



Ann Backman och Hanna Nyman

Utvidgad handledning – vägen  
till sysselsättning för unga  
vuxna





# Utvidgad handledning – vägen till sysseisättning för unga vuxna



Ann Backman och Hanna Nyman: Utvidgad handledning – vägen till  
sysselsättning för unga vuxna

FSKC Arbetspapper 1/2014

Ab Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området

Helsingfors 2014

ISBN 978-952-5588-93-4 PDF

# Innehåll

<b>1</b>	<b>Inledning</b> .....	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Bikva-metoden</b> .....	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Genomförandet</b> .....	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Resultat enligt tema</b> .....	<b>10</b>
4.1	<i>De ungas upplevelser av olika bemötanden</i> .....	10
4.1.1	Psykosocialt stöd inom olika livsområden .....	12
4.2	<i>De ungas möjlighet till arbete</i> .....	14
4.2.1	Erfarenheter från Arbets- och näringsbyrån .....	17
4.3	<i>De ungas behov av en förmedlare</i> .....	19
4.4	<i>Företagarnätverk – en nyckelfaktor för sysselsättning</i> .....	21
<b>5</b>	<b>Slutord och reflektioner</b> .....	<b>24</b>
	<b>Litteratur</b> .....	<b>26</b>

Bild 1 Olika livshanteringsområden

13





# 1

## Inledning

FSKC (Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området) har sedan år 2012 satsat på att utveckla arbetet med unga vuxna som söker sin väg ut i studie- eller arbetslivet. Denna satsning inom FSKC sker i form av projekten DelSam – Ungas delaktighet i samhället. En av målsättningarna med DelSam II-projektet är att utreda hur stödet för unga utan arbete och studieplats kunde effektivieras. Målsättningen med projektet är även att minska risken för marginalisering och att utreda förutsättningar för förebyggande arbete.

I DelSam har samarbetet med ungdomsverkstäder varit centralt eftersom unga utan arbete och studieplats kommer i kontakt med deras verksamhet. År 2013 kom Kristinestad och JobCenter med som aktörer i DelSam-satsningen och i samarbete med dem har denna publikation gjorts. JobCenters verksamhet är uppbyggd i två delar, ett ungdomsprojekt (riktat till unga utan arbete och studieplats) och ett sysselsättningsprojekt (riktat till vuxna utan arbete). Jobcenter har verksamhet i Sydösterbottens arbetskraftsdistrikt dvs. Kristinestad, Närpes, Korsnäs, Kaskö och Bötom. JobCenter har ingen konkret verkstad utan arbetet baserar sig på individuell handledning. Målet är att guida de unga vidare till utbildning, yrke eller sysselsättning enligt skräddarsydda lösningsmodeller.

Fokus i denna publikation är ungdomsprojektet och handledningen av unga vuxna. I diskussion med personalen på JobCenter framkom behoven av att utveckla servicen och få en uppdatering över det aktuella arbetet som görs med de unga. Tillsammans med DelSam projektkoordinator Ann Backman diskuterades möjligheten att göra en Bikva-utvärdering med JobCenters kunder på ungdomsprojektet. Syftet var att genom Bikva-metoden samla in material om ungdomarnas åsikter om verksamheten på JobCenter för att kunna utveckla servicen. Hanna Nyman, pro gradu-skribent från Helsingfors universitet, kom in i utvecklingsprocessen som arbetspar till Ann Backman.

I denna rapport beskrivs utvärderingen som gjordes på JobCenter. I kapitel två går vi noggrannare in på Bikva-metoden, i kapitel tre beskrivs genomförandet av utvärderingen och de olika faser i Bikva-processen, i kapitel fyra presenteras resultatet i vilket vi utgår ifrån de intervjuades kommentarer och teman som uppstod i diskussionerna med de unga. Till slut i kapitel 5 görs en kort sammanfattning och några av skribenternas reflektioner lyfts upp.

## 2

# Bikva-metoden

Bikva-metoden är dansk och kommer ursprungligen från det socialpsykologiska området. Bikva är en förkortning av "Brugerinddragelse I KVALitetsvurdering" (Brukarmedverkan i kvalitetsutveckling). Bikva-metoden är utvecklad av Hanne Kathrine Krogstrup i mitten av 1990-talet och utvecklades för att involvera brukarna i utvärderingar av verksamheter. Tidigare undersökningar utgick från frågor som inte nödvändigtvis kan ringa in de problem som är viktiga för brukarna, eftersom forskarna inte vet vilka frågor och områden det är. (Krogstrup 2004, s. 7)

Traditionellt sett har de professionella mer makt att bestämma verksamhetens ordningssätt och service. Bikva-metoden vill utmana detta genom den öppna dialogen med brukarna och ge dem möjlighet att påverka vidare utveckling. (Söderström & Pihlajamäki 2008, s. 6) Bikva-metodens syfte är att involvera brukarna i undersökningen och att skapa ett samband mellan förståelse för brukarnas problematik och offentlig intervention. Denna metod används för att tillsammans med brukarna förbättra kvaliteten på en serviceform, och för att förbättra kommunikationen mellan brukare och serviceproducenter. (a.a., s. 12)

Brukarnas roll är att vara "triggers for learning", vilket innebär att de sporrar lärande genom att bestämma frågorna i undersökningen utifrån deras egna kriterier. Tanken är att brukarna är experter på deras egen situation, och deras erfarenheter ger värdefull information för utveckling av servicen/verksamheten. På detta sätt undersöks sådana ämnen som är viktigast för brukaren, och som de professionella inte nödvändigtvis skulle ha kommit att tänka på. Genom denna metod vill man nå samförstånd mellan hur arbete görs inom organisationens olika nivåer och hur klienterna upplever sina problem. (Krogstrup 2004, s. 7-8)

Bikva-metoden består av fyra nivåer. Den första nivån är en gruppdiskussion bland brukarna där de ombeds diskutera vad som är positivt och vad som är negativt med verksamheten de deltar i. Ur denna gruppdiskussion kommer viktig information, subjektiva uppfattningar och upplevelser. Denna information sammanfattas och presenteras åt de professionella som arbetar på fältet med brukarna. Utifrån denna presentation väntas en gruppdiskussion bland de professionella angående detta utifrån deras eget arbete. Information som kommer från denna diskussion kombineras med informationen från brukarna och sammanfattas i en presentation för administrationsledningen. Denna sammanfattning vill väcka diskussion hos administrationsledningen, vilken ännu tilläggs till det tidigare materialet. En sammanfattning av brukarnas diskussion, de professionellas diskussion och den administrativa ledningens diskussion presenteras till sist för en ledande grupp på

politisk nivå. Tanken är att även där väcka en diskussion om de aktuella ämnena som tas upp i sammanfattningen, och att vidarebefordra den information som samlats in. (Krogstrup 2004, s. 15) Materialet ska sammanfattas i en slutlig rapport och vara tillgängligt för alla som deltagit i forskningen (a.a., s 23).

