

# BRUKERMEDVIRKNING I NAV

ELLEN MARGRETHE AANESLAND

*Masteroppgaven er gjennomført som ledd i utdanningen ved Universitetet i Agder og er godkjent som del av denne utdanningen. Denne godkjenningen innebærer ikke at universitetet inntår for de metoder som er anvendt og de konklusjoner som er trukket.*

Universitetet i Agder, 2010  
Fakultet for helse - og idrettsfag  
Institutt for psykososial helse



## **Forord**

Det har vært en spennende prosess å skrive denne oppgaven. Prosessen har bestått av mye læring, nye bekjenskaper, utfordringer, gleder og vekst. Det er mange mennesker som har bidratt til at jeg fikk anledning til å gjennomføre denne studien.

Jeg vil først og fremst rette en stor takk til ROM – Agder, min arbeidsgiver, for at de så på min masteroppgave som viktig og gav meg permisjon med lønn. Jeg vil i den sammenheng rette en stor takk til Haakon Steen, daglig leder i ROM, som har støttet og oppmuntret meg i arbeidet mitt. Takk for gode samtaler og interessante diskusjoner. Jeg vil også rette en takk til mine 2 medarbeidere Charlotte Kurdøl og Marianne Kvevik, som ivaretok mine arbeidsoppgaver den tiden jeg har vært i permisjon.

Jeg vil takke de tre NAV kontorene som har bidratt til at denne undersøkelsen var mulig. Først vil jeg rette en takk til lederne for en positiv imøtekommenhet, og for at dere var villig til å la flere av de ansatte delta i prosjektet mitt. Tusen takk til deltakerne for godt engasjement, til tross for at dere var presset på tid ettersom fokusgruppeintervjuene ble holdt i en tid da det skjedde mange endringer i NAV. Uten deres bidrag ville dette prosjektet ikke vært gjennomførbart.

Jeg vil rette en stor takk til alle som deltok på brukerforum, og kom med innspill fra brukerperspektivet. Det har vært til stor nytte for meg i etterkant av intervjuene, og er viktige bidrag jeg har tilført oppgaven.

Min veileder Professor Kjell Kristoffersen, ved Universitetet i Agder, har vært til stor hjelp og inspirasjon. Takk for din tro på meg, dine positive kommentarer, konstruktive tilbakemeldinger og evne til å motivere. Takk for at du har vært tilgjengelig og fleksibel i veiledningene. Jeg vil også takke for alle de interessante diskusjonene vi har hatt.

Jeg vil takke Høgskole – og universitetssosialkontor Agder (HUSK), som har vært til inspirasjon i forhold til valget av tema i denne studien.

Jeg vil også takke forsker Trond Stalsberg Mydland, ved Agder Forskning og Universitetet i Agder, for interessante diskusjoner underveis i prosessen.

En takk rettes til Knut Ole Hauge for god hjelp til layout og formatering av oppgaven.

Det har i denne tiden vært mange gode samtaler, interessante diskusjoner og innspill fra mine medstudenter på Universitetet i Agder. Takk alle sammen for inspirasjon.

Til slutt vil jeg rette en stor takk til min mor Sidsel og min venninne Veronica som har stilt opp og passet barna mine slik at jeg fikk anledning til å gjennomføre dette arbeidet. Tusen takk for all hjelp. Jeg også takke mine to herlige barn, Charlotte og William som dessverre har fått litt mindre tid med mamma i denne perioden.

Ellen Margrethe Aanesland

Kristiansand, 5. Mai 2010

# Innholdsfortegnelse

<b>1.0 Introduksjon .....</b>	<b>1</b>
1.1 Bakgrunn.....	1
1.2 Generelt om emnet.....	2
1.3 Hensikt med studien.....	3
1.4 Problemstilling .....	3
1.5 Oppgavens oppbygning.....	3
<b>2.0 Teoretisk ramme.....</b>	<b>5</b>
2.1 Innledning .....	5
2.2 Jürgen Habermas .....	5
2.3 Kari Martinsen.....	7
2.4 Empowerment og brukervedvirkning .....	8
<b>3.0 Tidligere forskning .....</b>	<b>10</b>
<b>4.0 Metode.....</b>	<b>13</b>
4.1 Metodisk tilnærming.....	13
4.2 Utvalg .....	13
4.3 Datainnsamling.....	14
4.4 Analyse og tolkning.....	15
4.5 Forskningsetiske overveielser.....	16
4.6 Egen rolle som forsker .....	17
<b>5.0 Presentasjon av funn .....</b>	<b>19</b>
5.1 Hvordan forstår tjenesteytere på NAV brukervedvirkning på individnivå? .....	19
5.1.1 Brukervedvirkning før og nå.....	19
5.1.2 Se helheten.....	20
5.1.3 Kurs i brukervedvirkning.....	21
5.2 Utfordringer for å få til brukervedvirkning i praksis.....	22
5.2.1 Ressurssvake brukere .....	22
5.2.2 Tidspress.....	24
5.2.3 Skjønn.....	26
5.3 Faktorer som er med å fremme brukervedvirkning i praksis .....	28
5.3.1 Dialogen.....	28
5.3.2 Team / tverrfaglige møter .....	31
5.3.3 Tettere oppfølging .....	34
5.4 Oppsummering av funn.....	35
<b>6.0 Drøfting av funn .....</b>	<b>37</b>

