



# Masteroppgave

**MHS704 Helse- og sosialfag**

**Dynamisk brukermedvirkning i  
Kvalifiseringsprogrammet - en annen dans?**

Oddhild Johnsen

Totalt antall sider inkludert forsiden: 91

Molde, 26.04.10



# Publiseringsavtale

**Tittel på norsk: Dynamisk brukermedvirkning i Kvalifiseringsprogrammet - en annen dans?**

**Tittel på engelsk:**

**Forfatter(e): Oddhild Johnsen**

**Fagkode: MHS704**

**Studiepoeng: 30**

**Årstall: 2010**

**Veileder: Førstelektor/PhD, Atle Ødegård**

## Fullmakt til elektronisk publisering av oppgaven

Forfatter(ne) har opphavsrett til oppgaven. Det betyr blant annet enerett til å gjøre verket tilgjengelig for allmennheten (Åndsverkloven, §2).

Alle oppgaver som fyller kriteriene vil bli registrert og publisert i Brage HiM med forfatter(ne)s godkjenning.

Oppgaver som er unntatt offentlighet eller båndlagt vil ikke bli publisert.

**Jeg/vi gir herved Høgskolen i Molde en vederlagsfri rett til å gjøre oppgaven tilgjengelig for elektronisk publisering:**

ja  nei

**Er oppgaven båndlagt (konfidensiell)?**

ja  nei

(Båndleggingsavtale må fylles ut)

- Hvis ja:

**Kan oppgaven publiseres når båndleggingsperioden er over?**

ja  nei

**Er oppgaven unntatt offentlighet?**

ja  nei

(inneholder taushetsbelagt informasjon. Jfr. Offl. §13/Fvl. §13)

**Dato: 26.04.10**

## Forord

Først vil jeg takke mine åtte informanter for at dere ville dele deres erfaringer fra brukervedvirkning i Kvalifiseringsprogrammet. Samtalene med dere gjorde inntrykk og var en svært positiv opplevelse for meg. Jeg husker hver og en av dere veldig godt. Videre har jeg stor tro på dere, og jeg ønsker dere alle lykke til med det dere står i!

Takk også til veilederen min Atle Ødegård for god veiledning. Du har vært tilgjengelig, støttende, samtidig har du stilt krav til meg, latt meg jobbe selvstendig men likevel fått meg inn på sporet igjen når jeg var på vei til å skjære ut.

Til mine nærmeste; både familie og venner. Takk for støtte, oppmuntring og tro på meg, særlig når jeg holdt på å miste troen selv. Takk også for at dere viste meg forståelse de gangen jeg måtte prioritere dette studiet, fremfor å være sammen med dere. Jeg gleder meg sånn til å få mer tid til å være sammen dere igjen.

Takk også til min arbeidsgiver som har gitt meg delvis studiepermisjon med lønn. Kvelder, helger og ferier er selvsagt brukt til studiet, derfor har studiedager med et mindre slitent hode vært til hjelp. Jeg tror jeg kan gi noe igjen gjennom å dele den kunnskapen jeg har fått tilgang på i studiet. Takk også til min kollega Kjell Iversen for at du tilbødte deg å lese korrektur, jeg har skrevet i oppgaven etterpå så det er ikke din feil om det har sneket seg inn noen feil.

Jeg fikk en hel dag til å filosofere rundt fenomenet brukervedvirkning med Nina Skjefstad og Edgar Marthinsen, takk for at dere delte perspektiv og satte av tid til meg.

Molde, 24. april 2010

Oddhild Johnsen

## Sammendrag

Kvalifiseringsprogrammet (KVP) er regjeringens viktigste tiltak i kampen mot fattigdom i Norge. Dette tilbys av det vi etter NAV reformen nå kjenner som NAV kontor. Brukermedvirkning er lovhjemlet og sentral i KVP. Begrepet er brukt i mange sammenhenger, også utenfor helse- og sosialområdet. Dette har gjort fenomenet brukermedvirkning til et mangetydig og uklart begrep. Videre har det ført til at brukermedvirkning må konkretiseres i den konteksten det oppstår i, for at det skal bli anvendbart for partene som skal medvirke sammen. Begrepsvalidering av brukermedvirkning i KVP er et hovedtema i oppgaven. Den kan betraktes som et første trinn i en prosess som kan bidra til å styrke begrepsvaliditeten. Indirekte har også informantene gitt innblikk i aspekter som kan ha betydning for om medvirkningen blir god. Undersøkelsen er kvalitativ og det er sett på fenomenet brukermedvirkning gjennom perspektivet fra brukere i KVP. Åtte informanter har belyst dette gjennom å dele sine opplevelser gjennom ustrukturerte dybdeintervju. Relasjonen mellom brukeren og veilederen (hjelper) i NAV, tok mye plass i intervjuene. Aspekter ved denne ble utforsket, og har derfor fått stor plass i oppgaven. Det er i *relasjonen* mellom partene, medvirkningen i all hovedsak foregår, dette er støttet av flere. Undersøkelsen er deskriptiv og har som mål å beskrive fenomenet brukermedvirkning slik det oppleves av informantene. Brukere i KVP er forskjellige med sin individuelle sårbarhet og styrke, deres felles utfordring er å skaffe seg ordinært arbeid. Dette gjaldt også informantene i undersøkelsen.

Undersøkelsen viser spenningsfeltet og balansen mellom brukerens behov for hjelp og selvbestemmelse gjennom medvirkning. Behovet for begge deler er sentral, og varierte informantene imellom, men også hos hver enkelt informant alt etter hvilke faser han var i sitt KVP. Blant annet overganger fra et arbeidsrettet tiltak til et annet så ut til å være kritiske faser for flere. På bakgrunn av dette ser det ut til at *dynamisk medvirkning* mellom bruker og helper er et sentralt aspekt å legge inn i begrepet, i alle fall for disse informantene. Dette krever dialog og avansert medvirkning mellom partene, og er til slutt oppsummert gjennom en metafor som beskriver brukermedvirkning i KVP som en dans.

Denne oppgaven har bare sett på fenomenet brukermedvirkning i KVP på individnivå, sett fra brukerens perspektiv. Det er også behov for å se dette fra helperens perspektiv, like viktig er perspektivet på systemnivå.

# Innhold

<b>1.0 Innledning</b> .....	<b>1</b>
1.1 Bakgrunn .....	1
1.2 Nærmere om Kvalifiseringsprogrammet .....	2
1.3 Motivasjon for undersøkelsen .....	4
1.4 Avgrensing, problemstilling og formål med undersøkelsen .....	4
<b>2.0 Kunnskapsgrunnlaget for KVP og litteratursøk</b> .....	<b>5</b>
2.1 Kunnskapsgrunnlaget for KVP .....	5
2.2 Litteratursøk i databaser etter relevant forskning .....	6
2.2.1 Prosedyre .....	6
2.2.2 Håndplukket forskning .....	7
2.2.3 Kritisk refleksjon over søket .....	8
<b>3.0 Teori, kunnskap og empiri</b> .....	<b>9</b>
3.1 Generelt utgangspunkt .....	9
3.2 Tre elementer i sosialt arbeid; kontekst, hjelper og bruker .....	10
3.2.1 Konteksten .....	10
3.2.2 Hjelperen .....	10
3.2.3 Brukeren .....	11
3.3 Brukermedvirkning .....	13
3.4 Et ressursorientert perspektiv .....	15
3.5 Medvirkning stiller krav til relasjon .....	18
3.5.1 Maktperspektivet i relasjonen .....	20
3.5.2 Dialogisk kommunikasjon i relasjonen .....	22
3.6 Oppsummering .....	23
<b>4.0 Metode</b> .....	<b>24</b>
4.1 Forskningsdesign .....	24
4.2 Utvalg .....	25
4.3 Metode for datainnsamling .....	27
4.4 Transkripsjon, metode for analyse og resultatpresentasjon .....	28
4.5 Nødvendige tillatelser .....	32
4.6 Forforståelse og forskningstiske overveielser .....	32
<b>5.0 Resultater og foreløpig diskusjon</b> .....	<b>34</b>
5.1 Kjennskap til brukermidvirkning .....	35
5.1.1 Sammendrag .....	35
5.1.2 Kjennskap til brukermidvirkning .....	35
5.1.3 Foreløpig diskusjon .....	36
5.2 Om brukerens sårbarhet og styrke .....	37
5.2.1 Sammendrag .....	37
5.2.2 Brukerens sårbarhet og utfordringer i endringsprosessen .....	37
5.2.3 Brukerens styrke i endringsprosessen .....	40
5.2.4 Foreløpig diskusjon .....	42
5.3 Relasjonens betydning for medvirkning .....	44
5.3.1 Sammendrag .....	44
5.3.2 Nærhet eller avstand i relasjonen? .....	44
5.3.3 Maktaspektet i relasjonen .....	46

5.3.4 Kommunikasjon gjennom dialog i relasjonen .....	47
5.3.5 En passiv, støttende eller pågående hjelper?.....	48
5.3.6 Kjennetegn ved hjelperen og elementer i en medvirkende relasjon .....	51
5.3.7 Foreløpig diskusjon.....	52
<b>6.0 Oppsummerende diskusjon.....</b>	<b>54</b>
6.1 Brukermedvirkning i KVP .....	55
6.1.1 Konteksten .....	55
6.1.2 Konkretisering.....	55
6.1.3 Et ressursorientert perspektiv .....	56
6.1.4 Relasjonen.....	56
6.2 Dynamisk brukermedvirkning i KVP – en annen dans?.....	57
6.2.1 Balansen mellom hjelp og selvbestemmelse i medvirkningen .....	57
6.2.2 Metaforen dans.....	59
6.3 Begrensninger med undersøkelsen og metodekritikk .....	59
6.3.1 Reliabilitet, validitet og generaliserbarhet .....	59
6.3.2 Metodekritikk.....	60
<b>7.0 Avslutning .....</b>	<b>62</b>
<b>8.0 Referanser .....</b>	<b>63</b>

## Vedlegg

1. Svar på søknad fra Det medisinske fakultet, Regional komité fra medisinsk- og helsefaglig forskningsetikk, Region Midt Norge om godkjenning til å gjennomføre undersøkelsen med brukere i KVP.
2. Svar på søknad fra Norsk samfunnsvitenskapelige datatjeneste AS om godkjenning til å gjennomføre undersøkelsen med brukere i KVP.
3. Forespørsel og informasjon til informantene m/ samtykkeerklæring
4. Temaguide til bruk under intervjuene
5. Skjemaer for fem analysetrinn

## 1.0 Innledning

### 1.1 Bakgrunn

Kvalifiseringsprogrammet (KVP) er regjeringen sitt viktigste tiltak i kampen mot fattigdom i Norge. KVP ble foreslått i Stortingsmelding nr. 9 (2006 – 2007) Arbeid, velferd og inkludering og er lovhjemlet i Lov om sosiale tjenester i NAV. Kommunen har gjennom loven ansvaret for programmet, men forvaltningen av det er lagt til NAV – kontor, som til sammen består av det vi før kjente som sosialkontor, trygdekontor og Aetat. Innen 2011 skal alle landets kommuner etter planen ha etablert et NAV – kontor. Historisk kan man si at disse tidligere etatene i stor grad har forsøkt å søke brukere med sammensatte behov inn i eksisterende og tilgjengelige arbeidsrettede tiltak, dette i motsetning til å tilpasse tiltaket til brukerens egne mål, behov og forutsetninger.

Muligheten for ulike typer tiltak har i praksis vært knyttet til rettigheter til bestemte ytelser. Dette har i enkelte tilfeller begrenset tilgangen på hensiktsmessige tiltak. Dessuten har det ført til at hvilken type livsoppholdsytelser en har og lengden på den, i stor grad har vært styrende på servicen til brukerne (Stortingsmelding nr. 9, 2006-2007, 113).

Regelverket kan ha stått i veien for kreative og smidige opplegg der hensynet til brukere med sammensatte behov kunne bli i varetatt. Brukermedvirkning var et sentralt tema i forarbeidene til NAV reformen og må derfor sees i sammenheng med de tre hovedmålene i NAV som er: 1) Flere i arbeid og aktivitet og færre på stønad, 2) Enklere for brukerne og tilpasset brukernes behov, 3) En helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning.

Under etableringen av NAV – kontor og i opplæringen av deres ansatte satte NAV fokus på brukeretting og brukermedvirkning. ”Brukerretting er å la behovene for den enkelte bruker og brukergrupper i større grad styre både hvilke tjenester som gis og hvordan de gis” (NOU 2004:13, 157) videre at brukeretting innbefatter brukermedvirkning (ibid). Bruker brukermedvirkning defineres som ”den innflytelsen bruker har i forhold til beslutningsprosesser og utforming av tjenestetilbud der han selv er berørt” (St.meld. nr. 34, 1996 – 1997, 29). ”Brukermedvirkning er en rettighet nedfelt i lovverket og kan skje på ulike nivå; gjennom medvirkning i politikk utforming, påvirkning på systemnivå og på individnivå” (...og bedre skal det bli! 2005, 23).

## **1.2 Nærmere om Kvalifiseringsprogrammet**

Sagt på en folkelig måte er KVP sosialfaglig ”skreddersøm”, der brukerne ikke lenger skal gå i en for stor eller for liten dress, men en som passer. Den enkeltes muligheter og begrensninger skal gjennom KVP, i større grad enn tidligere bli tatt hensyn til. Tiltak skal tilpasses på tvers av regelverkene i de tre tidligere etatene. Vilkårene for KVP vil samlet treffe en målgruppe som er særlig avhengig av individuelt tilpassede tiltak. Det retter seg mot brukere i yrkesaktiv alder, med vesentlig nedsatt arbeids- og inntektsevne og med ingen eller svært begrensede ytelser i folketrygdloven eller arbeidsmarkedsloven. Mange vil være tidligere langtidsmottakere av sosialhjelp eller som står i fare for å bli det. Brukeren skal i tillegg ha utsikt til å komme seg i arbeid og aktivitet, selv om veien til dette målet kan være relativt lang. Programmet har i utgangspunktet ett års varighet, men kan etter en konkret vurdering forlenges hvis det er hensiktsmessig.

Før et KVP settes i gang for en bruker, skal NAV kontoret gjennom kartlegging fokusere på brukerens behov, utfordringer, muligheter, begrensninger og ressurser jf Lov om sosiale tjenester i NAV § 29. I tillegg skal brukeren foreta en egenkartlegging og vurdering av seg selv, enten alene eller ved behov i samarbeid med NAV. NAVs kartlegging og brukerens egenvurdering skal til sammen munne ut i en arbeidsevnevurdering og en ressursprofil som gir et grunnlag for å lage en plan og iverksette KVP.

På bakgrunn av dette skal det fattes et enkeltvedtak, og NAV kontoret utarbeider og iverksetter et individuelt KVP for den enkelte bruker. Innholdet i programmet skal tilpasses den enkeltes behov og forutsetninger jf § 30. Programmet skal inneholde arbeidsrettet aktivitet eller sagt på en annen måte; innholdet skal kvalifisere til at brukeren kommer i ordinært arbeid på sikt. I tillegg til arbeidsrettet tiltak, kan programmet inneholde aktiviteter som er med å fremme overgangen til arbeid. Dette kan være opplæringstiltak (ikke ordinær utdanning), boveiledning, økonomirådgivning, avtalt ”egenaktivitet”, helsehjelp og opptrening med mer. Programmet skal tilpasses brukerens behov og blir beskrevet som det rause og kreative programmet. Programmet er på fulltid og er helårig og kan settes sammen av kommunale, statlige, private og frivillige tiltak. KVP gir rett til en Kvalifiseringsstønning på 2 G for brukere over 25 år og 2/3 stønning til de under 25 år. Stønningen utbetales i all hovedsak via kommunens lønningskontor.



Samme lov § 33 sier at brukere som deltar i KVP har rett til individuell plan (IP). Denne retten er så sterk at det i vedtaket om Kvalifiseringsprogram skal fremgå om IP er tilbudt eller ikke. Slik har brukeren klagerett dersom han ønsker IP og ikke har fått det. Planen skal utarbeides sammen med brukeren jf § 42. Rett til IP for brukere som har behov for langvarige og koordinerte tjenester, er i tillegg hjemlet i NAV lovens § 15.

Brukermedvirkningen i KVP er hjemlet i Lov om sosiale tjenester i NAV § 42 som sier at NAV har en plikt til å rådføre seg med tjenestemottaker (bruker) ”tjenestetilbudet skal så langt som mulig utformes i samarbeid med tjenestemottaker. Det skal legges stor vekt på hva vedkommende mener”. Brukermedvirkning på individnivå er i tillegg hjemlet i NAV lovens § 15 som sier at ”Tjenestetilbudet skal så langt som mulig utformes i samarbeid med brukeren”. Dette betyr at brukermedvirkning ikke bare skal sikres i målsetting og planlegging av et KVP, men også underveis i brukerenes endringsprosess og i gjennomføringen av KVP. NAV kontoret må derfor legge til rette for planlagte evalueringstidspunkt med brukeren og etter behov. I KVP sitt opplæringsmateriale, er dette synliggjort gjennom at man foreslår jevnlig evalueringer og programveiledning sammen med brukeren.

Brukermedvirkning er et myndighetskrav jf Lov om sosiale tjenester i NAV § 42. Kjellevold (2005) sier at dette gir brukeren en rett til medbestemmelse, men ingen rett til selvbestemmelse. Klageretten på brukermedvirkning er knyttet til tildelingsvedtaket (enkeltvedtak) på KVP jf § 47 og i den forstand at det er en saksbehandlingsfeil hvis brukermedvirkning ikke er i varetatt. Fylkesmannen kan gjennom en klagesak i så fall oppheve vedtaket. Kjellevold (2005) stiller spørsmål ved hvor reell retten til medvirkning er når kommunen (her gjennom NAV kontoret) selv innenfor sitt frie skjønn kan velge hvordan de vil hjelpe. Hun påpeker at retten til medvirkning hadde blitt styrket dersom en bruker kunne klage direkte på manglende medvirkning, uten å gå veien om tildelingsvedtaket.

Tidligere sosial- og helsedirektoratets strategidokument ”.....og bedre skal det bli!” (2005) har formulert i et av seks mål *at tjenester av god kvalitet involverer brukere og gir dem innflytelse*. Strategien er gjeldende frem til 2015 og er også knyttet til arbeidet med KVP. Strategien sier at ”regjeringen setter brukeren og pasienten i sentrum for sin politikk på sosial- og helseområdet” (ibid, 10).

### ***1.3 Motivasjon for undersøkelsen***

Brukermedvirkning står altså helt sentralt i KVP, den er også en sentral verdi i min utdanning som sosionom, og nedfelt i Fellesorganisasjonen for barnevernpedagoger, sosionomer og vernepleiere (FO) sine yrkesetiske prinsipper. I tillegg til dette masterstudiet arbeider jeg hos Fylkesmannen. Min hovedarbeidsoppgave der er å medvirke til å gjøre KVP kjent for veilederne i NAV – kontor, slik at målgruppen for programmet skal kunne tilbys deltakelse i gode tilpassede program. Dette har ført til et behov for å forstå hva brukermedvirkning kan innebære i KVP i praksis.

Bakgrunnen for de tre tidligere etatenes arbeid med brukerreting og brukermedvirkning er variert (NOU 2004:13, 77). Uklarhet og variasjon i praktiseringen av brukermedvirkning har trolig blitt forsterket av at rehabiliteringstiltakene overfor denne gruppen i liten grad har vært sammenhengende, helhetlig og tilpasset brukeren (ibid). Begrepet brukermedvirkning er mye brukt i litteraturen de siste årene også innen sosialfaget, men for meg det ser ut at det fortsatt kan være et uklart og mangetydig begrep. Jeg mener at dersom vi skal ta brukernes rett til medvirkning på alvor, forutsetter det at vi reflekterer over hva dette begrepet kan inneholde. For ordens skyld presiseres det her, at denne masteroppgaven ikke er forpliktende verken for min arbeidsplass eller KVP prosjektet som mitt arbeid er organisert under.

### ***1.4 Avgrensning, problemstilling og formål med undersøkelsen***

I denne undersøkelsen ønsker jeg å se nærmere på fenomenet brukermedvirkning i KVP på individnivå. Uten at det betyr å individualisere sosiale problem, som samfunnet har et overordnet ansvar for. Med utgangspunkt i brukernes perspektiv forsøker undersøkelsen primært å belyse 1) Hvordan opplever brukere i KVP brukermedvirkning? Målet er å forsøke å finne kjennetegn på hva brukerne opplever som god medvirkning i praksis, som et bidrag til å gi begrepet brukermedvirkning i KVP, et mer konkret innhold. Dette kan være et første steg i prosessen mot begrepsvalidering, og et bidrag for å styrke denne, mer om dette i kapittel 2 og 4. Sekundært og med bakgrunn i første problemstilling gir undersøkelsen indirekte informasjon om 2) Hva fremmer og hemmer god medvirkning i KVP? Denne undersøkelsen, om enn med begrenset overførbarhet vil forhåpentligvis gi en pekepinn på hva som bør vektlegges for å understøtte at brukermedvirkning blir omsatt til praktisk handling i arbeidet med KVP. Undersøkelsen er imidlertid først og fremst fokusert

på problemstilling 1. Videre har ikke undersøkelsen tatt mål av seg å evaluere i hvilken grad brukervedvirkning er oppnådd for disse brukerne. Jeg har valgt å bruke begrepet brukere i denne oppgaven, i KVP blir deltakere benyttet. I den grad begge begreper skulle oppstå i teksten, kan de i denne sammenheng sees på som synonymer. Brukerbegrepene vil bli drøftet i kapittel 3.

## **2.0 Kunnskapsgrunnlaget for KVP og litteratursøk**

For ytterligere å kunne sette denne undersøkelsen i en kontekst er det nødvendig å se på tidligere forskning som har relevans for KVP generelt, og forhold til problemstillingen spesielt. Jeg vil i dette kapitlet gjøre rede for hva som er gjort for å innhente relevant kunnskap.

### ***2.1 Kunnskapsgrunnlaget for KVP***

Kunnskapsgrunnlaget for KVP er tredelt. Det første er relatert til metodisk sosialt arbeid i forhold til mennesker med sammensatte problemer. Det andre er knyttet til kunnskap om sammenhenger mellom individ og samfunn. Det tredje er forskning og rapporter som har hatt betydning for KVP. Dette ligger tilgjengelig på Arbeids- og velferdsdirektoratets nettside <http://Kommune.nav.no> under temaet ”Kunnskap og forskning”. Det var dette grunnlaget jeg tok utgangspunkt i når arbeidet med denne oppgaven startet. Det presenteres her et utvalg, avgrenset til det som oppfattes som relevant i forhold til tema for oppgaven. Kommunenes sentralforbund (KS) har fått utarbeidet rapporten ”Opp om morran” som tar for seg erfaringer fra tidligere introduksjons- og ”kvalifiseringsprogrammer” som har relevans for KVP (Kommunenes sentralforbund 2008). Deres vurdering i at erfaringer fra ”Tettere individuell oppfølging” (2008) har særlig relevans for KVP på innholdssiden støttes. Tettere individuell oppfølging (TIO) var et statlig initiativ der målet var tett og individuell oppfølging av brukere, som trengte særlig bistand til å nyttiggjøre seg arbeidsrettet tiltak. Introduksjonsordningen for innvandrere og ”Ny sjanse” har vært viktige i forhold til hvordan strukturen i KVP legges opp. ”Funksjonsevnestudien” er basert på intervju (spørreskjema) av 554 langtidsmottakere av sosialhjelp (Van der Wel 2006). Den beskriver ”kjennetegn” ved langtidsmottakeren av sosialhjelp (sammenhengende stønad i mer enn seks mnd), denne gruppen er i stor grad aktuell for KVP.

## **2.2 Litteratursøk i databaser etter relevant forskning**

Neste steg var søk i vitenskapelige databaser. Et spesifikt søk i databasen SveMed (gjennomført 15.04.09) på ordet "Kvalifiseringsprogram" gav ingen treff. Dette indikerte at det på det tidspunktet ikke fremkom forskningsbasert kunnskap på KVP, i alle fall innen det nordiske området. Derfor fant jeg heller ingen engelske synonymer til bruk i engelskspråklige databaser. Videre ble det derfor søkt etter forskning som har foregått på tilgrensede områder, der brukermedvirkning og rehabiliteringsopplegg omtales og som er avgrenset til sosialt arbeid. For at tilgrenset forskning skal være relevant ble videre søk avgrenset til brukernes opplevelse av brukermedvirkning i rehabiliteringsopplegg eller tiltak koordinert av sosialtjenesten.

### **2.2.1 Prosedyre**

Mitt søk har altså dreid seg om å finne kvalitativ forskning på brukernes opplevelse av brukermedvirkning innenfor sosialt arbeid i sosialtjenesten. Det ble gjort flere datasøk i forskjellige databaser i perioden september 08 - april 09 uten å finne noe av relevans i disse. For å sikre meg at søkene ble gjort riktig fikk jeg assistanse av biblioteket på Høgskolen i Molde 15.04.09. Fordi jeg var ute etter vitenskapelige studier i sosial- og psykologifag ble databasene Psykinfo og Medline valgt. Følgende søkeord ble brukt + trunkering: "client participation" (1044 treff) or "consumer participation/ or user participation" (11582 treff) and "social work" (30225 treff) and "rehabilitation" (141947 treff) or "habilitation" (1378 treff). De tre første søkesettene ble kombinert og disse gav fem treff, dessverre hadde ingen av disse relevans jf avgrensing ovenfor. Nye søk i disse databasene ble ikke prioritert.

Professor Edgar Marthinsen tipset meg om Social Care Institute for Excellence (SCIE). Dette instituttet ble etablert av den engelske regjeringen i 2001 for å forbedre "social care services" i Storbritania (<http://www.scie.org.uk/>). Jeg søkte i "Research register for Social Care" i databasen for kvalitative studier, siden det var opplevelsesaspektet som var interessant for meg. Søkeordene "user participation" and "adult" gav fire treff, heller ikke disse studiene hadde så stor relevans at de kunne brukes inn i oppgaven.

Videre søk i Social Care online med søkeordene; "user participation" and "user views" and "social work" ga 135 treff. Disse ble avgrenset til "good practice", "practice", "research",

“research reviews”, dette ga 44 treff. En gjennomgang av samtlige gav negativt resultat jf avgrensningen og samme begrunnelse som vist til ovenfor.