# 3

## Genomförandet

I **första fasen** inom Bikva-processen intervjuades en grupp med svenskspråkiga kunder och en grupp med finskspråkiga kunder från JobCenter. De unga som deltog i Bikvan var mellan 22 och 24 år gamla. I intervjuerna deltog två kvinnor och fem män, totalt sju intervjupersoner, vid två olika tillfällen. Alla unga som deltog fick biobiljetter från DelSam-projektet som tack för sitt deltagande. Bikva-intervjuerna med JobCenters kunder genomfördes den 25.9.2013 och 9.10.2013 på ungdomsgården i Kristinestad.

Frågan under Bikva-diskussionen med de unga var:

- ❖ Vad är bra med JobCenters verksamhet?

Den **andra fasen** bestod av en presentation av de ungas tankar och åsikter för personalen på JobCenter, vilket skedde i JobCenters utrymmen den 9.10.2013. I intervjun deltog hela personalen på JobCenter förutom en som inte kunde närvara. I samband med presentationen diskuterades även fortsättningen av Bikva-processen. Gemensamt beslöts att föra diskussionen vidare till några av JobCenters samarbetsparter och samarbetsnätverk.

Frågorna med de professionella var:

- ❖ Hur tänker jag utgående från mitt arbete?
- ❖ Vad väcker det för tankar hos mig?

I den **tredje fasen** kontaktades den sektorövergripande nätverksgruppen<sup>1</sup> i Kristinestad och den sektorövergripande nätverksgruppen SeSam i Närpes. I dessa grupper deltog även en representant från JobCenter som hör till grupperna. Två presentationer ordnades där de ungas åsikter togs upp samt reflektioner från personalen på JobCenter. I Kristinestad ordnades ett Bikva-tillfälle vid bildnings- och fritidscentralen den 4.11.2013 och det andra ordnades i Närpes i stadshuset den 16.1.2014.

I de sektorövergripande nätverksgrupperna deltar representanter från kyrkan, polisen, AN-byrån (Arbets- och näringsbyrån<sup>2</sup>), bildnings- och fritidssektorn, psykiatrin, tredje sektorn, JobCenter och ungdomsrepresentanter.

---

<sup>1</sup> Det är en lagstadgad verksamhet enligt ungdomslagen 7 a § (20.8.2010/693) Sektorsövergripande

<sup>2</sup> Tidigare kallad TE-byrån.

I den **fjärde fasen** presenterades hela Bikvans resultat för stadsstyrelsen i Kristinestad den 27.1.2014. Under presentationen berättades kort om DelSam II-projektet, FSKC och därtill presenterades citat från alla faser i Bikvan, teman som framkommit i diskussion med de unga samt till slut reflektioner under Bikva-processen. Under stadsstyrelsens möte deltog även JobCenters projektledare Päivi Isuls.

Intervjuerna i fas ett, två och tre tog mellan en timme och en och en halv timme. Alla intervjuer bandades och transkriberades. Den ena gruppintervjun med de unga, som gjordes samma dag som den med personalen, transkriberades först efter mötet med personalen. Dock gjordes en genomgång av det bandade materialet mellan tillfällena och citat och reflektioner sattes in från gruppintervjun till presentationen för personalen.

Materialen från gruppintervjuerna med de unga har presenterats med hjälp av en Powerpoint där teman från intervjuerna har presenterats tillsammans med citat från intervjuerna. De professionella har getts möjlighet att kommentera och reflektera kring de ungas citat utgående från sitt eget arbete. I slutet av presentationen presenterades några reflektioner som Bikva-ledarna haft under processens gång.

## 4

# Resultat enligt tema

I detta kapitel presenteras de centrala teman som framkom i diskussionen med ungdomarna. Fokus i detta kapitel ligger på de ungas beskrivningar på olika former av bemötanden som de har erfårit, de unga berättar även om hur de ser på sina möjligheter att få arbete t.ex. vad som underlättar och vad som försvårar under vägens gång. Ytterligare beskriver ungdomarna önskan efter ett stöd och mellanhand i vardagen samt JobCenters kontaktnätverk till arbetsgivare.

### 4.1 De ungas upplevelser av olika bemötanden

Under Bikva-intervjuerna pratade de unga ofta om hur de har upplevt olika former av bemötanden vid olika instanser. Temat var återkommande under intervjutillfällena och speciellt framkom hur de unga upplevt positiva bemötanden på JobCenter. De unga känner sig välkomna och accepterade som de är på JobCenter. Under diskussionerna med de unga betonade de hur väl mottagna de kände sig på JobCenter, i relation till andra bemötanden som de har upplevt. Några av **de unga** sa t.ex.

*"Det ordnar sig alltid när man far dit."*

*"De ställer alltid upp."*

*"Man kan ju fråga vad som helst och dom gör vad som helst."*

På basen av dessa citat kan man se att det finns ett förtroende för personalen och att de unga har tillit till personalens möjligheter att hjälpa dem. **Personalen** kunde känna igen dessa tankegångar och kommenterade följande:

*"Vi hjälper ju med allt egentligen, vi kartlägger hela deras situation, vi går in och jobbar inom de områden där de behöver hjälp."*

**Personalen** betonade även att man i sitt bemötande måste tona in var ungdomarna befinner sig just nu. Det går inte att sysselsätta alla genast utan hela livssituationen måste kartläggas.

*"Allt annat måst också vara i skick, för att kunna jobba eller för att kunna tänka sig att studera."*

Personalen på JobCenter menade att det ibland kan finnas andra saker i livssituationen som förhindrar arbets- eller studiemöjligheter. Det finns även

strukturella hinder som kan försvåra sysselsättningen för unga. Inom **SeSam-gruppen** diskuterades några svårigheter med ungdomsgarantin.