6.1 Dialogens betydning .....	37
6.2 Forståelsen av begrepet brukermedvirkning.....	41
<b>7.0 Diskusjon .....</b>	<b>43</b>
7.1 Metodekritikk.....	43
7.1.1 Reliabiliteten og validiteten .....	43
7.2 Mine funn versus funn fra tidligere forskning .....	46
7.3 Betydning for praksis med innspill fra brukerperspektivet.....	47
7.4 Avsluttende kommentarer og konklusjon.....	48
<b>Litteraturliste .....</b>	<b>51</b>
<b>Vedlegg I – Melding om behandling av personopplysninger .....</b>	<b>1</b>
<b>Vedlegg II – Informasjonsskriv og samtykkeerklæring .....</b>	<b>1</b>
<b>Vedlegg III - Intervjuguide .....</b>	<b>1</b>

## Sammendrag

Opptrappingsplanen for psykisk helse ble iverksatt i 1998, og skulle vare ut 2006. Den ble forlenget til 2008. Opptrappingens mål med tjenestetilbudet var å fremme selvstendighet, uavhengighet og evnen til å mestre eget liv. Ett viktig temaområde var derfor økt vekt på brukerperspektivet, respektfullt og likeverdig samarbeid (St.prp.nr.63 (1997–1998)). Med utgangspunkt i denne målsettingen, samtidig som den nye NAV-reformen kom (St.prp.nr.46(2004 - 2005)), ønsket jeg å undersøke hvordan tjenesteytere i etablerte NAV kontor forstår brukermedvirkning på individnivå. Studien har en kvalitativ metode, og min metodiske tilnærming var fokusgruppeintervju.

I Norge er NAV kontor ett partnerskap mellom stat og kommune. Det er en samarbeidsavtale mellom Arbeids – og velferdsetaten og den enkelte kommune.

Studien peker i retning av at samlokaliseringen i NAV har mange fordeler, og at tjenesteyterne som kommer fra de ulike tradisjonene benytter seg av hverandres kompetanse. Deltakerne i studien poengterer viktigheten av en god dialog preget av likeverdighet, og en tettere oppfølging, spesielt av de mindre ressurssterke brukerne. NAV reformens målsetting innebærer blant annet mer helhetlig bistand, og ett mål om å få flere ut i arbeid / aktivitet (St.prp.nr.46(2004-2005)). Ett viktig funn tilsier at tjenesteyterne bruker mye tid på registreringer og papirarbeid, og at datasystemene er kompliserte og krevende. Dette går utover kvaliteten på tjenesten til den enkelte bruker av NAV. For at NAV reformens målsetting skal virkeliggjøres, kan det se ut at det trengs endringer i NAV som frigir tjenesteyterne mer tid til oppfølging av den enkelte bruker av NAV.

Nøkkelord: NAV, empowerment, brukermedvirkning, selvbestemmelse, dialog.

## Summary

In 1998 the Norwegian Ministry of Health and Care Services initiated a national plan to increase the effort of public work on psychiatric health (*Opptrappingsplanen for psykisk helse*). The plan was to continue throughout 2006, but was prolonged throughout 2008. The goal of the plan was to promote independence and the ability to master own lives. An important thematic field within this goal was the perspective of the service user, and respectful and reciprocal co-operation (Proposition to the Storting no.63 (1997-1998)). With this goal in mind, together with the new NAV reform (Proposition to the Storting no. 46 (2004 - 2005)), this Master thesis explores how the service providers in established NAV offices understand empowerment on an individual level. The study I make is based on a qualitative method, with use of focus group interviews as the research technique when collecting data.

In Norway, the NAV offices constitute a partnership between state and local governmental labour and welfare services – formalized as a co-operational partnership agreement between The Labour and Welfare Administration and the municipalities.