### **2.2.2 Håndplukket forskning**

Fokuset ble også rettet mot Høgskole- og universitets sosialkontor (HUSK) som er et prosjekt finansiert av Arbeids- og velferdsdirektoratet. HUSK har som mål å forske på praksis i sosialtjenesten. Det finnes fire slike; HUSK AGDER, HUSK OSLO REGIONEN, HUSK MIDT-NORGE og HUSK STAVANGER. HUSK – katalogene for 2008 og 2009 viser til flere pågående prosjekter som omhandler brukervedvirkning i sosialtjenesten. Problemet er at de som vurderes som relevante med unntak av en, ikke er ferdige eller tilgjengelig ennå. Unntaket er doktorgradsavhandlingen til Jensen som det vises til nedenfor.

En gjennomgang av HUSK sine fire hjemmesider på jakt etter nyere forskning, førte til funn av to masteroppgaver med tilgrenset relevans; ”Du kommer ikke for å få noe, men for å finne noe” (Skjefstad 2007) og ”Praksis og Teori – en analyse av tiltaksarbeideres fortellinger”(Gjeitnes 2007). De har begge forsket på eget fagfelt i Trondheim kommune.

Doktoravhandlingen ”Hverdagen som langtids sosialklient – mestring i et (bruker) medvirkningsperspektiv” (Eriksen 2007) ble funnet etter søk i Bibsys. Etter at intervjuene i denne undersøkelsen var gjennomført ble doktoravhandlingen ”Brukervedvirkning i sosialtjenesten – en studie av sosialarbeidernes perspektiv” (Jensen 2009) tilgjengelig. Begge er vurdert som tilgrenset relevant til denne oppgavens problemstillinger.

Arbeids- og Inkluderingsdepartementet har gitt, Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) i samarbeid med Frichesenteret, i oppdrag å evaluere iverksettelse, gjennomføring og vurdere effekten av KVP. Evalueringen er delt inn i to prosjekter og sluttrapportene skal leveres i 2010 og 2013. Høsten 2009 kom underveisrapporten ”Evaluering av Kvalifiseringsprogrammet” (Schafft, Spjelkavik og Legard 2009). Den består av en casestudie, som blant annet skal prøve å belyse om KVP bidrar til å nå målene for KVP, og spesielt om det bidrar til at flere kommer i arbeid og aktivitet. Underveisrapporten ble supplert med brukerundersøkelsen ”En ny mulighet - brukernes opplevelse av Kvalifiseringsprogrammet i NAV” (Reichborn – Kjennerud 2009). Den baserer seg på telefonintervju av 235 deltakere i KVP.

Funn fra disse studiene, og i den grad det har relevans i forhold til temaet for denne oppgaven og dens avgrensning, blir behandlet i oppgavens teoridel.

### **2.2.3 Kritisk refleksjon over søket**

Humerfelt (2005) sier at begrepene brukermedvirkning og brukerperspektiv har vært politisk og helse- og sosialfaglig korrekte i Norge siden 1990 tallet. Hun sier at de er diffuse "in-begreper" som er mye brukt, og honnørord med lavt presisjonsnivå.

Litteratursøket har vist at brukermedvirkning brukes i mange kontekster langt utover helse- og sosialområdet, dette har gjort søket svært utfordrende.

Det er brukt relativt mye tid på søkeprosessen, både håndplukkede og i databaser. Et enkelt søk på "user participation" kunne gi mange tusen treff. Underveis i søkeprosessen, som tok flere måneder kom erkjennelsen på at temaet for denne oppgaven trolig krever forskning tilpasset vårt norske velferdssystem, og den unike målgruppen den retter seg mot.

Utenlandske studier kan ha relevans på et mer universelt plan, dersom de finnes. Sentral prosjektledelse i Arbeid - og velferdsdirektoratets uttalte under en samling 30.10.09 at Kvalifiseringsprogrammet er unikt i internasjonalsammenheng. Jeg har jobbet med innføring av KVP siden januar 2008 og har like lenge vært opptatt av finne et konkret innhold i brukermedvirkning i KVP. Jeg har i denne perioden vært på søken etter relevant forskning, det jeg har funnet er tatt med her. På bakgrunn av dette drar jeg den slutning at det er vanskelig å finne tilgjengelig utenlandsk forskning som er direkte relevant i forhold til denne oppgavens primære og sekundære problemstillinger.

Begrepet kan ha ulik betydning innenfor forskjellige kontekster og fagfelt. Det kan se ut til at det konstruerte samlebegrepet brukermedvirkning trenger en begrepsvaliditetsdiskusjon for å forstå hva begrepet egentlig innebærer i KVP. Dette for at vi skal kunne komme frem til konkrete tiltak og handlinger inn mot brukerne. "Med begrepsvaliditet mener vi grad av samsvar mellom begrepet slik det er definert teoretisk og begrepet slik vi lykkes med å operasjonalisere det" (Kleven 2002, 150). Denne undersøkelsen kan, som redegjort for i pkt 1.4 være et bidrag til dette.

I faglitteraturen er det skrevet en del om hvordan brukermedvirkning kan ivaretas sett fra hjelperens ståsted. Litteratursøket har ikke lyktes i å avdekke forskning eller faglitteratur i særlig grad på eksplisitt brukermedvirkning opplevd av brukeren av sosiale tjenester

tilsvarende KVP. Paradoksal nok ser det ut til at det er lite forskning og kunnskap om brukers perspektiv i brukervedvirkning på dette fagfeltet.

HUSK sier i sin katalog at det finnes lite forskning på sosialtjenesten. ”Vi vet lite om hva som gjøres, hvordan det gjøres, og hva som er virkningsfullt og gir effekt (HUSK katalog 2008, 7). Marthinsen (2007) sin gjennomgang av tiltaksforskning i sosialtjenesten konkluderer med det samme. I tillegg ser det ut for meg at vi mangler en god og samlet oversikt over forskning som finnes. Videre kan det se ut til at norsk forskning på dette avgrensede området foreløpig ikke ligger på relevante internasjonale databaser.

### **3.0 Teori, kunnskap og empiri**

Dette kapitlet inneholder teori, kunnskap og empiri som i tillegg til innledningskapitlet, ytterligere forsøker å belyse fenomenet brukervedvirkning på individnivå og i en KVP sammenheng. Perspektiv og temaer i dette kapitlet blir både brukt til å belyse og danne bakgrunn når resultatene fra undersøkelsen skal diskuteres ut fra problemstillingene; Først og fremst hvordan brukere i KVP opplever brukervedvirkning? Sekundært hva som fremmer og hemmer god vedvirkning?

#### ***3.1 Generelt utgangspunkt***

Opgavens overordnede teoretiske perspektiv tar i all hovedsak utgangspunkt i en sosial modell, her konkretisert i Internasjonal federation of sosial workers (IFSW):

Sosialarbeiderprofesjonen arbeider for sosial endring, problemløsning i forhold mellom mennesker samt myndiggjøring og frigjøring av mennesker for å forbedre deres velferd. Sosialt arbeid benytter seg av teorier om menneskelig atferd og sosiale systemer for å intervensere på de punkter hvor mennesker samhandler med sine miljøer. Menneskerettighetsprinsipper og prinsipper om sosial rettferdighet er fundamentale i sosialt arbeid (<http://www.ifsw.org>).

Sosialt arbeid bygger på respekt for alle menneskers likeverd, verdi og verdighet. Dette er vokst frem gjennom humanitære og demokratiske idealer. Sosialt arbeid forholder seg til hindringer og urettferdighet i samfunnet, både på individ-, gruppe- og samfunnsnivå. Sosialarbeidere intervenserer hovedsakelig gjennom personorienterte psykososiale prosesser. De engasjerer seg også i sosialpolitikk og i planlegging (Grønningsæter 2007).

## **3.2 Tre elementer i sosialt arbeid; kontekst, hjelper og bruker**

Shulman (2003) sier at sosialt arbeid består av tre hovedelementer; kontekst – hjelper – bruker. Det sosiale arbeidet er den interaksjonen som foregår mellom disse tre elementene. Videre at hjelperen sin funksjon ofte er å ”mekle” mellom brukeren og konteksten.

Ekeland (2007) drøfter det kliniske møtet mellom bruker og hjelper som en treleddet relasjon; 1) Brukeren som trenger hjelp, 2) Saken eller utfordringen som er utgangspunkt for at brukeren henvender seg til hjelpeapparatet, 3) Den profesjonelle hjelperen. Vi skal i det følgende se nærmere på disse tre elementene/den treleddete relasjonen.

### **3.2.1 Konteksten**

Kontekst er et mangetydig begrep, som egentlig betyr ”sammenvevd” (Ekeland 2007). Det kan også bety, det å forstå sammenhengen mellom deler og helhet (ibid). Konteksten kan her forstås som sammenhengen mellom 1) Brukeren og det som aktualiserer behovet for at brukeren er i et KVP, 2) Hjelperen i NAV kontoret og hans rammer og mandat, 3) I innholdet i det enkelte KVP, med de rammevilkårene som har betydning når brukeren og hjelperen medvirker sammen for å nå målsettingene i KVP. Forhold som brukerens bolig, familie og nettverk med mer, er også en del av konteksten i KVP som helhetsperspektivet i sosialt arbeid skal i vareta. Av plasshensyn vil disse ikke bli trukket inn i denne oppgaven. Rammene i KVP som utgjør en viktig del av konteksten er i store trekk beskrevet i kapittel 1, og det gjentas derfor ikke her. Fordi hovedmålet med KVP er å komme i ordinært arbeid på sikt, kan vi legge til at det har stor betydning hvordan arbeidsmarkedet, som en del av konteksten, fungerer i forhold til brukerne. Brukermedvirkning er et ideologisk fundamentert ønske om et demokratisk samfunn, arbeidsmarkedet derimot er styrt av markedskrefter og som velferdssystemet ikke har kontroll over (Marthinsen 2007). Dagens lovgiving gir NAV kontorene mulighet til å stimulere arbeidsgiverne til frivillig samarbeid gjennom arbeidsmarkedstiltak, men det gir ikke mandat til å kreve at de som står utenfor arbeidsmarkedet får ordinært arbeid. ”Slik vårt arbeidsmarked fungerer, er arbeidsgiverne i liten grad opptatt av å inkludere vanskeligstilte og marginaliserte” (Marthinsen 2007, 33). Vi skal se i resultatpresentasjonen i kapittel 5, at denne utfordringen også har betydning for deltakerne i KVP.

### **3.2.2 Hjelperen**

Vi vet at det er mange aktører/hjelpere i et KVP, det kan være tiltaksarrangører som assisterer NAV kontoret og brukeren både når det gjelder utprøving av arbeidsevne og



forskjellige aktiviserende tiltak i KVP. Det er tidligere sagt at KVP skal tilpasses den enkeltes behov og at tiltakene kan sys sammen av kommunale, statlige, private og frivillige tiltak og tillegg har vi arbeidsrettet praksis. Brukeren i KVP vil derfor, i praksis medvirke med mange hjelpere. Denne oppgaven avgrensner seg ytterligere til å se på brukermedvirkning i forhold til hjelpere som har et ansvar, offentlig mandat og myndighet i KVP. Dette vil i all hovedsak bety veiledere/kontaktpersoner i NAV kontoret og deres nære samarbeidspartnere. Begrepet *hjelper* er valgt som overordnet begrep og fordi det er innarbeidet i litteraturen. Hjelperollen sees i lys av en sosialfaglig modell med de avgrensninger, presiseringer og valg som til nå er beskrevet og i fortsettelsen beskrives. I det videre vil jeg støtte meg på teori og empiri som har tilgrenset relevans for å se nærmere på en hjelperolle i KVP.

Jensen (2009) er i sin doktorgradavhandling opptatt av ”hva fremmer og hemmer brukermedvirkning i sosialtjenesten i følge sosialarbeidernes perspektiv”. Hun kom frem til, at skal en hjelper fremme medvirkning med brukeren må hjelperollen som ekspert og problemløser legges bort til fordel for en hjelperolle som har høy kompetanse på kommunikasjon og refleksjon. Ekeland (2007) understreker også betydningen av en hjelper som er i stand til å sikre en meningsfull og relasjonell kommunikasjon til brukeren. Dette er spesielt viktig i en hjelperelasjon som skal ivareta brukerens mestring og medvirkning (ibid).

Hjelperollen sett i lys av denne oppgavens teoretiske perspektiv, er en hjelper som anerkjenner brukerens ressurser og som inngår i et samarbeid med brukeren om en felles målsetting. I tillegg vil elementer i hjelperollen og i medvirkningen med bruker senere bli omtalt og utdypet i et makt- og relasjons og kommunikasjonsperspektiv. Dette fordi disse perspektivene oppfattes som sentrale sett i et brukerperspektiv og i forhold til den undersøkelsen som er gjort. Begrunnelsen for dette vil komme der dette behandles.

### **3.2.3 Brukeren**

Brukeren er som nevnt et av tre element i sosialt arbeid eller et av tre i den treleddete relasjon. I tillegg og for å kunne operasjonalisere begrepet *brukermedvirkning* er det nødvendig å splitte opp begrepet til *bruker* og *medvirkning* (Humerfelt 2005). Vi har derfor to formål når vi nå skal se på brukerbegrepet og belyse aspekter ved brukeren.

De nyetablerte NAV kontorene benytter begrepet bruker som mottakere av kontorets tjenester. Begrepet bruker er mye brukt av politiske myndigheter og er også i stor grad brukt i nyere relevant litteratur og i lovverk. Begrepet klient har gjennom årenes løp også blitt brukt som synonym og er benyttet i sosialtjenesteloven fra 1993. Klientbegrepet er i stor grad blitt erstattet med bruker fordi klientbegrepet etter hvert ble oppfattet som stigmatiserende og passivt og at bruker ble oppfattet som mer offensivt og aktivt (Humerfelt 2005). I den nye Lov om sosiale tjenester i NAV er begrepene tjenestemottaker, mottaker, person og deltaker benyttet. At begrepet deltaker helt konkret blir brukt i KVP problematiserer valg av begrep i denne oppgaven. Deltaker kan oppfattes som mer aktivt og positivt enn bruker (TIO 2008).

Begrepet bruker vil i all hovedsak bli benyttet i denne oppgaven, fordi begrepene bruker og brukermedvirkning henger sammen, er et innarbeidet begrep i norsk litteratur, og for å unngå forvirring ved å bruke flere brukebegrep. Der det vil vurderes som feil å benytte brukerbegrepet vil deltakerbegrepet benyttes som synonym.

Inngangskriteriene og målgruppen for KVP er kort beskrevet i kapittel 1, og det gjentas derfor ikke her. Et av kriteriene for å få delta i KVP er at brukeren har nedsatt arbeidsevne. Funksjonsevnestudien (Van der Wel 2006) har forsøkt å kartlegge kjennetegn ved langtidsmottakere av sosialhjelp og som nevnt er dette en gruppe som det er relevant å rekruttere deltakere til KVP fra, uten at dette utgjør hele gruppen. Grovt oppsummert viser studien at 25 % har moderate problemer, 50 % har vesentlige problemer med å komme i arbeid. Omtrent halvparten rapporterer om skole-, oppvekst-, rus- og økonomiske problemer. Studien viser stor variasjon vedrørende utfordringene til denne gruppen, men samlet kan man si at gruppen er overrepresentert når det gjelder livsbetingelser som svekker deres mulighet til å komme inn i arbeidslivet (ibid). Det vises til studien for mer differensiert informasjon.

Eriksen (2007) har gjennom 21 kvalitative intervju med langtidsmottakere av sosialhjelp også kommet frem til at denne gruppen er svært heterogen og at det derfor er viktig å ikke stigmatisere eller forenkle beskrivelsen.

AFI's brukerundersøkelse (Reichborn – Kjennerud 2009) av deltakere i KVP forsterker og supplerer dette inntrykket og viser til at det som var det mest slående med de 235

deltakerne som de intervjuet, var at de var så forskjellige. Videre at dette stiller krav til NAV kontorene til å sette sammen et bredt spekter av tilpassede tiltak i KVP.

I AFI's underveisrapport (Legard, Schafft & Spjelkavik 2009) er det er totalt intervjuet 81 personer hvorav 26 er deltakere i KVP. Tett og individuell oppfølging av deltakerne er grunnleggende i KVP, evalueringen viser at det er stor variasjon i hvilken grad dette skjer (ibid). Det kan i denne sammenhengen være hensiktsmessig å ta innover seg at forskjellige livsproblemer kan være overrepresentert hos noen av brukerne og at brukerne er en heterogen gruppe. For å kunne møte de forskjellige behovene til denne gruppen, må den enkelte kartlegges godt og følges opp tett både i starten og underveis, slik det er forutsatt i KVP.

### **3.3 Brukermedvirkning**

Ekeland og Heggen (2007) sier at måten styresmaktene fremstiller helse- og sosialsektoren, har endret seg. Formuleringene bærer i større grad preg av at brukere av helse- og sosialtjenesten selv har de ressursene som skal til for oppnå god hjelp. Grunnene til det er både demokratiske og faglige, videre at det ikke var slik for 50 år siden, da hjelperen i stor grad var ekspert og brukeren en passiv mottaker (ibid). De sier videre at denne endringen er større i helsesektoren enn i sosialsektoren, fordi sosialt arbeid har hatt mestring og myndiggjøring som verdi i flere tiår. Forfatterne er opptatt av at mestring, myndiggjøring og brukermedvirkning skal omsettes i konkret handling i helse- og sosialsektoren.

Begrepet brukermedvirknings andre halvdel; *medvirkning* har en intensjon om å ta del i noe, yte og være aktiv i forhold til noe (Humerfelt 2005). I denne sammenheng medvirkning i forhold til hjelpeapparatet som tilbyr og administrerer KVP. Å medvirke indikerer at brukeren skal medvirke i relasjon til hjelpeapparatet, og med dette er kvaliteten på *relasjonen* mellom bruker og hjelpeapparat viktig (ibid). For at hjelperen skal kunne medvirke sammen med brukeren er det viktig at hjelperen er i stand til å ta et brukerperspektiv. Funn i Eriksens (2007) studie underbygger dette og hun understreker betydningen av at dersom hjelperen skal være til hjelp for brukeren må hjelperen sette seg inn i brukerens "livsverden" slik at de sammen jobber mot et felles mål. Videre at hjelperen hovedsakelig spiller på lag med brukeren og ikke omvendt. Brukermedvirkning og brukerperspektiv er ikke synonyme men komplementære; at hjelperen inntar brukerperspektivet er en forutsetning for god brukermedvirkning.

Kjelle vold (2005) peker på flere områder som skal sikre idealet om brukerperspektiv og brukermedvirkning. Vi skal her kort nevne to områder som har nær sammenheng med denne oppgaven. For det første så peker hun på den *rettslige reguleringen* av brukermedvirkning som det er gjort rede for i kapittel 1. For det andre så viser hun til retten brukeren har til å få tilpasset og nok *informasjon* til å kunne gjøre seg nytte av et hjelpetilbud jf Lov om sosiale tjenester i NAV § 17 og Forvaltningslovens § 11 sin alminnelige veiledningsplikt. I dette tilfellet, tilpasset og nok informasjon om KVP som et ledd i å bli selvhjulpent gjennom inntektsgivende ordinært arbeid. For brukerne er god informasjon en forutsetning, for å kunne vite hva KVP innebærer og hvordan man skal medvirke i sin egen kartlegging som del av en arbeidsevnevurdering. Brukerne trenger informasjon for å kunne vite at man kan påvirke *målsettingen* med KVP, hva man kan velge mellom av *innhold* i KVP og hvordan *gjennomføringen* av KVP kan foregå. Det vil si at det er nødvendig å *kommunisere om brukermedvirkning* og hvordan hjelper og bruker skal medvirke sammen for at det skal bli et godt KVP som når sin målsetting.

Videre kan det være hensiktsmessig å se litt på forholdet mellom begrepene brukermedvirkning og empowerment, eller myndiggjøring som ofte blir brukt i oversettelsen på norsk (Vik 2007). Humerfelt (2005) sier at empowerment handler om ta sin rettmessige plass i samfunnet, det handler om demokrati, om likeverdige rettigheter og plikter og målet om kollektiv eller individuell makt. Myndiggjøring er ideologi som trenger konkretisering for at det skal få et innhold som er til nytte for brukerne. Vik (2007) sier at myndiggjøring dekker de samme aspektene som begrepene brukerstyring, brukermedvirkning og brukerperspektiv. Videre sier han at det i helse og sosialpolitikken ofte dreier seg om *individuell* myndiggjøring og at myndiggjøringsbegrepet er så mye brukt at det har blitt litt diffust og at det har utviklet seg i mange retninger. Brukermedvirkning kan i denne sammenheng være en metode for å kunne oppnå individuell myndiggjøring eller empowerment (Vik 2007, Humerfelt 2005).

AFI's underveisrapport (Schafft, Spjelkavik og Legard 2009) sier at "Brukermedvirkning defineres på NAV kontorene som samhandling mellom deltaker og veileder i utformingen av et handlingsprogram" (ibid, 4). Videre regnes Individuell plan (IP) som et viktig verktøy for brukermedvirkning, men evalueringen viser at IP er lite utbredt foreløpig. Det vises også til at fokus på måltall (statlige sentrale forventninger på forhåndsdefinert antall deltakere pr NAV kontor) ser ut til har ført til at NAV kontorene har tatt inn deltakere som

har dårlige forutsetninger for å lykkes med sitt program. Evalueringen viser også at det fortsatt er en utfordring å tilpasse innholdet i programmet til brukerens ønsker og behov. Videre ser det ut til, at det tilbys gruppebaserte - og standardiserte KVP i stedet for "skreddersøm" som er grunnleggende i KVP. Dette i motsetning til AFI's brukerundersøkelse (Reichborn – Kjennerud 2009) som formidler at resultatene fra undersøkelsen indikerer at deltakerne har hatt en god opplevelse av KVP og at det kan tyde på at NAV har lyktes godt med brukermedvirkning og individuelt tilpassede opplegg. Imidlertid er brukerundersøkelsen i AFI forsiktig med å konkludere med dette; det var stort frafall i undersøkelsen og det betyr at resultatene fra denne undersøkelsen kan være mer positive enn om alle hadde svart (ibid).

Det har i begynnelsen av dette kapitlet blitt sagt at sosialt arbeid og den kliniske relasjonen består av konteksten, hjelperen og brukeren. Jensen (2009) kom frem til at også brukermedvirkningen foregikk mellom disse tre elementene. Hun så på brukermedvirkning i sosialtjenesten fra et sosialkonstruksjonistisk perspektiv og betraktet brukermedvirkning som en konstruert aktivitet. "Den er konstruert i interaksjon mellom de aktørene som er til stede: brukeren, sosialarbeideren og konteksten" (ibid, 71). Det er tidligere i oppgaven vist til at fenomenet og begrepet brukermedvirkning opptrer i mange sammenhenger og trenger en begrepsavklaring i den gitte konteksten, dette kom også Jensen frem til. Hennes undersøkelse viste at denne konkretiseringen var nødvendig for å kunne ta stilling til om brukermedvirkning var i brukerens interesse og om brukermedvirkning i det hele tatt var mulig. Videre at for å få til medvirkning med brukerne, forutsatte sosialarbeiderne at ledelsen la til rette for og prioriterte brukermedvirkning, som en integrert del av kontorets måte å jobbe på. Ikke som en ekstra oppgave ved siden av, hun fant at mangel på tid var den største hindringen for å ivareta brukermedvirkning, sett fra hjelperens ståsted.

### ***3.4 Et ressursorientert perspektiv***

I likhet med helsefagene har sosialt arbeid lang tradisjon på tilnærminger/metodikk som handler om problemløsning og problemløsning (Shulman 2003). Sosialt arbeid lånte elementer av den medisinske modellen i den forstand at mennesker og systemer skulle undersøkes, diagnostiseres og behandles (ibid). En av utfordringene med å bruke den medisinske modellen i sosialt arbeid var det store fokuset undersøkelsesfasen fikk. Faren var stor for at spørsmål/svar tilnærmingen tok for stor plass i forhold til å etablere en kontakt og relasjon med brukeren, og at bildet (diagnosen) man fikk av brukeren ble statisk

(ibid). De senere år har positiv psykologi og tilnærminger som fokuserer på løsninger og ressurser heller enn problemer fått større plass i sosialt arbeid. Brukermedvirkning er som vi har sett begrunnet i et ressursorientert syn på mennesker.

Den israelske sosiologen Aaron Antonovsky introduserte begrepet salutogenese. Han utfordret at det i vårt samfunn ofte er et patogenetisk fokus som er grunnlaget når man skal belyse helsespørsmål i forhold til stress og kriser. Patogenese innebærer at fokuset er rettet mot sykdommens årsaker i motsetning til salutogenetisk som fokuserer på det friske – hva er det som gjør at man unngår stress og som igjen gir god helse? (Ekeland og Heggen 2007). Antonovsky (2000) sa at patogenesen ikke bør få dominere i så stor grad som den har gjort, men at den bør inngå i et komplementært forhold til salutogenesen. Han mente at vi både bør forebygge og helbrede, men også se på unntakene hva er det som gjør at noen holder seg friske på tross av risikofaktorer? Antonovsky var opptatt av menneskers ressurser og evne til mestring av stress og kriser. Uten å gå i dybden av hans teori kan vi si at salutogenese er anvendbar også på sosiale problemer. En ressursorientert tilnærming på et sosialt problem innebærer å se på menneskets mestring og det som fungerer godt, fremfor å ha stort fokus på symptomer, diagnose og avvik som tilfelle er i den medisinske modellen (ibid).

Det blir sagt at positiv psykologi representerer et paradigmeskifte i psykologien. Denne retningen fokuserer på styrker fremfor svakheter.

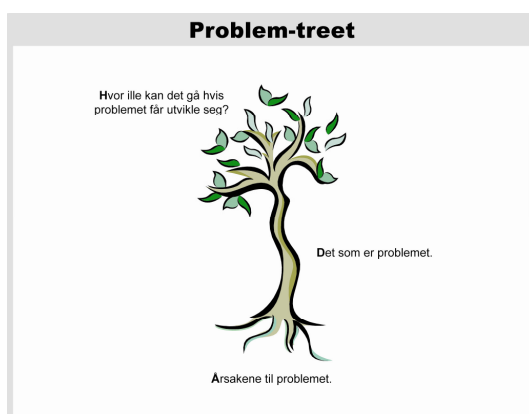
Den positive psykologien tar håpet om at det finnes en utvei hvis du står fast på livets parkeringsplass på alvor. Selv om du bare har noen få og flyktige gleder, minimalt med belønninger og fornøyelser, og ikke ser noen mening med det hele, finnes det likevel en utvei (Seligman 2009, 12).

