, og de må stake ut kursen sammen. (...) for det er et samarbeid.

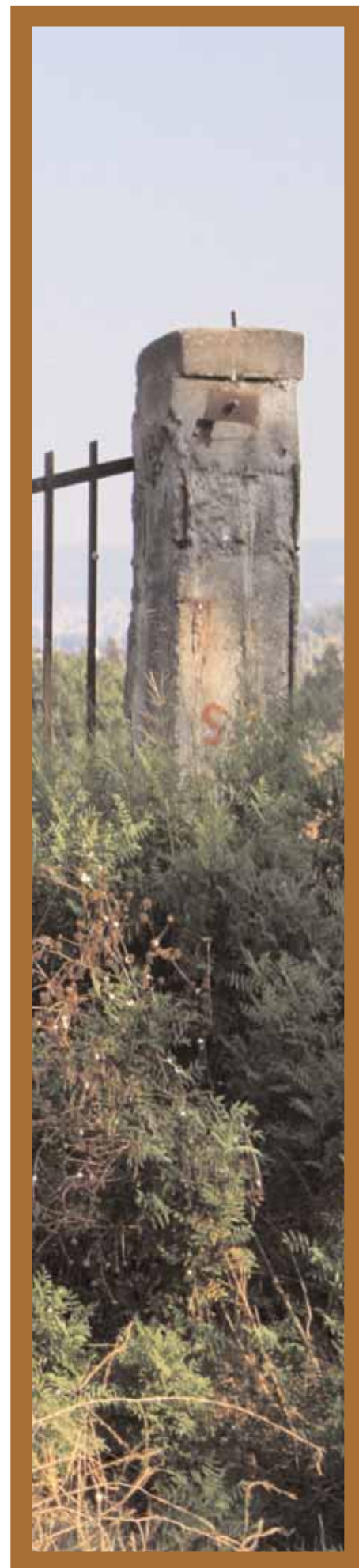
Så thank you NAV for at jeg er på rett vei (...). (Utdrag fra en tekst i dette heftet).

## **Om Utviklingssenteret på NAV Sagene**

### **Historie og organisering**

(...) Utviklingssenteret ble etablert i bydel Sagene i 1997. Formålet var å gi arbeidsledige og yrkeshemmede sosialhjelpsmottakere tilbud om oppfølging og tilgang på de ressursene som finnes i arbeids- og velferds-systemet og i særdeleshet Aetats ressurser: Arbeidspraksis med individstønad, lønnstilskudd, arbeidsmarkedsopplæring (AMO-kurs) og attføringsbedrifter. Sagene er en stor bydel i sosialhjelpssammenheng. Sosialtjenesten yter årlig sosialhjelp til 1900 personer. Av disse henvises halvparten til oppfølging ved utviklingssenteret med tanke på kvalifisering, attføring eller rehabilitering. Utviklingssenteret har også ansvar for introduksjonsprogrammet for nyankomne innvandrere og baserer sin drift på en kombinasjon av midler fra bydelen, forskjellig statlige forsøksmidler, utlån av norsklærere og fra NAV Arbeid som tiltaksarrangør for AMO-kurs. Utviklingssenteret har om lag 28 medarbeidere som er organisert i 4 team: et jobbsøkerteam, et norsk- og praksisteam, et helseteam, og et ungdomsteam (...) (Rytter og Tveøy 2008: 11).

(...) På Sagene i Oslo har overføringen av ansvaret for arbeidsmarkeds-tiltakene for sosialhjelpsmottakere til sosialtjenestens Utviklingssenter gjort at alle arbeidsledige og yrkeshem-



mende sosialhjelpsmottakere i bydelen, får tilbud om aktive tiltak, koordineringsbistand og tett oppfølging. På Sagene ligger ansvaret for en del av arbeidsmarkedes tiltakene innenfor det lokale NAV-kontoret (...). (Rytter og Tveøy 2008: 28).

(...) Fra 2006 er Sagene sosialtjeneste også en av deltakerbydelene i HUSK-prosjektet. Målet med det prosjektet har vært å fremme strukturer for forpliktende og likeverdig samarbeid mellom sosiale tjenester, forskning, utdanning og brukere, styrke praksisbasert forskning og å styrke kunnskap som grunnlag for praksisutøvelse. På Sagene har dette blant annet betydd at studentene ved sosionomutdanningen og velferdsutdanning ved Høgskolen i Oslo og Akershus får undervisning i oppfølging og tiltaksarbeid som del av en Høgskoleklinikk ved Utviklingssenteret. Det vil si at Utviklingssenteret benyttes til undervisning med utgangspunkt i systematiserte erfaringer fra praksis. Undervisningen foregår i felt, altså i lokalene til Utviklingssenteret på Sagene. Brukere har også deltatt med sine erfaringer både i planleggingen og i selve undervisningen (...) (Rytter og Tveøy 2008: 12).

### Om KREM

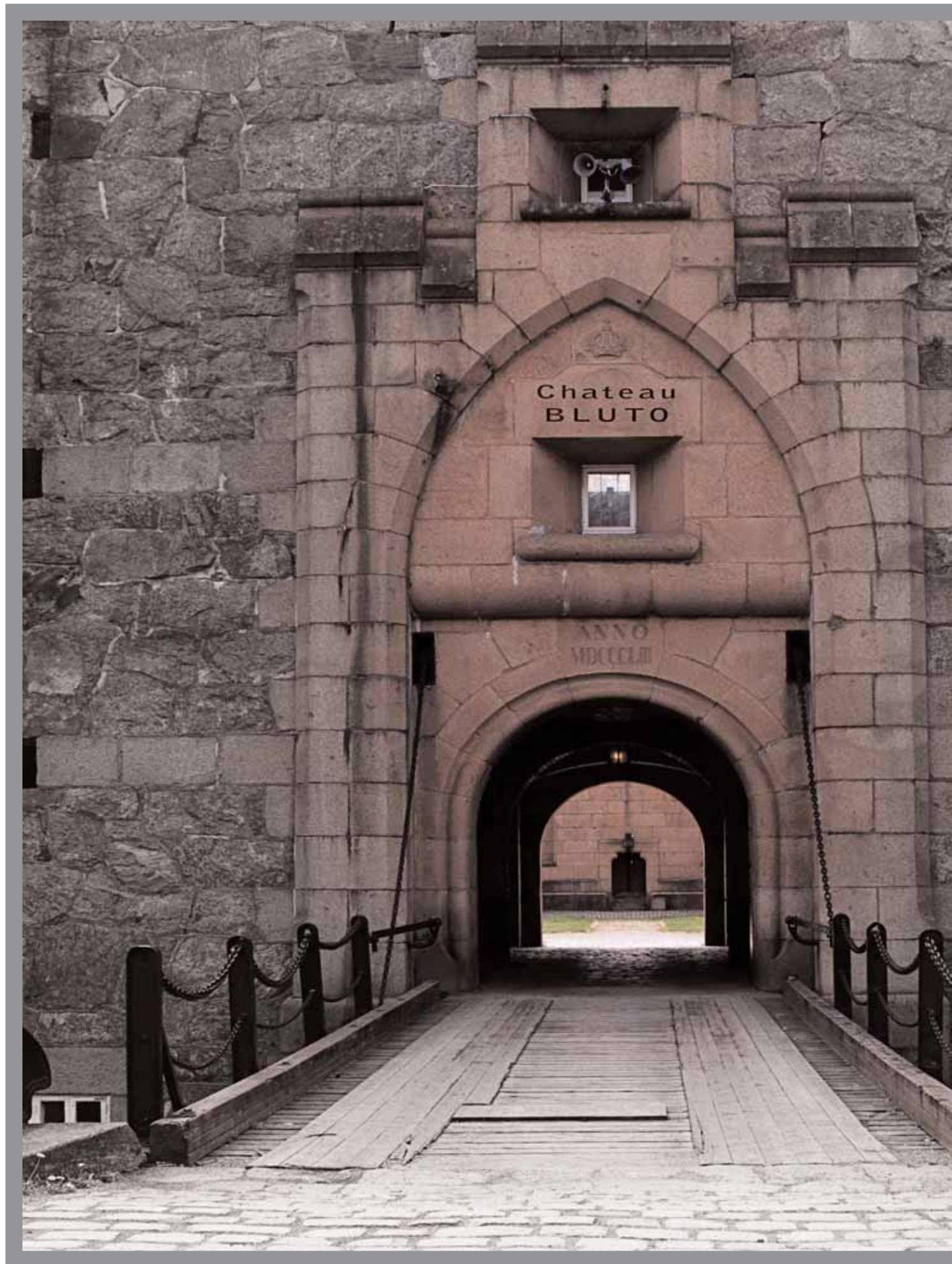
KREM har siden 2006 vært en av partene i HUSK Oslo, og gjennom dette arbeidet samarbeidet med blant annet Utviklingssenteret på NAV Sagene. KREM er en sosialentreprenør og en brobyggerorganisasjon som siden 2005 har lett etter, funnet og gjort bruk av noe av den ubrukte