The study points out the positive results when co-localizing services within NAV. The service providers that are based in different traditions of professionalism do employ each other's competence. Data from interviews with participants in this study also emphasize the importance of dialogue based on equality, and close follow-up of service users – especially towards less resourceful users. The goal of the NAV reform entails, among other things, a comprehensive assistance and a goal to get more people to work and do activities (Proposition to the Storting no. 46 (2004 - 2005)). Still, the study also finds that service providers use much time on registering and paperwork, and that internal data-electronic systems are understood as both complicated and challenging for many service providers. This has consequences for the quality of the service provided to the users of NAV. For the goals of the NAV reform to be fully realized, a change within NAV may need to occur, and the service providers may need to spend more time on their follow-up work to support each individual service user.

Keywords: NAV, empowerment, user, self- determination, dialogue.



## **1.0 Introduksjon**

### **1.1 Bakgrunn**

Gjennom jobben min som spesialsykepleier innen psykisk helsearbeid, har jeg bred kunnskap rundt emnet brukervedvirkning på systemnivå. Jeg arbeider på flere arenaer, hvor jeg veileder mennesker med erfaringskompetanse som sitter i utvalg for å påvirke på systemnivå. Min profesjonsbakgrunn gjør at jeg er opptatt av relasjonen mellom tjenesteytere og brukere. Jeg er opptatt av holdninger, kunnskap og erfaringer i dette møtet. Ettersom jeg driver veiledning og holder kurs, sitter jeg med en del kunnskap om hvordan brukeren ønsker å bli møtt av tjenesteytere. Jeg synes derfor det er interessant å høre hva tjenesteytere legger vekt på i begrepet brukervedvirkning i relasjonen til brukeren.

Det har de senere år vært fokus på å legge til rette for at brukere av helse - og sosial tjenester skal være med å medvirke i utformingen av eget tjeneste tilbud.

Opptappingsplanen for psykisk helse ble iverksatt i 1998, og skulle opprinnelig vare ut 2006. Den ble forlenget til 2008. Opptappingsplanens mål med tjenestetilbudet var å fremme selvstendighet, uavhengighet og evnen til å mestre eget liv (St.prp.nr.63 (1997–1998)). Med utgangspunkt i dette er ett av følgende temaområder økt vekt på brukerperspektivet, respektfullt og likeverdig samarbeid. Ett av hovedfunnene i evalueringen av opptappingsplanen er at det har skjedd en endring og at brukervedvirkning har fått en sentral plass, men at det fortsatt gjenstår store utfordringer på dette området. Opptappingsplanen ønsker et helhetlig og sammenhengende behandlingsverk hvor brukerperspektivet står i fokus. I følge evalueringsrapporten har kommunene et godt stykke igjen, for å nå målene i opptappingsplanen om å styrke brukeren og brukerens stilling (Forskningsrådet, 2009).

Sommeren 2006 ble trygdeetaten og Aetat slått sammen til Arbeids - og velferdsstaten. Disse skulle jobbe mot å etablere NAV kontor i hele landet. NAV reformen er en av de største forvaltningsreformene i nyere tid, og innebærer en endring av hvordan

forvaltningen er organisert. Organiseringen av det lokale NAV kontoret skal baseres på et forpliktende samarbeid mellom stat og kommune, nedfelt i lokale samarbeidsavtaler. Krav om samlokalisering og inngåelse av lokale samarbeidsavtaler er hjemlet i den nye loven. Kort fortalt er det en omorganisering og samordning av det gamle trygdekontoret, arbeidskontoret og sosialkontoret inn i ett lokale som heter NAV. Hovedmålene for NAV kontorene er mer helhetlig bistand til brukernes behov og tettere oppfølging mot å få flere i aktivitet eller arbeid og færre på stønad (Andreassen, 2009).

## **1.2 Generelt om emnet**

Tanken bak brukermedvirkning kan man føre tilbake til 1948 da menneskerettighetserklæringen kom. Denne bygger på tanken om menneskets ukrenkelighet og integritet, og at dette ivaretas gjennom individuelle rettigheter (Selboe et al., 2005).

Brukermedvirkning finnes på 3 nivå: individnivå, tjenestenivå og systemnivå. I denne studien har jeg vært opptatt av brukermedvirkning på individnivå. Brukermedvirkning på individnivå vil si at enkeltmennesker har rettigheter og muligheter til å påvirke og delta i beslutninger, som angår deres egen tilværelse. På tjenestenivå handler det om at det skal være mulig for brukerne å påvirke utforming og utvikling som gis av for eksempel en avdeling / tjenestested. Når man snakker om brukermedvirkning på systemnivå vil det si at mennesker med egenerfaring påvirker med sin erfaring for å bedre helsetjenester. De sitter da i utvalg på lik linje med fagfolk (Storm, 2009).

Begrepet brukermedvirkning brukes i mange sammenhenger, og tillegges av den grunn ulik betydning. I litteraturen omtales brukermedvirkning på flere måter, dette vil bli belyst nærmere under punkt 2.4.