I forbindelse med innføringen av KVP, ble det for KVP veiledere, igangsatt opplæring i Appreciative Inquiry (AI), som oversatt til norsk betyr anerkjennende undersøkelse. Det handler om å forske på det som fungerer og på styrker, i den hensikt å gjøre mer av det som fungerer og overføre dette på andre relevante områder. AI bygger på teorier fra positiv psykologi og sosialkonstruksjonisme (Hauger, Højland og Kongsbak 2008). Positiv psykologi er kort beskrevet tidligere, det sosialkonstruksjonistiske i AI er:

Det språket vi bruker skaper den verden vi lever i; Vi kan kun forstå verden gjennom det språket vi bruker til å beskrive den. Forskjellige ord skaper

forskjellige verdener. Språket er sosialt – det samme er kunnskap, forandring og læring (ibid, 31).

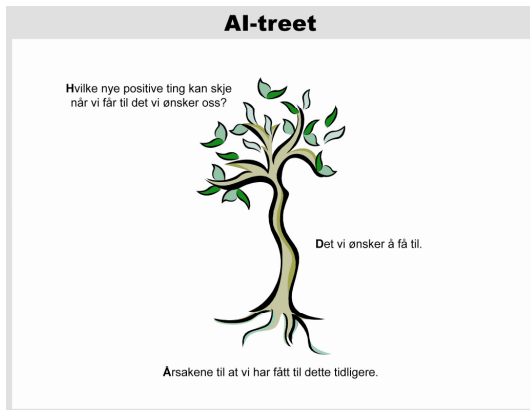
Det er ikke rom for å gå i dybden av positiv psykologi og sosialkonstruksjonisme innenfor rammen av denne oppgaven. AI som metode blir først og fremst brukt i organisasjonsutvikling. Den grunnleggende antakelsen er at det er noe som fungerer godt i alle organisasjoner. Menneskene i organisasjonen involveres til å undersøke hva som bidrar til at det fungerer godt. Hensikten med AI er å oppdage mulighetene i organisasjonen og få satt disse ut i virkeligheten (ibid). Denne ressursorienterte måten å tenke på er, også anvendbar på individnivå som denne oppgaven er avgrenset til. Sentralt i AI opplæringen var introduksjon og bruken av AI treet (også kalt styrketreet) og Problemtreet. Bruken av disse to trærne kan i individrettet arbeid brukes til først å kartlegge problemer og utfordringer for deretter å skifte fokus til å utforske og kartlegge ressurser og styrker. AI og bruken av Problemtreet og AI - treet en metode for hvordan man kan oversette problemer til ønsker (Hauger, Højland og Kongsbak 2008). Overført i denne sammenheng en metode hvordan hjelperen og brukeren i KVP, sammen oversetter problemer til ønsker. Kort fortalt er metoden delt i to; der man først tar i bruk Problemtreet og definerer et hovedproblem som utgjør stammen på treet, og som skrives inn der. Deretter stiller man seg spørsmålet hva er årsakene til problemet? Årsakene utgjør røttene på treet. Kronen på treet er konsekvensene av dette problemet, om det får utvikle seg.



Figur 1: Problemtreet

I del to av metoden tegner man opp et nytt tre; AI – treet og omformulerer det identifiserte problemet til et ønske som man skriver inn i stammen. Antakelsen er at brukeren ikke bare har problemer på dette området men også positive erfaringer og styrker som utgjør unntak.

Disse styrkene skrives inn i røttene. Det siste spørsmålet handler om hva som vil skje dersom disse styrkene får utvikle seg, og svarene på det utgjør kronen på AI treet.



Figur 2: AI-treet

Denne metoden kan brukes konkret i den lovpålagte kartleggingen forut for KVP, men også underveis når problemer og hindringer dukker opp. Metoden kan også brukes når brukeren og hjelperen skal evaluere KVP (underveis og til slutt). Et av inngangskriteriene for KVP er at brukeren har et problem i forhold til arbeidsmarkedet og sannsynligheten er stor for at brukerens syn på egne ressurser er relativt negativ. Disse utfordringene kartlegges først i Problemtreet, i slike sammenhenger er bruken av AI - treet godt egnet til å bekrefte, forsterke anerkjenne og bevisstgjøre brukerens ønsker og ressurser, slik at de disse kan brukes på flere områder som brukeren ønsker å utvikle og/eller endre i eget liv.

### **3.5 Medvirkning stiller krav til relasjon**

Humerfelt (2005) viser til at selve *relasjonen* mellom bruker og hjelper er sentral i brukermedvirkning. Det dreier seg om relasjon mellom hjelpeapparatet og en aktiv bruker (ibid). Videre sier hun at helse- og sosialfagenes forståelsesmodeller for tiden i stor grad er interaksjonistiske, der relasjonene mellom hjelperen og brukeren er basert på likeverd og maktjevning. Relasjonens store betydning i terapi og endrings- og tiltaksarbeid som for eksempel KVP, har etter hvert blitt allment kjent i hjelpeapparatet.

Ekeland (2007) sier at relasjonen mellom bruker og hjelper både er asymmetrisk og symmetrisk. I relasjonen er de to likeverdige subjekter, samtidig har hjelperen en merkunnskap som brukeren har henvendt seg til hjelpeapparatet for å få. Brukeren bestemmer over seg selv og hva han vil ta i mot av de råd og hjelp han får (ibid).



Han sier at vi ved hjelp av forskning vet en del om hva som fremmer en hjelpende relasjon:

Det handlar om hjelpearar som er genuine og ekte, empatiske og omsorgsfulle, varme og engasjerte, slik at brukarar opplever seg som hørt og sett, respektert, stadfesta, forstått og verdsett (ibid, 45).

Jensen (2009) viser til at sosialarbeiderne i hennes studie forutsatte *nærvær* med brukerne om de skulle få til medvirkning. Videre at aktivt tiltaksarbeid sammen med brukere heller enn ren saksbehandling i sosialtjenesten, fremmer nærvær og dermed også medvirkning. ”Tiltaksarbeid har som begrep vokst frem som betegnelse, særlig på arbeidsrettede tiltak, i sosialt arbeid siden 1980 tallet” (Marthinsen 2007, 26). Tiltaksarbeid er nært forbundet med ”arbeidslinja” og et av politikkenes virkemidler for å bekjempe fattigdom i Norge (ibid) det samme gjelder KVP.

Gjeitnes (2007) har foretatt kvalitative intervju av fire tiltaksarbeidere (hjelpere) som er en del av sosialtjenesten i Trondheim kommune. Brukerne av tiltaksenheten kan etter min mening i stor grad sammenlignes med målgruppen for KVP. Hun sier at hennes sentrale funn er *relasjonens* betydning i samarbeidet med brukeren, der et respektfullt syn på klienten og klientens ressurser, kombinert med tro på at samarbeidet vil nytte er viktige elementer. Hun kom frem til at relasjonen ikke bare måtte være god, men også *virksom* å forhold til å nå målsettingen i denne samarbeidsrelasjonen.

Skjefstad (2007) har gjennomført 10 kvalitative intervju av brukere av sosiale tjenester, med fokus på brukernes erfaringer og opplevelser av å være i et kommunalt arbeidsrettet tiltak i Trondheim i kommune. Hun har i sin studie kommet frem til fem virksomme elementer i relasjonen og betegnet de som de ”5 T’ene”. Hennes informanter fremhevet betydning av *tid* til å få bygge seg opp fysisk og psykisk. *Trygghet* i relasjonen til hjelperen og den arenaen de befinner seg på. Det at noen har *tro* på brukeren er en forutsetning for at brukeren har tro på seg selv. *Tillit* til brukeren er en viktig forutsetning for samhandling med hjelperen og at dette må være en gjensidig prosess. Mange av hennes informanter fremhevet betydningen av at hjelperen var *tilgjengelig*. Hun oppsummerer at ivaretagelse av de 5 T’ene fører til en opplevelse av respekt og anerkjennelse. Videre at fravær av de 5 T’ene fører til at brukerne føler seg oversett, overkjørt, ikke sett eller hørt (ibid). Det siste er det motsatte av brukermedvirkning og det å ta brukerens perspektiv.

Ekeland (2007) sier at litteraturen viser til opplisting av mange gode kvaliteter hos hjelperen og relasjonen i godt hjelpearbeid. Han har gjennom en strukturmodell ønsket å sette disse kvalitetene i system slik at hjelperne vet *når* de skal legge vekt på *hva* og sett i forhold til *konteksten* som *relasjonen* med brukeren foregår i. Strukturmodellen er en metamodell fordi den er overordnet forskjellige terapeutiske perspektiv, teorier og metoder (ibid). Det vil føre for langt å beskrive hele strukturmodellen innenfor rammen av denne oppgaven. Bare elementer av strukturmodellen er brukt i denne oppgaven, selv om bruk av hele modellen kunne vært hensiktsmessig.

### 3.5.1 Maktperspektivet i relasjonen

Den tyske sosiologen Max Weber var opptatt av maktforholdet mellom individ og byråkrati. Han definerte makt som ”enhver sjanse til å få gjennomført sin vilje i en sosial relasjon, også ved motstand, uavhengig av hva denne sjansen er basert på” (Skau 2003, 44). Ekeland og Heggen (2007) viser til at den franske filosofen Michel Foucault mente at makt viste styrkeforholdet i en relasjon. Skau (2003) sier at makten ikke behøver å bli utøvd for å være makt, den ligger i hjelpeapparatets *mulighet* til å utøve den.

Hjelpeapparatets makt er økonomisk, juridisk, kulturelt og ideologisk fundert (ibid) og dette gjelder også i KVP. Vik (2007) oppsummerer i sin gjennomgang av maktbegrepet, at makt er negativt bare om den er ulikt fordelt og om den utøves illegitimt. Maktbegrepet er i det videre både negativt og positivt ladet alt etter som hvordan makten blir brukt.

Hjelperen i KVP har sitt mandat i Lov om sosiale tjenester i NAV, der hovedmålet er å medvirke til at brukeren blir selvhjulpent og ikke passiv mottaker av økonomisk sosialhjelp. Lov om sosiale tjenester i NAV § 20 gir NAV kontoret mulighet og rett til å stille vilkår om deltakelse i KVP til brukere som mottar økonomisk sosialhjelp. I AFI's underveisrapport (Schafft, Spjelkavik og Legard 2009) kommer det frem at flere deltakere opplever ikke at de har et reelt valg i forhold til om de vil delta i KVP eller ei, uten at dette betyr at de ikke har innflytelse på sitt program. AFI's brukerundersøkelsen (Reichborn – Kjennerud 2009) formidler at de fleste deltakerne opplevde det som et krav fra NAV at de skulle delta i KVP, men hun la til at få oppgav at de var med kun fordi de måtte.

Dersom en deltaker i KVP er svært uenig med NAV i forhold til mål og innhold i sitt KVP og ikke når frem med sine ønsker, kan man godt tenke seg at det ikke er lett å trekke seg ut av KVP. Alternativet kan være fortsatt passiv sosialhjelp, eller i verste fall redusert eller

ingen sosialhjelp jf vilkårparagrafen som det er vist til ovenfor. Hjelpeapparatets makt kan slik bli deltakerens avmakt. Denne ulikheten i makt er viktig å ta i betraktning når brukeren forventes å medvirke i sin egen rehabilitering.

Funn fra Eriksen (2007) sin studie viste at makt/avmakt aspektet var et tema for hennes informanter (som var langtids sosialhjelpsmottakere), de fortalte hvordan de på ulike måter forsøkte å mestre sin avmakt. Gjeitnes (2007) så først og fremst på tiltaksarbeidernes hjelpernes funksjon som "medvandrer". Lysø (2007) beskriver en medvandrende hjelper som en som går veien sammen med brukeren. Gjeitnes (2007) påpeker også hjelpernes funksjon som pådrivere i en hjelpeprosess der de beveger seg i et spenningsforhold mellom kontroll og hjelp. Hun sier at "sosialt arbeid er en av få profesjoner der sosialarbeideren skal utføre samfunnsmessig styring og kontroll, samtidig som de skal utøve medmenneskelig solidaritet" (ibid, 53). Dette er etter min mening også gjeldende for de som er definert som hjelpere i denne oppgaven.

Et av prinsippene i Lov om sosiale tjenester i NAV er hjelp til selvhjelp; å hjelpe brukeren til å hjelpe seg selv. Hjelpeapparatet sitter med kunnskap om hvordan en skal få til dette, og brukermedvirkning vil slik sett opptre i spenningsfeltet mellom det å vite mer enn brukeren og det at brukeren vet best. En fallgrube kan være å forvente at brukeren skal medvirke mer enn brukeren er i stand til. Dersom brukeren mislykkes er dette passiv maktutøvelse fra hjelpeapparatets side. Ekeland (2007) viser som nevnt til hjelperens *merkunnskap* som en nødvendighet i endringsarbeidet, og at hjelperen gjennom en god relasjon til brukeren kan utløse ressurser hos brukeren til å hjelpe seg selv. Ekeland og Heggen (2007) viser til kritisk faglitteratur som har påpekt, at politikken i for stor grad fokuserer på individuell mestring. Slik kan myndiggjøring i betydningen maktoverføring, gjennom brukernes medvirkning være mer symbolsk enn reell i praksis. Dette kan føre til offentlig ansvarsfraskrivelse og tilsløre samfunnsmessige grunner til at enkeltindivider får problemer (ibid).

Jensen (2009) fant også i sin undersøkelse at det er viktig å være bevisst på om medvirkningen "handler om å gi brukeren innflytelse eller å gi ansvar for sin egen situasjon, med en tilsvarende ansvarsfraskrivelse fra hjelpeapparatet" (ibid, 255). Ekeland og Heggen (2007) stiller spørsmål om hvordan man skal løse eventuell uenighet mellom hjelper og bruker, og hva med de vanskelige valgene en bruker innimellom må ta.

Utfordringen for hjelperen blir da å sikre en medvirkning, som innebærer at hjelperen deler sin merkunnskap på det aktuelle området, i kombinasjon med å la brukeren ta beslutningene på egne vegne og gå skrittene selv i eget tempo.

### 3.5.2 Dialogisk kommunikasjon i relasjonen

I sosialt arbeid er begrepet *samtalen som verktøy* et innarbeidet begrep, det innebærer at selve samtalen med bruker er et virkemiddel i den endringsprosessen hos bruker, som hjelperen forsøker å assistere. Ekeland (2007) sier

Det høyrer med til vår eldste visdom at menneskelig liding lar seg lindre og lækje gjennom ord symbol og meining sett i scene gjennom ein medlevande og medlidande hjelpar (ibid, 29).

Samtalen i hjelpearbeidet har hatt lav status i mange år spesielt i helsevesenet, men forskning har vist at kommunikasjon som er meningsfull og relasjonsorientert fremmer tilfriskning, mestring og myndiggjørende (ibid)

Å overføre informasjon som skaper mening er de mest grunnleggende funksjonene ved all kommunikasjon (Holte 2000). Videre sier han at det er betydelige variasjoner både i ferdigheter i å uttrykke seg og i ferdigheter til å oppfatte og forstå. Hjelperens kunnskap om grunnleggende verbal og nonverbal kommunikasjon i samtale med bruker forutsettes som kjent i denne oppgaven. Hjelperen har et overordnet ansvar for at samtalen blir god, meningsfull og virksom. Brukeren er likevel suveren i sin tolkning av budskapet både det verbale og nonverbale (Ekeland 2007).

Rommetveit (2008) sier at dialogisme er ”individet som medeigar i språket som ein kollektivt konstruert ressurs. Felles forfatterskap av språkleg formidla meining og fordeling av epimetisk ansvar” (ibid 2008, 90). Det handler om toveis kommunikasjon der begge er *subjekter* i samtalen og begge har et ansvar for å skape en felles mening av det som blir sagt. Dialogismen er opptatt av at det sagte kan ha flere betydninger og at det som blir sagt av den ene ikke uten videre betyr det samme for den andre. Partene er bærer av sin egen sosiale og kulturelle virkelighet (kontekst), og at partene i samtalen er begge kontekster for hverandre. (ibid). Funn fra Eriksen (2007) sin studie viste at hennes informanter verdsatte hjelpere som mestret å samtale i dialoger og som viste menneskelig forståelse i relasjonen med dem.

Om vi beveger oss tilbake til brukeren i KVP og hjelperen hans og ser deres relasjon og samtale i et dialogisk perspektiv, kan vi på bakgrunn av det som er sagt tidligere i oppgaven forutsette at partene har forskjellige livsverdener. Sjansen for å misforstå hverandre er overhengende om ikke partene fortløpende bruker tid på å finne en felles mening med samarbeidet og definere konteksten de skal medvirke sammen i. For å sikre dette må brukeren og hjelperen komme frem til en felles forståelse av hvordan de i praksis skal medvirke sammen for å nå målsettingen for deltakerens KVP. Jensen (2009) underbygger dette når hun viser til at hjelperne i hennes undersøkelse forutsatte dialog med brukerne over tid for å kunne få frem *brukernes stemme* og få til medvirkning.

### **3.6 Oppsummering**

Dette kapitlet har hatt en gjennomgang av utvalgt teori, kunnskap og empiri som skal bidra til å belyse problemstillingene. En sosial modell er valgt som oppgavens overordnede teoretiske perspektiv. Den sosiale modellen er bygd på humanitære og demokratisk idealer, som ser på mennesket som subjekt og som del av en større helhet. Videre er det tatt utgangspunkt i teorier og tilnærminger for praksis som blir brukt i sosialt arbeid. Sosialt arbeid og hjelperelasjonen er her definert som bestående av tre elementer; konteksten, hjelperen og brukeren. Det sosiale arbeidet foregår i interaksjonen og mellom disse tre elementene. Kapitlet har sett nærmere på hva som menes med kontekst i denne sammenheng, det har også sett på hjelperoller og mandatet til hjelper. Videre er det vist til kjennetegn ved hjelperen som kan fremme medvirkning og som kan utgjøre en forskjell i en myndiggjørende hjelperelasjon. Brukerbegreper er også gjennomgått og det samme gjelder hvem bruker i denne konkrete sammenheng kan være. Undersøkelser indikerer at brukerne i KVP er heterogene (forskjellige), samtidig som de alle har livsproblemer som har betydning for om de kommer seg ut i ordinært arbeid eller ikke.

Begrepet brukermedvirkning er drøftet og det forutsettes videre at brukermedvirkning også foregår mellom de samme tre elementene som i sosialt arbeid. Videre har vi kommet frem til at det er fornuftig å definere brukermedvirkning inn i den enkelte konkrete kontekst for at den skal være håndterbar for både bruker og hjelper. Det er også tatt utgangspunkt i et ressursorientert perspektiv og positiv psykologi, med tro på at brukeren selv har ressurser til å nå sine mål. Hjelperens rolle blir her å medvirke til at disse ressursene kommer frem, utvikles og tas i bruk. Oppgaven har i det videre valgt en hjelperrolle som *medvandrer* og der hjelperen har en *merkunnskap* i forhold til å assistere brukeren i KVP, dette i

kombinasjon med rollen som *pådriver* som også har makt. En slik hjelper er medansvarlig for brukerens endringsprosess i KVP og evner gjennom dialogisk relasjon til brukeren å veksle på sine roller i takt med brukerens behov. Gjennom dette er relasjonens betydning i brukermedvirkning, om enn i begrenset grad, fremhevet og belyst og det samme gjelder makt- og kommunikasjonsaspekter i denne relasjonen.

## 4.0 Metode

### 4.1 Forskningsdesign

Jeg har under planleggingen av denne undersøkelsen blant annet støttet meg til det Kvale beskriver som ”Intervjuundersøkelsens 7 stadier” (Kvale 1997, 47). Disse er kort oppsummert; tematisering, planlegging, intervjuing, transkribering, analysing, verifisering, og rapportering (ibid). Kvale et al. (2009, 146) sier ”Innenfor samfunnsvitenskapene diskuteres troverdigheten, styrken og overførbarheten i sammenheng med begrepene reliabilitet, validitet og generaliserbarhet”. Dette er temaer og spørsmål jeg har forholdt meg til i alle de syv stadiene jeg har vist til ovenfor. Disse temaene blir berørt underveis i oppgaven der dette er naturlig og nødvendig. Det som gjenstår hva angår begrensninger med undersøkelsen og metodekritikk vil bli behandlet til slutt i kapittel 6.

Denne undersøkelsen er deskriptiv, det vil si at jeg prøver ”å studere tingenes tilstand slik de er” (Kleven 2002, 265). Fordi ønsket er å få tak i hva brukerne av KVP opplever når de medvirker i sine KVP, vil målet for studien være å beskrive fenomenet brukermedvirkning og utvikle begrepet, heller enn å utvikle nye begreper og teorier (Malterud 2003).

Spørsmålet om validitet er aktuelt i hele prosessen av en studie (Kvale et al. 2009). Malterud (2003, 178) sier at det ”å validere er å stille spørsmål om kunnskapens gyldighet – hva er dette gyldig om, og under hvilke betingelser”. Lund (2002) beskriver fire former for validitet i *kvantitativ* forskning; statistisk-, indre-, begreps- og ytre validitet. Disse er aktuelle å ta i betraktning og reflektere rundt også i *kvalitativ* forskning. Det fører for langt å gå i dybden av disse innenfor rammen av denne oppgaven. Behovet for begrepsvalidering av fenomenet brukermedvirkning er som tidligere nevnt i punkt 2.2.3 sentralt, i forhold til oppgavens primære problemstilling. Der målet er å bidra til å gi begrepet og fenomenet brukermedvirkning i KVP et innhold, sett fra et brukerperspektiv.

Det er sagt at oppgaven kan være et første trinn i prosessen mot begrepsvalidering, og et bidrag for å styrke denne. Dette er bare et første trinn fordi ”ideelt sett krever begrepsvalidering et mønster av konsistente funn over et antall ulike studier” (Haldorsen og Iversen 1982, 12). KVP er nytt og det har ikke fremkommet tidligere forskning på denne konkrete problemstillingen, slik det er redegjort for i kapitel 2.

Videre antok at jeg gjennom å belyse problemstilling 1, naturlig fikk innblikk i opplevelser og elementer som kan belyse oppgavens sekundære problemstilling; Hva fremmer og hemmer god medvirkning i KVP? Dette er det Lund beskriver som indre validitet og som søker en kausal forståelse gjennom å belyse årsak – virkning. Jeg kan på forhånd si at den indre validiteten i denne undersøkelsen er svak fordi dette ikke er hovedfokuset og antall respondenter er få, mer om dette i kapitel 6. Oppgaven tar ikke på noen måte mål av seg å sikre ytre validitet fordi, informasjon fra så få informanter ikke kan generaliseres over til å gjelde flere enn for de informantene som er spurt.

På denne bakgrunn og fordi jeg vil undersøke gjennom informantenes delte opplevelser er kvalitativ metode vurdert som mest hensiktsmessig. Creswell (2007) sier at en kvalitativ undersøkelse består av metoder som gjør verden synlig og at målet er å fange opp virkeligheten ved hjelp av feltnotater, intervju, samtale, fotografier og lydopptakt etc. Kvalitative undersøkelser er forklarende og fortolkende gjennom en naturlig tilnærming til det som skal undersøkes. Med dette menes at kvalitative undersøkelser studerer fenomener i sitt naturlige miljø, med det formål å tolke fenomener slik det oppleves av mennesker (ibid).

## **4.2 Utvalg**

Utvalget for undersøkelsen er åtte aktive deltakere i KVP i alderen 19 – 54 år. De har deltatt i programmet i minimum tre mnd slik at de har opparbeidet seg noe erfaring. For å få litt bredde på undersøkelsen er både kvinner og menn representert, tre av disse har innvandrerbakgrunn. Det ble vurdert som hensiktsmessig at utvalget består av deltakere med både kort og lang erfaring med hjelpeapparatet forut for KVP. Oppgaven tar ikke mål av seg å sammenligne grupper, men å ivareta mangfoldet i gruppen ved å forsøke å gå litt i dybden av deres opplevelser med brukermedvirkning. I utgangspunktet ble fire – seks informanter vurdert som tilstrekkelig. Dette ble utvidet til åtte informanter, med mulighet til å intervju ytterligere to om det skulle vise seg at åtte ikke var nok. Målgruppen for

KVP er etter loven, på den ene siden relativ avgrenset og definert, men samtidig kan utfordringene og ressursene være relativ sammensatt og forskjellig. For å øke graden av anonymitet for informantene, ble de rekruttert fra to forskjellige NAV kontor.

Det ble vurdert som hensiktsmessig å legge undersøkelsen til NAV kontor som har relativt mange deltakere og som har kommet godt i gang med Kvalifiseringsprogrammet. Etter en forespørsel til fylkesprosjektet for KVP i Sør-Trøndelag ble det gitt tillatelse til å ta kontakt med to NAV kontor for å rekruttere informanter. Det ble formidlet ønske om at NAV kontorene skulle videreformidle informasjon om denne studien til alle kontorets KVP deltakere. Videre at de som var interessert ga meg sitt telefonnummer eller annen kontaktinformasjon slik at jeg kunne ta nærmere kontakt med de for gjensidig informasjonsutveksling. Og at jeg på bakgrunn av samtalen med dem skulle velge ut informantene selv i forhold til de kriterier som det er vist til ovenfor. Denne fremgangsmåten viste seg å være for tidkrevende for NAV kontorene. De plukket ut informantene selv, etter kriteriene i informasjonsskrivet (vedlegg). Jeg vurderte om jeg skulle fastholde min foreslåtte prosedyre for utvelgelse eller om den alternative fremgangsmåten var god nok. Bekymringen besto i om NAV kontorene kunne styre resultatene gjennom for eksempel å velge ut bare positive informanter. Det som talte for å godta fremgangsmåten, var at denne undersøkelsen er frivillig både for brukere og NAV kontor og at den ikke skal måle grad av brukermedvirkning. Fokuset er å undersøke disse brukernes opplevelse med brukermedvirkning i KVP, indirekte hva som kan fremme og hemme denne. I samråd med de potensielle informantene gav NAV kontorene meg den kontaktinformasjonen jeg trengte slik at jeg fikk ringt alle på forhånd for en prat, og slik at jeg fikk vurdert om informantene som gruppe var bredt nok representert. Etter å ha snakket med alle vurderte jeg det slik at utvalget var tilstrekkelig representert og at fremgangsmåten var god nok når jeg her er åpen på den. I intervjuene delte informantene både negative og positive opplevelser og erfaringer, og dette betrygger meg i at fremgangsmåten i utvelgelsen var god nok.