kompetansen som befinner seg i erfaringer og kunnskap blant stønads-mottakere (Schei, Bitten og Hilde Dalen 2012).

Det finnes ulike måter å se på den manglende arbeidsdeltakelsen på. Flere gir uttrykk for at det dreier seg om late mennesker som verken ønsker å stå opp om morgen eller gå på arbeid. Andre omtaler menneskene som står utenfor arbeidslivet som stakkarslige og svake – en gruppe tapere som passivt sitter på reservebenken, med dårlig helse, liten utdanning og liten eller ingen arbeids-erfaring, mens de venter på den rette medisin, skolering eller neste trygde-utbetaling. Dette er en sannhet med modifikasjoner, og for oss i KREM ser bildet ganske annerledes ut. Sammen med mennesker som står utenfor skole og arbeid utvikler organisasjonen nye tiltak, metoder og modeller for å gjøre veien tilbake til utdanning eller arbeid kortere og mindre byråkratisk.

## KREM

- KREM har vært en av hovedaktørene i HUSK Oslo
- KREM er involvert i en rekke prosjekter både kommunalt og nasjonalt.
- KREM har sammen med Diakonhjemmets Høgskole utviklet og iverksatt **Brobyggerstudiet**, et Høgskolestudium som har som mål å bidra til ny kunnskap og kompetanse for utvikling av offentlig og frivillig sektor.
- KREM arbeider for at myndighetene skal legge til rette for sosialt entreprenørskap som et verktøy i fornying av velferdsstaten.
- Utover deltagelse i prosjektarbeid utvikler og leverer KREM kurs, foredrag, workshops, konferanser, seminarer og inspirasjonsdager.
- KREM designer, utvikler og gjennomfører prosjekter som bidrar til nye, annerledes og virksomme metoder og modeller, som bidrar til å øke selvstendighet, ansvarlighet og aktivitet i Norge.
- KREM består av mennesker med høy faglig kompetanse innenfor fagområdene pedagogikk, psykologi, samfunnsfag og merkantile fag, i tillegg til førstehånds erfaringer som klienter innen NAV og behandlingsapparatet (Stemmer fra grasrota 2012)



tekst: tom byberg thorstensen

foto: odd bela dick



# Fra slottsparken til eget palass

Dette er den uautoriserte historien om hvordan en person uten fast bopel og ingen form for egen inntekt eller støtte fra det offentlige sakte men sikkert fikk inspirasjon til å komme seg videre med hjelp av NAV.

Min historie starter i 2002, rundt den tiden da all verdens fotballnasjoner var samlet i Japan og Sør-Korea for å kjempe om VM tittelen. Jeg kjempet om noe annet, jeg kjempet for å beholde min leilighet. På grunn av min egen økonomiske innkompetanse og apatiske holdning til hele saken stod denne i fare for å bli fratatt meg. Da dagen kom og Namsmannen **stod utenfor døra** var det økonomiske kravet så stort at jeg ikke hadde noe annet valg enn å gi slipp på denne. Min tanke var at jeg skulle klare å komme meg innendørs før vinteren kom. Men det skjedde ikke. Etter en tur på det daværende sosialkontoret, hvor jeg trodde jeg skulle få hjelp, fikk jeg realitetene slengt rett i ansiktet. Ettersom jeg hadde ledighetspenger, måtte jeg klare meg selv. Det jeg fikk hjelp med fra sosialkontoret var en liste med navn på hospitser og hvor mye det ville koste meg pr. natt. Etter et raskt regnestykke kom jeg fram til at med min inntekt, hadde jeg råd til å bo

på disse etablisementene ti dager pr. fjortende dag, men da hadde jeg ikke mer penger å leve for. Kort fortalt, jeg hadde **bare ett** alternativt bosted, og det var guds frie natur.

Men, det var sommer, varmt i været og sol, så det var ikke noe problem. Men etter sommer følger det høst og etter høst følger det vinter. Med snø, blåst og kuldegrader, noen ganger mange kuldegrader. Men jeg følte meg så dårlig behandlet og lite respektert som menneske når jeg var på sosialkontoret, at der skulle jeg ikke gå og kripe en gang til. Da skulle jeg heller, sta som jeg er, **klare meg selv**. Og det gjorde jeg, **i nesten fire år**.