### **1.3 Hensikt med studien**

Hensikten med studien var å få kunnskap om hvordan tjenesteytere i NAV forstår begrepet brukermedvirkning, og hvordan dette kommer fram i det daglige møtet med brukeren. Vi vet fra før at tjenesteytere sitter i en posisjon med ansvar for å ivareta brukerens behov, samt at de har lovverket å forholde seg til. I denne studien ønsket jeg at tjenesteyterne i NAV skulle komme med sin erfaring og opplevelse av dette, og reflektere over det i sammen med andre. Prosjektet skulle undersøke om det var variasjon i de ansattes syn i møte med enkeltmennesket. Alle mennesker har menneskerettigheter og autonomi i forhold til eget liv, så prosjektet har derfor hatt mer fokus på holdninger, oppfatninger og det relasjonelle i forhold til brukermedvirkning. En refleksjon og bevisstgjøring av hva den enkelte tenker rundt begrepet brukermedvirkning har også vært ett mål i seg selv.

### **1.4 Problemstilling**

Studien har følgende forskningsspørsmål:

”Hvordan forstår tjenesteytere i NAV begrepet brukermedvirkning på individnivå?”

”Hvordan kan brukermedvirkning komme til uttrykk i møtet mellom tjenesteytere og brukere, sett fra tjenesteytere sitt perspektiv?”

Spørsmålene er utdypet i en foreløpig modifierbar intervjuguide (Vedlegg III).

### **1.5 Oppgavens oppbygning**

Jeg vil her gi en kort innføring i oppgavens oppbygning. Oppgaven er bygd opp i flere kapitler. Kapittel 2.0 gir en innføring i det teoretiske rammeverket jeg har brukt i drøftingen av mine funn. Teorien er ledet fram av empirien. Kapittel 3.0 gir en oversikt over noe tidligere forskning jeg har brukt for å se opp mot mine funn. Kapittel 4.0 gir en innføring i metoden og den metodiske tilnærmingen jeg har brukt i denne studien. Jeg beskriver utvalget og hvordan jeg gikk fram for å innhente empirien som ligger til grunn for denne rapporten. Jeg gir videre enn innføring i hvordan jeg har arbeidet meg trinnvis gjennom datainnsamling, analyse og tolkning. Jeg er også innom en del etiske

problemstillinger som forsker i dette kapitlet. I kapittel 5.0 presenterer jeg funnene mine. Analysen leder fram mot to sentrale tema jeg drøfter i kapittel 6.0. Her trekker jeg inn den teorien som jeg mener begrunner og setter på spill mine funn. Kapittel 7.0 er diskusjonskapitlet, hvor jeg omtaler metodekritikken for mitt arbeid. Videre presenterer jeg mine funn opp mot tidligere forskning, betydning for praksis med innspill fra brukerperspektivet og videre forskning jeg mener kunne vært interessant. Til slutt kommer avsluttende kommentarer og konklusjon.

Det er tjenesteytere som er deltakerne i denne studien, og jeg vil gjennom oppgaven veksle mellom de to begrepene. Brukere av NAV er i studien definert som alle typer brukere av NAV.

## **2.0 Teoretisk ramme**

### **2.1 Innledning**

Teorien jeg har valgt ut er i hovedsak basert på analysen. Jeg valgte å la empirien være styrende for hvilken teori jeg mente ville være passende for de funn som springer ut av analysen. Det er klart at min egen forforståelse, kliniske praksis og mine forkunnskaper omkring ulike teorier har vært noe styrende for dette valget. Valget har som utgangspunkt at teorien vil berike empirien som drøftingsredskap.

Jeg valgte Habermas og Martinsen som teori på grunn av at de begge to er opptatt av dialogen mellom mennesker. Habermas og Martinsen problematiserer den enkeltes livsverden og subjektive verden, som også er i tråd med det fenomenologiske perspektivets fokus på den enkeltes livsverden. Empowerment er aktuell teori for å underbygge betydningen av brukermedvirkningen og det enkelte menneskets selvbestemmelsesrett.

### **2.2 Jürgen Habermas**

Jeg vil her presentere en liten del av Habermas sin tenkning, og vil i hovedsak ha fokus på diskursetikken.