I informasjonsskrivet ble informantene opplyst om at de selv kunne bestemme hvor intervjuet skulle foregå, dette gjentok jeg i telefonsamtalen med hver og en. Fire informanter foretrakk at intervjuet foregikk ved sitt lokale NAV kontor i et samtalerom der vi satt alene, de andre fire foretrakk et kommunalt lokale utenfor NAV kontoret, som de



hadde hatt en viss tilhørighet til. Alle informantene opplevdes som positive til å delta i undersøkelsen og møtte som avtalt.

### **4.3 Metode for datainnsamling**

Med bakgrunn i oppgavens problemstillinger ble dybdeintervju som metode for datainnsamling valgt. Dybdeintervju "blir definert som et intervju som har som mål å innhente beskrivelser av den intervjuedes livsverden, med henblikk på fortolkning av de beskrevne fenomenene" (Kvale 1997, 21). Kvale sier at denne intervjuformens styrke er å fange opp respondentens oppfatning og opplevelse av et fenomen. Videre at det er egnet til å fange opp mangfoldet av sosial kunnskap, meninger og virkelighet i samfunnsvitenskapelig forskning. Det er den menneskelige interaksjonen i intervjuet som produserer vitenskapelig kunnskap (ibid).

Det ble utarbeidet en temaguide (vedlagt) som støtte under intervjuene. For å sikre meg at denne var så valid som mulig, måtte jeg være kritisk til om mine tema og spørsmål avdekte det jeg vil vite noe om (ibid). I arbeidet med å forberede denne var planen å konsultere brukerorganisasjonen FattigNorge. De sa seg positiv til dette, vi gjorde flere forsøk på å finne tid til et felles møte uten å lykkes. Av tidsmessige hensyn i forhold til prosjektets framdrift måtte jeg gi avkall på denne muligheten til å få innspill på temaguiden. Denne ble derfor utarbeidet ut i fra den kjennskapen jeg hadde med KVP i mitt daglige arbeid i KVP prosjektet.

Temaguiden ble brukt i alle intervjuene, men temaene ble ikke belyst i samme rekkefølge eller omfang. Et av unntakene var at jeg innledet med å lese høyt følgende dikt til alle:

Jeg ønsker å forstå verden fra ditt ståsted. Jeg vil vite det du vet, på din måte. Jeg ønsker å forstå betydningen av dine opplevelser, være i ditt sted, føle det du føler og forklare ting slik du forklarer dem. Vil du være læreren min og hjelpe meg med det? (Spradley 1979, 34).

Dette diktet ble lest med det formål å tydeliggjøre at informanten gjennom sine opplever, satt på kunnskap som jeg ikke hadde. Videre for å redusere makten i det asymmetriske forholdet som oppstår i forholdet mellom intervjuer og informant (Kvale et al. 2009). Jeg ville at de skulle slappe av i intervjusituasjonen og oppleve seg som kompetente bidragsytere til å belyse problemstillingene.

Videre spurte jeg alle i begynnelsen av intervjuet om hvilken kjennskap de hadde til begrepet brukermedvirkning, for deretter å dele med dem hva jeg la i begrepet/fenomenet. Jeg informerte også kort at brukermedvirkning i KVP er lovhjemlet, og at begrepet for de fleste kan oppleves som litt diffust. Jeg delte også i overskriftsform hvilke tema ønsket å få belyst, men sa at jeg var åpen for at de kom med andre relevante tema som jeg ikke hadde tenkt på. Dette i et forsøk på å legge et felles grunnlag, for det intervjuet skulle handle om.

Under intervjuene la jeg vekt på å skape trygghet, og forsøkte å lytte mye mer enn jeg spurte. Slik prøvde jeg å vise informanten respekt og slik at vi sammen klarte å få frem det som kan være av betydning for undersøkelsen. For å motvirke at jeg ikke preget informantens svar i for stor grad forsøkte jeg å la informantene snakke fritt innefor problemstillingen og de temaene jeg hadde skissert. Jeg forsøkte å fange opp informasjonen gjennom å stille utdypende spørsmål når de nærmet seg de temaene jeg ønsket de skulle belyse. Denne fremgangsmåten gjorde selvsagt analysearbeidet mer krevende enn om jeg hadde hatt mer struktur. Håpet er at det styrker validiteten i undersøkelsen gjennom at min hovedoppgave i intervjuet var å holde fokus på rammene for problemstillingene i kombinasjon med deres frihet til å dele sine opplevelser som de mente hadde betydning for brukermedvirkning i KVP.

Notater underveis og digital diktafon ble brukt som hjelpemiddel for å kunne ta vare på den informasjonen jeg fikk. I ettertid viser lydopptaket at vi lo mye selv om temaet vårt var alvorlig og viktig. Dette gjør meg tryggere på at vi sammen klarte å skape en god og trygg nok atmosfære i intervjusituasjonen.

#### ***4.4 Transkripsjon, metode for analyse og resultatpresentasjon***

Datamaterialet består av alle intervjuene i sin helhet, dette tilsvarte til sammen ca åtte timer lydopptak. Dette i tillegg til notater jeg gjorde meg under og rett etter hvert enkelt intervju. Til sammen førte dette til ca 150 sider transkribert tekst. Kvale et al. (2009) problematiserer prosessen fra muntlig tale; intervjuet og over til skriftspråk; transkribert tekst. En transkripsjon gir rom for ulike tolkninger av hva som egentlig ble sagt og ment, selv om det kan være helt utilsiktet (ibid). Hvordan man vektlegger nonverbal kommunikasjon i transkripsjonen gjør dette tolkningsrommet større. Denne prosessen stiller derfor krav til reliabilitet; om teksten er pålitelig og om den er valid; gyldig i forhold til det som ble sagt og ment. Transkripsjonen kan betraktes som en skriftlig konstruksjon

av det som ble sagt, det å gjengi denne objektivt er umulig (ibid). Forfatterne sier at det er mer konstruktivt å stille spørsmål om ”hva som er en nyttig transkripsjon for min forskning?” (ibid, 194). Jeg finner det derfor nødvendig å dele hvordan jeg gikk frem også i denne prosessen.

Jeg gjorde alle intervjuene i løpet av tre sammenhengende dager. Videre valgte jeg å transkribere intervjuene selv. Dette ble gjort rett etter at alle intervjuene var gjennomført, for å sikre meg nærhet til den informasjonen jeg hadde fått. Underveis i transkripsjonen noterte jeg meg stikkord og laget en kort oppsummering etter hvert intervju for å danne meg et helhetsinntrykk og hva som særpreget intervjuet. Intervjuene er transkribert ordrett, men på bokmål, dette er sammenholdt med notater jeg gjorde meg underveis i intervjuene. De gangene jeg ikke fikk med meg alt som ble sagt, gikk jeg tilbake i opptaket og hørte på nytt. Latter, tenkepauser og nonverbal kommunikasjon ble skrevet inn i et begrenset omfang der jeg har vurdert det som betydningsfullt for forståelsen av innholdet i det som ble sagt. Transkripsjonen er anonymisert og jeg brukte i gjennomsnitt 10 timer på å transkribere hvert intervju. Dette arbeidet var krevende for nakke og skuldre og strakte seg derfor over noen uker. Jeg hadde et ønske om å få gjort dette så fort som mulig som for å forsterke i varetakelsen av de forhold som Kvale påpeker.

Analysen strakte seg over ca ni måneder og startet umiddelbart etter hvert intervju (før transkripsjonen), når jeg oppsummerte for meg selv. Analysen er både teoristyrkt og datastyrkt, den er teoristyrkt i den forstand at jeg hadde med meg min forforståelse og teori i forberedelsen av intervjuet. Dette ble etter hvert i supplert med ny teori for å belyse funn som jeg ikke kunne forutse på forhånd. Videre er den også datastyrkt ved at datamaterialet er innhentet gjennom et nærmest ustrukturert dybdeintervju. I analysen bestrebet jeg å få tak i hva informantene sa uten å koble til teorien for raskt, jeg ville så gjerne få tak i informasjon jeg ikke hadde fra før.

Et godt valg av analyse forutsetter en klar problemstilling, relevant valg av metode for innhenting av data og en klar formening om hva resultatet av undersøkelsen skal brukes til (Kvale 1997). Den kvalitative forskningens styrke er blant annet å være fleksibel og gi rom for endringer underveis. Kvale sier at ”den hyppigste formen for intervjuanalyse er antakeligvis en ad hoc bruk av ulike tilnæringsmåter og teknikker for meningsgenerering” (ibid, 135), noe som viste seg å stemme også for meg.

Å analysere kvalitative data består i stille de relevante spørsmålene til rådataene slik at de besvarer de spørsmålene problemstillingen reiser. Svarene skal systematiseres, tolkes og videreformidles slik at leseren kan følge hele prosessen (Malterud 2003). Videre sier Malterud at kvalitative metoder bygger på teorier om menneskelig erfaring (fenomenologi) og fortolkning (hermenautikk). Undersøkelsen skulle belyse hvordan brukerne opplever medvirkning og eventuelt hva som fremmer denne. Jeg hadde med meg min egen forståelse av brukermedvirkning inn i intervjuet og i analysen av det. Det førte til at jeg måtte ta med meg begge perspektivene inn i analysen og klare å skille mellom hva som var mitt og hva som var informantens.

Det er relativt vanlig at analyser av kvalitative undersøkelser bygger på prinsippet om dekontekstualisering, som vil si å ta ut deler av rådataene og se disse i sammenheng med hverandre (ibid). Neste skritt blir å rekontekstualisere som betyr å sikre at den dekontekstualiserte teksten fortsatt ivaretar sammenhengen den ble hentet ut ifra. Analysen skal ivareta både fleksibilitet og rigiditet på samme tid (ibid).

Jeg har i hovedsak brukt Malterud (2003) sin analysemodell, den egner seg både til å finne fellestrekk og forskjeller i kvalitative data. Den er supplert med Kvaales beskrivelser av meningsfortetting, men jeg har også gjort egne tilpasninger. Malteruds modell tar utgangspunkt i systematisk tekstkondensering og er inspirert av Giorgis fenomenologiske analyse. "Giorgi sier at formålet med den fenomenologiske analysen er å utvikle kunnskap om informantens erfaringer og livsverden innen et bestemt felt" (ibid, 99). Den er godt egnet til tversgående analyser av fenomener som beskrives av flere informanter, for å utvikle nye beskrivelser og begreper (ibid). Dette samsvarer med formålet for denne undersøkelsen, avgrenset til utvikling av nye beskrivelser av fenomenet brukermedvirkning. Denne analysemetoden var et godt hjelpemiddel for en nybegynner til å lage den strukturen som trengtes for at denne undersøkelsen kan tilfredsstillе vitenskapelige krav. Malterud sier at hovedstrukturen for systematisk tekstkondensering sammenfaller med Giorgis analyse og består av fire trinn. Kort beskrevet: Trinn 1 er å innta fugleperspektivet for å få et helhetsbilde, her gjelder det å danne seg et intuitivt førsteinntrykk på temaer som ble belyst i intervjuene. Trinn 2 er å identifisere meningsbærende enheter i teksten og merke og sortere disse inn i det Malterud kaller koder. De meningsbærende enhetene skal sees i sammenheng med temaene i trinn 1. Trinn 3 er å trekke ut innholdet i de enkelte meningsbærende enhetene fra teksten og sortere

disse kodene inn i forhold til temaene. Trinn 4 er å sammenfatte betydningen av det man har funnet.

Denne hovedstrukturen ble fulgt og det ble utarbeidet matriser som hjelpemiddel i analysen, disse ble endret underveis (vedlegg). Som første trinn i analysen fugleperspektivet, laget jeg en *usystematisk* matrise (word dokument) over temaer og hovedutsagn fra informantene som jeg mente var relevante. Etter å ha fundert en stund over hva jeg hadde fått av informantene og på bakgrunn av temaene i denne første matrisen, laget jeg en ny *systematisk* matrise som grunnlag for neste analysetrinn. Deretter gikk jeg gjennom alle intervjuene (transkripsjonene) linje for linje og fant meningsbærende enheter i teksten. Disse ble kodet i farger i forhold til tema, lengre sitater ble merket med sidetall og overført til matrisen. Hver informant fikk sin egen kolonne. Denne matrisen hadde mange temaer fordi jeg mente at jeg hadde funnet mye relevant informasjon, men informasjonen måtte sorteres på nytt og strengt i forhold til oppgavens problemstilling. Noen temaer ble slått sammen og andre utelatt, i følge Malterud er dette en normal prosess i analysefasen. Som et eksempel hadde jeg i en uklar fase, erfaringer som eget tema, jeg hadde glemt at hele undersøkelsen handlet om erfaringer synonymt med opplevelser. Jeg slo også sammen opplevelser før og under KVP fordi jeg ikke skulle måle forskjellene, det var opplevelser og aspekter i brukermedvirkning og som har *betydning i KVP* jeg skulle undersøke.

Før analysen beskrives videre er det nødvendig å definere meningsfortetting. Kvale (1997) beskriver meningsfortetting som ”en forkortelse av intervjupersonens uttalelser til kortere setninger, hvor den umiddelbare mening i det som blir sagt gjerne gjengis med få ord”. Videre at analysen kan være en fortetting eller en rekonstruksjon av de mange små fortellingene de ulike intervjupersonene har bidratt med (ibid, 131). Analysen fikk videre en delvis en narrativ struktur som vil si ”en tidsmessig og sosial organisering av teksten, med henblikk på å få frem meningen med den” (ibid, 125).

I neste steg av analysen benyttet jeg meg av meningsfortetting når jeg skulle sammenfatte temaene fra det enkelte intervju, det ble derfor opprettet en ekstra kolonne til dette, for hver informant i det nye skjemaet. Meningsfortetting ble også brukt på tvers for å sammenfatte det flere informanter hadde sagt om et eller flere tema. Denne måten å analysere på var til hjelp når jeg skulle danne meg et tydeligere mønster av hva

informantene formidlet hver for seg og samlet. De anonymiserte analyseskjemaene ble skrevet ut på papir slik at det ble lettere å få oversikt og for å sikre at jeg hadde fått med det vesentlige. Jeg var på jakt etter både forskjellighet og likhet i det som var delt av informantene. Funnene ble også sett i forhold til helheten i det enkelte intervju slik at jeg ivaretok denne og fant igjen min stemme og bidrag til det som kom frem (Malterud 2003).

I resultatpresentasjonen formidles funnene fra undersøkelsen både enkeltvis og samlet fra flere informanter, enkelte sitat illustrerer disse funnene. Resultater formidles også gjennom lengre sitater som beskriver et tema eller opplevelse bedre, enn om jeg hadde gjenfortalt det med mine ord. Alle sitatene vises i hermetegn eller innrykk som ellers i oppgaven. Videre er alt som står i *kursiv* i teksten funn fra undersøkelsen, dette er gjort for å tydeliggjøre de forskjellige funnene. I all hovedsak har jeg beholdt den muntlige formen fra transkripsjonen, noen setninger er gjort om til skriftspråk for at det skal bli lettere å lese (Kvale et al. 2009). Mitt håp er at jeg har klart å tydeliggjøre informantenes stemme til forskjell fra min. I tråd med Lund (2002) tenker jeg at disse funnene gir et visst grunnlag for å kunne trekke slutninger om hva brukermedvirkning i KVP handler om jf problemstilling 1 (begrepsvalidering) og i noen grad at funnene i forhold til problemstilling 2 (indre validitet) kan bidra til å danne hypoteser om sammenhenger, mer om undersøkelsens begrensninger i kapittel 6. Jeg har i hovedsak støttet meg til Kvale et al (2009) under resultatpresentasjonen og rapportskrivningen.

#### **4.5 Nødvendige tillatelser**

Undersøkelsen er godkjent av Norsk Samfunnsvitenskaplig Datatjeneste (NSD) og utarbeidet i forhold til deres krav. Søknad til Regional Etisk Komité (REK) ble sendt til vurdering men de ga tilbakemelding på at denne undersøkelsen faller utenfor det de har som mandat å mene noe om. Alle informantene mottok informasjonsskriv som var godkjent av NSD, med tilhørende skriftlig samtykke som samtlige skrev under på. Disse er oppbevart i låst skap adskilt fra datamaterialet og skal etter avtale med NSD destrueres i juni 2010. For mer detaljert informasjon om dette vises det til brev fra NSD og REK som også er vedlagt oppgaven.

#### **4.6 Forforståelse og forskningstiske overveielser**

En del av kunnskapsgrunnlaget for KVP er som tidligere nevnt basert på sosialt arbeids teori. Jeg har sosialfaglig utdanning og har jobbet med sosialfaglige briller i 15 år, hvor av

12 år direkte i endringsarbeid med brukere som har lignende utfordringer som brukergruppen i KVP. Videre har jeg i kapittel 3 redegjort for valg av teori i denne oppgaven. Håpet er at jeg på bakgrunn av dette og gjennom fremstillingen av denne oppgaven har delt grunnlaget for min forforståelse i tilstrekkelig grad. Analysefasen tok som nevnt lang tid, en av de store utfordringene var å få min egen forforståelse litt på avstand slik at jeg var i stand til å ta innover meg de nye perspektivene jeg fikk fra informantene gjennom intervjuene.

Som nevnt er jeg ansatt hos Fylkesmannen i Møre og Romsdal, og jobber med å implementere KVP i alle fylkets NAV kontor. Det kan derfor stilles spørsmål om jeg med bakgrunn i denne rollen kan ha behov for å fremstille denne undersøkelsen i en retning som fremmer KVP. Det kan bekreftes at jeg er opptatt av at vi skal få til gode KVP for de brukerne som ønsker å delta. Fordi jeg er åpen på dette dilemmaet og min undersøkelse ikke opptatt av å måle resultater, men undersøker *opplevelser* med brukermedvirkning i KVP, så oppfatter jeg meg selv som tilstrekkelig objektiv. Diskusjonen rundt objektivitet er mange innenfor kvantitativ og kvalitativ forskning. Det fører for langt innenfor rammen av denne oppgaven å redegjøre for disse. Jeg begrenser det med å si at jeg, *ikke* har brukt begrepet i betydningen sann kunnskap. Jeg bruker begrepet i betydningen av at, objektivitet i en kvalitativ studie innebærer å være så åpen som mulig på hvordan jeg tenker og har gått frem i arbeidet med undersøkelsen (Malterud 2003). Forskning på egen praksis og fagfelt krever en bevissthet på egen rolle til fagfeltet og nærhet/avstand til det og de man skal forske på (ibid). Dette krever åpenhet om at det er det man gjør og hvilke fordeler og ulemper dette gir. Styrken i min kjennskap til KVP og intensjonen med dette, er at jeg kanskje klarer å stille gode, men likevel åpne spørsmål til informantene og sette resultatene inn i relevante sammenhenger.

Flere av mine kolleger hos Fylkesmannen jobber med klagesaker fra brukerne i KVP og fra 01.01.10 også med tilsyn av NAV kontorene sitt arbeid med KVP. På denne bakgrunn så vurderte jeg det som ikke riktig å gjøre undersøkelsen i Møre og Romsdal, først og fremst for å unngå å komme i en eventuell habilitetskonflikt. Videre oppleves det som konfliktfylt for meg å intervju brukere i KVP, ved de samme NAV kontorene som jeg arbeider med i forhold til implementering av KVP. Selv om undersøkelsen ikke måler godt eller dårlig arbeid i brukermedvirkning, tok jeg ikke ta sjansen på at NAV -kontorenes eventuelle usikkerhet rundt mine roller både som rådgiver hos fylkesmannen og

masterstudent skulle påvirke undersøkelsen. Undersøkelsen ble derfor som sagt, lagt til to ulike kommuner i Sør Trøndelag som jeg ikke har noe forhold til i mitt daglige arbeid.

I begynnelsen av arbeidet med prosjektplanen for denne undersøkelsen vurderte jeg å benytte metoden fokusgruppeintervju. Plummer-D'Amato (2008) sier at fokusgruppeintervju kan være nyttig for å få tak i hvordan mennesker tenker om et fenomen.

Gruppeprosessen kan være til hjelp for å få deltakerne til å utrykke hva de mener og kanskje også redefinere det underveis ved at de får nye assosiasjoner til fenomenet ved å høre hvordan andre tenker om det samme fenomenet. Malterud (2003) støtter at fokusgruppeintervjuer egner seg til å få tak i mangfoldet av erfaringer og opplevelser på en effektiv måte. Hun peker imidlertid på at gruppedynamikken kan stenge for å få tak i avvikende meninger eller hindre at følsomme og intime betroelser av verdi for undersøkelsen kommer frem. Gruppen som skulle intervjues ble av meg vurdert som sårbare, og av den grunn ville jeg være redd for å stille spørsmål som kunne stille deltakerne i forlegenhet og tilegg hindre at verdifulle opplevelser ble delt. Metoden fokusgruppeintervju kunne i dette tilfelle være uetisk og paradoksalt nok sette begrensninger for hva jeg ville synes var riktig å stille spørsmål om. Valget falt da heller på dybdeintervju med hver enkelt informant selv om dette ville kreve mer tid.

Deltakerne i KVP vurderes som sårbare og deler av den informasjonen de har gitt er både sensitiv og taushetsbelagt. Det var derfor viktig for meg at de forsto at deres deltakelse var frivillig. Av samme grunn er det viktig for meg å ivareta deres anonymitet i resultatpresentasjonen, alle informanter og hjelpere er derfor beskrevet som *han*.

## **5.0 Resultater og foreløpig diskusjon**

Resultatpresentasjonen er som analysen delt i tre hovedtemaer; 5.1 Kjennskap til brukermedvirkning, 5.2 Om brukernes sårbarhet og styrke og 5.3 Relasjonens betydning for medvirkning. Disse inneholder igjen åtte undertema med forskjellige aspekter som kan ha betydning for vår forståelse av fenomenet brukermedvirkning i KVP. Intervjuene berørte flere tema/undertema/aspekter på en gang, gjerne i samme setning eller fortelling. I analysen løste jeg dette med at samme setning/fortelling belyste flere undertemaer. Dette gjør resultatpresentasjon krevende, det er fare for at inndelingene kan bli litt kunstige eller ufullstendige. For å motvirke dette blir resultatene foreløpig diskutert opp mot teori i slutten av hvert hovedtema, og ender opp i en oppsummerende diskusjon i kapittel 6. Dette



for å samle og løfte resultatene ytterligere opp mot bakgrunn, kunnskap, teori og problemstillinger. For mer informasjon om resultatpresentasjonen vises det til pkt 4.4.

## **5.1 Kjennskap til brukermedvirkning**

### **5.1.1 Sammendrag**

Selve begrepet brukermedvirkning var relativt ukjent for de fleste av informantene, ingen gav uttrykk for at dette var et ord eller begrep de brukte. De fleste informantene hadde likevel mange treffende forslag på hva brukermedvirkning kunne bety. Alle med unntak av en informant, så ut til å vite at de kunne medvirke i sitt KVP.

### **5.1.2 Kjennskap til brukermedvirkning**

Det første spørsmålet som ble stilt i alle intervjuene var hvilken kjennskap eller oppfatning informantene hadde av begrepet brukermedvirkning. Jeg innledet med å si at begrepet er mye brukt i hjelpeapparatet og at mitt inntrykk er at begrepet kan oppfattes på mange forskjellige måter, alt etter sammenhengen (konteksten). Formålet med å stille spørsmålet var finne ut om de hadde hørt begrepet før og hva de sånn umiddelbart la i begrepet før de ble for mye påvirket av mine spørsmål.

Hvilken kjennskap har du til begrepet brukermedvirkning? Alle informantene måtte tenke seg om en stund før de svarte og de fleste svarene kom i form av prøvende resonnering. Selv de som umiddelbart svarte at *selve ordet brukermedvirkning var ukjent*, hadde etter hvert tanker om hva det kunne bety. Svarene varierte; en fortalte at å medvirke kunne bety at man *indirekte eller direkte deltar i noe*, og at man *gjorde sitt beste for å få tak i noe som tilhørte seg, helt eller delvis*. En annen svarte at han ikke skjønte ordet, men trodde at det kunne *ha noe med effektivitet og motivasjon* å gjøre. En annen informant sa det slik:

Det er ett litt diffust ord på en måte og når man skal begynne å tenke ordentlig på det, så blir det sånn at brukermedvirkning er at (tenkepause) ... Brukermedvirkning er kanskje å være i dialog med sine overordnede, at man er med og påvirker sin egen skjebne for å si det sånn.

To andre informanter beskrev det henholdsvis, *å være der og gjøre det man blir satt til* av NAV og at man *medvirker til noe stort*. En av informantene som hadde vært i kontakt med hjelpeapparatet i 20 år sa ”Jeg har egentlig hørt om det, men ikke bitt meg merke idet, det vil si at vi som brukere skal være med å påvirke dagen vår selv”

Neste steg i intervjuet var at jeg fortalte samtlige at brukervedvirkning er lovhjemlet i sosialtjenesteloven og NAV loven. Videre at det i denne sammenhengen betyr at deltakere i KVP skal samarbeide med NAV kontoret om hvordan den enkeltes KVP skal utformes og det skal legges stor vekt på hva deltakeren mener. Opplevelser knyttet til selve begrepet kom ikke klart frem i begynnelsen av intervjuet. Først etter at informantene var godt i gang med å dele sine erfaringer og opplevelser i KVP, kom det frem at *flere hadde fått vite at det var forventet at de skulle medvirke*. ”Ja, jeg hadde inntrykk av at deltakeren var med å forme hvordan løpet skulle kjøres og at vi på kurset skulle finne ut hvilken jobb vi skulle ha.”