Det å bruke byens benker og parker som sitt private soverom er ikke noe å anbefale. Det er **gjennomtrekk**, og regner det regner det rett inn. Lite rom for privatliv er det også. Man får aldri sluppet helt av, da man ikke vet hva som kan skje når man sover. Men en

sak jeg oppdaget var at det blant byens uteliggere finnes en form for æreskodeks. Man gjør ikke noen som er i samme situasjon som en selv ille. Da hjelper man heller til, dersom man har anledning til det. **Man er i samme båt, og prøver å gjøre situasjonen best mulig for alle.** Jeg husker spesielt en natt, det var småyr i lufta og jeg hadde lagt meg til rette for natta på Kontraskjæret. Da kommer det en sliten fyr bort til meg og sier at jeg kan ikke ligge der og bli våt. Så han lurte på om jeg ville ha en presenning av ham. Kult, tenkte jeg, og den påfølgende morgenen våknet jeg tørr, selv om det hadde falt litt regn i løpet av natten. En annen og litt merkeligere opplevelse var en kveld jeg hadde funnet meg en plass for natten i Slottsparken. Det tok ikke lang tid før det kom lag med gardister marsjerende forbi. De gjør holdt nede på stien, hvorpå en av gardistene trer ut av formasjonen og kommer marsjerende mot meg. Han stopper ca en meter fra der jeg ligger måpende og meddeler: "Du kan ikke sove her. Du må fjerne deg øyeblikkelig". Deretter snur han på hælen, marsjerer tilbake til sin plass i geledet, og gardistene forsvinner. Det var som et deja vu, en gang i tiden fikk man ikke lov å jakte i kongens skoger, mens man i dag ikke får lov å sove i kongens parker. **Og noen sier at verden har gått fremover?**

Men for de som har et skjevt blikk på livet og er like optimistiske uansett hva som skjer, så går det bra til slutt. Etter at venner etter hvert skjønnte min situasjon, og jeg omtrent ble dratt med til Sosialkontoret, som nå het NAV, tok jeg kontakt. Hadde fått lånt penger av



en kamerat til pass, så legitimasjon var i orden, men, når de skulle ha en bekreftelse på at jeg hadde bodd utendørs i nesten fire år, da holdt jeg på å falle av stolen. Det er bare en som kan bekrefte det sa jeg, og pekte opp. Men etter en liten stund var ikke denne bekreftelsen så viktig alikevel. Og godt var det, er ikke så sikker på norsk-kunnskapen til vår skaper. Er redd for at bekreftelsen hadde kommet på hebraisk, eller på et babelsk språk.

Men etter denne ene hindringen har jeg **fått all den hjelp jeg har trengt.** Fikk en saksbehandler hos NAV, og som jeg fortsatt har. Han tok tak i det viktigste først, at jeg fikk en egen bolig. Husker godt når de ringte fra boligkontoret, det var en fredag i mai 2006. De hadde så mye å gjøre og lurte derfor på om jeg kunne vente til den påfølgende mandagen med å få nøklene, NEI sa jeg til det forslaget. Så slik gikk det til at jeg på denne fredagen, fredag den 19. mai 2006 kunne flytte inn i ny leilighet. Og **det var å komme inn i himmelrike.** Jeg hadde ingenting å ta med meg inn i mitt nye hjem bortsett fra en feltseng jeg hadde fått. Men **den natten sov jeg godt for første gang på lenge.** Deretter var det å forberede meg til det ordinære arbeidslivet igjen. Her er det en lengre vei å gå, men er nå i gang med studier, og har startet min egen bedrift, slik at jeg nå ikke er 100% avhengig av NAV. Jeg er også blitt engasjert med andre prosjekter, både innenfor NAV og utenfor NAV. Slik at jeg pr i dag har oppgaver som dekker en 80% stilling.

Min erfaring med NAV er bare positive.

[illegible]

Saksbehandler og klient må definere målet, og deretter arbeide sammen for å nå dette målet. I dette arbeidet er det viktig å sette seg delmål, og man må ta høyde for tilbakeslag. Min erfaring er at jo lenger en person har vært utenfor det ordinære arbeidsliv, jo mer tid trengs for å få denne personen inn i arbeidslivet igjen.

Saksbehandler og klient må gjennom samarbeid og samtale bli enige om hvilken vei som er mest gunstig for den enkelte klient. Man må starte med det viktigste, og i mitt tilfelle **var det å få en egen bolig det viktigste**. Dette må være i orden, før man starter på arbeidet med å få klienten ut i yrkeslivet. Og her, som ellers i alt arbeid med de som er nederst i hierarkiet er viktigheten av å bli møtt med verdighet og respekt. Det spørsmålet jeg ble møtt med på boligkontoret da jeg skulle søke om kommunal bolig var ganske fantastisk i så måte; "Har du bevis på at du har vært uten fast bolig i fire år, og at du størstedelen av denne tiden har sovnet ute?" Jeg lurte da på hvem som kunne bevise det. pekte mot himmelen og sa, "Vår Herre?". Da bolig var på plass kunne vi starte på jobben med å få meg i arbeid. Og her er de små skritt like viktige, om ikke viktigere, enn de store skrittene. Det viktigste her er at det er en progresjon i forhold til å komme i aktivitet, slik at den enkelte klient får en mer meningsfull hverdag. Derfor er det i begynnelsen av et løp mot arbeid viktig med mestring. Og en klient som har vært lenge ute av arbeidslivet har lettere for å klare noen få timer på arbeid daglig, enn å måtte arbeide full dag. **Det som er det viktige er altså at klienten skal føle at han mestrer de oppgaver han får.** Så får han få flere og flere oppgaver etter hvert som tiden går.

Jeg kan kun bruke meg selv som eksempel, da det er mitt eget forhold til NAV jeg kjenner best. Og jeg hadde aldri klart å starte opp i en full stilling etter å ha vært ute av arbeidslivet i nesten fem år. Jo lenger man er ute av arbeidslivet, jo flere uvaner legger man til seg, og disse uvanene blir

# Hva er godt tiltaksarbeid?

Dette er jo et interessant spørsmål, hvor det ikke finnes noen fasit. Det eneste man har å måle det på er at klienten kommer i fast lønnet arbeid, begynner å studere med sikte på fast lønnet arbeid eller at klienten blir trygdet. Alt annet av tiltaksarbeid før dette skjer, kan ikke måles. Jeg skal her prøve å drøfte og gi mitt bidrag til hva jeg mener er godt tiltaksarbeid.

Når jeg sier at man sammen må definere målet, er det fordi man som klient kan ha et urealistisk mål. Et eksempel kan være at du har lyst til å bli lege, men har slitt på skolen, og droppet ut av videregående etter ett år. Hvilke forutsetninger har du da for å kunne gjennomføre legestudiet? Men når det er nevnt, så må ikke NAV komme med sine standardtilbud; datakurs eller truckførerkurs. **Det er ikke alle dette passer for.**

vanskeligere og vanskeligere å snu. Det er derfor jeg mener at man til å **begynne med må ta små skritt**. Man kan vri litt på Neil Armstrongs ord da han som det første mennesket gikk på månen; "Et lite skritt for mennesket, et stort skritt for den arbeidsledige". Men for å få til et fruktbart og tillitsskapende forhold mellom den enkelte klient og NAV, er det, slik jeg ser det, svært viktig at man har en saksbehandler å forholde seg til. Her har jeg vært utrolig heldig, da jeg gjennom mine fem år i NAV har hatt én person å forholde meg til. **Det er utrolig slitsomt og nedverdiggende å måtte komme med samme historie og kjempe for sine krav og rettigheter hver gang du møter en ny saksbehandler**. Her er det som sagt viktig å bygge relasjoner til mennesker i systemet og ikke bygge relasjoner til systemet.