Jürgen Habermas er en tysk filosof og sosiolog. Habermas er inspirert av Lawrence Kohlbergs teori om den moralske utvikling hos mennesket. Kohlberg skiller mellom ett førkonvensjonelt nivå, ett konvensjonelt nivå og ett postkonvensjonelt nivå. Det førkonvensjonelle nivå er der barnet tolker hva som er rett og galt ut i fra handlingskonsekvensene. Det konvensjonelle nivå handler om moralen som er felles for grupper, mens det postkonvensjonelle nivå springer ut fra hva som er de universelle verdiene, reglene og prinsippene for moral. Habermas mener at moralen i ett moderne samfunn er postkonvensjonell. Videre sier han at diskursetikken er basert på hverdagslivets moralske tenkning. Det er i følge Habermas to prinsipper vi bruker for å gjøre moralske vurderinger. Det ene er diskursprinsippet, mens det andre er universaliseringsprinsippet. Bak diskursprinsippet ligger det at kun de normene som alle kan bli enige om er gyldige. Det er ikke nok at en gruppe enes om noen normer som gyldige, disse normene må også kunne gjøres universelle. Bak

universaliseringsprinsippet ligger det en aksept av normenes konsekvenser for alle berørte parter (Habermas, 1999a).

Habermas er opptatt av deltakelse i kommuniserende felleskap. Hovedtanken i diskursetikken er at løsninger på etiske spørsmål finnes gjennom den herredømmefrie dialogen, hvor ingen roller eller tenkesett skal ha noen overordnet autoritet. Alle skal uttale seg, og en skal forsøke å finne løsninger som alle involverte kan slutte seg til. Habermas snakker om livsverden og system verden. Hvor livsverden er det enkelte menneskets subjektive opplevelse av virkeligheten ut fra eget perspektiv, men systemverden representerer regler og tenkemåter ut fra isolerte sammenhenger. De ulike perspektiv og livsverdener må møtes som likeverdige bidrag i diskursen og beslutningsprosessene. De må gjennom en dialogbasert drøfting (Bøe og Thomassen, 2007).

Å ha ett felles normgrunnlag er viktig i diskursetikken. Å tenke at alle har felles verdigrunnlag er ikke realistisk. Diskurs betyr dialogbasert drøfting, og diskursetikkens bidrag handler om å velge prosedyre på hvordan etiske spørsmål skal drøftes og avgjøres for å oppnå enighet. Diskursetikken er en motreaksjon på en sterk paternalistisk holdning, hvor paternalismen er at en tar stilling på vegne av andre, og bestemmer hva som er riktig og best for ett annet menneske. I følge diskursetikken kan ett normativt svar kun bli rett om det får en utvungen tilslutning fra alle de involverte parter. Diskursetikken gir en prosedyre for utprøving av normer. Det vil si at det skal gjennomføres en dialogbasert drøfting av den enkeltes involverte normative begrunnelse. Når alle er enige om at normen skal gjelde, da er normen gyldig. Habermas vektlegger også at moralske normer må være fornuftige om de skal ha krav på gyldighet (Eide og Skorstad, 2008).

Habermas skiller mellom den dialogbaserte og den strategiske drøftingen. Når han snakker om den strategiske tilnærmingen i en dialog, innebærer det at hensikten er å overbevise den andre. Dette kan skje åpent eller skjult. Diskursen oppfordrer til å legge bort de strategiske tilnærminger og åpner opp for å endre mening og la seg overbevise, men ikke overtale. Utfordringen i den dialogbaserte drøftingen innebærer at deltakerne er villige til å gå inn i den dialogbaserte drøftingen for å prøve om de har rett, og ikke

nødvendigvis for å få rett. Det handler om å være villig til å endre eget standpunkt hvis man ser ut av argumentene at ens eget standpunkt ikke holder (Habermas, 1999b).

### **2.3 Kari Martinsen**

Kari Martinsen er sykepleier, magister i filosofi og dr. philos i historie. Jeg vil her presentere Martinsens omsorgsfilosofi. Kari Martinsens omsorgsfilosofi legger vekt på tre forhold:

- Relasjonen
- Praktisk handling
- Moral

Martinsen sier at mennesker alltid inngår i relasjoner til andre, og at omsorg innebærer en relasjon mellom to eller flere personer. Hun mener at mennesker er avhengige av hverandre. Dette bygger på kollektivt basert menneskesyn. Videre sier hun at omsorgen innebærer en praktisk handling. Det kan være alt fra støtte og hjelp til mer konkrete tiltak. Det som kjennetegner denne omsorgshandlingen er at det er en situasjonsbetinget handling, og at den er betingelsesløs. Det forventes ikke noe tilbake. Sist men ikke minst mener Martinsen at det er noe moralsk i omsorgen. Moralen viser seg i måten samhandlingen skjer på, og handler om væremåte, respekt og medinnlevelse. Dette handler om kvaliteten i relasjonen (Martinsen, 1991).