*”Då upplever jag nästan ungdomsgarantin som hinder ibland (...) det finns dom där vissa som behöver ha mycket längre tid.”*

*”Det blir att vi typ måste tvinga ihop något då, nåt jobbsökande eller nåt, så det känns ju inte bra.”*

De professionella konstaterade att ungdomsgarantin säkert fungerar bra för en stor del av ungdomarna, men det kan bli problem för unga som inte är redo för arbete eller studier, utan som kanske behöver vård eller annat stöd. Ungdomsgarantins tre månaders gräns blir då omöjlig att följa.

Inom **nätverksgruppen** i Kristinestad betonade de professionella hur viktigt det är att bemöta unga på ett bra sätt.

*”Det e så viktigt att vi vuxna tar ansvar över våra ungdomar, och vägleder dom rätt (...) att våra tjänstemän skulle måsta vara duktigare på att ta emot dom här ungdomarna med öppna armar fast dom kan vara lite svår ibland och kan se lite igenom fingrarna och vara goda mot dem och stöda upp dem”*

I citatet ovan framgår att det ibland är utmanade att bemöta och arbeta med unga som har svårigheter. I den sektorövergripande nätverksgruppen diskuterades kring de professionellas roll i denna situation. De professionella behöver arbeta med sig själva i bemötandet av unga som har svårigheter. De unga behöver acceptans och stöd trots en kanske avvisande attityd, ofta handlar det om en svår fas i deras liv.

Det framkom att när man arbetar i en myndighetsroll kommer man ibland i en situation där maktfrågan mellan brukaren och tjänstemannen aktualiseras. Det kan handla om situationer där stöd skall beviljas, dras in eller när vissa prestationer krävs för att erhålla bidrag. Inom **SeSam-gruppen** diskuterades hur dessa maktsituationer och tvångsåtgärder inte får goda följder.

*”Ja det är ju inte heller så bra att tvinga dom till oss heller för vi kommer ingen väg heller med ungdomar som inte vill prata med oss.”*

Motstånd i samarbetet och förutfattade meningar om myndigheter kommer in som en faktor i bemötandet av unga klienter. En del av de unga upplevde att tvångsmetoder och hot om bestraffningar gör att de tappar motivation att arbeta när deras egna intresseområden och önskemål inte tas i beaktande.

Det framkom även i **nätverksgruppen** i Kristinestad att de unga skulle behöva involveras mer i samhället och känna att de kan bidra med något.

*”Det är sånt här som är viktigt,(...) bara man sku ha ännu mera möjligheter att man tar emot ungdomar i olika uppdrag, och projekt,(...) från den här kommunen, men det är som ett sätt att få komma in i en arbetsgemenskap, att lära sig lite systemet och så vidare, att det är så oerhört viktigt.”*

De professionella konstaterade att det är viktigt att de unga får goda arbetserfarenheter med tanke på deras väg in i yrkeslivet.

#### **4.1.1 Psykosocialt stöd inom olika livsområden**

För att kunna bemöta de unga i deras situation så behövs en öppen attityd och en bred syn på bemötandet. I Bikva-intervjun med personalen framkom att många unga är i behov av stöd på många olika områden. Personalen på JobCenter arbetar mångsidigt med kunderna och erbjuder dem psykosocialt stöd. I detta kapitel presenteras en modell för det psykosociala stödet som baserar sig på arbetet på JobCenter.

Personalen berättade att de fungerar som ett stöd i vardagen för de unga och att de lägger in lite mer resurser för att kunna hjälpa dessa **unga**.

*”Dom har aldrig fått hede stöde hemifrån.”*

*”Våra kunder dom är kanske lite mera specialare.”*

En del unga behöver utvidgad handledning, d.v.s. mer stöd i vardagen för att kunna ta tag i sin situation. Stundvis kan **personalen** uppleva det som frustrerande att det krävs mycket tid och arbete för att komma framåt.

*”Vi får jobba ännu hårdare för att nå resultat.”*

*”Vår uppgift är att hänvisa (vidare).”*

Samtidigt påpekade personalen att det är viktigt att minnas att en instans inte kan lösa en komplicerad situation ensam, utan att det är viktigt att hänvisa vidare när de egna resurserna inte räcker till eller när det finns behov av andra samarbetsparter.

I Bikva-intervjuerna med de unga och med personalen framgick det att en del ungdomar går i spiraler, in och ut ur verksamheten, under en längre tid. Det handlar ofta om unga som saknar ett gott självförtroende, som behöver få känna att de duger. Många hämtar kraft och får inspiration genom en tid på en ungdomsverkstad och går sedan ut i arbetslivet eller studier, för att sen igen återvända för att få ny fart.

De unga kan behöva psykosocialt stöd på många olika livsområden, så som det egna jaget, ekonomi, samhällskunskap, intressebevakning samt arbete och studier. (Se bild 1.) Arbetet med de unga på JobCenter handlar om att gå igenom de olika



livsområden och att fokus sätts på de områden där de unga behöver hjälp och stöd, vilket kan variera beroende på de ungas livssituation.

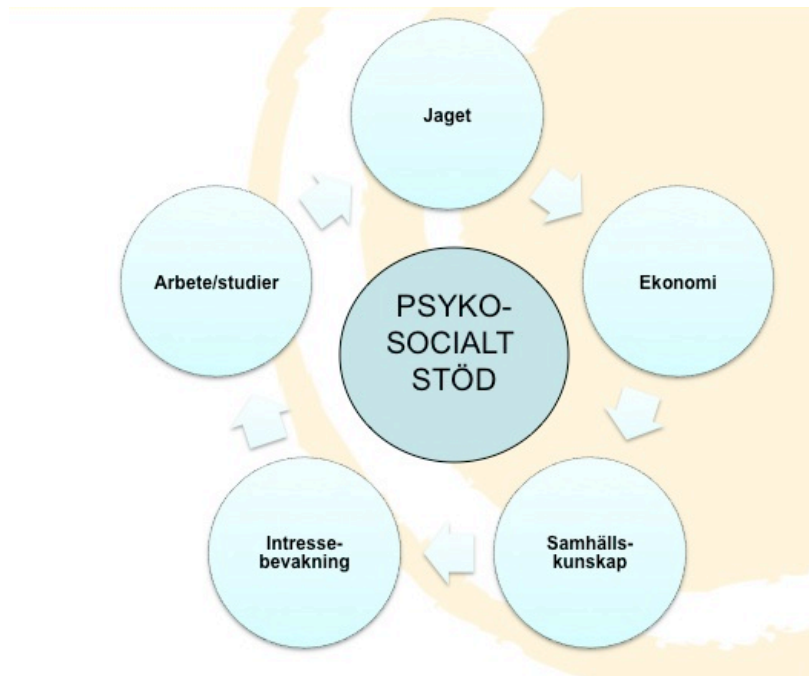


Bild 1 Olika livshanteringsområden

Personalen på JobCenter arbetar med bl.a. följande frågeställningar i kontakten till de unga som de bemöter:

**Jaget** handlar om frågor som:

- Var står jag i mitt liv?
- Vad vill jag?
- Hur uppnår jag det jag vill?
- Hur sköter jag om mig?