Et annet viktig aspekt er gjensidig tillitt og respekt. Når et menneske er helt på bunn og ikke har noen særlige fremtidsutsikter og møter NAV, er det ganske desorientert i forhold til sosialsystemet. Man føler seg sviktet og mistenkeliggjort. Man har problemer med å binde relasjoner til et system man ikke stoler på. Det er da **viktig at de opplysningene man kommer med ikke blir brukt mot en**. Jeg har den erfaring at etterhvert som man får til et gjensidig tillitsforhold mellom klient og saksbehandler, kan man starte på arbeidet med å gå fremover. Min erfaring er at man ikke kommer noen vei uten at tilliten er på plass. Man må også klart definere hva som er den enkelte parts plikter og rettigheter. Og her er det svært **viktig at den enkelte klient blir inneforstått med at med rettigheter følger det også plikter**. Et problem som NAV

enda sliter med er å samordne sine tjenester ut mot klienten. Jeg fikk for ikke lenge siden et brev fra mitt lokale boligkontor om at min bostøtte var regulert i forhold til hva boligkontoret forventet at jeg kom til å tjene i inneværende år.

Beregningen på inntekten var for så vidt i nærheten av det jeg selv regner med. Med det som slo meg var at brevet var skrevet ut maskinelt. Ingen saksbehandler hadde lest gjennom brevet, og sett at den nye bostøtten gjorde at klienten får en inntekt som ligger langt under sosialnormen. Om dette vedtaket blir stående, er det stor sannsynlighet at alt arbeidet klienten i samarbeid med sin saksbehandler gjennom de siste årene er bortkastet. Innsatsen som er lagt ned i å komme seg i utdanning og arbeid har vært til liten nytte. Dette **på grunn av at de forskjellige innstanser innen NAV-systemet ikke samarbeider** og setter klienten i fokus.

Den enkelte saksbehandler må heller ikke komme med lovnader og løfter vedkommende ikke står inne for. Og dersom man gjør det, må man etter min mening ikke gå tilbake på disse, men legge seg flat. Så får den enkelte saksbehandler ta kampen opp med systemet. Her er det **mennesker** som har slitt og fått seg noen slag i ansiktet man arbeider med, og **ikke maskiner**. Man vet ikke hvor smertegrensen går, men man behøver ikke, og skal ikke, strekke den. Man må se hele mennesket og ikke bare deler av det, man må se på hvilke andre problemer klienten har. Dersom man har vært uten arbeid i lengre tid kan det være klare årsaker til at vedkommende ikke har kommet seg i arbeid. Det kan være psykiske problemer, rusproblem-

er eller økonomiske problemer. Man må få kartlagt dette før man går i gang med å få klienten i arbeid. I mitt eksempel var det viktigere å få skaffet meg et bosted, før jeg ble skaffet arbeid.

Jeg håper jeg her har klart å formidle hva jeg mener er **godt tiltaksarbeid**. Men her er det vel like mange meninger som det er klienter i NAV, alle har sine tanker og ideer om godt tiltaksarbeid. Hva som er rett og galt vil ikke jeg komme inn på, men jeg vil bare helt til slutt si at **her er det snakk om mennesker, og ingen saker i dette arbeidet er like**.





# Trenger

## omsorg

Hvordan se et bra tiltak

tekst: baboucarr colley

Jeg er ei søt jente som **trenger** omsorg.  
Jeg synes det er vanskelig **å være barn**.

**Ønsker** meg et nytt hjem, jeg vil ikke bo  
på landet, fikk ikke lov av mama til å ta  
venner med på landet, det er viktig for  
meg **at jeg kan ha andre barn på**  
**besøk**. Jeg venter på at noen skal åpne  
hjemmet sitt for meg.

Jeg trenger en som kan **hjelpe meg** med  
leksene på skolen og gode rutiner. Jeg er  
ei søt jente som liker å sitte på fanget og  
få klemmer.

Jeg er ei søt jente som **trenger** voksne  
som setter **fastе rammer og** gir meg  
**oppmerksomhet** og omsorg.



Å bli behandlet med  
**respekt**  
og alvor



Jeg har en lang historie som jeg ikke vil gå så detaljert inn på, men kan si såpass som at den inneholder selvskading, rusmisbruk. Jeg begynte å komme på beina igjen for 3 år siden, nesten 4 år siden.

**tekst: baboucarr colley**

**foto: thea emilie dalen dille**

Jeg var uføretrygdet, men liker ikke å gå hjemme fordi jeg har lett for å få negative tanker og tyr til rus og ønsker å skade meg selv for å få litt innhold i hverdagen. Fant derfor ut at **jeg ville ut i jobb** for å få litt mening i livet. Og jeg fikk meg jobb **og jeg har fått kjempegode**

**tilbakemeldinger** fra flere kolleger og fra sjefen og de sier at de håper at jeg vil utdanne meg innenfor området **fordi jeg gjør det så bra**. De vet ikke om min fortid.

Når mine kollegaer gir meg råd om ulike situasjoner, forteller meg at jeg burde gjøre ting på en annen måte osv tar jeg det lett til meg **og greier å snu om på situasjonen**.

Det er på en måte gode råd. Men en type kritikk tåler jeg ikke i det hele tatt.

**Hvordan kan jeg bli kvitt** denne angsten som så brått dukket opp? Er det vanlig at angst kommer så plutselig? Jeg VIL IKKE gå til legen – jeg orker bare ikke å fortelle det til flere for jeg føler meg så dum.

**tekst: kari johansen**

Et tiltak som lett kunne gjøres er å sette sammen grupper av brukere og la de få en oppgave som for eksempel:

### **Hva vil du gjøre for at bydelen din skal bli et bedre sted å bo?**

De kan vise til frivillighetssentraler, eldre- og sykehjem og barnehager. De kan besøke arbeidsplasser sammen med brukere slik at de får bedre innblikk, særlig de unge.

Jeg vet at jeg er flink til å jobbe i hagen, for eksempel. Da kunne jeg tilby gartnertjenester rundt omkring i bydelen.

### **Kanskje kan det skje slik:**

Winnie, Mia Maria og jeg var satt sammen til et lag som denne dagen skulle gjøre hagen til Sagenehjemmet til et litt triveligere sted å være for beboerne.

Utstyrt med diverse hageredskaper gikk vi i samlet tropp opp til Bjølsen.





# Jeg er en ressurs

Et godt tiltak gjør at jeg føler meg som en ressurs. Alle som har gått lenge uten arbeid vet at det fører til passivitet og manglende tro på seg selv. Det er denne dårlige selvfølelsen man må gjøre noe med. Hvordan gjør du så det? For eksempel kan du finne på oppgaver som du vet at du mestrer, og gjøre disse.