Kari Martinsen er opptatt av distansens refleksjonsarbeid, som innebærer at ingen eier normen. Den enkeltes subjektive verden løftes inn i den sosiale verden ved hjelp av språket, for at en kan reflektere sammen. Man skaper ett rom i forhold til normen, for på den måten å få den andre med i kommunikasjonen. Hvis man derimot okkuperes av normen, så mister man distansen og rommet til å skjønne i. Løgstrup er opptatt av tilliten til hverandre. Og han sier at uten denne grunnleggende tilliten kan man ikke møtes rommelig i språket eller om normene slik Martinsen omtaler det. Språket brukes til å si noe, og er en del av en sosial handling. Martinsen er opptatt at språket, og gjennom bruken av språket opparbeider vi en distanse til oss selv, den andre og saken vi er en del av. Det er ikke slik at vi har umiddelbart ett forhold til oss selv eller andre, det

er noe som skjer når vi løfter inn den subjektive verden i den sosiale verden. Videre snakker Martinsen om den sosiale verden som en arena der flere personer forholder seg til de gjeldende reglene i det mellommenneskelige samspill. Hun sier at dersom ett utsagn i den subjektive verden skal ha evidens, så må det løftes inn og samtales om i den sosiale verden (Martinsen, 2005).

## **2.4 Empowerment og brukervedvirkning**

Brukermedvirkning og empowerment blir ofte satt i sammenheng, og mange omtaler det som det samme. Det er likevel ett viktig skille mellom de to begrepene. Empowerment stammer fra USA på 1960 tallet, hvor stigmatiserte grupper, derav blant annet funksjonshemmede, fargede og kvinner kjempet for menneskerettigheter og respekt mot forskjellsbehandling. Begrepet empower henger sammen med å gi makt til, bemyndige, gi autoritet til, sette i stand til og tillate. Myndiggjøring er den mest brukte oversettelsen til norsk. Empowerment har to dimensjoner, den ene omhandler det som går på maktforhold og samfunnsstrukturer og barrierer, som medfører store ulikheter i samfunnet. Det handler om å tilkjempe seg sin plass i samfunnet, slik at en kan ta del i felles rettigheter og plikter på likeverdige vilkår. Den andre dimensjonen er rettet mot det individuelle, og har med retten til å øke innflytelsen over eget liv, selvbestemmelsesretten (Selboe et al., 2005).

Brukermedvirkning har ikke samme ideologiske og politiske tilhørighet som empowerment, men brukervedvirkning er avgjørende i empowermentprosessen for å nå de ulike målene både på individ, gruppe og samfunnsnivå. Det betyr at brukervedvirkning er nødvendig for empowerment, mens man ikke nødvendigvis trenger empowerment for å få til brukervedvirkning (Willumsen, 2005).

Selvbestemmelse handler om å bestemme noe selv, og er viktig for personlig utvikling. Etablering av egen identitet forutsetter evnen til selvbestemmelse. Selvbestemmelse læres gjennom å praktisere det, og evnen utvikles i relasjon med andre. Selvbestemmelsesretten er knyttet til individet, og etter at man er fylt 18 år er selvbestemmelsesretten formelt tilkjent. Det er ofte evnen til å bedømme som det blir satt spørsmål ved, når man stiller spørsmål ved menneskets evne til selvbestemmelse. Retten ett menneske har til å bestemme over seg selv er nedfelt i lover, som f. eks den



europiske menneskerettighetskonvensjonen fra 1950. Begrepet modellmakt er ett begrep som blir sentralt når man omtaler det enkelte menneskets avmaktsfølelse. Det å ha modell makt innebærer å ha mest makt og få lettest gjennomslag for sin virkelighetsoppfatning. Det er ofte slik at den med mest makt og høyest status definerer hva som er rett. Dette innebærer en relasjon som ikke bærer preg av likeverdighet. Modellmakten gir stor innflytelse og myndighet til å fatte beslutninger. Videre vil ofte modellmakten redusere muligheten for å få innsikt i den andre partens opplevelse av situasjonen. Dette er med på å hindre eller hemme et annet menneskes selvbestemmelse. En bevissthet rundt modellmakten kan forebygge modellmaktens innflytelse (Selboe et al., 2005). ”Det er retten til å begrense et menneskes selvbestemmelse som krever begrunnelse, ikke omvendt”( Selboe et al., 2005, s.28).

Bruker begrepet anvendes i mange ulike sammenhenger. Med brukere av NAV sine tjenester, menes de som får tjenester og ytelser av Arbeids og velferdsforvaltningen. Dette er både enkeltindivid og arbeidsgivere (Andreassen, 2009). En bruker av offentlige tjenester er også ett individ. Det er viktig å skille disse begrepene, spesielt når det snakkes om individuelle rettigheter ett menneske har (Selboe et al., 2005).

### **3.0 Tidligere forskning**

Jeg vil her presentere noe av den aktuelle tidligere forskning som berører emnet brukermedvirkning.