En fortalte at han *ikke hadde fått konkret informasjon om at han hadde rett til å medvirke*, og trodde at det hang sammen med at KVP var nytt når han startet. Intervjuene viste at informantene i all hovedsak visste at de skulle medvirke med NAV i forhold til den enkeltes mål med programmet, innholdet i det og gjennomføringen av det. En gikk videre og nyanserte sitt svar med å si at retten til medvirkning ikke nødvendigvis betød at han fikk viljen sin. Flere ga i løpet av intervjuene uttrykk for at det å skulle medvirke i KVP var viktig for de og at det var en selvfølge.

### **5.1.3 Foreløpig diskusjon**

Selve begrepet brukervedvirkning var ukjent for informantene. Som vist greide likevel alle å resonnerer seg frem til hva begrepet kunne bety. Vi har i teorigjennomgangen sett at begrepet er mye brukt i politikk, forvaltning, litteratur og av hjelpeapparatet. Videre at innholdet i begrepet varierer og særlig i forhold til hvilke sammenhenger det blir brukt i (Hummerfelt 2005). Denne undersøkelsen har ingen funn som viser at selve *begrepet* brukervedvirkning var brukt eller problematisert i samarbeidet mellom informantene og deres hjelpere, det ble heller ikke spurt direkte om dette. Likevel ga de fleste informantene i løpet av intervjuet, uttrykk for at de visste at de skulle medvirke i sitt KVP.

Uten å ta stilling til om brukerne og hjelperne i denne undersøkelsen kommuniserte om brukervedvirkning eller ikke, ser vi her behov for kommunikasjon og dialog rundt dette. Kjellevold (2005) sier at hjelpeapparatet har et ansvar for å informere sine brukere om tjenester og rettigheter. Brukervedvirkning er en rettighet som brukerne i KVP må få vite om dersom de skal medvirke. Holte (2001) er opptatt av god og informativ

kommunikasjon, og han minner hjelperne på at det ikke nødvendigvis er slik at alle brukerne er like godt drillet på å formidle og forstå. Rommetveit (2008) minner oss på at det sagte kan ha flere betydninger alt etter hvilken kontekst man står i eller hvilken virkelighetsforståelse man har. Hva betyr brukermedvirkning for hjelperen og hva betyr det for deltakeren? Dersom vi tar på alvor at brukermedvirkning er en rettighet og et virkemiddel for medinnflytelse, forutsetter det at hjelper og deltaker komme frem til et felles innhold i begrepet. Videre hva medvirkning betyr i deres sammenheng og hvordan de helt konkret skal medvirke i praksis.

## **5.2 Om brukerens sårbarhet og styrke**

### **5.2.1 Sammendrag**

Intervjuene inneholdt en del informasjon/kjennetegn ved informantene og aspekter som etter min mening har betydning for deres medvirkning. Dette er sortert i to undertema; 5.2.2 Brukernes sårbarhet og utfordringer og 5.2.3 Brukernes styrker, ressurser og innstilling. Informantene beskrev hvordan gamle negative erfaringer kunne føre til mistillit i voksen alder og at det å innse at man trenger hjelp og i tillegg be om det, kan være vanskelig. Redsel og utrygghet for nye situasjoner og overganger i KVP var tema hos flere. Felles for alle var at de hadde negative erfaringer fra arbeidsmarkedet som dermed representerte en stor utfordring i KVP.

Informantene viste på forskjellig vis styrker og ressurser som igjen kan virke gunstig inn på deres evne til å medvirke i KVP. De hadde alle satt egne mål i KVP, delmål var også tema. Selv om de fleste ga utrykk for at de aller helst ville ha greid seg uten hjelp fra det offentlige hadde de evne til å be om hjelp. Jeg fikk beskrivelser som viste at de var mottakelig for råd fra hjelpeapparatet, men de hadde også evne til å stå på sitt i en sak eller til å holde ut selv om man var uenig med hjelperen. På tross av sårbarhet og utfordringer viste informantene at de hadde positiv innstilling til livet og til sin endringsprosess.

### **5.2.2 Brukerens sårbarhet og utfordringer i endringsprosessen**

Vi skal først se på sårbarhet/utfordringer i endringsprosessen i KVP og som i forskjellig grad kan påvirke brukernes evne og mulighet til å medvirke med sin hjelper. Det å være i en slik situasjon at man ikke klarte seg selv og måtte be om hjelp fra det offentlige hjelpeapparat kunne frembringe *mindreverdighetsfølelse* og vekke til live *gamle negative*

*erfaringer.* En av informantene fortalte at han alltid hadde vært utenfor systemet og at han ble mobbet i grunnskolen. Han fortalte om en lærer som *misforsto han og ikke hadde tro på han* uansett hvor mye han anstrengte seg. Han så for seg at denne læreren opererte med ”to lister” som han la elvene sine i; en liste for gode elever og en for de dårlige. Han følte det slik at han ble lagt i den dårlige listen, som han beskrev som ”feil liste” og som han ikke ville være i, men ikke kom seg utav. Denne negative erfaringen dro han med seg videre livet og inn i KVP. Når han opplevde noe som problematisk i KVP *så turte han ikke å ta det opp med hjelperen sin.* ”Jeg er redd for å bli mobbet tror jeg, at jeg blir lagt i feil liste igjen. Jeg er redd for at han skal tro at jeg bare syter og klager”. Han var så redd for at historien skulle gjenta seg og beskrev seg selv som den lille mannen mot alle de store.

En annen beskrev en situasjon der han hadde vært ute av stand til å håndtere livssituasjonen sin. Han følte seg *hjelpesløs*, gjorde ikke ting selv og erkjente etter hvert at han trengte hjelp. Hans erfaring var at det ikke alltid er så lett å forstå selv at man trenger hjelp, når man står mitt oppi det og alt er tungt. Det *å be om hjelp kan være vanskelig*, flere gav uttrykk for at de aller helst hadde ville klart seg selv om de hadde kunnet, men at de *trengte hjelp.*

Et tema som gikk igjen hos flere var *redsel og utrygghet når man sto foran en endring* i KVP. Typiske endringer var *overganger* fra en praksisplass eller tiltak og over i et nytt som innebar nye steder, nye arbeidsoppgaver og nye folk å forholde seg til. Det at endringen og det nye, i utgangspunktet betydde at man var i en positiv utvikling veide ikke nok opp til at overgangen gikk lett og uten bekymring. En fortalte om denne overgangen som så skremmende at han vurderte å slutte i KVP. Han stakk rett og slett av fra den nye praksisplassen den første dagen, men ble oppringt av arbeidsgiveren etter at han hadde kommet hjem og fattet nytt mot til å møte opp på den nye arbeidsplassen neste dag. En annen informant opplevde slike overganger som det å begynne på nytt igjen, å gå tilbake i utvikling. Han hadde tidligere erfart at denne type overganger kan være en så stor påkjenning at han låser seg inne hjemme. En annen beskrev det slik:

Det er liksom det å møte nye folk som er det store stygge for meg. Da sitter jeg med ansiktet ned og svarer bare med enstavelserord. Det er det første steget som er det verste. Det er liksom det å slippe det trygge, du vet hva du har men ikke hva du får.

Informanten som fortalte dette sto foran en ny overgang i sitt KVP, han var i positiv utvikling og måtte videre i sitt KVP for å nå målsettingen sin. Jeg spurte hvordan han ideelt sett ville medvirke med sin hjelper i denne for han utfordrende situasjonen? Han fortalte at han hadde behov for å *forberede seg* og *snakke mye om denne overgangen* med hjelperen sin. Han trengte at de besøkte den nye arbeidsplassen sammen og at hjelperen var med hele første dagen. Jeg spurte om han kom til å fortelle hjelperen, om redselen sin og be om det han trengte for å forberede overgangen? ”Jeg kan godt sitte her og si at jeg får det til, men når det kommer til stykket så får jeg det ikke til likevel. Da kommer sjenertheten inn igjen vet du”. Denne informanten beskrev forholdet sitt til hjelperen som god, det var likevel ikke tilstrekkelig til at han trodde at han turte å være åpen på sin redsel for overgangen han sto foran.

Målet med KVP er å komme i *ordinært arbeid* eller i en aktivitet som fører til arbeid på sikt, med bakgrunn i dette var det å *få seg jobb*, tema i alle intervjuene. Informantene brakte inn sine *negative erfaringer* på dette området og gav uttrykk for at de hadde *liten tro på seg selv*. Flere fortalte om hvordan de opp gjennom årene hadde strevd med å komme i jobb eller hvordan de hadde forsøkt å holde ut i en jobb de ikke trivdes i, men som de tok i mangel av noe bedre. De delte også *bekymringer* om de noen gang kom til å få seg ordinært arbeid:

Jeg har vanskelig for å få meg jobb, for det er vel noe med det at hvis du har vært ledig litt for lenge så stusser de sikkert. For da lurere de sikkert på hvorfor du har vært ledig så lenge.

En fortalte om at han hadde fått avslag på så mange jobber at han hadde *mistet motivasjonen* for å søke nye på egen hånd. En annen fortalte om en arbeidsgiver som kastet en uåpnet søknad rett foran øynene hans. Han stilte seg selv spørsmål om hvordan han skulle *tørre* å søke på nytt? ”Arbeidsledighet gjør oss svakere enn før, og så blir vi henvist til forskjellige tiltak som ikke passer” sa en av informantene. Han hadde opplevd å bli henvist til en praksisplass som han var overkvalifisert for og som han i tillegg mistrikket i. Han holdt ut den tilmålte tiden fordi han *ikke ville fornærme* sin hjelper og praksisplassen. Han var opptatt av at NAV *manglet et regelverk* som i forlengelsen av en praksisplass finansiert av NAV, gav NAV *makt* til å skaffe ordinært arbeid til de brukerne som ønsket det, men som ikke klarte det på egen hånd.

### 5.2.3 Brukerens styrke i endringsprosessen

Informantene gav utrykk for at de i sin medvirkning med NAV hadde vært med å *sette egen målsetting* for sitt KVP. En av informantene sa at han syntes det var viktig å sette egne mål, og at mål han satte seg selv er lettere å nå fordi *egne mål gir han mer vilje* til å gjennomføre. En del av hans KVP ble tilbudt av en ekstern tiltaksarrangør som gjennom et kurs assisterte NAV med kartlegging og sammen med brukeren, finne en god målsetting i KVP. Han fortalte at kurslederne der var *positive til brukernes ønsker og mål*:

Jeg synes det er viktig at de blir mottatt positivt. Fordi det er våre ønsker og det er vi som vet hva vi har lyst til, og da synes jeg også at det er en god ting at det blir mottatt positivt. For ellers føler jeg at man jobber litt mer mot og da hadde jeg følt at de jobbet mot meg og det er viktig at de skal jobbe med deg.

Han la til at dersom han hadde satt seg et *urealistisk mål* så kunne hjelperen gi han en pekepinn om at han burde vurdere et annet mål. ”Jeg synes det er greit å få litt gode råd også da, i tillegg” han formidlet at hjelperen på noen områder visste mer enn han og derfor var han *mottakelig for råd*. Videre var denne informanten opptatt av å sette seg *delmål* og beskrev dette som trinnene i en trapp:

Du går steg for steg, og tar en bit av gangen. Jeg fikk en sånn god følelse på at jeg kan ta en ting av gangen, og så gå i en retning. For mye av problemet er hvis du tenker for stort så kan det bli så vanskelig. Det kan bli at du aldri starter, hvis du ikke ser for deg en trapp og går trinn for trinn.

Denne informanten påpekte gjentatte ganger under intervjuet at brukerne måtte få den *tiden* de trengte for å *finne målet og ta stegene i trappen i sitt tempo*. En annen som også var opptatt av egen målsetting sa det slik:

Hver kveld når jeg legger meg så begynner hjernen å tenke, hva vil jeg egentlig? Hva vil jeg egentlig oppnå, hvilket mål har jeg? Hva vil jeg gjøre i fremtiden for å nå målene mine?

I begynnelsen av sitt KVP var han uenig med NAV om hvilken arbeidsrettet praksis han skulle ha. Han hadde *styrke til å ta kontrollen selv* ved å skaffe seg en annen praksisplass som han heller ville ha. Han fortalte at han var *veldig bestemt* og hadde *evne til å sette ned foten* når det var nødvendig og noe var viktig for han, og dette ble akseptert av hjelperen.

Flere av informantene problematiserte det å *kunne være i stand til å be om hjelp*, at det var viktig og riktig å be om hjelp når man trengte det, selv om det kunne være vanskelig. En av informantene sa det slik:

Jeg synes det er utrolig viktig med den hjelpen der, fordi hvis at en person er i en situasjon der han selv ser at han ikke takler ting, da er det den personen som spør om hjelp. Han har ansvar for sitt eget liv og han spør om å få støtte fordi han ser at han trenger det, da har denne personen tatt ansvar for seg selv, for å komme på fote igjen, for å få hjelp og han vet at han trenger det. Han spør om hjelp og da synes jeg den personen har tatt et stort ansvar for seg selv.

Hans styrke var å *se hva han trengte hjelp til og ta ansvar for seg selv ved å be om hjelp*. Noen gikk lenger og sa at de ikke bare ba om hjelp men at de *krevede å få hjelp*. ”Du må kjempe for dine rettigheter, du må reise seg deg for å bli sett” sa en av informantene. Han hadde erfart at om han gjorde en ”rettferdig innsats” i forhold til det han trengte, så ble han tydelig for seg selv og andre og ”fikk tak i det han ville ha”. En tredje informant fortalte at noen ganger så ”*presset*” han på NAV, gjennom å ta hyppig kontakt og etterlyse den hjelpen han trengte.

Flere av informantene snakket om det å ha *positiv innstilling og positive tanker* selv om man opplevde barrierer og utfordringer. En var opptatt av at både positive og negative *erfaringer beriker oss*, at livet lærer oss å bli sterkere og at *vi bruker våre erfaringer til å komme oss videre*. En annen hadde i utgangspunktet mange negative tanker men jobbet hardt for å tenke positivt. Han fortalte at ”Jeg prøver å dra meg hardt i fra tanken på å gi opp, nå vil jeg heller bare stå på” han fortalte at han ikke lenger er typen som gir opp, slik han var før. *Livet er en skole*, og det er positivt å lære sa en annen, han sammenlignet også livet sitt med en flaske som var halvfull, i stedet for at han så på den som halvtom. Han fokuserte på og gledet seg over det han hadde oppnådd så langt i livet sitt.

På tross av bekymring og redsel for en ny overgang i KVP, så fremhevet en av informantene at det var viktig å *ta nye utfordringer og tenke positivt rundt egen framgang*, han gjentok flere ganger for seg selv:

Jeg må igjennom det, jeg må igjennom det. Jeg kan jo ikke være her hele tiden, det er jo ikke det KVP handler om. Jeg både gleder meg og gruer meg, så har jeg i alle fall kommet til det stadiet at jeg gleder meg til å prøve noe annet.

Til sammen viser dette eksempler på positive styrker og innstillinger fra brukerne i sin medvirkning med hjelperen.

#### **5.2.4 Foreløpig diskusjon**

Vi har i teorikapitlet sett på AI – metoden; AI treet og Problemtreet (Hauger, Højland og Kongsbak 2008) og vi har forutsatt at brukerens problemer og utfordringer skal tas på alvor selv om hovedfokuset er på ressurser og mestring. Informantene i denne undersøkelsen pekte på sårbarhet og utfordringer som kan være med å belyse fenomenet brukermedvirkning i KVP. Et av utgangspunktene for deltakelse i KVP er at brukeren trenger tett og koordinert hjelp for å komme seg i ordinær jobb. For å få jobb må disse brukerne få innpass i arbeidsmarkedet, utfordringen i det er at arbeidsmarkedet styres av andre krefter enn vårt velferdssystem, her er det i stor grad markedskreftene som rår (Martinsen 2007).

Brukerne har forskjellige utfordringer og problemer (Van der Wel 2006, Eriksen 2007, Reichborn – Kjennerud 2009, Legard, Schafft & Spjelkavik 2009) som gjør at de har problemer med å skaffe seg jobb. Dette er utfordringer som de trenger hjelp til å løse gjennom medvirkning med hjelperen i NAV kontoret. Hjelperen må være bevisst og ta hensyn til de bakenforliggende årsakene til at brukeren har problemer med å komme i arbeid. Samtidig må hjelperen være i stand til å se at medvirkningen fra brukeren sin side ikke alltid kommer lett og uanstrengt til en hver tid. Arbeidsmarkedet utgjør deler av den konteksten som hjelperen og brukeren medvirker og samhandler i forhold til (Shulman 2003, Jensen 2009, Ekeland 2007). Informantene i denne undersøkelsen ga et innblikk i at evnen til å medvirke kan variere. Overgangene fra et tiltak til et annet, fra det kjente og trygge til noe nytt og ukjent kan hemme og i verste fall lamme brukeren og dermed også hans evne til å medvirke aktivt. Hvilke hensyn skal hjelperen ta i slike overganger? Hvilke tiltak skal settes inn? Og hva er rimelig å forvente av brukerens medvirkning i slike situasjoner? AFI rapportene (2009) viste at brukerne i KVP var svært forskjellig, dette gjaldt også informantene i undersøkelsen. Dette er derfor spørsmål som må stilles av den enkelte hjelper og besvares av den enkelte bruker, å kommunisere rundt dette i dialog er hensiktsmessig (Rommetveit 2008). Brukerens medvirkning i slike situasjoner handler om tillit og det å tørre å åpne seg for hjelperen, og klare å be om den hjelpen som skal til for å utløse egne ressurser og komme seg videre (Ekeland 2007). Like viktig er det at hjelperen er i stand til å tolke signalene og komme brukeren i møte ved å kommunisere om hva som



kan være til hjelp for å komme videre i endringsprosessen (ibid). Hjelperens rolle blir her å gå ved siden av brukeren; være medvandrer (Gjeitnes 2007, Lysø 2007) og denne medvandreren har ansvaret for at brukeren er i en positiv utvikling. Kanskje er det i slike situasjoner en hjelper står i fare for å fraskrive seg ansvaret for at brukeren kommer seg videre (Ekeland og Heggen 2007) ved å tenke: Han møtte ikke opp på det nye tiltaket eller i den nye jobben, det er hans valg – så er han vel ikke motivert. Samhandling og medvirkning gjennom kartlegging kan også være et bidrag til at partene kan få øye på brukers begrensninger til medvirkning og dermed sikre tilpasset hjelp i forhold til dette. Her kan felles kartlegging ved hjelp av Problemtreet være noe å medvirke sammen om (Hauger, Højland og Kongsbak 2008). Når brukers sårbarhet og utfordringer er kartlagt og skrevet inn i Problemtreet går man over til AI-treet og finner frem til det positive ønsket og leter etter de ressursene hos brukeren som skal til for å oppfylle ønsket (Hauger, Højland og Kongsbak 2008).

Informantene i denne undersøkelsen ga uttrykk for at de hadde stor innflytelse på målsettingen i sitt KVP, og at det var viktig for de. Det å sette egne mål og evne til egen innflytelse er en ressurs. Videre kom det frem i undersøkelsen at det å sette seg eget mål, førte til at informantene i neste omgang fikk motivasjon til å ta stilling til hvordan de skulle gå frem for å nå målet i KVP.

Det å være i stand til å be om hjelp, evne til å tenke positivt og vilje til å medvirke hadde positiv effekt på det å medvirke med sin hjelper. Dette er sammenfallende med teoriperspektivene som er valgt i denne oppgaven, som ser på mennesket som løsningsdyktig og med ressurser til å nå egne mål. På samme måte som Problemtreet kan bruk av AI-treet være nyttig for å synliggjøre styrker og ressurser (Hauger, Højland og Kongsbak 2008). For deretter bevisstgjøre brukeren til å overføre sine styrker på flere områder for å nå sine mål i endringsprosessen. Om hjelperen legger disse forhold inn i forståelsen og konkretiseringen av brukermedvirkning i KVP kan dette i neste omgang ha betydning for om medvirkningen blir god for brukeren.

## **5.3 Relasjonens betydning for medvirkning**

### **5.3.1 Sammendrag**

Kjennetegn ved og beskrivelser av relasjonen mellom informantene og hjelperne fikk mye plass i intervjuene. Vi skal her se på informantenes behov for både avstand og nærhet til sine hjelpere, og behovet for å styre denne selv. Maktaspektet ble også belyst, både hjelper og bruker har makt i relasjonen, men makten er ulik og ulikt fordelt. Makt er både negativt og positivt alt etter hvordan den blir brukt. Informantene delte også opplevelser som sa litt om hvor aktiv i medvirkningen en hjelper forventes å være, også her har informantenes mulighet for egen medvirkning betydning. En informant gav uttrykk for at han hadde avtalt med hjelperen hvordan de skulle medvirke sammen. Utover dette ene tilfellet kom det ikke klart frem i undersøkelsen hvordan bruker og hjelper skulle medvirke sammen. Det fremkom kjennetegn ved hjelperen og elementer i hjelperrelasjonen som har betydning for brukermedvirkning. Vi skal også se på betydningen av kommunikasjon og dialog i relasjonen. Til slutt blir hovedtrekkene foreløpig diskutert opp mot teorien som er brukt i kapittel 3.

### **5.3.2 Nærhet eller avstand i relasjonen?**

Informantene ga uttrykk for at de hovedsakelig *ønsket seg en nær relasjon* til sin hjelper når de skulle medvirke sammen:

Jeg synes det er ganske greit å være veldig nær, for nå vet han hva som skjer rundt meg hele tiden og han vet hvordan jeg har det og hvis det har vært en tøff periode eller at det har vært dødsfall eller noe sånt, så vet han om meg. Det synes jeg er veldig greit da, for da kan jeg bruke han som en støtteperson også; at jeg kan snakke med han og han kan si ifra på jobben min når jeg ikke kommer for han vet at jeg er dårlig. Og jeg synes det er veldig greit å ha det sånn og hvis det ikke hadde vært noen som jeg hadde fått så god kontakt med så tror jeg det hadde gått dårligere. Hvis det er problemer på jobben så kan jeg snakke med han istedenfor å gå direkte til sjefen min, ikke sant, så kan jeg gå, så kan han ta det opp med sjefen etterpå.

Denne informanten understreket og begrunnet i det videre betydningen av *nærhet i relasjonen* til sin hjelper. Jeg ble opptatt av om det å få en hjelper til å gjøre så mye for seg, reduserte informantens evne til å medvirke og dermed bli mindre selvhjulpen? Jeg spurte derfor informanten om han trodde at han hadde snakket med sjefen sin selv, om ikke hjelperen hadde gjort det for han? Og fikk til svar ”Jeg blir selvfølgelig oppfordret til å ta ting opp selv og jeg forsøker å gjøre det hele tiden. Når en ikke klarer det, så er det

greit at noen gjør det for seg ellers blir det ikke gjort". Beskrivelsen denne informanten gav av relasjonen til sin hjelper var rike. Han tegnet et bilde av en svært nær relasjon, og jeg var aktivt med og spurte for å utdype. Her gjengis en ordveksling av intervjuet:

*Intervjuer:* Du sa noe i sted som jeg – jeg husker ikke ordrett hva du sa, men det fikk meg til å tenke at behovet for å få hjelp av og til er større enn behovet for å medvirke, at dette kan variere veldig. At av og til går "motoren" din bra og av til går den dårlig?

*Informant:* Ja

*Intervjuer:* På hvilke måte tar du kontroll på den situasjonen?

*Informant:* Hvis jeg føler at jeg trenger hjelp så tar jeg kontakt, og så er det sånn med X at hvis jeg ikke tar kontakt og ikke svarer på meldingene hans så ringer han. Og tar jeg ikke telefonen når han ringer, så kjører han oppover og kommer og henter meg.

*Intervjuer:* Så det vet du?

*Informant:* Ja, jeg vet at han er der hele tiden.

*Intervjuer:* Har dere avtalt dette på forhånd?

*Informant:* Ja, vi har jo snakket litt om det, vi har jo veldig tett kontakt som sagt. Så jeg vet at han er der 110 % og jeg vet det hele tiden.

*Intervjuer:* Så det er et ganske avansert samspill mellom dere da?

*Informant:* Ja, det har vært en del møter og jeg snakker med han på telefonen

*Intervjuer:* Ja så han ... betyr det at dere har en nær relasjon, at han klarer å vite når du trenger litt ekstra hjelp? At han klarer å gi deg ekstra hjelp når du trenger det?... og når du har egen motor så holder han seg i bakgrunn?

*Informant:* Ja den balansegangen går bra.

Relasjonen ble beskrevet som *nær* og samtidig fortalte denne informanten at *hjelperen ikke presset seg på, også det siste var viktig for han*. Medvirkningen her ser ut til, i en viss grad, være *avtalt* og at den blir ivaretatt ved at det er informanten selv, som ber om en *nær og aktiv hjelper*. En annen informant beskrev at behovet for nærhet og avstand i relasjonen varierte:

Jeg liker helst nær avstand tror jeg. At noen liksom nesten står ved siden av meg hele tiden, nesten klapper meg på skulderen; Du gjør det bra, ta det med ro og sånt. Eller jeg føler at jeg trenger den noen ganger, men noen ganger så føler jeg også at

de kunne ha vært litt lenger bort, i hvert fall på de dårligste dagene, så føler jeg at de kunne vært dratt til H. ... liksom, og så kommer kanskje det positive igjen, der jeg føler at nå må jeg ha den klappen på skulderen, bare for at jeg føler selv at jeg gjør noe bra. Men de gangene jeg føler at jeg ikke gjør det bra så vil heller ikke ha noe klapp på skulderen.

Han trengte en relasjon som kunne *veksle mellom nærhet og avstand* og han hadde behov for å kunne *styre avstanden* selv. Han trengte bekreftelser og anerkjennelse og det var viktig for han at de var ærlige, og at han selv opplevde anerkjennelsen som fortjent.

### 5.3.3 Maktaspektet i relasjonen

En av informantene fortalte at han ikke hadde noen medvirkning på praksisplassen, at han følte at han ikke ble sett på som en person, men at han "ble styrt som en viljeløs dukke". Han opplevde at NAV forholdt seg mer til arbeidsgiveren i praksisplassen enn til han:

Det sto i papirene at jeg skulle få tett oppfølging. De eneste gangene jeg har fått tett oppfølging er når sjefen på jobben ringer NAV og klager på meg. Jeg lurer på hvorfor ikke sjefen kommer og sier det direkte til meg? De fleste gangene veilederen min på NAV ringer meg er etter at arbeidsgiveren min har klaget på meg.