Sola skinte og det var varmt i været. Bestyreren tok oss i mot og sa **vi hadde frie tøyler** til å bestemme hva slags blomstrer de skulle ha i bedene sine. Skjønt... bed og bed fru Blom, det var noe villniss av noen busker langs veggene de kalte blomsterbed.

Winnie satte igang med hekksaksen og snart var villnisset redusert til en kortklippet hekk i lav høyde under vinduene. Mia Maria trakterte gressklipperen **så man skulle tro hun aldri hadde gjort annet**. Plenen ble så fin etterpå, myk og tett og grønn. Vi la oss ned på ryggen og hvilte litt. Godværsstyene på himmelen **så ut som de flotteste blomster** du kan tenke deg, og vi bestemte oss for å dra på Plantasjen og handle inn. Nå gjenstod det bare å pynte med noen fargeklatter her og der, så var arbeidet gjort.

Vel tilbake fra plantasjen støtte vi på et par gamle som satt på trappa. Sitter dere her da sa vi, har dere ikke benker i hagen? Å nei, sa de, sånt noe har vi ikke råd til her på hjemmet. Råd til tenkte vi og satte vår kloke hoder sammen. Hva om vi fikk de på rusken til å komme med noen ekstra

hagebenker og som tenkt så gjort. Rusken bilen kom kjørende med **tre fine hvitmalte benker og et <-hagebord**.

Vi plantet noen rosebusker og noen gammeldagse stauder som vi tenkte de gamle ville ha glede av. Det var ranunkler, storkenebb og pelargonia. Så laget vi en grill av noen steiner vi satt sammen og la en ridt oppå. Winnie sjarmerte kokken på huset og vips hadde hun tryllet frem grillmat.

Den **gleden som strålte ut i ansiktet på beboerne var så delig å se**. Nå satt de benket sammen i hagen og nøt solen, mens de ventet på at grillen skulle bli varm og maten skulle de spise ute idag. Det var lenge siden sist. Sagene hjemmet kunne ikke få takket og rost oss nok for arbeidet vi hadde gjort den dagen, og minnet om grillfesten var noe de eldre kunne tenke på lenge.

Det føltes godt å kunne være til nytte og å kunne gjøre dagen til noe annerledes for så mange. Det gledet oss alle tre og selv om vi fikk den vanlige ytelsen fra Nav, var dagen gjort om til en dag vi kunne **minnes med glede i hjertet**.

# Se meg som et likeverdig individ

Brukere av sosialtjenesten har ofte en opplevelse av å bli stigmatisert og plassert i grupper som samfunnet ser på som mindre verdifulle og dårligere ansett enn andre grupper.

Noe av årsaken er kanskje at det er de såkalte skattepengene til folk som brukes til å livnære disse brukerne. Det er ikke helt riktig, men det skal vi ikke gå inn på.

Det aller viktigste for å få brukere til å komme tilbake eller inn i arbeidslivet er at de føler seg behandlet som et likeverdig individ. Alle brukere av sosialtjenesten har nok kjent på mindreverdighetsfølelsen, skammen, mistilliten, mistenkeliggjøringen og de nedlatende holdningene folk ofte viser dem.

Mottakere av sosiale tjenester i form av økonomisk støtte har nok alle hatt en lang og vanskelig vei å gå før de har søkt om støtte. Det er ikke noe man gjør med glede.

I et land som Norge skal voksne mennesker arbeide for å livnære seg selv og familien.

## **Arbeid er en viktig del av identiteten til folk.**

Skal man presentere seg, blir man alltid spurt om hva man jobber med. Allerede her støter brukere på en leiers terskel, man har ikke noe å si når det gjelder arbeid.

Et godt tiltak vil være å få folk til å føle seg som en ressurs, en uutnyttet kapasitet som står til rådighet. De fleste har erfaring med en eller annen slags jobb tidligere i livet. Man burde fokusere på hva folk har gjort som aktiv i arbeidslivet, hva de kan, liker og interesserer seg for.

Et møte med Nav for en som søker økonomisk støtte burde i tillegg til penger, gi folk en slags kartlegging av ressurser, evner, ønsker og tidligere erfaringer. Da vil den enkelte bruker føle seg litt mer sett og verdsatt. Det er viktig å trekke frem positive hendelser, gi ros, vise interesse: Lytte og samtale seg fram til et tiltak.

Videre er ansvarliggjøring et godt tiltak. Skaffe folk noe å gjøre, selv om det ikke er verdiskapende. Det er selvtilliten og mestringsfølelsen som må styrkes hos brukere. Den er nok ofte lav. Dersom du føler deg verdsatt, nyttig, ønsket, sett og trengt, yter du garantert mer enn om du blir sett på som avskum som ikke kan gjøre noe nyttig.

Alle mennesker må føle at de er til nytte for noe eller noen. Det ligger i vår natur. Brukere er ikke annerledes. De trenger å føle seg verdsatt mer enn noen.

Det som kan øke selvbildet hos folk, enkelt og relativt fort, er nettopp følelsen av å mestre. Mestre hverdagen, livet, regninger og arbeid. Gi brukere oppgaver de kan takle og mestre, om det så er å plukke søppel. Det vil hjelpe. De forstår det kanskje ikke selv, men de vil oppdage at hverdagen blir bedre etter hvert.

# Et godt tiltak

- Et godt tiltak gjør at man føler seg som en ressurs.
- Et godt tiltak er saksbehandlere som er tilgjengelige.
- Et godt tiltak er å bruke for eksempel tekstmeldinger som kontaktform med brukere.
- Et godt tiltak lar folk føle seg nyttige, ønsket og brukbare.
- Et godt tiltak er å gi folk bedre selvfølelse. Vise at de er verdsatt og nødvendige i samfunnet.
- Et godt tiltak er å slippe fantasien til og sprengte de vante rammer i det offentlige. Med det mener jeg for eksempel arbeidsmetoder, kommunikasjonsmåter og møtested. Nav burde bli mer fleksible på tid og sted. De ansatte burde få litt friere tøyler.
- Et godt tiltak er å ha en fast tilgjengelig saksbehandler. En som interesserer seg for brukerne, en som er positiv, hjelpsom, tilstede og opptatt av å finne frem til noe hos brukeren.
- Nav burde benytte seg av coaching-firmaer som kan finne frem til hva som bor i brukeren. Det gjøres jo i dag også, men det følges dårlig opp. Saksbehandlere skulle ha mindre antall saker hver, slik at de sakene de har kan bli behandlet riktig og mer grundig.
- Nav burde ikke la klienter få føle en intern uro i etaten, slik som nå. En statlig og en sosial bit. Dette må det gjøres noe med. En saksbehandler som klager over interne problemer er ingen god saksbehandler.
- Nav-ansatte må få bredere kompetanse og kunnskap om hverandres oppgaver.

# Nav kaller

En sen mørk novemberkveld, hvor dystert kan det være  
som i min indre uros sfære, der er ikke mange lys.  
oppfra lommen steg det en munter melodi,  
sms fra Nav får livet ditt **på gli**.