Eide (2009) har skrevet rapporten: På sporet av positive endringsprosesser. Avklientifisering og samhandling mellom bruker og sosialarbeider. Målsettingen med prosjektet var å søke etter momenter i samhandlingen mellom bruker og sosialarbeider som kunne bidra til en positiv endringsprosess, og hva som kjennetegnet en samhandling som ledet til avklientifisering. Funn i dette studiet har Eide formulert som at det bør være fleksible rammer og komplekse tilnærminger, og at det må skreddersys til den enkelte ut fra behov. Respekt for brukerens ståsted, men ikke avskrivelse av ansvar der brukeren ikke kan klare å ordne opp selv. Oppriktighet og menneskelig engasjement.

Sverdrup (2007) har skrevet rapporten: Brukermedvirkning i Psykisk Helsearbeid: sammenstilling av resultater fra 5 prosjekter. Rapporten består av fem ulike forsknings – prosjekt med temaet brukermedvirkning, som har vært gjennomført i forbindelse med evalueringen av opptrappingsplanen for psykisk helse. Prosjektene har mange målsettinger, men primært har fokuset vært knyttet til hva man har oppnådd av brukermedvirkning i lys av brukernes erfaringer, samt de utfordringer som fortsatt eksisterer i denne sammenheng. Rapportenes funn er organisert tematisk og innebærer; ivaretagelse av brukermedvirkning, samordning og koordinering av tjenester, ansvarsgrupper og individuell plan, pårørendes rolle, kommunale instanser og fastlegens rolle. Mye gjenstår i forhold til brukerens medvirkning, samt at tjenesteapparatet oppleves ulikt av brukere og pårørende på tvers av tjenester. De fleste opplever det viktig å medvirke i utformingen av eget behandlingstilbud. Manglende informasjon om sykdommen, behandling, tilbud og muligheter går igjen i de ulike undersøkelsene. Pårørendes rolle er uavklart, og de blir i svært liten grad involvert. Kommunale instanser har forbedringspotensial i forhold til å bli mer tilgjengelige, samordne og samarbeide med andre instanser. Primærkontakter og ansvaret for individuell plan er også en mangel.

Hognestad (2006) skrev hovedoppgave med tema: Møtet med velferdsstaten – en studie av brukeres opplevelse av samhandling med Aetat, trygd og sosialtjenesten. Problemstillingen er som følger: ”Hvordan opplever brukere samhandlingen mellom Aetat, trygdeetat og sosialtjeneste og med samordning av disse”? Det er spesielt tre funn som går igjen fra intervjuene. Det første er at brukerne ikke identifiserer seg ikke med andre brukere av systemet. Det kommer fram en frustrasjon mot hjelpesystemet som ikke fanger opp det spesifikke hjelpebehovet til den enkelte. Det tredje funnet som går igjen er kritikk mot de etablerte normene og forventningene til den enkelte, og en kritikk mot måten hjelpen ytes på.

Johnsen (2005) skrev hovedoppgave med tema: Brukermedvirkning i kommunalt psykisk helsearbeid. Hun hadde tre problemstillinger: ”Hvordan uttrykker profesjonelle helse- og sosialarbeidere i kommunen sin forståelse av brukermedvirkning og hvordan gjenspeiles det i praksis? Hvordan uttrykker brukerne sin forståelse av brukermedvirkning og hvordan opplever de brukermedvirkning i samhandling med de profesjonelle i ulike deler av tjenestene? Hvilke perspektiver på psykisk lidelse kan ha en betydning for etablering av brukermedvirkning innenfor en kommunal kontekst”? Helse – og sosialarbeiderne assosierte begrepet brukermedvirkning med at brukeren fikk en endret posisjon i relasjonen. Det innebar at de ansatte måtte lytte mer, og ta individuelle hensyn. De presiserte den hårfine balanse- gangen mellom å la brukeren få velge, og samtidig ivareta den enkelte. Brukerne la vekt på partnerskapet de savnet, uten at fagfolkene trengte miste sin autoritet. Brukerne mente at fagkompetansen ikke var tilstrekkelig uten erfaringskompetansen til dem det gjaldt. De påpekte savnet etter evnen til å lytte og være medmennesker hos de ansatte. Det var ikke entydig hva helse- og sosialarbeiderne la til grunn for sin praksis. Samarbeidet med pårørende og andre nettverk var tilfeldig. Det kom fram at terapien ofte fikk en symptomfokuserende tilnærming, som gjorde at de nedvurderte betydningen relasjonen hadde som en del av bedringsprosessen. Andre fagfolk så på mennesket som et samhandlende individ, til tross for psykiske lidelser.