Denne informanten ga uttrykk for *avmakt*, han kom ikke i posisjon til å påvirke sin egen sak og situasjon i praksisplassen. En annen fortalte om en episode der han ble *overstyrt* av en hjelper i en praktisk oppgave som han i utgangspunktet hadde god kompetanse på selv. Han reagerte med sinne og frustrasjon på denne hjelperen og når episoden ble tatt opp til vurdering i NAV kontoret opplevde han å ikke helt bli trodd på sin versjon. Dette reagerte han sterkt på "For det har noe med min selvtillit og verdighet å gjøre. Det er en grense for hvor mye en kan ta av slik overstyring, en føler seg helt overkjørt" Han la til at denne hjelperen nærmest drev med avlæring, han *mistet helt motivasjonen* til å utføre denne typen oppgave mer. En informant fortalte at det ikke skjedde noe i hans KVP:

Jeg gjør ingenting, jeg bare sitter hjemme og venter..... Jeg vet ikke hva jeg skal si for jeg vet ikke hva de kan tilby sant, for de har ikke snakket med meg om andre ting. Bare at de kan hjelpe meg med jobb og bolig og sånt, men til nå jeg har ikke fått noe... jeg har jobbet seriøst med dem, jeg kommer til avtalen, jeg gjør alt hva de vil, men jeg får ingenting tilbake.

Det var vanskelig for han å si noe om medvirkning i KVP fordi ingenting skjedde, det hadde *ikke innhold*. "Jeg synes det tar veldig lang tid, det er vanskelig å vente. Jeg synes ikke at NAV jobber hardt nok for å hjelpe meg". Han hadde laget søknad og cv, men klarte ikke skaffe seg jobb eller praksisplass på egenhånd. Det å ikke medvirke eller ha noe å

medvirke om, ble sammenlignet med *ikke å ha makt i eget KVP*. Jeg spurte en informant om hva han tenkte om maktbegrepet og fikk til svar:

Makt – alminnelig sagt – makt er noe som nesten alle vil ha. Nesten, ikke alle. Makt kan være både positivt og negativt, i positiv eller negativ forståelse. Makt i KVP betyr for eksempel at jeg slutter, vil ikke være i programmet, og uten problemer viser meg som kompetent og får en jobb. Det kan også bety at hjelpeapparatet bruker sin makt og setter i verk tiltak ut ifra sin kompetanse, og får tak i jobb til meg, det er positiv makt.

I løpet av intervjuene ga informantene tydelig uttrykk for at det var *viktig for de å medvirke* i sitt KVP. ”Medvirkning betyr veldig mye” sa en. En annen sa at:

Det er kjempeviktig at jeg gjør noe som jeg vil. Det er ikke nok med motivasjon og mål, man skal gå den veien. Jeg trenger handling rett og slett, en sjanse til å vise at jeg kan gjøre det

Han sa også at *livet uten medvirkning var et liv uten vilje*, som et hav uten fisk, bare tomt. Det kom også frem beskrivelser som viste *brukerens makt* gjennom at man lot være å medvirke når man var uenig med hjelperen. Til forskjell fra en informant som godtok uenigheten og holdt ut i en praksisplass som var feil for han og en annen som la et av ”*målene sine på is*” fordi hjelperen var skeptisk. Sistnevnte ville bruke tid på å samle seg og tenke over om dette målet var riktig for han. Slik tok han *kontroll på avmakten* og jobbet med en gjennomtenkt begrunnelse før han eventuelt gikk videre med sitt ønske.

#### **5.3.4 Kommunikasjon gjennom dialog i relasjonen**

Jeg brakte temaet kommunikasjon i medvirkningen inn i de fleste av intervjuene. En informant sammenlignet god kommunikasjon med sin hjelper som det å snakke kollegialt. En annen sa ”vi skal snakke tydelig og med respekt for at vi skal forstå hverandre og vi skal være hyggelige mot hverandre”. Flere snakket om viktigheten av å ha en *åpen, ærlig og respektfull* kommunikasjonsform med hjelperen.

En av informantene som ikke var norsk sa at *hvis vi behersker språket godt så blir det lettere å kommunisere* og nå et mål, og om man ikke kan hverandres språk så ”blir det helt katastrofalt”. Han sa at språket kan være en barriere som lukker for kommunikasjonen, man kan ha flere erfaringer enn man kan ytre i møtet med hjelperen. For han betydde det at hjelperen kunne *lytte* like mye som det å bli vist respekt, han understreket at det måtte være en *gjensidighet i kommunikasjon*.

*Humor i kombinasjon med seriøsitet* kommunikasjonen var nevnt av noen som viktig, en av informantene sa det slik:

Humor, masse humor, jeg bruker veldig mye ironi og har man ikke humor så tror jeg ikke du får kontakt med noen, så det er veldig viktig med humor - men samtalen må bli tatt seriøst også, at hjelperen klarer å få til begge deler.

En av informantene sa kort og greit at det som er viktig i kommunikasjon "er nå det at jeg får fram det jeg vil og det at hjelperen min får fram det han vil, og at vi diskuterer oss fram til en løsning". En annen fortalte at han hadde store problemer med NAV den første tiden etter at han tok kontakt og ba om hjelp:

Og hver gang jeg kom dit så følte jeg at jeg måtte forklare historien min på nytt og på nytt igjen, men jeg følte ikke at jeg kom noen vei. Jeg var like blakk og like viljeløs på alt. Jeg hadde problemer med å levere inn meldekortene mine og alt det der. Jeg trengte å ha noen å snakke med for å finne løsning på ting. Jeg har følelsen av at de ikke visste hvem jeg var, fordi jeg var der mange ganger og jeg tror det er sånn at du selv må gå ut å få tak i en kontaktperson. Jeg tror ikke den kommer til deg, når du kommer til NAV.

Til slutt fikk han hjelp fra sitte private nettverk som resulterte i at han fikk en kontaktperson (hjelper) å forholde seg til i NAV:

Jeg synes at etter at jeg fikk en kontaktperson på NAV så synes jeg at mine ønsker ble hørt, men det var først etter at jeg fikk en kontaktperson. Før det så følte jeg at jeg fikk gjort veldig lite, men straks jeg fikk en kontaktperson så følte jeg at det ble jeg tatt på alvor og ble nesten løftet frem i hva jeg skulle gjøre.

### **5.3.5 En passiv, støttende eller pågående hjelper?**

Et tema som gikk igjen hos flere i større eller mindre grad var at de trengte en støttende og pågående hjelper å medvirke sammen med. Dette er delvis og indirekte belyst både i pkt 5.3.2, 5.3.3 og 5.3.4 som nevnt går temaer og aspekter litt over i hverandre. Fravær av hjelp gjennom tomme program, hjelp bare i form av for store forventninger, og det å mangle en kontaktperson (hjelper) er gjennom nevnte underkapitler belyst. Dette sammenfattes av meg som passiv hjelp og som informantene gjennom opplevelsene de delte, ga uttrykk for som ikke ønskelig. Flere ga uttrykk for at de trengte en hjelper som sto støtt ved siden av, viste vei og visste mer enn de når det var nødvendig, spesielt i kritiske faser jf overgangene beskrevet i pkt 5.2.2. Samtidig var det viktig at de kunne bestemme mye selv i sin medvirkning med hjelperen.

Jeg spurte en av informantene om han noen gang tenkte at han trengte et ”spark bak” av sin hjelper for å komme videre i sitt KVP? Han svarte meg oppbrakt at *han ikke hadde noe særlig til overs for å bli ”sparket bak”*. Han kunne ikke forstå hva han skulle med et hjelpeapparat som ikke møtte hans behov, men heller ”sparket han bak”. Det ville bare gjøre han psykisk nedbrutt. Mitt ordvalg var dårlig forklart og begrunnet. Jeg formidlet at jeg mente et velment ”spark bak” fra en litt pågående hjelper, slik at han ved hjelp av dette velmente sparket, kom seg et skritt videre i forhold til målet sitt i KVP. Vi brukte litt tid på å diskutere dette, og etter min mening fikk vi belyst noen viktige elementer. Han forklarte sin umiddelbare negative reaksjon med at han hadde en langvarig og negativ historie med sosialtjenesten før han begynte i KVP. Han fortalte at han ”ikke hadde hatt noen relasjon” til sin tidligere hjelper i sosialtjenesten. Kontakten besto i at han måtte søke om sosialhjelp annenhver måned og dokumentasjonen hans ble kontrollert hver gang. Dette opplevde han som *til liten hjelp og som mistillit fra hjelperen*. Videre at han av denne tidligere hjelperen fikk ”en skjennepreken i ny og ne”, fordi han ikke klarte å skaffe seg jobb. Han sa at *hjelperen trolig ikke forsto hva han slet med*, at han ønsket seg en jobb men at han av forskjellige årsaker ikke fikk det til.

Han fortalte etter hvert, at mitt spørsmål om et ”spark bak” utløste en tanke om at sosialtjenesten puffet han inn i ”drittjobb” som han mistrivdes i. Han så for seg at han mot sin vilje ble sendt til å jobbe ved et samlebånd i en fabrikk, og at en slik jobb ville få han til å føle seg som en ”sjelløs maskin”. Han var bevisst sitt behov for hjelp, men *forutsatte en god relasjon til sin hjelper om han skulle være pågående og til nytte for han*. Hans behov for forståelse, støtte, selvbestemmelse og medvirkning i sin endringsprosess var sentral.

Etter at jeg omformulerte spørsmålet mitt til et ”velment spark bak” og introduserte det litt mer forklarende, fikk jeg et litt annet svar fra en annen informant. Vi var også i ferd med å nærme oss et tema som ytterligere kunne belyse hvor *støttende* eller *pågående* en hjelper burde være for å være til hjelp og *samtidig ivareta brukermedvirkning og selvbestemmelse*, og uten at brukeren ble overkjørt eller invadert:

Ja, da synes jeg at personen kan komme med forslag for eksempel, fortelle meg om at det fins forskjellige kurs og muligheter. Hjelp til med å komme med forslag til å åpne nye dører og veier. Slik at du selv kan se, for eksempel nye typer arbeid, eller for min del er det slik at om den personen er pågående så åpner det nye muligheter

for meg, og da kan det komme opp nye forslag fra meg også. At jeg kommer ut ifra den gamle tankegangen. Jeg trengte et ”spark i raua”, tenkte jeg. Jeg syntes ikke at det er noe krenkende for meg at en person er pågående ovenfor meg, jeg syntes at det var det jeg trengte. Jeg ser det på den måten at det er jeg selv som har bestilt det, og da får jeg det jeg har bestilt, jeg ser ikke på noe sånt som at det er krenkende, men hjelp.

En annen fortalte ”Jeg fikk være med å bestemme hvor mye jeg skulle jobbe og vi har økt smått om sen”. Han sa at det var viktig å gjøre noe han selv ville, og at det samtidig er viktig å få hjelp, bli *pushet litt på og backet opp* om noe ble vanskelig. Han syntes samtidig at det var viktig å medvirke, at det å være med å bestemme selv har stor betydning. Han fortalte at:

Det er jo tøft innimellom når en ikke har lyst, men bare har lyst til å legge seg under dyna og ikke gå på jobb. Det blir jo et stort ansvar for en selv da om man kommer seg på jobb eller ikke. Jeg synes det er jo både og å medvirke, men det er mest bra. Jeg er nødt til ha litt sånn stramme tøylar innimellom, at han passer på at jeg er på jobb og at han sjekker det opp, og det gjør han, men han snakker med meg da. Det viser at han bryr seg om meg og det er utrolig godt å treffe på folk som gir så mye av seg selv. Han har alltid stilt opp så mye mer enn det en skal forvente. Det fører til at jeg på en måte får bedre selvtillit og at jeg kommer meg på jobb og at jeg føler meg bedre når folk viser sånn omtanke. I perioder når jeg ikke tar kontakt og ikke svarer på meldingene hans, så tar han kontakt med meg, han kommer kjørende. Han hjelper meg så mye at det øker lysten til at jeg skal klare meg selv. Han prøver å presse meg litt. Jeg synes det er greit at han gjør ting for meg som jeg ikke hadde klart å gjøre selv, ellers hadde det jo ikke blitt gjort.

Han utdypet videre hvor viktig det var at hjelperen *pushet han litt*, slik at han kom seg videre, noen utvalgte sitat fra denne informanten belyser og beskriver dette:

Det er som jeg sa når han kom og hentet meg og kjørte meg på jobb, og sa nå skal du på jobb. Du skal stå opp og du skal være ferdig påkledd og du skal ha med deg matpakken. Når kl er 08.00 skal du komme ut, for da står jeg der med bilen. Og det er pushing, for da måtte jeg på jobb, jeg kunne jo ikke ligge i sengen min (ler) og høre på at han sto utenfor, så da måtte jeg på jobb. Han kjenner meg såpass godt at han vet at når han sier noe og streng, holdt jeg på å si, da vet han at jeg hører på han. Og jeg kom meg på jobb, og jeg husker ikke men han kom vel en eller to dager og hentet meg. Men etterpå så gikk jeg på jobb selv.

Jeg spurte han om hva som hadde skjedd om han ikke klarte det, om det ble for mye pushing og fikk til svar:

Da hadde han nok skjønnt det også, men han vet, han har sett meg da jeg var ganske dårlig og han har sett meg når jeg er bra. Så han kjenner meg såpass godt at han



klarer å høre det når jeg snakker med han også. Jeg får ikke lyve for han, eller lure han, det tar han med en gang. Så det.

Jeg spurte om han opplevde det som å bli kontrollert, heller enn å bli hjulpet? ”Nei jeg vet ikke om det er å kontrollere men han passer på at jeg kommer på jobb da, jeg merker jo at det er for mitt eget beste”. Denne informanten synliggjorde ikke bare sitt behov *medvirkning* og for å bli *pushet*, men også behovet for *mye hjelp på de dårligste dagene* og behovet for at hjelperen gjennom sin nære relasjon til informantene var i stand til å møte disse vekslende behovene og medvirke i forhold til disse.

### 5.3.6 Kjennetegn ved hjelperen og elementer i en medvirkende relasjon

Samtidig som informantene belyste behovene for en støttende eller styrende hjelper kom det frem flere kjennetegn hos hjelperen og elementer i relasjonen som kan ha betydning når vi ser på brukermidvirkning i KVP.

En fortalte at han ville at hjelperen hans skulle vite grunnen til at han var i den situasjonen han var i. Han trengte *forståelse*, *vennlighet* og at hjelperen var *imøtekommende*. En annen sa at forståelse og *empati* fra hjelperen var bra, men at det beste var om hjelperen hadde *erfart noe lignende selv*, først da kunne hjelperen forstå fullstendig hva som skulle til for å hjelpe. Han sa at han trengte en hjelper som var *trygg* og ”tett på” og gav *tilbakemeldinger* til han, videre at hjelperen *måtte bidra til å løse problemer*. Behovet for at hjelperen var *forutsigbar og stabil* i sin atferd ble også påpekt og at det var en utfordring om ”kjemien” ikke stemte:

Han er veldig grei og blid og forekommende men... Jeg får ikke til å sette fingeren på det da. Det er bare et eller annet som lugger hos meg. Han er så avvisende noen dager og så er han så veldig blid andre dager. Jeg vet ikke... det er noe med helhetsbilde av den personen som gjør at jeg, jeg vet ikke – det småkoker litt i meg enkelte ganger. Men som sagt – sånn har det vært hele tiden med han da. Vi har hatt litt gnisninger på en måte, men han er jo også veldig grei og forekommende da, jeg må jo ta med det også da for ikke å svartmale et bilde av han

Flere påpekte verdien av å ha *lett tilgang* til sin hjelper. Det følte tryggere, samtidig ble det sagt at man *trengte ikke tett kontakt hele tiden*, bare man hadde tilgang når man trengte det. En av informantene var svært opptatt av det å få *nok tid* når han skulle kartlegge sine behov og finne en målsetting med KVP:

Det er så veldig viktig med tiden vi får, for hvis jeg bare fikk to uker da hadde ikke jeg (tenkepause) ...det hadde blitt et stress for meg. Jeg trengte den tiden for å finne ut av ting, så man ikke stresser seg i hjel på det der. Når man skal komme fra en sånn tung situasjon og tilbake til arbeid.

### **5.3.7 Foreløpig diskusjon**

En god relasjon mellom bruker og hjelper er en forutsetning for medvirkning (Humerfelt 2005, Ekeland 2007) dette fremkom også tydelig i denne undersøkelsen. Flere av intervjuene viste at relasjonen måtte være så nær at hjelperen til en hver tid var i stand til å vurdere om han skulle være tettere på eller trekke seg litt tilbake. Det kom også frem i flere av intervjuene at informantene hadde behov for å styre avstanden selv, og at behovet for nærhet og avstand varierte. Dette krever en hjelper som er i stand til å sette seg inn i brukers livsverden (Eriksen 2007) og er tilgjengelig i forhold til brukers varierende behov.

Begrepet makt ble brakt inn i intervjuene av meg, informantene hadde mange opplevelser som belyste maktspektet. Intervjuene viste at det er ulikhet i makt mellom brukerne og hjelperne og dette er kjent i denne type kontekst (Gjeitnes 2007, Jensen 2009, Skau 2003, Vik 2007). Noen informanter fortalte om situasjoner der de var avmektige og ikke kom i posisjon til å diskutere sine utfordringer på praksisplassen fordi hjelperen heller kommuniserte med arbeidsgiveren, uten at dette var avtalt på forhånd. Det er brukeren som er hovedpersonen og som hjelpeapparatet først og fremst skal medvirke sammen med. Forholdet til arbeidsgiver er selvsagt verdifullt og viktig, men i en KVP sammenheng er praksisplassen bare et middel på veien til brukers mål. "Tomme" KVP uten innhold og aktivitet var også et eksempel på ulikhet i maktforholdet. I KVP er det hjelpeapparatet som har ansvar for at programmet har et innhold, men innholdet skal fylles i samarbeid med brukeren. NAV har både ansvar for og makt til å fylle KVP med innhold, et tomt program kan være passiv maktutøvelse, selv om det ikke er tilsiktet.

Som sagt i kapittel 3 så er selve samtalen mellom bruker og hjelper et verktøy for medvirkning. Kommunikasjon med hjelper hadde fokus i intervjuene. Satt på spissen kan man si, at har man ikke en hjelper å kommunisere med i KVP finnes det heller ingen arena for medvirkning. Intervjuene viste og bekreftet at kommunikasjon som fremmer medvirkning i relasjonen er toveis i dialoger (Ekeland 2007, Rommetveit 2008 og Eriksen 2007). På samme måte som gjensidig respekt og ærlighet var viktig i relasjonen gjaldt det

samme i kommunikasjonen. Betydningen av at hjelperen lyttet, forsto og dermed var i stand til å ta brukeren perspektiv var vesentlig, og gjerne i kombinasjon med humor. Tre av informantene hadde annet språk enn norsk som sitt morsmål, det kom frem at språkvansker var en ekstra utfordring i kommunikasjonen med hjelperen.

Jeg hadde i utgangspunktet forventet at informantene skulle gi uttrykk for at behovet for medvirkning og selvbestemmelse i KVP var større, enn behovet for hjelp. Intervjuene viste gjennom opplevelsene de delte, at behovet for å motta hjelp var minst like fremtredende som å medvirke og bestemme selv. Etter hvert under analysen av intervjuene, så jeg at det ikke var noen motsetning mellom behovet for mye hjelp og ønske om sterk grad av medvirkning og selvbestemmelse. Intervjuene viste at samme informant hadde behov for å sette egne mål i KVP, prege innholdet, bestemme farten selv og samtidig motta hjelp og støtte. Videre var det variasjon i behovet for å bli ”pushet” fremover av hjelperen og det å gå selv, i eget tempo. Dette behovet så også ut til å variere hos samme bruker alt etter hvilke faser og form han var i. Intervjuene viste, at jo tettere hjelperen er på brukeren jo viktigere er det å ta hensyn til og være lydhør for brukerens varierte behov for hjelp, selvbestemmelse og medvirkning.

I undersøkelsen fremkom det som vist, kjennetegn ved hjelperen og elementer i hjelperelasjonen, som kan fremme brukermedvirkning. Disse samsvarer i stor grad med Skjefstad (2007) sine 5 T'er (tid, tilgjengelighet, trygghet, tro på folk, tillit) som hun beskrev som virksomme i tiltaksarbeid i sosialtjenesten. Det samme gjelder i stor grad egenskaper ved den gode og virksomme hjelperelasjonen som flere har pekt på (Ekeland 2007, Eriksen 2007, Gjeitnes 2007, Jensen 2009, Skjefstad 2007). Kvaliteten på relasjonen mellom bruker og hjelper slik Humerfelt (2005) påpeker, har stor betydning for kvaliteten på medvirkningen. Beskrivelser viste at disse informantene enten hadde tillit til sine hjelpere, at tillitsproblematikk var hemmende for medvirkning eller at de ønsket å ha en relasjon som blant annet var basert på tillit. Det at deltakerne trenger nok *tid* til å finne en målsetting og hvordan nå dit var et tema hos Skjefstad (2007). Også hjelperne i Jensens (2009) undersøkelse forutsatte at nok tid dersom hjelperne skulle få til brukermedvirkning. Dette fremkom bare i ett av intervjuene i denne undersøkelsen, til gjengjeld kom dette behovet sterkt frem og gjentatte ganger. Jeg spurte ikke informantene spesifikt om behovet for nok tid, selv om jeg nok med fordel kunne ha gjort det.

## 6.0 Oppsummerende diskusjon

Med bakgrunn i intervjuene med informantene, regelverket rundt KVP, relevant bakgrunnsinformasjon, tidligere forskning og utvalgt teori, vil dette kapitlet ha som formål å oppsummere og besvare problemstillingene ytterligere: 1) Hvordan opplever brukere i KVP brukervedvirkning? Og indirekte gjennom det, bidra til å belyse 2) Hva kan fremme og hemme god medvirkning? Svarene på problemstillingene er sammenfattet i figuren under. Denne blir utdypet gjennom en oppsummerende gjennomgang, som fortsettes og avsluttes i det jeg har kalt dynamisk brukervedvirkning, gjennom metaforen dans.

I tillegg er det til slutt nødvendig å innta et kritisk blikk på begrensingene med denne undersøkelsen. Spørsmålene rundt reliabilitet, validitet og generaliserbarhet er delvis belyst underveis i oppgaven, der dette har vært naturlig, spesielt i kapitel 4. Det som gjenstår blir gjennomgått i slutten av dette kapitlet.

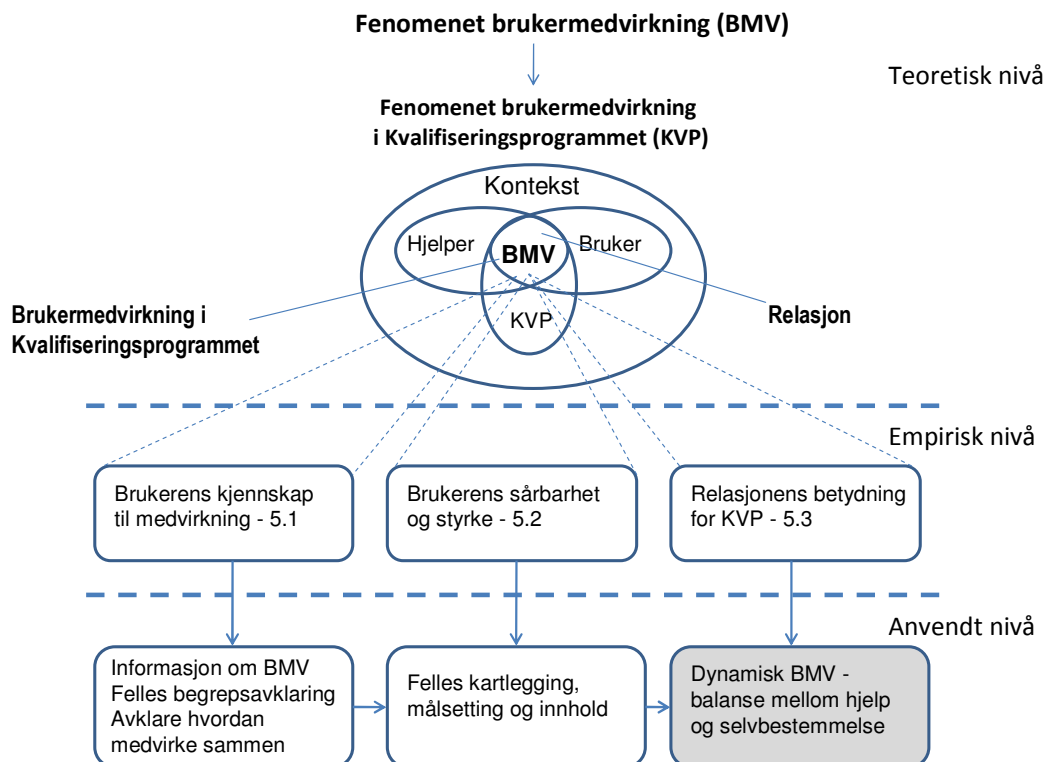


Fig 3: Dynamisk brukervedvirkning i KVP

## **6.1 Brukermedvirkning i KVP**

### **6.1.1 Konteksten**

Denne oppgaven har på forskjellig vis beskrevet og støttet at konteksten har betydning for hvordan man kan forstå fenomenet brukermedvirkning i KVP. Begrepet brukermedvirkning er som sagt brukt i mange sammenhenger også utenfor det vi kan kalle helse- og sosialområdet (Hummerfelt 2005). For at det skal være anvendbart i praksis må brukermedvirkning konkretiseres (Hummerfelt 2005, Jensen 2009) her i en KVP kontekst. Dette for å gi en retning og ramme for den medvirkningen som skal forgå mellom bruker og hjelper. Brukermedvirkning i KVP er omtalt i offentlige dokumenter både i forvaltning og i politikk. Den er regulert i lovverk, og vi har sett at brukeren har en klagerett på manglende brukermedvirkning gjennom enkeltvedtaket i KVP. Videre at denne kunne ha vært styrket gjennom egen klagerett på selve medvirkningen, uten at retten gikk gjennom enkeltvedtaket i KVP (Kjellevold 2005).