**Ekonomiska** frågor som:

- Hur får jag inkomst?
- Vart räcker pengarna?
- Hur kan jag få bidrag?

**Samhällskunskap** handlar om frågor som:

- Vad är mina rättigheter och skyldigheter?
- Mitt boende, min hälsa
- Hur sköter jag kontakten till myndigheter?
- Hur fungerar skatterna?

**Intressebevakning** kan gälla:

- Hurudan är min roll i en anställning?
- Hur hittar jag rätt arbetsgivare?
- Vem håller koll på avtal, vem hjälper med byråkratin?

Ofta behöver de unga och arbetsgivare konkret vägledning när det gäller t.ex. arbetskraftspolitiska åtgärder.

Frågor kring **arbete och studier** kan vara:

- Hur söker jag jobb?
- Vad säger jag under en anställningsintervju?
- Hur fyller jag i studieansökningar?
- Var hittar jag blanketter, vem hjälper att fylla i dem?

## 4.2 De ungas möjlighet till arbete

Under Bikva-intervjun med de unga kretsade diskussionen ofta kring möjligheterna eller utsikterna att få ett arbete. De unga pratade även om vad som krävs eller förväntas av dem när det gäller möjligheterna att få arbete. Gemensamt för **de unga** var att de upplever att kontakten till JobCenter var vägen till arbete. Här kommer några exempel på det:

*"JobCenter hjälper en att faktiskt hitta arbete."*

*"Niinku tämän kautta tulisi takaisin nyt työelämään."*

*"Jag kom upp ur arbetslösheten."*

*"Jag fick sen ännu fast anställning."*

**De unga** pratade även om svårigheterna att veta vad det är som man vill arbeta med i framtiden. Möjligheterna kändes många men samtidigt begränsade.

*"On tosi paljon mahdollisuuksia... on hyvä että on joku tukena joka osaa sitte vähän supistaa sitä."*

*"Nå men där i högstadieåldern, då ska man veta vad vill du arbeta med resten av livet, och att det finns arbete inom den branschen."*

Det framgår även att de unga upplever att de behöver stöd i att hitta sin väg av någon som kan avgränsa möjligheterna. De professionella inom både **nätverksgruppen** i Kristinestad och i **SeSam-gruppen** påtalade behoven av att fördjupa studiehandledningen i högstadiet:

*"Jag tycker att det blir allt större krav på att dom ska veta hur branschen ser ut, om det finns jobb."*

*"Studiehandledningen sku nog behöva göras mer intensiv på nå vis."*

*”Oppilanohjajaaja on se joka ohjaa, mutta enemmän pitäis olla.”*

*”Jag tänker mer praktik, alltså hur ska man veta vad man vill göra om man aldrig har sett...”*

De professionella efterfrågade fler möjligheter till praoverksamhet i grundskolan och arbetsplatsbesök så att de unga kunde få en bredare bild av arbetslivet och få kännedom om olika yrken.

Samtidigt var de **unga** oroad över svårigheterna med att byta utbildning eller att skola om sig. En upplevde sin situation såhär:

*”Man får bara EN chans, endast en chans.”* (För att lyckas med utbildningsvalet och senare få arbete.)

**Personalen** kände igen dessa tankar hos de unga och betonade att det går bra att skola om sig, vilket är något som man alltid förmedlar till de unga.

*”Vi uppmuntrar våra kunder att skaffa flera yrken.”*

Att bana sin väg till arbete kan ibland gå via omvägar. En del unga hittar inte genast sin väg medan andra vill byta arbetsbana. **Personalen** kommenterade såhär:

*”Vi försöker ju ändå hjälpa dom att gå vidare, vi försöker ju oftast säga att vi måste gå sakta framåt och vi kan inte pressa så hårt på.”*

*”Många ungdomar vill inte gå till skolan utan de vill börja jobba och tjäna pengar, att få dom att förstå att det kan vara svårt att hitta nå jobb”* (utan utbildning).

En del unga är skoltrötta och har inte så stor motivation att börja studera, särskilt ifall erfarenheterna från grundskolan har varit negativa. Från de unga framgick även svårigheterna med att välja sin studie- och yrkesbana vid 16-års ålder. För en del unga kan ett mellanår fungera bra för att få tid att mogna. För **unga** som saknar stöd hemifrån kan ett mellanår däremot vara en riskfaktor och tröskeln att ta itu med studier eller arbete kan bli hög, som en beskriver här:

*”Nuorisolle ei oikein annetaan mitään se on aika valmis paketti, meet kouluun, kuudestoistavanhana tiedät minkä sinust tulee isona (...) tää peruskaava sit sä tipput kärrystä ottaa väli vuoden tai jotain, sit sä oot pihalla jo, sinun pitäis olla aikuinen, sulta velvotetaan tiettyt asiat, vaikka sä oot ihan kuin lapsi mutta kaikki aktiviteetit ei ole mitään sellaista että vähän tekemistä, vähän kannustusta.”*

En del unga skulle önska ett mer flexibelt samhällssystem och mera stöd för att komma ut i vuxenlivet. Framför allt unga som inte får så mycket stöd hemifrån skulle behöva stöd utifrån. Under diskussionen med **de unga** framkom tankar om att kunna erbjuda unga utan arbete eller studier olika samhällsgynnande aktiviteter,

dvs. att involvera och inkludera de unga i t.ex. gemensamma projekt som att bygga en skatepark eller annat.