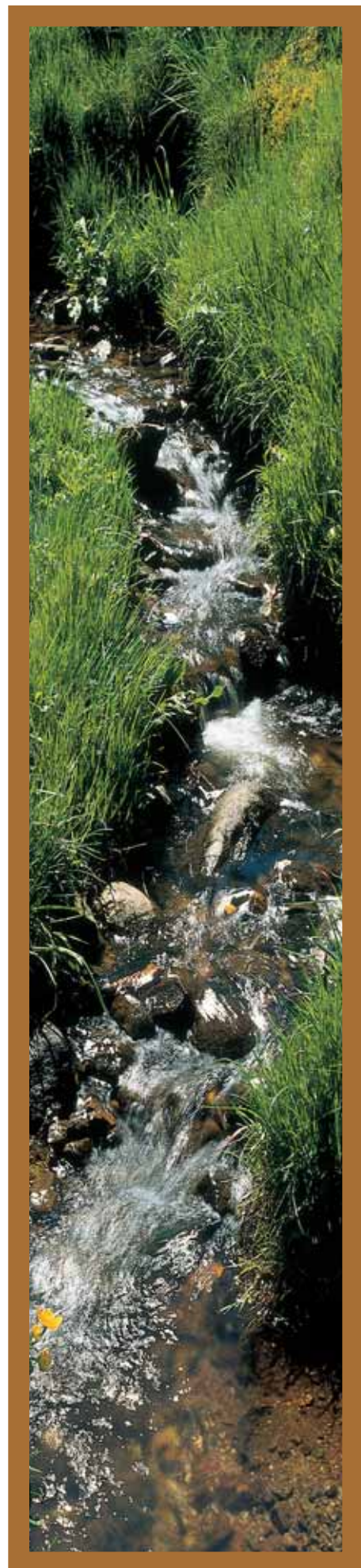
Det muntre budskap lød som nesten i et smell  
kom opp fra stol og seng og gjør deg klar i kveld.  
I morgen når dagen gryr  
er du **klar for nye eventyr**.

Gud må vite hva har Nav tenkt til meg,  
det **kan være så mangt**, i hvilken lei,  
skal jeg mine arbeidsdager ende  
ulykkelig og alene uten frende

uLykkelig og uvitende sovnet hun stille inn  
hun hadde ventet lenge men slipper ingen inn  
Sin skjøre sjel hun trøstet mens hun ventet  
Pip pip **der blinket det** i hennes sinn

Neste morgen **stod hun opp med solen**  
pudret nesen og satte avsted  
Spent og **glad hun hoppet** på fortauet ned.  
Der lå Nav og ventet med beskjed

Det er spørsmål etter deg fra Bjølsen  
å hvem kan det være tro,  
Sagenehemmet **trenger en som kan være god**  
til hagestell og litt mer på jord.





# Hva er et godt tiltak?

Jeg hadde jobbet tre år på samme sted, og nå var engasjementet over. Likte absolutt ikke å måtte slutte, der som jeg trivdes så godt og gjorde en kjempegod jobb.

Hadde også på den tiden store problemer med min sønn. Dette medførte at jeg stadig måtte i møter med både skole og barnevern.

Egentlig så passet det å ikke ha jobb nå siden jeg hele tiden måtte på møter, og ofte måtte hente sønn på skolen.

Jeg var uten jobb et års tid, og det var slik jeg kom inn dette

«**SYSTEMET**» som Nav har. Da kom alle takene på rekke og rad.

Takene var slike som «tilTAK», andre slags TAK og selvfølgelig dette som kalles «vedTAK».

Vel, vel, det måtte et kraftTAK til fra min side når det gjaldt å velge om jeg ville stole på dette «**SYSTEMET**» med alle takene. Jeg sa jaTAK(K) til dette.

## Kvalifiseringsprogrammet

Jeg gikk den tiden på dagpenger, men gikk så over på kvalifiseringsstønad istedet.

De siste seks månedene jeg var på kvalifiseringsprogrammet (KVP) begynte jeg på et kurs i netthandel. Dette kurset gikk over ca 6 måneder. Kurset ville gå ca en måned lenger enn det som var grensen på KVP. Jeg hadde fått vite at kvalifiseringsprogrammet kunne man være på i maks 2 år. Der gikk grensen og ikke snakk om lenger. Jeg fikk likevel godkjent den ene ekstra måneden. Men da det ble stram-

met inn på antall plasser i Kvalifiseringprogrammet, ble jeg tatt av programmet, tross vedtaket som jeg hadde fått ut kurstiden. Så ble jeg satt på individstønad, noe som jeg og flere mener er det samme som sosialhjelp. Dette skulle ikke vært lov.

*(Dette var jo litt merkelig hele greia. Ei venninne som er i akkurat samme situasjon som meg selv fikk vedtak på ett år i tillegg til de to årene som er maks. Dette setter jeg et stort spørsmålstegn ved)*



# Puter under armene

Min tiltakskonsulent har vært kjempe-grei og forståelsesfull. Syns jeg, da, hadde det bare ikke vært for at hun satt klar med nål og tråd for å sy fast digre puter under armene mine. Jeg kunne ikke se det da, og tiltakskonsulent min visste nok heller ikke at hun/han var veldig god til å sy.

Er det slik en tiltakskonsulent starter sin Arbeidsdag?



**NEI, TROR IKKE DET.**

## Enda mere puter

Har under den tiden jeg har vært på kvalifiseringsprogrammet fått god hjelp og veiledning, men kunne godt ha vært forruten putene under armene. De har til tider vært så store at jeg ikke har klart å klø meg på låret. Putene var der fra første dag, men da merket jeg dem ikke i det hele tatt. Syntes bare det var så deilig å slippe stress. Dette fordi jeg klart og tydelig fikk vite at nå skulle vi ikke stresse, men ta det helt med ro. Vi skulle så finne ut hva jeg skulle gjøre, og hvor ofte. Vi ble enige om noen dager i uken den første tiden.

Jeg var hjelpelærer i norskklassen den

første tiden. Syntes det høstes litt spennende ut, så jeg takket da ja til dette. Begynte også å jobbe i resepsjonen og ble gruppeleder for en sosialtreningsgruppe. Disse to jobbene har jeg likt kjempegodt. Å jobbe med og for mennesker er noe som betyr mye for meg. Og jeg likte å yte service, slik jeg gjorde i resepsjonsjobben.

Så var det disse putene da....

### **PUTE 1:**

Hadde vansker med å møte til riktig tid. Det var ikke noe problem i det hele tatt. Fikk selvfølgelig tilsnakk, men egentlig ikke noe særlig mer enn det.

### **PUTE 2:**

Hadde noen dårlige perioder hvor jeg var borte hele dager og iblant flere dager i strekk. Dette gikk også veldig greit. Vi kunne bare skrive egenmelding. Tiltakskonsulent min var jo egentlig bare snill, men dette var vel egentlig en bjørnetjeneste vil jeg si.

### **PUTE 3:**

Begynte i praksis hvor jeg sluttet etter ca. en måned. Dette var også bare helt greit siden jeg ikke likte meg der. Kunne kanskje ha blitt pushet litt på det å prøve litt til ....