### **6.1.2 Konkretisering**

Informantene som ble intervjuet i denne undersøkelsen ga ikke uttrykk for at selve begrepet brukermedvirkning var problematisert og kommunisert med hjelperen, uten at jeg dermed kan påstå at dette ikke ble gjort. De formidlet likevel at de hadde en formening om, eller at de hadde hørt at de skulle medvirke i KVP. De greide alle å resonnerer seg frem til hvordan de kunne forstå begrepet, og til sammen stemmer dette ganske godt med det som her er presentert teoretisk. I disse resonnementene og under intervjuene som helhet kom det ikke frem uttrykk eller opplevelser som bar preg av at de i sin medvirkning skulle bestemme mer enn hjelperen. Tvert i mot bar deres resonnementer preg av at de til en viss grad underordnet seg hjelperen, men likevel gjennom en forventning til medvirkning og dialog. Inntrykket er også at det mer eller mindre var en selvfølge for de å medvirke både i forhold til målsetting og innhold i KVP. Med unntak av en informant fremkom det heller ikke i intervjuene, om selve medvirkningen var avtalt mellom brukerne og hjelperne. Dette unntaket viste etter min mening, en avansert medvirkning mellom en bruker som var åpen på hva han trengte for å kunne medvirke, på sine premisser og en hjelper som evnet å møte dette behovet.

Selv om det ikke ble sagt direkte i intervjuene gjør jeg meg den refleksjonen at det er nødvendig at hjelperen metakommunisere *med brukeren* om brukermedvirkning, og om

hva som er god medvirkning for den enkelte bruker i KVP. Ved hjelp av informasjon om retten til brukermedvirkning (Kjellevold 2005) og i gjennom dialog kan partene komme frem til en felles forståelse (Rommetveit 2008) av brukermedvirkning i KVP og hvordan man kan medvirke i fellesskap for å nå målsettingen med KVP. En avklaring av partenes forskjellige roller hører også med i denne felles konkretiseringen.

### **6.1.3 Et ressursorientert perspektiv**

Oppgaven har også vist til ressursorienterte fagteoretiske perspektiver som på forskjellig vis har elementer av brukermedvirkning som ideal og verdi i hjelperens endringsarbeid sammen med brukere. På bakgrunn av dette kan vi anta at et ressursorientert perspektiv kan fremme brukermedvirkning. Brukerne har gjennom dette perspektivet også ressurser til å medvirke. Støttet av tidligere undersøkelser (Eriksen 2007, Reichborn – Kjennerud 2009) er det argumentert for at brukerne i KVP er en heterogen gruppe, dette gjaldt også informantene i denne undersøkelsen. Det disse brukerne først og fremst har til felles er utfordringer med få ordinært arbeid. Det ser også ut til at årsakene til det, er forskjellige og dermed har brukerne forskjellig utgangspunkt når de starter opp i et KVP. Disse årsakene eller utfordringene tas på alvor innenfor et ressursperspektiv, blant annet gjennom at noen utfordringer kan omformuleres til ønsker. Om vi skal ta hensyn til dette så betyr det at brukermedvirkning i KVP *ytterligere* må konkretiseres inn i den konteksten som den enkelte bruker befinner seg i.

### **6.1.4 Relasjonen**

Med utgangspunkt i Shulman(2003) og (Hummerfelt 2005) er det gjennom oppgaven vist til at selve medvirkningen foregår i relasjonen mellom brukeren i KVP og hjelperen i NAV i kraft hans mandat i KVP og i relasjon til konteksten. I denne konteksten har brukeren og hjelperen komplementære roller, gjennom at den ene mottar hjelp fra den andre. I KVP har disse rollene ulik makt; hjelperen representerer et hjelpeapparat som har makt til å innvilge eller avslå en søknad om KVP. Videre har hjelpeapparatet makt til å lage gode, dårlige eller ”tomme” program. Hjelpeapparatet har også makt til å avslutte programmet mot brukerens vilje. Brukerens makt består i å ta i mot, avvente eller avvise, helt eller delvis det han blir tilbudt av hjelperen. Makten er i denne relasjonen ulikt fordelt (Skau 2003, Vik 2007). Den samme makten kan brukes positivt; hjelperen har en merkunnskap (Ekeland 2007, Vik 2007) og om den brukes godt og i nær dialog og medvirkning med brukeren, kan være et bidrag til at brukeren når målet sitt i KVP. Brukerens rett til medvirkning

gjennom loven, reduserer hjelpeapparatets makt og styrker brukerens. Brukeren kan bruke sin makt til å ivareta sine ønsker, behov og grenser, men er avhengig av hjelperens respekt og anerkjennelse på dette området. Det er i oppgaven også påpekt at medvirkning og selvbestemmelse uten samtidig tilpasset hjelp kan utgjøre en fare for at hjelpeapparatet fraskriver seg ansvaret og kan være en passiv og utilsiktet maktutøvelse. Videre har undersøkelsen vist at brukerens avmakt i forhold til arbeidsmarkedet er stor, det er jo også derfor de har behov for et KVP. Vi vet også at hjelpeapparatet ikke har mandat til å skaffe brukerne fast arbeid, det er det arbeidsgiver som bestemmer (Marthinsen 2007). Dette er en utfordring brukeren og hjelperen har til felles. Sammen kan de gjennom KVP øke sjansene for at brukeren når målet om arbeid og blir selvhjulpen. Hjelperen forventes her å ha en merkunnskap om hvordan få dette til sammen med brukeren (Ekeland 2007).

## **6.2 Dynamisk brukermedvirkning i KVP – en annen dans?**

Det er i oppgaven sagt at medvirkningen foregår i relasjonen mellom brukeren og hjelperen. Denne undersøkelsen viser at disse informantene i all hovedsak har behov for en nær og tillitsfull relasjon til sin hjelper for å kunne medvirke. Den har samtidig vist et behov for at hjelperen er tett på, uten å være invaderende, grensene for dette varierte hos den enkelte informant. Det krever at hjelperen gjennom dialog med brukeren er i stand til å veksle mellom å være lyttende, avventende, støttende og litt pågående, og gjennom det få til det jeg kaller en *dynamisk medvirkning*.

Videre kan vi gjennom undersøkelsen *anta* at kjennetegn ved en god og virksom relasjon i terapi (Ekeland 2007) og i tiltaksarbeid i sosialtjenesten (Gjeitnes 2007, Skjefstad 2007) også kan være relevant for brukermedvirkning i KVP; Informantene formidlet at god kommunikasjon i relasjonen var viktig. På forskjellig vis fremhevet de betydningen av dialog, med gjensidighet, respekt, forståelse, anerkjennelse og tillit som viktige elementer. Videre ble det av noen informanter fremhevet at de ikke ønsket å bli snakket *om* via en arbeidsgiver, men at de heller ønsket direkte dialog med hjelperen, om ikke annet var avtalt på forhånd.

### **6.2.1 Balansen mellom hjelp og selvbestemmelse i medvirkningen**

Undersøkelsen har vist der dette var tema, at flere av informantene er sårbare for nye utfordringer og overganger i KVP. Selv om dette innebærer at de er i positiv utvikling og

på god vei til å nå sine mål i KVP, kan overganger være vanskelige. For hjelperen kan slike overganger representerer positive fremskritt, og uten at hjelperen er klar over dette, kan det være lett å overse at det er annerledes for brukeren. Brukerens tidligere negative erfaringer, både i forhold til arbeidsmarkedet og hvordan de har opplevd nederlag tidligere i livet, kan bidra til å forsterke denne redselen. Tett dialog mellom partene og tilpasset støtte i forkant og underveis kan være med å sikre at denne overgangen blir god og positiv for brukeren. En god kartlegging av brukerens negative erfaringer og barrierer (Hauger, Højland og Kongsbak 2008), gir mye informasjon om hvordan partene i felleskap kan møte utfordringen ved overganger.

Med en ressursorientert tilnærming er fokus på kartlegging av styrker minst like viktig (ibid). Undersøkelsen bekrefter som forventet, at disse informantene har mange positive ressurser som gjennom bevisstgjøring og anerkjennelse kan være viktige bidrag når målene i KVP skal nås. Betydningen av å sette seg egne mål og prege innholdet i KVP, i medvirkning med hjelperen, var sentral og selvfølgelig for alle. Å utforske gode erfaringer, ønsker, bevisstgjøre positive innstillinger og ressurser, kan utløse brukerens egne krefter for nye mestringsopplevelser (Ekeland 2007, Hauger, Højland og Kongsbak 2008). Til sammen kan vi anta at dette virker fremmende på brukerens evne og mulighet til å medvirke i sitt KVP, og dermed nå målet sitt.

Undersøkelsen har vist at behovet for å motta tilpasset hjelp var minst like stort som behovet for å medvirke og at det ikke var noen motsetning i dette. Informantene delte opplevelser som viser behovet for en hjelper som er tilgjengelig og nær når de trenger det og som kan veksle mellom å 1) Gå bak brukeren, når brukeren går godt alene og er i positiv utvikling. Hjelpen kan gis i form av støtte, gjennom anerkjennelse (et klapp på skulderen) og positiv bekræftelse. 2) Gå ved siden av brukeren når behovet for hjelp er større, hjelpen kan gis i form av å oppmuntre, være i tett dialog og gi veiledning når utfordringene skal forseres 3) Gå foran og vise vei når behovet for støtte og hjelp er større, ved å i større grad benytte sin merkunnskap som hjelper. Her kan hjelperen være noe mer pågående og ”pushe” i den retningen partene på forhånd har avtalt. Det er i slike situasjoner at kvaliteten på relasjonen mellom bruker og hjelper virkelig kan settes på prøve. Medvirkning gjennom mye hjelp i kombinasjon av ivaretagelse av brukers selvbestemmelse ser i slike tilfeller ut til å være sentral.



## **6.2.2 Metaforen dans**

Lakoff og Johnson (1980) sier at metaforer i tanker og dagligtale er en større del av vår hverdag enn vi kanskje er bevisst. En metafor kan være til hjelp for å oppfatte, tenke og handle i forhold til et fenomen (ibid). Mot slutten av arbeidet med den oppgaven dukket metaforen dans opp for meg. Den var til hjelp for å forstå fenomenet brukervedvirkning i et relasjonelt og kontekstuellt perspektiv. Jeg fikk tanker om at en *dynamisk medvirkning* mellom brukere og hjelpere kan sammenlignes med en *relasjonell og kontekstuell dans*; Ikke bare tango med sterk føring av den ene parten hele tiden, eller reinlender der paret stort sett går ved siden av hverandre, og heller ikke distansert individuell diskodans. Jeg ser heller for meg en kombinasjon av disse dansene, der hjelperen og brukeren har ønske om og vilje til å danse sammen. De forbereder dansen sammen og begge kjenner til de fleste stegene i den. Hjelperen har likevel et overordnet ansvar for at man sammen bruker nok tid til dansen og at den er god og meningsfull for begge. Hjelperen har danset med flere brukere og har kunnskap om hvordan få til gode trinn, han kjenner også til noen dårlige men de bruker han ikke lenger. Brukeren har også danset med andre hjelpere før og har både gode og dårlige erfaringer som kommer frem i trinnene, noen trinn tør han ikke bruke med en gang selv om de er gode. I tillegg kjenner han til noen trinn som hjelperen ikke ante fantes, disse vil hjelperen gjerne lære mer om slik at han kan bli enda bedre til å danse. Gjennom dialog og avtalt spill, kan de i denne dansen veksle mellom å føre, gå ved siden av hverandre eller ta styringen. Musikken og instrumentene de danser etter, er partenes individuelle kontekster og kjennetegn, komponert inn i KVP melodi. Hvert par har derfor sin egen melodi å danse etter, men noen av grunntonene i melodiene er de samme for alle.

## **6.3 Begrensninger med undersøkelsen og metodekritikk**

### **6.3.1 Reliabilitet, validitet og generaliserbarhet**

Denne undersøkelsens troverdighet (reliabilitet), styrke (validitet) og overførbarhet (generaliserbarhet) er delvis belyst i kapittel 4. Jeg har underveis i oppgaven, der det har vært naturlig vist hvordan dette på forskjellig vis er i varetatt. Videre vil resultatene for noen kanskje bare bekrefte det de vet fra før, for andre kaster det kanskje nytt lys over hvordan man kan tenke rundt fenomenet brukervedvirkning i KVP.

Jeg har i denne oppgaven bestrebet meg til å være så tro som mulig, i mot det informantene har fortalt meg og jeg har avtalt med alle at de skal motta et eksemplar av denne oppgaven. Dette har vært ekstra skjerpene i dette arbeidet. Håpet er at resultatene gir mening i forhold til problemstillingene og er gjenkjennbare for mine åtte informanter. Videre har jeg forsøkt å vise hvordan jeg har gått frem i prosessen i alle faser, slik at andre kan vurdere troverdigheten.

Videre håper jeg at oppgaven kan være et av flere bidrag til å belyse fenomenet brukervedvirkning i KVP og et bidrag til styrket begrepsvaliditet. I kapittel 2 har jeg vist hvordan jeg gikk frem for å innhente relevant forskning og kunnskap på området. Dette var en stor utfordring, med mye håndplukket søk som resultat. Søket ble på denne bakgrunn ikke gjentatt, noe som også har sin begrunnelse i tidsmessige hensyn. På bakgrunn av dette kan jeg ikke påstå at søket er fullstendig. Det er godt mulig at jeg med større erfaring og mer tid kunne ha fått frem mer informasjon. Videre at jeg med en annen forforståelse, teorigrunnlag eller annen kjennskap til feltet hadde fått frem annen forskning og kunnskap. Dette kunne belyst problemstillingene fra andre perspektiv og gitt andre funn.

Å kunne tørre å påstå at resultatene fra denne undersøkelsen er overførbare til å gjelde for alle deltakere i KVP er å gå for langt, her er ekstern validitet svak. Jeg har tvert i mot påpekt at brukerne i KVP er forskjellige. Med utgangspunkt i Lund (2002) er den indre validiteten (årsak/virkning) i denne oppgaven også svak. Undersøkelsen har bare gitt indirekte informasjon om hva som kan fremme god brukervedvirkning. Disse sammenhengene har ikke hatt fokus og er ikke målt, det har bare fremkommet aspekter som vi kan anta fremmer eller hemmer brukervedvirkning for disse informantene. Disse aspektene kan i en ny undersøkelse for eksempel i en kvantitativ undersøkelse gjennom hypoteser, testes ut på et større utvalg av deltakere i KVP, og dermed undersøke dette ytterligere slik Lund (2005) i sin artikkel tar til orde for. Han sier at kvalitative undersøkelser med fordel kan danne grunnlag for kvantitative undersøkelser, i mye større grad enn det som er tilfelle i dag.

### **6.3.2 Metodekritikk**

Min erfaring var at et åpent dybdeintervju egnet seg til å fange opp informantenes ulike opplevelser og aspekter ved brukervedvirkning. Ved å gå relativt åpent ut håper jeg at jeg unngikk å styre informantenes svar i alt for stor grad, det var jo deres opplevelser og

perspektiv som var interessant. Jeg var opptatt av at de skulle fortelle mest mulig gjennom sammenhengende historier, beskrivelser og med egne ord. Jeg preget likevel intervjuene og dermed også resultatene ved at jeg fikk informantene til å fortelle mer gjennom utdypende spørsmål, når jeg merket at de kom inn på områder jeg mente hadde betydning for å belyse fenomenet brukervedvirkning. Når jeg hørte intervjuene på nytt innså jeg at jeg ikke maktet å fange opp alt de kunne ha fortalt meg, ved at jeg noen ganger avbrøt informantene når de trolig var i ferd med å fortelle meg noe viktig.

På den andre siden ser jeg at jeg på noen områder, burde vært klarere på hva jeg hadde trengt å vite mer om. For eksempel så kunne jeg ha spurt mer om brukervedvirkning var *tema* mellom brukeren og hjelperen. Likeledes om partene metakommuniserte om hvordan medvirke sammen og stilt spørsmål som enda klarere viste *hvordan* selve medvirkningen foregikk. Utfordringen var å stille så åpne spørsmål at jeg fikk vite det jeg ikke visste fra før, samtidig vite nok til å stille de gode spørsmålene. Dette kunne jeg ha løst ved å intervju informantene en gang til, dette ble vurdert men jeg fant ikke tid. Jeg valgte å fokusere på det jeg hadde fått.

Som beskrevet i metodekapitlet vurderte jeg først å benytte meg av fokusgruppeintervju. Jeg var på det tidspunktet bekymret for at metoden var feil/uetisk i forhold til de personlige og opplevelsesbaserte spørsmålene i problemstillingene reiste for denne sårbare gruppen. I ettertid ser jeg at dybdeintervjuene med fordel kunne vært kombinert med fokusgruppeintervju enten i forkant eller etterkant. Alternativene kunne være at jeg først samlet informantene til et fokusgruppeintervju til en felles og litt overordnet refleksjon rundt fenomenet brukervedvirkning. Ved hjelp av informasjonen de delte var jeg kanskje enda bedre i stand til å lage en god temaguide, som kunne brukes i et dybdeintervju med hver og en. Om jeg hadde klart å få til møtet med FattigNorge slik jeg i utgangspunktet ønsket og har vist til, så kunne det ha vært en hensiktsmessig mellomløsning.

Trolig er omfanget av åtte relativt ustrukturerte dybdeintervju, på til sammen åtte timer litt i overkant for en nybegynner å få oversikt over. Jeg kunne kanskje ha greid meg med færre intervju, samtidig som jeg har problemer med å se hvilke jeg kunne ha unnvært. At denne oppgavens størrelse ble redusert fra 90 til 70 sider når jeg var midt i analysen gjorde ikke denne situasjonen bedre. Jeg valgte en analyseform, som jeg opplevde egnet seg til å få frem informantenes opplevelser og har i metodekapitlet vist til hvor jeg hentet denne

kunnskapen fra, det gjentas derfor ikke her. I analysen fokuserte jeg både på å få frem fellestrekk, forskjeller og bredde av opplevelser og aspekter. I begynnelsen hadde også analysen for mange og til dels uklare temaer. Jeg måtte derfor gjøre temaene klarere, og beveget meg derfor frem og tilbake i analysen slik Malterud (2003) beskriver.

Å dele opp informasjonen i så mange biter var innimellom en stor utfordring som holdt på å gå på bekostning av å se helheten (ibid). Takket være god tid i analysefasen tror jeg likevel at jeg klarte å samle informasjonen til relevante og meningsfulle hoved- og undertemaer. Det var i denne fasen vanskelig å legge vekk min forforståelse og kjennskap til relevant teori, og det var også en av grunnene til at jeg brukte så lang tid. Formidlingen av resultatene fra intervjuene er en sosial konstruksjon (Kvale et al. 2009) den gjengir virkeligheten med mine øyne og det jeg har vurdert som det mest relevante i forhold til oppgavens problemstillinger.

## **7.0 Avslutning**

Bakgrunn for og innholdet i brukermedvirkning i KVP, har blitt klarere for meg gjennom arbeidet med oppgaven. Håpet er at denne oppgaven, sammen med bidrag fra andre, ytterligere er med og legger et konkret innhold i fenomenet brukermedvirkning i KVP. For deretter gjennom det, bidra til at det utvikles en god praksis for brukermedvirkning. Uten at jeg sier at NAV kontorene ikke allerede i dag utfører godt arbeid på dette området.

Om vi avslutter der vi startet i innledning, og ser dette i forhold til de 3 hovedmålene i NAV, kan NAV kontoret gjennom sin medvirkning med brukeren 1) Bidra til at brukeren gjennom KVP får seg fast arbeid og gjør stønad fra NAV overflødig, 2) Bidra til å gjøre det enklere for brukeren å nå sitt mål i KVP, gjennom dynamisk medvirkning 3) Gjennom god praksis på brukermedvirkning i KVP, bidra til en helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning.

Oppgaven har ikke sett på brukermedvirkning i KVP fra hjelperens ståsted, heller ikke på brukermedvirkning på systemnivå. Dette er minst like viktige perspektiv og jeg har forventninger til at dette blir belyst i fremtidige studier for denne gruppen.

## 8.0 Referanser

- Arbeid og velferdsdirektoratet - avdeling levekår og sosiale tjenester. 2008. *Evaluering av programmet Tettere individuell oppfølging*. Tilgjengelig fra <http://kommune.nav.no/87012.cms> (lest 13.05.09).
- Antonovsky, Aaron, and Amnon Lev. 2000. *Helbredets mysterium: at tåle stress og forblive rask*. København: Hans Reitzel Forlag.
- Kvale, Steinar, Svend Brinkmann, Tone Margaret Anderssen, and Johan Rygge. 2009. *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Creswell, John W. 2007. *Qualitative inquiry & research design: choosing among five approaches*. Thousand Oaks, Calif.: Sage.
- Ekeland, Tor-Johan. 2007. Kommunikasjon som helseressurs. In *Meistring og myndiggjering: - reform eller retorikk?* Oslo: Gyldendal akademisk.
- Ekeland, Tor-Johan, and Kåre Heggen. 2007. Meistring og myndiggjering - reform eller retorikk? In *Meistring og myndiggjering: - reform eller retorikk?* Oslo: Gyldendal akademisk.
- Eriksen, Rita Elisabeth. 2007. *Hverdagen som langtids sosialklient: mestring i et (bruker)medvirkningsperspektiv*. Trondheim: Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap, Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet.
- Forvaltningsloven. 2009. Lov av 2. oktober 1967 om *Lov om behandlingmåten i forvaltningssaker*. <http://www.lovdatab.no> (lest 02.01.10).
- Gjeitnes, Kirsti. 2007. *Praksis og teori: en analyse av tiltaksarbeideres fortellinger*. Masteroppgave. Trondheim: Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap, Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet.
- Grønningsæter, Arne. 2007. *Rett eller galt: eller noe midt imellom? : et studiehefte om yrkesetikk fra Fellesorganisasjonen (FO)*. [Oslo]: [Fellesorganisasjonen].
- Haldorsen, Tor, and Gunvor Iversen. 1982. *Praktiske eksempler på måling av latente variable: sammenhengen mellom subjektive og objektive indikatorer på arbeidsforhold, Rapporter fra Statistisk sentralbyrå*. Oslo: Statistisk sentralbyrå.
- Hauger, Bjørn, Thomas Gedde Højland, and Henrik Kongsbak. 2008. *Organisasjoner som begeistrer: Appreciative inquiry*. Oslo: Kommuneforl.
- Holte, Arne, Michael Helge Rønnestad, and Geir Høstmark Nielsen. 2000. *Psykoterapi og psykoterapiveiledning: teori, empiri og praksis*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Humerfelt, Kristin (2005). Begrepene brukermidvirkning og brukerperspektiv – honnørord med lavt presisjonsnivå. I: Willumsen, Elisabeth. 2005. *Brukernes medvirkning! : kvalitet og legitimitet i velferdstjenestene*. Side 15 – 31. Oslo: Universitetsforl.
- HUSK – katalogen 2008. Tilgjengelig fra: <http://kommune.nav.no/97163.cms> (lest 04.05.09)
- HUSK – katalogen 2009. Tilgjengelig fra: <http://kommune.nav.no/Sentralt/Sosiale+tjenester/207548.cms>. (Lest 30.09.09)
- International federation of social workers. Tilgjengelig fra: <http://www.ifsw.org/en/p38000410.html> (lest 25.11.08)
- Jenssen, Anne Grete. 2009. *Brukermedvirkning i sosialtjenesten: En studie av sosialarbeidernes perspektiv*. Trondheim: Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap, Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet.

- Kjellehold, Alice. 2005. Hensynet til brukeren: idealet om brukerorientering i helse- og sosialtjenesten. In *Brukernes medvirkning! : kvalitet og legitimitet i velferdstjenestene*. Oslo: Universitetsforl.
- Kleven, Tor Arnfinn (2002) Begrepsoperasjonalisering. I: Lund. 2002. T. *Innføring i forskningsmetodologi*. Side 141 – 183. Oslo, Unipub.
- Kommunenavet. Tema: Kunnskap og forskning. Tilgjengelig fra <http://kommune.nav.no/805386865.cms> (lest 04.05.09)
- Kommunenavet. Tema: Kvalifiseringsprogrammet. Tilgjengelig fra: <http://kommune.nav.no/page?id=805313381> (lest 04.05.09)
- Kommunenes sentralforbund. 2008. "Opp om morran": forslag til innhold i og organisering av kvalifiseringsprogrammet. Oslo, ECON.
- Kvale, Steinar. 1997. *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Ad notam Gyldendal.
- Lov om sosiale tjenester i NAV. 2009. *Lov 18. desember 2009 nr. 131 om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen* <http://www.lovdata.no> (lest 02.01.10).
- Lakoff, George, and Mark Johnson. 1980. *Metaphors we live by*. Chicago: University of Chicago Press.
- Lund, Thorleif. 2002. *Innføring i forskningsmetodologi*. Oslo: Unipub.
- Lund, Thorleif. 2005. The Qualitative-Quantitative. Distinction: Some Comments. *Scandinavian Journal of Education Research*. 49(2): 115-132.
- Lysø, Karin. 2007. Tiltaksarbeid og sosialt arbeid. In *Tiltaksarbeid i sosialtjeneste og NAV: tett på!* Oslo: Universitetsforl
- Malterud, Kirsti. 2003. *Kvalitative metoder i medisinsk forskning: en innføring*. Oslo: Universitetsforl.
- Marthinsen, Edgar. 2007. Tiltaksarbeid og sosialt arbeid. In *Tiltaksarbeid i sosialtjeneste og NAV: tett på!* Oslo: Universitetsforl.
- NAV - loven. 2009. *Lov av 16. juni 2006 nr. 20 om arbeids- og velferdsforvaltningen* (<http://www.lovdata.no> (lest 02.01.10).
- Plummer-D'Amato, Prudence. 2008. Focus group methodology. Part 1: Considerations for design. *International Journal of Therapy and Rehabilitation* 15 (2):69 -73.
- Rommetveit, Ragnar. 2008. *Språk, individuell psyke, og kulturelt kollektiv*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Reichborn – Kjennerud, Kristin. 2009. *En ny mulighet – brukernes opplevelse av Kvalifiseringsprogrammet i NAV*. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet. Tilgjengelig fra: [http://www.afi-wri.no/modules/trykksak/project\\_list.asp#](http://www.afi-wri.no/modules/trykksak/project_list.asp#) (Lest 01.12.09)
- Schafft, Angelika and Øystein Spjelkavik and Sveinung Legard. 2009. *Evaluering av Kvalifiseringsprogrammet - Underveisrapport*. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet. Tilgjengelig fra: [http://www.afi-wri.no/modules/trykksak/project\\_list.asp#](http://www.afi-wri.no/modules/trykksak/project_list.asp#) Lest (01.12.09)
- Seligman, Martin E. P. 2009. *Ekte lykke: den nye positive psykologien*. Oslo: Universitetsforl.
- Shulman, Lawrence. 2003. *Kunsten å hjelpe*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Skau, Greta Marie. 2003. *Mellom makt og hjelp: om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper*. Oslo: Universitetsforl.
- Skjefstad, Nina. 2007. "Du kommer ikke for å få noe, men for å finne noe": tiltaksarbeid i sosialtjenesten. Trondheim: Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap, Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet..
- Skjefstad, Nina, and Edgar Marthinsen. 2007. *Tiltaksarbeid i sosialtjeneste og NAV: tett på!* Oslo: Universitetsforl.