*"Jotain sellaisia ideoita eikö voisi olla joitain yhteistä hyvää mitä vois koittaa edesauttaa sillä lailla että sen aikaa jos ei ole esimerkiksi töitä, kaikille ei löydy sellaista töitä tässä yhteiskunnassa."*

Det fanns en upplevelse av de unga att man skulle vilja ha mer uppmuntran från samhället. De unga upplever att det finns en viss attityd från allmänheten som säger att de unga är lata och inte vill arbeta. Denna allmänna uppfattning försöker myndigheter åtgärda genom att samhällspolitiskt "belöna" och "bestraffa" de unga. En av de intervjuade beskriver det så här.

*"Sais jotain vaihtoehtoja, ideaa millä vois kannustaa ihmisiä, en mä usko siihen että kaikki nuoret on niinkun niitä ei kiinnostaa mitään, pitää vaan löytää ne oikeat narut sieltä eikä vaan se oikein porkkana sieltä mitä viet sinne."*

Inom nätverksgruppen i Kristinestad diskuterades de ungas tankar om att vilja göra något gott för samhället. Det svåra är att hitta lämpliga uppdrag som faktiskt skulle tilltala de unga. Inom gruppen ifrågasattes även de ungas motivation att delta i så kallat frivilligt arbete. Det påpekades att man kan bidra till församlingens verksamhet eller till verksamheten på ett åldringshem, men att det kräver initiativ av de unga själva. Tanken att involvera arbetslösa unga i samhället är dock god och möjlighet till flitpeng för unga diskuterades inom **nätverkgruppen** i Kristinestad.

*"i (kommun x) så betalar dom ju det här flitpeng till exempel åt ungdomar, arbetslösa ungdomar som gör lite extra eller jobbar på talko, så får dom av socialen sån här flitpeng för arbetet dom gör men det har vi inte här i Kristinestad, det är lite ett sånt där extra plus som dom får"*

Diskussionen inom nätverksgruppen kretsade även kring möjligheterna för unga att få arbetsprövningar inom den privata sektorn och inom den offentliga sektorn. En del upplevde att staden borde satsa mer på att sysselsätta unga utan arbete eftersom riskerna för ett långvarigt utanförskap är stora för denna grupp. Staden skulle göra långsiktiga besparingar för varje person som sysselsätts jämfört med kostnaderna som kommer vid långtidsarbetslöshet och utslagning. I diskussionen inom **nätverkgruppen** framgick att det finns förväntningar på staden att ställa upp för de unga. Den privata sektorn fungerar bra som sysselsättare åt många unga.

(Det är) *"företagen och näringslivet man har nytta av, att kommunen är förvånansvärt dålig på att fixa jobb, (...) det här kommunens verksamhet uppehålls ju av skattemedel så jag tycker att man skulle kunna kräva lite mer flexibilitet."*

*"...hur viktigt de e för dem att komma ut, ut i det sociala och få gör nånting och känna sig viktigt och skaffa dom här pengarna själv."*

Det påpekades även att de unga behöver meningsfull sysselsättning vilket var något som de unga själva också tog fram. Erfarenheterna från personalen var att det oftast är lättare att få kvinnor placerade inom kommunens regi, t.ex. inom åldringsvården eller dagvården, än män.

Ett av de hinder som finns för att ta emot unga på arbetsplatser är föreställningen om att det är arbetskrävande. Inom **SeSam-gruppen** upplevde en del professionella att det ibland är tidskrävande att handleda unga speciellt ifall de unga inte är motiverade till arbetet. Inom **nätverksgruppen** i Kristinestad konstaterades att det finns en tröskel för att ta emot unga arbetstagare, men med lite stöd kommer ungdomarna oftast bra igång och handledningen blir inte så arbetsdryg.

*"Egentligen inte så hemskt mycket handledning, bara dom får kom ut, för det ger goda resultat ganska tidigt."*

#### **4.2.1 Erfarenheter från Arbets- och näringsbyrån**

De unga hade olika erfarenheter, både neutrala och negativa, av kontakten till Arbets- och näringsbyrån. En del hade haft en långvarig kontakt till AN-byrån medan andra hade haft en mera sporadisk kontakt. En del upplevde att de inte fick hjälp i sin situation från AN-byrån. Andra tyckte att det mest handlade om att återuppta studier. Några av de **unga** sa såhär:

*"Arbetsförmedlingen söker ju bara efter skolor åt en."*

*"Jaha, nå har du sikta på att sök till någon ny skola då?"(tjänstemannen), "nä, jag har gått 12 år och jag börjar ha ganska jävla leidon."*

En del kände att de inte orkade med en annan eller en till utbildning, ifall de inte hittade arbete inom sin bransch och det kändes frustrerande när det inte verkade finnas andra alternativ. Det fanns även en känsla av att alla måste sysselsättas till vilka medel som helst utan att beakta vad de unga har för intressen eller styrkor. En beskrev det såhär:

*"Det spelar ingen roll (vad du gör) bara du inte är hemma, för du får inte vara arbetslös."*

De professionella diskuterade hur viktigt det är att de unga i alla fall tar en yrkesexamen, eftersom det ger de unga möjlighet till arbete och bättre skydd vid arbetslöshet. Inom **SeSam-gruppen** sa de professionella såhär:

*”Om de inte har en yrkesexamen (...) man måste ta upp det för diskussion emellanåt (...) sen kanske man börjar fundera att kanske jag sku skaffa hande examen i alla fall men det är ju bara för deras egen bästa, dom får int rätt till någon ersättning förrän dom fyller 25 år.”*

Det arbetskraftspolitiska systemet ställer vissa krav och förutsättningar, vilket de unga har svårt att greppa. Samtidigt framhöll de professionella inom **SeSam-gruppen** att många unga har svårt för att fylla i blanketter och att man ännu saknar kunskap om hur samhället fungerar.