### **NÅ ER DU KLAR FOR Å GÅ VIDERE !!! (syns vi)**

I en samtale med tiltakskonsulent fikk jeg vite at jeg var klar for å komme meg ut i vanlig jobb. Var jeg klar? Selv så mente jeg ikke at jeg var det. Men jeg sa ikke noe om hva jeg mente selv. For her fikk jeg høre at klar var jeg. Hadde begynt å bli kvitt putene, og følte nå at jeg virkelig var i gang.

At tiltakskonsulent alene skal kunne avgjøre om når man er klar for å gå videre syns jeg blir helt feil. Men som sagt så skyldes dette mye meg selv, siden jeg ikke sa noe mot dette. Og det er nok mange som meg.

tekster: winnie meyer

foto: thea emilie dalen dille

# Den som tier samtykker nødvendigvis ikke

Skulle ha samtale. Avtale kl.10  
Merket fort at min tiltakskonsulent  
hadde noe viktig å si  
Alvorlig i blikket og skarp i sin tale  
"Nå er du klar, du er ute av din dvale"

Min munn var lukket  
Bare hodet mitt nikket  
Det var som om noe inni meg klikket  
For jeg hadde så vidt begynt å våkne  
En gnist hadde vekket meg  
Den måtte ikke slokne

Den gnisten kalles **"TID"**, og den trengte  
jeg litt mer av  
Et par gnister til bare  
Ser du ikke det da  
Det føltes som om gnisten i meg slokket  
Tiden som var gått var  
bortkastet og stoppet  
Men dette kunne ingen vite  
da jeg ingenting sa  
Ordet **"NEI"** kom fra min mages  
dype brønn  
Kom det **DU** sa ut fra **"TID"** eller  
**"SKJØNN"**?  
Du var ihvertfall veldig klar  
i din tale:  
"Nå er du klar, du er ute av din dvale"

Noen uker det gikk før du endelig så det  
At gnisten min var borte og da fikk jeg nåde  
Du sa du skulle gjøre det beste du kunne  
Snakket med sjefen, jeg fikk en ny runde

Gnisten ble jaggu raskt til en flamme  
Jeg ble så glad. Nå er jeg snart framme  
Det jeg trengte var litt mere tid  
Nå var min grunnmur trygg og solid

**"NÅ VAR JEG KLAR - VÅKNET OPP AV MIN DVALE"**

(Fikk ved**TAK** om utvidet tid. Det var akkurat det jeg trengte)



# Et godt tiltak

## mener jeg bør være slik:

### **Tillit**

Tillit er mener jeg bør være hoveddelen av et godt tiltak. Dette ble jeg vist og satte stor pris på det.

### **Hva kan du?**

#### **Ditt talent/ ambisjoner**

Viktig er også denne delen av et godt tiltak. Sammen med tiltakskonsulent å finne ut hva man kan, snakke om hva man har gjort, for så sammen å finne ut av dette. Dette er også noe jeg har erfart.

### **Føle at man er til nytte og at man gjør en god jobb**

Viktig med positiv tilbakemelding på det man jobber/driver med. Dette fikk jeg selv, og følte at det ga meg et løft videre.

### **Konsekvenser for brudd på avtaler**

Brudd på avtaler mener jeg bør få konsekvenser, men dette bør vurderes fra person til person.

### **Putene, trenger man dem?**

Til dette vil jeg si nei, men likevel ja. Noen vil kanskje trenge noen småputer, som ikke er sydd så godt fast. Så tiltakskonsulent bør vurdere dette og tenke litt på hva som skaper putene og om de bør skapes.

### **Klar for å gå videre – vurdere**

Når er man klar for å gå videre? Dette bør man snakke om og vurdere nøye sammen. Føler bruker seg klar eller kanskje trenger hun/han litt mer tid? Trenger hun/han noe mer eller kanskje noe helt annet?

Til slutt må jeg si at min tiltakskonsulent har vært fantastisk, tross putene. Men jeg undrer litt på om det var flaks at jeg ble sett, når det gjaldt det å være klar, da jeg ingenting klarte å si? Vet at mitt kroppsspråk har avslørt meg mang en gang. Og det gjorde det nok denne gangen også. Men vi er forskjellige og det samme er tiltakskonsulentene. Så tiltaksplanene til hver enkelt blir så klart ikke like. Vet om flere som kom i samme situasjon som meg.

Så - du tiltakskonsulent til en som er i en lignende situasjonen jeg var:

Spør mer, grav litt dypere, se bedre etter, vurder, fortell det du ser, eller ihvertfall det du mener du ser.



## Fortid - nåtid - fortid

Etter å ha tømt kaffekoppen, tok han jakka, kledde på seg og gikk ut på gaten. Bussen stoppet, og han steg på. En gammel mann med furet ansikt vendte seg halvveis mot ham.

*"Hvorfor så travelt gutt?"*

*"Jeg må rekke et foredrag. Dessuten har jeg deadline i morgen."*

*"Men foredragssalen stikker vel ikke av?"*

Jeg blir svar skyldig.

*"Du må ikke stresse, gutt. Husk at der du ikke unner deg rast eller ro, der kan ingenting vokse og ingenting gro."*

Jeg haster videre til mitt, og tenker ikke mer over den saken.

Ikke før senere.

For tid er penger.



tekster: roy

foto: thea emilie dalen dille

## Gi meg en jobb

Det som til syvende og sist er avgjørende for meg  
– nå når jeg står på terskelen til en ny jobb  
– er at NAV stiller krav til potensielle arbeidsgivere.  
At de demonstrerer at de har handlekraft til å gå inn med  
økonomiske virkemidler,  
samtidig som de er klare på hva de forventer igjen:  
En ansettelse  
Ellers blir det bare «**Bruk og kast**».

## Bruk og kast

Bruk og kast.  
Jeg føler meg lurt.  
Og det er ingenting jeg kunne gjort for å forhindre det.  
For jeg kan ikke tvinge noen til å gi meg jobb.

«**Bruk og kast**» vil si at jeg får være i en bedrift et helt år,  
men så viser det seg at de bare var interessert i å melke NAV for  
penger.

Det som kan gjøre meg mer kvalifisert for jobb er, for det første,  
**at NAV slutter å bruke tid på bedrifter som bare vil bruke  
systemet.**

For det andre, at man går mer aktivt på dem for å få rede på hva  
som skal til for at de skal velge meg, og ikke tusen andre.

For jeg kan ikke tvinge noen til å gi meg jobb.

# Bra tiltak

Bra tiltak for meg er det som gjør meg motivert til ikke å gi opp  
– som får meg ut av en ond sirkel.  
Jeg har noe å stå opp til om morgenen  
noe som gir meg selvtillit  
- og som gjør at jeg slipper økonomiske bekymringer

tekster: roy

foto: thea emilie dalen dille

## Jeg venter og venter

Jeg har ventet på jobb i to år nå  
– jeg håper jeg slipper å vente på jobb  
i to år til.