- Sosialdepartementet. 2004. En ny arbeid og velferdsforvaltning. Om samordning av Aetats, Trygdeetatens og sosialtjenestens oppgaver. NOU 2004:13. Oslo: Departementenes servicesenter.
- Sosial- og helsedirektoratet. 2007. - *og bedre skal det bli!: hvordan kommer vi fra visjoner til handling? : praksisfeltets anbefalinger for å oppnå god kvalitet på tjenestene i sosial- og helsetjenesten.* Oslo: Sosial- og helsedirektoratet.
- Spradley, James P. 1979. *The ethnographic interview.* New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Arbeid og inkluderingsdepartementet. 2006. *Arbeid, velferd og inkludering.* St.meld. nr. 9 (2006 – 2007). Oslo: Departementenes servicesenter.
- Arbeidsdepartementet. 1996. *Resultater og erfaringer fra regjeringens handlingsplaner for funksjonshemmede og veien videre.* St.meld. nr. 34 (1996 – 1997). Oslo: Departementenes servicesenter.
- Van der Wel, K., E. Dahl, et al. (2006). *Funksjonsevne blant langtidsmottakere av sosialhjelp.* Oslo, Høgskolen i Oslo.
- Vik, Lars Jørgen. 2007. Makt og myndiggjering: utfordringar for helse- og sosialarbeidarar. In *Meistring og myndiggjering: - reform eller retorikk?* Oslo: Gyldendal akademisk.

## **Vedlegg**

**Vedlegg 1: Svar på søknad fra Det medisinske fakultet, Regional komité fra medisinsk- og helsefaglig forskningsetikk, Region Midt Norge om godkjenning til å gjennomføre undersøkelsen med brukere i KVP.**

**Vedlegg 2: Svar på søknad fra Norsk samfunnsvitenskapelige datatjeneste AS om godkjenning til å gjennomføre undersøkelsen med brukere i KVP.**

**Vedlegg 3: Forespørsel og informasjon til informantene m/ samtykkeerklæring**

**Vedlegg 4: Temaguide til bruk under intervjuene**

**Vedlegg 5: Skjemaer for fem analysetrinn**



**Vedlegg 1:** Svar på søknad fra Det medisinske fakultet, Regional komité fra medisinsk- og helsefaglig forskningsetikk, Region Midt Norge om godkjenning til å gjennomføre undersøkelsen med brukere i KVP.



Prosjektleder: PhD Atle Ødegård

Saksbehandler  
Seniorrådgiver Arild Hals

Telefon 73 59 75 06

Epost: Arild.Hals@ntnu.no  
rek-4@medisin.ntnu.no

Postadresse: Det medisinske fakultet  
Medisinsk teknisk forskningssenter  
7489 Trondheim

Besøksadr: Bygg for samfunnsmedisin, 5.etg.  
Håkon Jarls gt. 11

Vår dato:  
06.05.2009

Vår ref.:  
4.2009.500

Deres dato:

Deres ref.:

#### Deltakerens medvirkning i Kvalifiseringsprogrammet.

Med hjemmel i lov om behandling av etikk og redelighet i forskning § 4 har Regional komité for medisinsk og helsefaglig forskningsetikk, Midt-Norge vurdert prosjektet i sitt møte 24. april 2009 med følgende vurdering:

Hensikten med prosjektet er å undersøke hva deltakerne i Kvalifiseringsprogrammet forstår med begrepet brukermedvirkning, deres opplevelse og erfaring med brukermedvirkning. Utvalget for undersøkelsen velges fra aktive brukere i KVP. Det er hensiktsmessig at de har deltatt i programmet i minimum to mnd slik at de har opparbeidet seg noe erfaring. For å få litt bredde på undersøkelsen er det ønskelig at både kvinner og menn er representert med halvparten av hvert kjønn, til sammen 4–6 skal bli intervjuet. Målgruppen for KVP er i utgangspunktet relativt begrenset og definert og samtidig kan problematikken og ressursene være relativt sammensatt og forskjellig. Det ønskelige vil være å intervju 2 - 3 brukere fra 2 NAV kontor, dette for å få litt bredde, og øke graden av anonymitet for både brukere og kontor. Kvalitativ metode skal benyttes med semistrukturerte dybdeintervju.

Komiteen har følgende kommentarer:

- Komiteen vurderer ikke prosjektet som å være medisinsk eller helsefaglig forskning og det faller utenfor mandat.

#### Vedtak:

”Prosjektet faller utenfor komiteens mandat og vurderes derfor ikke.”

**Vedlegg 2:** Svar på søknad fra Norsk samfunnsvitenskapelige datatjeneste AS om godkjenning til å gjennomføre undersøkelsen med brukere i KVP.



Atle Ødegård  
Avdeling for helsefag  
Høgskolen i Molde  
Britveien 2  
6402 MOLDE

Vår dato: 11.05.2009

Vår ref: 21693 / 2 / IB

Deres dato:

Deres ref:

## TILRÅDING AV BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 27.03.2009. Meldingen gjelder prosjektet:

21693	<i>Brukerens medvirkning i Kvalifiseringsprogrammet</i>
<i>Behandlingsansvarlig</i>	<i>Høgskolen i Molde, ved institusjonens øverste leder</i>
<i>Daglig ansvarlig</i>	<i>Atle Ødegård</i>
<i>Student</i>	<i>Oddhild Johnsen</i>

Personvernombudet har vurdert prosjektet, og finner at behandlingen av personopplysninger vil være regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. Personvernombudet tilrår at prosjektet gjennomføres.

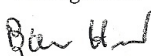
Personvernombudets tilråding forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i melde skjemaet, korrespondanse med ombudet, eventuelle kommentarer samt personopplysningsloven/-helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, [http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk\\_stud/skjema.html](http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk_stud/skjema.html). Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://www.nsd.uib.no/personvern/prosjektoversikt.jsp>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 31.07.2010, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

  
Bjørn Henrichsen

  
Inga Brautaset

Kontaktperson: Inga Brautaset tlf: 55 58 26 35  
Vedlegg: Prosjektvurdering  
Kopi: Oddhild Johnsen, Parkveien 51, 6412 MOLDE

Avdelingskontorer / District Offices:

OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. nsd@uio.no

TRONDHEIM: NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 19 07. kyrr.svarva@sv.ntnu.no

TROMSØ: NSD, SVF, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36. nsdmaa@sv.uit.no



## Prosjektvurdering - Kommentar

2169

Utvalget består av 4-6 aktive brukere i Kvalifiseringsprogrammet fra to ulike NAV-kontor. Førstegangskontakter med utvalget formidles av NAV-kontorene.

Det innhentes skriftlig samtykke basert på skriftlig informasjon om prosjektet. Informasjonsskrivet finnes tilfredsstillende, forutsatt at følgende punkter endres:

- det kan gjerne presiseres at navn vil bli oppbevart atskilt fra øvrige opplysninger i datamaterialet
- det kan tilføyes at prosjektleder og veileder har taushetsplikt
- det må oppgis at datamaterialet vil bli anonymisert og lydopptak slettet når oppgaven er levert, senest innen 31.07.2010
- følgende formulering bør slettes: "og oppbevart trygt på Høgskolen i Molde i 10 år, for deretter å bli makulert"
- det kan med fordel angis at prosjektet er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste

Ombudet ber om å få tilsendt det reviderte informasjonsskrivet før dette distribueres til utvalget.

Data innhentes ved personlig intervju, og registreres i form av digitale lydopptak. Intervjuet omhandler brukerens kjennskap til/oppfatning av begrepet brukermedvirkning, erfaring med/opplevelse av brukermedvirkning, samt ønske om medvirkning i fremtiden.

Det tas høyde for at det kan registreres sensitive opplysninger om helseforhold, jf. personopplysningsloven § 2, nr. 8 c).

Personvernombudet forstår det slik at innsamlede opplysninger registreres dels på privat pc, dels på pc tilknyttet en annen virksomhet. Ombudet legger til grunn at bruk av privat/ekstern pc er i tråd med Høgskolen i Molde sine rutiner for datasikkerhet.

Navn oppbevares atskilt fra det øvrige datamaterialet. Kun prosjektleder og veileder vil ha tilgang på personopplysninger.

Det opplyses i meldeskjema at det kan være aktuelt å få en databehandler til å transkribere lydopptakene. Ombudet forutsetter at det da foreligger avtale mellom databehandler og prosjektleder for den behandling av data som finner sted, jf. personopplysningsloven § 15.

Prosjektleder opplyser at prosjektet er lagt frem for Regional komité for medisinsk forskningsetikk (REK). Personvernombudet ber om kopi av godkjenningen når denne foreligger.

I tråd med telefonsamtale 08.05.2009, har personvernombudet registrert at dato for prosjektslutt vil være 31.07.2010. Datamaterialet skal da anonymiseres. For at datamaterialet skal være anonymt må navneliste/koblingsnøkkel og lydopptak slettes, og indirekte personidentifiserende opplysninger må slettes eller omkodes/grovkategoriseres, slik at ingen enkeltpersoner kan identifiseres i materialet.

**Vedlegg 3:** Forespørsel og informasjon til informantene m/ samtykkeerklæring

**Til deg som er  
deltaker i Kvalifiseringsprogrammet**

Molde 29.05.09

**Forespørsel om deltakelse i en kvalitativ undersøkelse om brukermedvirkning**

Dette er en forespørsel til deg som deltaker i Kvalifiseringsprogrammet (KVP) om du vil delta som informant i en undersøkelse. Undersøkelsen vil forsøke å belyse hvordan deltakere i KVP opplever og erfarer ”brukermedvirkning”. Målet er å gå i dybden av hva ”brukermedvirkning” kan innebære, for deretter å komme frem til forslag for hvordan NAV kontorene kan øke/sikre deltakerens egen medvirkning i KVP.

**Hvem som gjennomfører undersøkelsen**

Denne undersøkelsen er et ledd i min masterutdanning i helse- og sosialfag ved Høgskolen i Molde. Studiet heter ”Kliniske hjelperelasjoner overfor sårbare grupper”. Min veileder på oppgaven er Atle Ødegård, Førstelektor/PhD, avdeling for helsefag, formelt er han også prosjektleder av denne studien, men det er undertegnende som gjennomfører undersøkelsen og skriver masteroppgaven.

**Hva studien innebærer for deltakeren**

Undersøkelsen vil innebære at jeg intervjuer deg i 1 - 1,5t, dette blir tatt opp i form av digitalt lydopptak i tillegg til at jeg noterer. Deltakelse er frivillig og du vil få noen dagers betenkningstid om du trenger det. Du har også rett til trekke tilbake samtykke uten at det på noen måte får negative konsekvenser.

Jeg vil intervju 4 - 6 deltakere, fra 2 forskjellige NAV kontor i Sør Trøndelag. Jeg har bedt NAV kontorene om å gi denne informasjonen til alle deltakerne i KVP. Videre har jeg bedt NAV kontoret om å formidle navn og telefonnr til interesserte deltakere slik at jeg kan ta kontakt med den enkelte for gjensidig informasjonsutveksling. Eller deltakeren kan ta direkte kontakt med meg. Jeg har et ønske om å intervju deltakere med forskjellig erfaringsbakgrunn; avgrenset til de som har mer enn 6 måneder erfaring med NAV kontor eller det som tidligere var sosialtjeneste. Det er ønskelig at du har deltatt i KVP i 2 mnd eller mer. Om jeg skulle ende opp med mer enn 6 frivillige deltakere må jeg gjøre et utvalg som til sammen ivaretar bredest mulig erfaring. Alle interesserte vil få tilbakemelding på om det blir intervju eller ikke. Jeg vil i samråd med deg finne frem til egnet sted der

intervjuet skal foregå. Dersom du har reiseutgifter ifb med intervjuene vil jeg dekke disse etter nærmere avtale. Intervjuene vil bli analysert og brukt i min masteroppgave. Deler av undersøkelsen kan bli fremstilt i konferanser og artikler.

Undersøkelsen er vurdert og godkjent av Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD). Søknad ble også sendt til Regional Etisk Komité for medisinsk og helsefaglig forskningsetikk. De kom frem til at denne undersøkelsen ikke trenger særskilt godkjenning av de. Jeg vil følge gjeldene lover og forskrifter for denne type aktivitet:

Alt som blir sagt vil bli anonymisert og fremstilt slik at ingen vet hvem som har sagt hva eller at du blir kjent igjen. Min veileder vil naturlig nok ha innblikk i intervjuene, utover han ingen, vi har begge taushetsplikt. Under arbeidet med min masteroppgave, oppbevares samtykkeerklæring/navn og intervju adskilt i 2 forskjellige låste skap på min arbeidsplass hos Fylkesmannen i Møre og Romsdal. Når masteroppgaven er ferdig senest 31.07.10 vil datamaterialet bli anonymisert og lydopptak slettet. Deltakelse i denne undersøkelsen vil nok ikke gi deg umiddelbar personlig nytte, men jeg håper at det kan oppleves som positivt å reflektere over egne tanker om brukervedvirkning, og kanskje oppleves det som positivt at deltakernes erfaring kan bli nyttig for andre. Din deltakelse eller ikke deltakelse, vil ikke få innvirkning på ditt forhold til hjelpeapparatet og hjelpeapparatet får ikke innsyn i ditt intervju. Dersom du er interessert vil du et eksemplar av masteroppgaven når den er ferdig.

**Er du interessert i mer informasjon og/eller vurderer å delta i undersøkelsen?**

Om du ønsker å vite mer om undersøkelsen kan du kontakte Oddhild Johnsen på Mobil 920 61 292 eller e-post [oddhild.johnsen@fmmr.no](mailto:oddhild.johnsen@fmmr.no). Intervjuene skal etter planen gjennomføres i uke 25.

Med vennlig hilsen

Oddhild Johnsen



## **Samtykkeerklæring**

Jeg har mottatt skriftlig og muntlig informasjon om studien og sier meg villig til å delta.

Underskrift:

Sted:

Dato:

## **Vedlegg 4:** Temaguide til bruk under intervjuene

## Temaguide - Brukermedvirkning i Kvalifiseringsprogrammet:

Navn:	Dato:	Sted:	Klokkeslett:
Mappe på diktafon:	Varighet kontakt med hjelpeapparatet før KVP:	Varighet i KVP:	Samtykke:
Kjønn:	Fødselsår:	Vil ha tilsendt oppgaven:	

<b>Intervjuguide</b>	<b>Egne notater:</b>
<p>Aller først har jeg lyst til å lese et sitat fra Spradley, og håper at jeg med det klarer å gjøre enda tydeligere min hensikt med dette intervjuet.</p> <p><i>”Jeg ønsker å forstå verden fra ditt ståsted. Jeg vil vite det du vet, på din måte. Jeg ønsker å forstå betydningen av dine opplevelser, være i ditt sted, føle det du føler og forklare ting slik du forklarer dem. Vil du være læreren min og hjelpe meg med det?”</i> (Spradley, 1979. s 34)</p> <p>Jeg vil stille deg 10 hovedspørsmål, fordelt på 4 temaer og alt er knyttet til din opplevelse av og erfaring med brukermedvirkning i Kvalifiseringsprogrammet (KVP)</p>	
<p><b>Tema 1 - Kjennskap/oppfatning av begrepet brukermedvirkning</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Begrepet brukermedvirkning er mye brukt i hjelpeapparatet, og mitt inntrykk er at begrepet oppfattes på mange måter. Jeg skal etterpå fortelle deg hva jeg legger i dette begrepet, men aller først kunne jeg tenke meg å høre hva du legger i det?</li></ol>	

## **Tema 2 - Erfaring med brukermedvirkning**

Brukermedvirkning er blant annet hjemlet i sosialtjenesteloven og NAV – loven, i denne sammenhengen betyr det at deltakere i KVP skal samarbeide med NAV kontoret om hvordan den enkeltes Kvalifiseringsprogrammet skal utformes og det skal legges stor vekt på hva deltakeren mener.

Jeg kunne tenke meg at du fortalte meg litt om hvordan du har medvirket i ditt KVP så langt. Jeg har laget noen hjelpespørsmål:

2. På hvilken måte har du vært med å bestemme målsetningen i ditt KVP?
3. For å kunne lage et godt program er det viktig at både veilederen på NAV og deltakeren i KVP har god oversikt over dine muligheter og utfordringer. På hvilken måte har du medvirket i denne kartleggingen av deg selv og situasjonen du er i?
4. Det er bestemt at i innholdet i KVP skal være best mulig tilpasset til dine behov og med bakgrunn i kartleggingen. Hvordan har du medvirket til å lage innhold i ditt program?

## **Tema 3 - Opplevelse av medvirkning**

5. Med bakgrunn i det du nettopp har fortalt meg, kunne jeg tenke meg at du fortalte litt om hvordan du opplever å medvirke i KVP?
6. Hvordan oppleves det de gangene du ikke medvirker? (positivt og negativt)

#### **Tema 4 – Ønske om medvirkning i fremtiden**

La oss se for oss at du i morgen skulle medvirke/samarbeide med en veileder fra NAV på den måten som fungerer aller best for deg. Jeg har laget noen hjelpespørsmål til temaet:

7. Hvordan skulle kommunikasjon mellom dere være?  
Hvordan skulle dere snakke sammen? (tydelig, lyttende, respekt, språket, forståelse)
  
8. Hvordan skulle din relasjon eller forhold til veilederen være? (tillit, trygghet, nær, distansert)
  
9. Hvor mye ville du medvirke/bestemme selv? Og hvor mye skulle veilederen bestemme? Kan behovet ditt for medvirkning variere? (maktbalansen, behovet for hjelp, behovet for veiledning, selvstendighet)
  
10. Dersom alt dette var på plass, hva ville det føre til for deg?

Merknader:

## **Vedlegg 5:** Skjemaer for fem analysetrinn

**Analyse trinn 1 Fugleperspektivet:** Brukerens erfaringer ut ifra seg selv med sine begrep. Usystematiserte intuitive tema i intervjuene samt utsagn (sitater), på bakgrunn av å ha intervjuet og transkribert selv og hørt på nytt og reflekter.

Informant	Tema	Tema	Tema	Tema	Tema
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

### Illustrasjon prosess fugleperspektiv:

#### Oppsummering 23.09 intuitive tema fra et fugleperspektiv:

- **Avmakt ift arbeidsmarkedet** – å få en jobb er hovedutfordringen. De medvirker ikke i samfunnet selv om de har lyst. Enighet om at målet er å få en fast meningsfull jobb
- **Forutsetninger for BMV** – god relasjon – kommunikasjon – respekt – gjensidig tillit – tilgjengelig – tid – anerkjennelse (her bidrog jeg en del...)
- **Kjennskap til begrepet BMV** – de færreste har hørt det – vet trolig ikke at det er lovhjemlet.
- **Erfaring med BMV i praksis – BMV som dynamisk prosess.**
  - Alle sier de trenger hjelp, de vet ikke helt hvordan de selv skal nå sitt mål. Trenger en hjelper som vet mer, men på deres premisser og ift sine behov. Trenger hjelp i overgangene NB.
  - Hva vil de bestemme selv?
  - Opplevelse når de medvirker
  - Opplevelse når det er fravær av medvirkning

#### Foreløpige funn 24.09:

- ser ut til at de medvirker, men at rollene og gjensidige forventninger til medvirkningen ikke er avtalt og avklart. Hjelperen er premissleverandør. Å kunne medvirke uten helt å vite spillereglene og muligheter. Må spørre mer om dette!
- Medvirker. Skiller mellom Kvalifiseringsprogram og sosialtjeneste. Mer brukermedvirkning i KVP?

#### Nattevåk 25.09.09 kamp for å gi slipp på min forforståelse: Jeg må selvsagt lete etter brukerens erfaringer ut ifra seg selv med sine begrep:

- Man må reise seg for å bli sett – maktperspektivet
- Livet er en skole, læringsperspektivet
- Flasken er halvfull, ikke halvtom
- Å ville klare seg selv og samtidig evne å be om hjelp
- Å tørre å følge drømmen sin og å få veilederen med på målsettingen, dele inn i realistiske mål
- Å be om et spark bak – det gode velmente sparket.
- Å snu negativ tenkning til positiv tenkning.
- Å være redd for å havne i den dårlige lista. Tørre å ha tillit, selv om man har negative erfaringer.
- Å tørre det man egentlig ikke våger – bekymring for overgangene i KVP
- Å komme tilbake etter at man har stukket av, snu nederlagt til mestring
- Å tåle å ikke helt bli trodd – makt/avmakt/mistillit
- Å kunne medvirke uten helt å vite spillereglene og muligheter
- Å vente på at noe skal skje – utholdenhet og tålmodighet – tomt kvp
- Å bruke humor i samarbeidet
- Å avtale hvordan samarbeide – bli enig om hvordan man vil hjelpes

## Analysetrinn 2 tema

TEMA/ undertema	Informant 1	Informant 2	osv
<b>KJENNSKAP</b> Deltakerens <u>kjennskap</u> til BMV: <ul style="list-style-type: none"> <li>• lovhjemling,</li> <li>• at det forventes at man skal <u>medvirke</u></li> <li>• <u>hvordan</u> deltaker og hjelper ”virke” sammen.</li> </ul>	Sitater med sidehenvisn		
<b>ERFARINGER OG OPPLEVELSE</b> Gamle og nye <u>erfaringer</u> med BMV i møte med hjelpeapparatet. Hva er <u>opplevelsen</u> i disse erfaringene (kjennetegn) BMV som <u>dynamisk</u> prosess: Erfaringer som viser <u>variasjon</u> i selvbestemmelse, medvirkning og hjelp. Maktperspektivet som erfaring			
<b>RELASJONEN</b> Kjennetegn på BMV i <u>relasjonen</u> mellom deltaker og hjelper. Maktdimensjonen i et <u>relasjonelt</u> perspektiv. Relasjonelle kjennetegn som fremmer og hemmer BMV			
<b>DELTAKEREN</b> Kjennetegn v/deltakerens bidrag, sårbarhet, innstilling, premisser for BMV i deltakerens endringsprosess.			
<b>HJELPEREN OG HJELPEAPPARATET</b> Indirekte kjennetegn v/ hjelperen og hjelpeapparatets bidrag, innstilling og premisser for BMV i deltakerens endringsprosess <u>sett med deltakerens øyne</u>			



### Analysetrinn 3 Tema og sammenfatning

TEMA/ undertema	Informant 1	Menings- fortetting	Informant 2	Menings- fortetting	Kunstig sitat/ meningsfortetting/ sammenfatning
Kjennskap og forståelse til begrepet BMV:	Sitater med sidehenvisn				
Kjennskap til lovhjemling:					
Kjennskap til at det forventes at man skal medvirke i KVP:					
Gamle – negative erfaringer og opplevelser med BMV - Kjennetegn					
Gamle - positive erfaringer og opplevelser med BMV Kjennetegn					
Positive erfaringer og opplevelser med BMV i KVP Kjennetegn					
Negative erfaringer og opplevelser med BMV i KVP Kjennetegn					
Opplevelser, erfaringer og kjennetegn ved RELASJONEN som hemmer BMV					
Kjennetegn ved RELASJONEN som fremmer BMV					
Deltakerens <u>sårbarhet</u> i endrings- prosessen - kjennetegn					
Deltakerens <u>styrke</u> i endrings prosessen - kjennetegn					
deltakerens <u>innstilling</u> til medvirkning og til å medvirke					
restkategori					
HJELPEREN OG HJELPEAPPARATET <u>Indirekte</u> kjennetegn v/ hjelperen og hjelpeapparatets bidrag, innstilling og premisser for BMV i deltakerens endringsprosess <u>sett med deltakerens øyne</u>					

**Analysetrinn 4 forenkling; erfaringer puttet inn i resterende kategorier**

<b>TEMA/ undertema</b>	<b>Informant 1</b>	<b>Menings- fortetting</b>	<b>Informant 2</b>	<b>Menings- fortetting</b>	<b>Kunstig sitat/ meningsfortetting/ sammenfatning</b>
Kjennskap og forståelse til begrepet BMV:	Sitater m/sidehenvisn				
Kjennskap til lovhjemling:					
Kjennskap til at det forventes at man skal medvirke i KVP:					
Kjennetegn ved RELASJONEN som hemmer BMV					
Kjennetegn ved RELASJONEN som fremmer BMV					
Deltakerens <u>sårbarhet</u> i endrings- prosessen - kjennetegn					
Deltakerens <u>styrke</u> i endrings prosessen - kjennetegn					
deltakerens <u>innstilling</u> til medvirkning og til å medvirke					
restkategori					
HJELPEREN OG HJELPEAPPARATET <u>Indirekte</u> kjennetegn v/ hjelperen og hjelpeapparatets bidrag, innstilling og premisser for BMV i deltakerens endringsprosess <u>sett med deltakerens øyne</u>					

**Analysetrinn 5 spissing Temaer opp mot problemstillingen**

<b>TEMA/ Undertema Opplevelser/ Kjennetegn</b>	<b>Informant 1</b>	<b>Menings- fortetting</b>	<b>Informant 2</b>	<b>Menings- fortetting</b>	<b>Kunstig sitat/ meningsfortetting/ sammenfatning</b>
<b>Kjennskap til brukermedvirkning</b>	Sitater m/sidehenvisn				
Brukerens sårbarhet og utfordringer i endringsprosessen					
Brukerens styrke og innstillinger i endringsprosessen					
Nærhet eller avstand i relasjonen					
Maktaspektet i relasjonen					
En passiv, støttende eller styrende hjelper					
Kjennetegn ved hjelperen og elementer i hjelperelasjonen					
Kommunikasjon og språk i relasjonen					