*”Men de de e ju också lite som tonåring och ung så har man väldigt svårt för byråkrati, direkt det handlar om byråkrati och papper så är man direkt mot (...) det måste ju också finns vissa normer och regler för att saker och ting ska fungera, så är det bara i ett samhälle men att som på nåt vis, man sku bara vilja lär ungdomarna att det hör till.”*

De unga får en känsla av att vara en del av statistiken och upplever att de inte blir bemötta som individer. **En** av de unga sa såhär om AN-byrån:

*”Dom ser mest på statistiken dom.”*

Personalen på JobCenter upplever att samarbetet med AN-byrån fungerar bra. AN-byrån skickar kunder till JobCenter som behöver ytterligare stöd för att hitta sysselsättning. **Personalen** på JobCenter har förståelse för AN-byråns arbetssituation och sa följande:

*”De måste nå resultat under viss tid.”*

*”De har ju som mindre personal än förr (...) servicekapacitet har blivit mindre och smalare.”*

I diskussionen med personalen vid JobCenter framgick att strukturförändringar som har skett inom AN-byrån har förändrat deras arbetsbild. Det har även fått följder för arbetet på JobCenter. Samtidigt påpekades att kommunernas ansvar för sysselsättning har ökat. **Personalen** kommenterade följande:

*”Staten har ju gett kommunerna större ansvar när det gäller arbetslösheten.”*

Några följder av omstruktureringen av AN-centralernas verksamhet har varit att det är svårare att nå tjänstemännen både för kunder och för de professionella. Öppethållningstiderna har minskat och de elektroniska blanketterna har ökat, vilket utgör en utmaning för både kunder och för personalen på JobCenter. I gruppdiskussionen med de unga framgick t.ex. att alla inte har en dator hemma och har därför problem med att fylla in blanketter eller sköta ärenden via Internet. Kundernas individuella handledning på AN-byrån har skärts ner, fastän den behövs av flera av JobCenters kunder. I diskussion med de sektorövergripande nätverken framkom att AN-byråns tjänstemän nog hinner träffa kunderna men det är svårt att

hinna följa upp kunderna, och då ger man uppdraget över till JobCenter som kan följa upp kunder som är i behov av uppföljning.

**Personalens** erfarenheter är att det finns behov av anpassad service för många av JobCenters kunder. En beskriver den anpassade servicen såhär:

*"...för att nå resultat, man måst ställ upp och skjutsa den här personen till Jakobstad till arbetskliniken och hämta honom därifrån när dom är färdigt undersökta för att vi vet att dom, om vi inte gör de så blir det som int av och det är väldigt viktigt för att vi ska liksom komma vidare..."*

Den anpassade servicen innebär att personalen bemöter de ungas behov för att föra processer vidare. Det gagnar varken individen, staden eller staten ifall de unga passiveras i hemmet när tröskeln att söka hjälp upplevs hög. En del processer som t.ex. att göra bedömningar om arbetsförmåga eller bedömning om ersättning för studier från FPA måste göras för att arbetet med kunden skall kunna gå vidare inom det arbetspolitiska stödsystemet.

### 4.3 De ungas behov av en förmedlare

Under diskussionerna med de unga framgick att de upplever en viss vilshenhet när det gäller planeringen av sin framtid. Framför allt verkade de unga behöva en guide i byråkratins djungel. **En** av de intervjuade sa såhär:

*"Kun mun mielestä nykyaikana on niin kauheesti kaikkea sääntöjä ja paperijutut."*

Det är svårt att hålla reda på blanketter, bilagor och regler som styr stödsystemen. Många av de unga var tacksamma över JobCenters verksamhet för att personalen kan erbjuda det stöd som de behöver för att orientera sig i arbetspolitiska åtgärder. De unga var också mycket tacksamma över det stöd de fick med att hitta arbetsplatser. **Två** av de intervjuade sa såhär:

*"On hyvä että on joku joilta voi kysyä miten tämä homma oikein toimii."*

*"Jobcenter hjälper till och som bollar idéer så att man ska hitta nåt arbetsställe. (...) det finns ju ställen som man inte kommer på själv men då kanske de kommer på det."*

De unga beskrev hur personalen på JobCenter i många fall fungerade som förmedlare och mellanhand i kontakten till arbetsplatser och AN-byrån. För de unga kändes det bra att ha en handledare med på möten och det gav dem större självförtroende i kontakten med t.ex. myndigheter. **En** beskrev det såhär:

*"Et ollaan sit kaikki yhdessä mietitään niitä asioita siellä." (vid AN-byrån.)*

Flera av de unga tycker att samarbete med myndigheterna fungerar bättre då en representant från JobCenter är med, och tillsammans kom man på flera

åtgärdsförslag än när de unga gick själva. Flera professionella inom **SeSam-gruppen** kände igen de tankar som de unga hade och sa såhär:

*”Man kunde få en kund att öppna upp sig mycket mer då man sa att man inte var en myndighet”*

De professionella upplevde att de unga verkar känna ett större förtroende för professionella som inte är en myndighetsroll och är mer avslappnade när de professionella inte står i en myndighetsposition till ungdomarna.

Det var flera som beskrev att de snabbt fick service vid JobCenter. De unga upplevde även att personalen på JobCenter har stor kunskap när det gäller arbetsgivares och arbetstagares rättigheter och skyldigheter. De unga uppgav att det är svårt att själva känna till arbetsskyddet. De unga tyckte att det finns så många bestämmelser och paragrafer som reglerar olika stödformer vilket gör att de inte sätter sig in i hur det fungerar.

Personalen på JobCenter uppgav att de ser intressebevakning som en del av sitt arbete, dvs. att känna till och informera arbetsgivares och arbetstagares rättigheter och skyldigheter. **Personalen** berättade att de informerar kunder och företagare om t.ex. praktik- och prövningsmöjligheter, Sanssi-kort eller lönesubventionering. Två kommentarer var:

*”Vi fungerar ju faktiskt lite som arbetskonsulenter.”*

*”Blir nå problem så har dom (arbetsgivarna) möjlighet att ringa till oss, och vi kommer och försöker red ut.”*

Personalen betonade i diskussionen även vikten av att göra arbetsplatsbesök tillsammans med de unga. Det upplevs som viktigt att ge goda modeller åt unga, dvs. hur man samtalar med arbetsgivare och bekantar sig med en arbetsplats. Ibland saknar de unga erfarenhet av tidigare arbete och de känner sig osäkra i sin roll, i sådana situationer blir arbetsplatsbesöken ett sätt att introducera de unga till arbetsplatsen. Det kan även handla om mycket konkreta saker som att hitta till arbetsplatsen och att få modet att ta sig till ett nytt och okänt ställe. **En** av de intervjuade beskrev hur den fått hjälp av personalen på JobCenter med både att få en praktikplats och att ta sig dit.