For tiden på tiltak spiser av livet mitt.

Jeg har vært på møte med en arbeidsplass.  
Prøvde å friste med penger fra NAV, men det hjalp ikke.  
De valgte en annen kandidat.  
Nå skal vi jobbe mot det kontaktnettet den nye praksiskonsulenten min besitter,  
slik at vi kommer oss rundt det her å måtte

stå i kø

sammen med 30-40 andre som søker annonserte jobber.  
For da er det ikke vanskelig å finne noen andre enn meg.  
Ikke at jeg ikke venter at det skjer,  
men når det samme skjer  
gang på gang,  
måned etter måned,  
år etter år,  
blir jeg ganske oppgitt.

For tiden på tiltak spiser av livet mitt.



# Livs kraft

Et lite rovdyr har huket seg fast i lampa mi. Fine tråder strekker seg rundt lampeskjermen i et tilsynelatende kaotisk, irregulært mønster. Fella er klar, og den lille jegeren sitter taust og rolig og venter. Taust. Tålmodig. Besluttsomt Jeg kan tørke spinnets dens bort hvis jeg vil, men jeg vet at det har bare midlertidig effekt. Om noen uker er den tilbake, med det samme spinnets, fortsatt taust ventende, som en soldat på sin post.

Jeg leste en gang om en som bestemte seg for å banke puberteten ut av guttene sine. Det er lov å prøve, men den biologiske klokka lot seg ikke stoppe. Manndommen bare kommer, seigt og sikkert, som ugress som sprenger seg gjennom asfalten. Luk bort et ugress, og det popper opp et nytt.

Uflaks at han skulle gjøre henne gravid nå. Han er blakk og arbeidsledig, og det blir vel sosialet for å klare bidragene. Men når hormonene bobler, tenker man ikke. C'est la vie. Han har lest bøkene, og vet hva som skal komme:

To celler smelter sammen og danner en ny. Den begynner å dele seg med

en konstant hastighet. Etter fire uker begynner hjertet å slå. Etter åtte uker er alle indre organer på plass. Ingenting kan stoppe den nå.

Høsten kommer, og bladene visner. Vinteren er sprengkald, nede i 50 minus. Men det er ikke nok, de lar seg ikke stoppe. Når våren kommer, er de tilbake, klare til action.

En gang slukner sola, og jorda ligger der gold og øde. Men da begynner det bare på nytt, for ei ny stjerne ligger på beddingen inne i gasståka, klar til å poppe ut nye stjerner på samleband. Det som blir til overs blir til nye kloder, og en av dem skal fostre nytt liv.

Jeg kan se det når jeg slapper litt av – det er som et dimt, diffust fossefall som sildrer framfor øynene dine. Det kjennes som en varm, mild midtsommeryr som strømmer over kroppen.

Hvor kommer de fra, disse livskraftene som brøyter seg fram som en bulldoser og ikke lar noen stoppe dem?

**Kanskje det lille rovdyret har svaret?**

## Avslutning

Det synes som om Sagene er et kontor hvor det arbeides spesielt bevisst for å komme brukerne på Kvalifiseringsprogrammet i møte på best mulig måte. Både i forhold til tilgjengelighet og gjennom en gjennomarbeidet intern strategi på hvordan man skal arbeide sammen med brukerne for å finne den beste veien fremover.

Tekstene fra de ansatte ved NAV Sagene (Rytter og Tveøy 2008) viser at de verdier det legges stor vekt på i arbeidet, samsvarer langt på vei med de elementene som brukere av Utviklingssenteret ved NAV Sagene mener et godt forhold til saksbehandlere og et godt tiltak kjennetegnes av, og som det er gitt en rekke eksempler på her. (Tekstene i dette heftet). Utviklingssenteret på NAV Sagene svarer også på brukernes uttrykte behov for trygghet i form av stor tilgjengelighet.

*(...) Tiltaket må oppleves meningsfylt og jeg må være trygg på at jeg har en tiltakskurator som jeg kan komme i kontakt med (...).* (Tekst fra en bruker i dette heftet)

Utviklingssenteret på NAV Sagene er et åpent kontor, uten låste dører. Brukere kan derfor komme innom med enkle spørsmål og gjøre avtaler for lengre samtaler. Brukere oppfordres til å ringe, og tiltakskonsulentene legger mye vekt på å være på servisesiden. *(...) I arbeidet blir det tydelig at det er nødvendig å flytte oppmerksomheten fra «hva er min rolle» til «hva har denne brukeren behov for» (...).* (Rytter og Tveøy 2008: 68).



## Litteraturliste

Rytter og Tveøy 2010 – i Rytter, Kirsten *Oppfølgings- og tiltaksarbeid i NAV* Kommuneforlaget 2008.

Schei Bitten og Hilde Dalen. (2012) *Stemmer fra grasrota – endring nedenfra*. Handlingsplan i sosial innovasjon og entreprenørskap. Mars 2012.

<http://www.krem-norge.no/aktuelt/stemmer-fra-grasrota-endring-nedenfra/>

Utsagnene fra brukerne er hentet fra tekstene i dette heftet.

**KREM** ble etablert i 2005 og det står for **KRE**ativt og **M**angfoldig arbeidsliv. **KREM** er en **sosialentreprenør** og en **brobyggerorganisasjon** av, med og for mennesker som har erfaring som brukere av offentlige tjenester og/eller på andre måter er engasjert i arbeidet med å utvikle samarbeidsmodeller mellom offentlig forvaltning, brukere og næringslivet.

**KREM** bygger broer mellom **enkelt-individer** og **systemer** og mellom ulike sektorer, og viser mulighetene som ligger i å møtes **på tvers**.

**KREM** skaper tiltak, utvikler modeller og metoder uavhengig av rådende retningslinjer, byråkratiske regler og normer sammen med målgruppen og i samarbeid med eksempelvis NAV, kommune, forskning og næringsliv i **likeverdige partnerskap**. Vårt fokus er på å utvikle modeller og metoder lokalt; **bottom-up**. Målet er å gjøre veien tilbake til skole og arbeidsliv kortere og smartere og gjennom handling bidra til å skape et kreativt og mangfoldig arbeidsliv. Fordi det er lurt!

**KREM** synliggjør erfaringer, kompetanse og ressurser den enkelte besitter. Vår erfaring er at **den korteste veien blir til i samarbeid med målgruppen**. **KREM** systematiserer denne kunnskapen og leverer nye tjenester og tiltak inn i kvalifisering og rehabiliteringsarbeid. Denne rapporten er en av mange publikasjoner som dokumenterer våre metoder og resultater. **KREM** initierer og utvikler prosjekter, workshops og Endringsmetodekurs for mennesker som av ulike grunner er utenfor arbeid og utdanning. **KREM** utvikler **lærings-laboratorier** på tvers. **KREM** holder foredrag og arrangerer konferanser. **KREM** leverer innhold til virksomheters samfunnsansvar.