*”Ja sit se (handledaren) tuli hakemaan minut kotoo ja niinkun tuli näyttää mulle se paikka, että mä osaan ajaa sinne.”*

De unga upplever det positivt att ha möjlighet att komma ut i arbetslivet och var mycket glada över hjälpen. De unga berättade att det har varit smidiga övergångar om de har velat fortsätta med arbetet eller praktiken. **En** av de intervjuade beskrev det såhär:



*"...så jag trivdes ju nog så jag sa ja, så de fortsatt automatiskt då (...) utan nå extra bekymmer."*

Personalen på JobCenter sköter om byråkratin och fungerar som förmedlare för både arbetstagare och arbetsgivare samt är en direkt länk till AN-byrån. De unga uppskattar den individuella handledningen vid arbetsansökningar och studieansökningar. De upplever att JobCenters verksamhet är välfungerande. En av **de unga** sa:

*"En lähtisi muuttamaan mitään. On mennyt hyvin näin."*

Inom nätverksgruppen diskuterades utmaningarna med de unga som är omotiverade och inte kan nås trots ett utbrett servicenätverk och insatser. **Personalen** på JobCenter har kommenterat det såhär:

*"om int dom vill ha hjälp och int ha nå stöd så då backar man en stund och så tar man kontakt efter en månad eller två på nytt igen och kollar läget"*

Det går inte att nå alla med JobCenters resurser men samtidigt är servicen flexibel och dörren står öppen för alla. Det betyder att man kan inleda ett samarbete trots att den unga tidigare har varit omotiverad till servicen. Ibland är den unga inte redo att ta itu med sina svårigheter och det krävs tid och en del motivationsarbete för att starta en återhämtningsprocess.

#### 4.4 Företagarnätverk – en nyckelfaktor för sysselsättning

Under Bikva-diskussionen med de unga framgick att personalen på JobCenter har ett brett nätverk av potentiella arbetsgivare. De unga nämnde att personalen kommer att tänka på möjliga arbetsplatser t.o.m. i större utsträckning än på AN-byrån.

När det gäller JobCenters kontakt till företag så var de unga speciellt glada för hur smidigt det gick att ordna t.ex. en praktikplats. **En** av de intervjuade beskrev hur den fått kontakt med JobCenter via AN-byrån och genast fick en praktikplats.

*"Hetä samana päivänä sain sen harjoittelupaikan sieltä xx."*

I diskussion med personalen framgick att man satsat hårt på att bygga upp ett företagarnätverk för att kunna involvera kunderna på arbetsmarknaden. Under Bikva-diskussionen med personalen på JobCenter framträdde kontakten till företagen som en stor framgångsfaktor för att kunna få de unga aktiverade ut i arbetslivet. Kontakten till företagen handlar inte bara om att förmedla arbetsplatser utan även att personalen på JobCenter fungerar som arbetskonsulenter för alla involverade parter dvs. den unga, företaget och AN-byrån. På JobCenter sa **personalen** såhär:

*”Företagen upplever att när vi kommer från JobCenter så har vi sånär expertis (...) och kunskap om att hjälpa till med olika saker som t.ex. arbets- och näringsbyrån int förmår, informera företagarna om olika skyldigheter och rättigheter, vi fungerar ofta som en mellanhand mellan företaget och Arbets- och näringsbyrån.”*

Eftersom verksamheten på JobCenter har varit bestående under flera års tid så har det skapats goda relationer inom företagarnätverket vilket fungerar som grund till ett gott samarbete. Det konstaterades tidigare att de unga i risk för marginalisering ofta saknar tidigare arbetserfarenhet och saknar ett kontaktnätverk. Det finns även en viss misstrohet till de ungas förmåga att göra ett gott arbete. Förtroendet till arbetet på JobCenter och förtroendet till unga har **personalen** byggt upp genom det mångåriga samarbetet med företag.

*”Varje företagskontakt vi har så och varje gång he går bra så blir det bara lättare och lättare att liksom få in nya ungdomar.”*

*”Vissa företagare ringer t.o.m. åt oss och säger att nu sku jag behöva någon, att har ni någon passlig.”*

När det finns ett förtroende mellan arbetsgivaren och Jobcenter fungerar samarbetet smidigt. Enligt personalen är det viktigt att göra noggranna överväganden innan kunder placeras ut på arbetsmarknaden. Det ligger i allas intresse att den unga får en positiv och god erfarenhet samt att företaget upplever att deras verksamhet gagnas. Den ungas intresse och förmåga måste passa ihop med företagets förväntningar och arbetsbild. Därför blir det viktigt att först gå igenom den ungas hela livssituation (det psykosociala stödet se kapitel 4.1.1) för att göra en bedömning om den unga är redo att träda in i arbetslivet.

Betydelsen av företagarnätverket diskuterades även av de professionella inom **nätverksgruppen** i Kristinestad. Det konstaterades att det är viktigt att ge de unga en chans på arbetsmarknaden. Även de unga som inte har lyckats så bra i skolvärlden bör ges en chans på arbetsmarknaden.

I diskussionen med de professionella togs ett exempel upp. Det gällde en ungdom som ingen trodde på, dvs. personer i dennes omgivning tvivlade på den ungas förmåga att klara av ett arbete. Det var ett företag som behövde mer arbetskraft och hade svårt att hitta arbetstagare och således anställde denna ungdom. Såhär gick det:

*”de (företaget) tog honom ändå och de hade ingen annan och de behöva honom så han (chefen) sa, ja att det var den bästa killen som vi nånsin haft, han var bara fruktansvärt trött på skolan.”*

Exemplet visar att de unga lätt blir misstolkade, som kanske både lata och omotiverade, när det egentligen handlar om något annat. De professionella inom nätverksgruppen konstaterades att det ibland handlar om att ge de unga en chans så att de får en möjlighet att visa andra sidor av sig själva.

## 5

# Slutord och reflektioner

I detta kapitel vill vi ännu presentera några reflektioner vi har gjort under processens gång. Dessa ämnen har även diskuterats med ungdomarna, personalen och de professionella i de sektorövergripande nätverksgrupperna.

En av de sakerna som diskuterats mest med både ungdomarna och personalen är JobCenters flexibilitet och hur måna de är att möta de ungas behov. Ungdomarna som deltar i Jobcenters verksamhet har oftast specialbehov och kan behöva hjälp inom flera olika områden i sitt liv innan arbete eller studier är ett alternativ. Detta leder till att ungdomarna behöver en anpassad service som är riktad till deras specialbehov, vilket JobCenter arbetar för att tillgodose. Till JobCenters uppgifter hör alltså inte endast att hitta ett arbete åt ungdomarna, utan också att se till att de har alla andra områden i skick så att de är redo att ta emot ett arbete eller en studieplats. Ungdomarna uppskattar den anpassade service de erbjuds och det individuella stöd de får. Det individuella stödet kan vara långvarigt och räcka i flera år.

Då ungdomarna fick frågan varifrån de har fått information om JobCenter och deras verksamhet var det oftast från AN-byrån. JobCenter har under de senaste åren arbetat i samarbete med skolor för att informera om deras verksamhet så att potentiella klienter hittar dem lättare. Nytt inom JobCenter är det uppsökande arbetet som startade hösten 2013. Denna verksamhetsform gör det lättare för unga att hitta deras service. Det är viktigt att JobCenter är tillgängligt för alla som behöver deras service, och att ungdomar som behöver hjälp i sitt sökande efter arbete eller studieplats får kontakt med dem så snabbt som möjligt. I framtiden kunde man satsa ännu mera på att sprida information om verksamheten inom JobCenters verksamhetsområde och att sprida det fungerande samarbete med företagar-nätverket som exempel på en god praktik.

En av de utmaningar som framkom i diskussion med personalen på JobCenter var att verksamheten är organiserat som projektverksamhet och trots att servicen har funnits i över 10 år så har personalen tillfälliga arbetskontrakt på ett år eller mindre. Det gör det utmanande att arbeta långsiktigt, vilket krävs i arbetet med att motverka arbetslöshet och öka sysselsättningen. Det bidrar även till en känsla av osäkerhet i arbetet bland de anställda. Enligt personalen på Jobcenter har korttidsanställningar lett till att många inom JobCenters personal har sökt sig till andra tjänster, vilket påverkar kontinuiteten i arbetet. Det är viktigt att relationen mellan de unga och handledaren förblir den samma under hela stödperioden med tanke på förtroendet och kunskapen om individen som byggts upp och för att nå bästa möjliga resultat.

För att öka sysselsättningen bland unga förutsätts ett systematiskt och gott samarbete mellan olika sektorer t.ex. sociala sektor, bildningssektor och AN-byrån samt näringslivet. Både den offentliga sektorn och tredje sektorn bör arbeta mot samma mål på lång sikt. Det krävs även att kommunen stöder de verksamhetsformer som arbetar mot marginalisering av unga.

Vi ställde även en öppen fråga till deltagarna i Bikvan angående JobCenters arbetsmetoder och behov av utveckling. Ungdomarna var alla överens att JobCenters verksamhet var bra som den var, och kom inte på några förändringsmöjligheter alls. De tyckte om bemötandet de fick och hjälpen de fick att hitta arbete. Denna information gick vidare till personalen, som på detta sätt fick en bekräftelse över det egna arbetet.

Den utvidgade handledning som ges vid JobCenter kräver flexibla arbetsmetoder och reflektion i arbete. Den utvidgade handledningen bygger på den förutsättningen att personalen har möjlighet att utbyta tankar över sitt arbetssätt, över arbetssäkerhet och över ramarna för arbetet. Det är viktigt att fundera över hurudan handledning som behövs och att tona in de ungas behov. Det konstaterades tidigare att en del kunder inte är motiverade att ta emot hjälp och då respekterar personalen det, men samtidigt är man också medveten om att ge de unga tillräckligt med eget ansvar, att så att säga inte hjälpa för mycket. Denna balansgång fodrar kollegialt stöd och självreflektion i arbetet, vilket även bör tryggas i framtiden. Det är även skäl att överväga ifall personalen borde erbjudas arbetshandledning för att ha möjlighet att hantera och reflektera över olika känslor eller situationer som arbetet för med sig.

Det finns tidigare forskningar som diskuterar ungdomars upplevelser av arbetslöshet, aktiverande verksamhet eller AN-byråns hjälp vid arbetslöshet. En del av de saker som ungdomarna och personalen har lyft fram och diskuterat i denna utvärdering stöds även i några av dessa forskningar, bland annat i undersökningar gjorda av Mirjami Pelkonen, Santtu Sundvall, Helena Seppä samt Kati Närhi, Tuomo Kokkonen och Aila-Leena Matthies. (Finns i kapitlet Litteratur.)

Det som denna utvärdering visade var att de attribut som behövs i arbete med ungdomar är; engagemang för sitt arbete och ungdomar, ett genuint intresse att hjälpa ungdomarna hitta sin väg i livet, vara beredd att använda sig av alternativa lösningar samt att utföra en hel del nytänkande.

Skribenterna tackar alla som har varit involverade och ställt upp under denna Bikva-process. Speciellt tacksamma är vi för att ha fått föra de ungas röst vidare till de professionella som arbetar med unga och sedan ända till stadsstyrelsen i Kristinestad. Vi hoppas att denna publikation ska ge insikt i de ungas behov och ge förslag för att förbättra servicekedjan för de unga.

# Litteratur

Krogstrup, Hanne Kathrine (2004) Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli. Helsinki: Stakes.

Närhi Kati, Kokkonen Tuomo & Matthies Aila-Leena (2013) Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdoja sosiaali- ja työvoimapalveluissa. I verket Laitinen Merja & Niskala Asta, Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vanda: Vastapaino.

Pelkonen, Mirjami (2012) "Se ois yks haave että pääsis töihin" Haastattelustutkimus oululaisten työttömien ja työpajatoimintaan osallistuvien nuorten arjesta. Oulu: Oulun yliopisto.

Seppä, Helena (2013) Työpaja nnuorten kokemana. Etnografinen taoustutkimus verkostomuotoisesta työpajatoiminnasta. Kokkola: Jyväskylän yliopisto.

Sundsvall, Santtu (2013) Kuunnellaank minua? Nuorten työhaun muuttuva toimintaympäristö Uudellamaalla. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus raporteja 104/2013.

Söderström, Eivor & Pihlajamäki, Eini (2008) Brukarperspektiv vid utvecklandet av service – en kort presentation av Bikva-modellen. FSKC arbetspapper 4/2008.





AB DET FINLANDSSVENSKA KOMPETENSCENTRET  
INOM DET SOCIALA OMRÅDET – FSKC  
Göksgränden 3 a A, 00500 HELSINGFORS  
[www.fskc.fi](http://www.fskc.fi)