Det er en viss sammenheng og en del like funn i de ulike forskningsprosjektene som er presentert over. Noe som går igjen er behovet for at brukerne får en individuell tilpasset hjelp / oppfølging. Videre er brukernes ønske om å delta mer aktivt og medvirke i

planen eller behandlingen som angår dem, noe som kommer klart fram. Det kommer også fram at det er ett behov for ett godt samarbeid mellom bruker og behandler / hjelper. Dette dreier seg om flere ting, og spesielt om balansegangen mellom ansvar hos brukeren og hjelperens ivaretagelse av den enkelte. Viktigheten av god informasjon blir også poengtert flere steder.

## **4.0 Metode**

### **4.1 Metodisk tilnærming**

Jeg har valgt kvalitativ metode, og min metodiske tilnærming i denne studien er fokusgruppeintervju (Krueger og Casey 2009). Jeg valgte fokusgrupper fordi det vil gi en variert beskrivelse av erfaringer deltakerne har i forhold til brukermedvirkning.

Hensikten med fokusgruppene er å få deltakerne til å fortelle det de tenker, føler og mener rundt ett bestemt emne. I en fokusgruppe skaffer forskeren seg informasjon fra flere informanter av gangen, samtidig som fokusgruppen er en arena for diskusjon og meningsutveksling. Målet vil være at forskeren skal samle inn data som han søker, og se på sammenhenger / kontraster som kommer fram gjennom den såkalte gruppediskusjonen (Krueger og Casey, 2009).

Prosjektet har en fenomenologisk hermeneutisk tilnærming. Ved et fenomenologisk perspektiv er det personens livsverden som er i fokus. Det er personenes erfaringer en er ute etter. En søker presise beskrivelser. En skal forsøke å se bort fra forforståelse og forkunnskap og heller fokusere på beskrivelsen av fenomenet. Videre ser man den hermeneutiske tilnærmingen ved at det er meningstolkningen som står sentralt rundt begrepet. Forskeren har ett perspektiv på det som skal undersøkes, og tolker data på grunnlag av dette perspektivet. Dette innebærer at forskeren tolker det som blir uttalt i en dypere sammenheng (Kvale, 2007).

Den kvalitative forskning er en veksling mellom nærhet og distanse. Nærheten vil bære preg av forskerens engasjement og empatiske evne. Det innebærer også og se delene slik de framstår. Distansen er en refleksjon, hvor en søker etter mening, teorier og helhet. Det er en tolkning av data som fremkommer (Kristoffersen, 2006).

### **4.2 Utvalg**

Jeg valgte å rette fokus mot ansatte i NAV. Mitt utgangspunkt for innhenting av data var tre kommuner som allerede hadde etablerte NAV kontor. Jeg valgte å ha en fokusgruppe i hver av disse kommunene. Grunnen til det var for å tilstrebe bredde og variasjon. Det skulle opprinnelig være seks deltakere i hver fokusgruppe, to ansatte fra

hver avdeling i NAV. Jeg satt antallet deltakere til seks per gruppe, på grunn av at erfaringer tilsier at det kan forekomme frafall. Da jeg holdt fokusgruppene ble det variasjon i antall deltakere. Den ene fokusgruppen var representert med fem personer, mens de to andre fokusgruppene bestod av tre deltakere i hver gruppe. Det ble til sammen elleve deltakere i denne studien. Deltakerne i denne studien er tjenesteytere i NAV, med bakgrunn i fra tidligere Aetat, trygdekontoret og sosialkontoret. Det var ulik faglig bakgrunn hos deltakerne.

Det er mange faktorer som spiller inn for at en fokusgruppe skal være effektiv og god. Antall deltakere er av betydning. Blir gruppen for stor kan det fort begrense engasjementet hos deltakerne, og det vil bli vanskelig for alle å få sagt det de ønsker. Det kan bli uro i gruppen, ved at deltakerne snakker / hvisker til hverandre. Blir den for liten kan det skape problemer med validiteten. Mellom fem og ti deltakere er vanlig (Krueger og Casey, 2009).

### **4.3 Datainnsamling**

Jeg plasserte deltakerne rundt ett bord. Ingen satt øverst eller nederst, og det var en viss avstand mellom deltakerne. Dette gjorde jeg bevisst for å skape en atmosfære preget av likeverdighet. Jeg delte fokusgruppene inn i 1, 2, 3 og likeledes deltakerne med tall fra 1 til 6. Dette gjorde jeg for å ha en oversikt over hvem som sa hva, samtidig som jeg på denne måten ivaretok anonymiseringen. Jeg hadde utarbeidet en modifiserbar intervjuguide, slik at jeg hadde en mal å kretse rundt. Uten gjennomtenkte spørsmål, kunne det fort bli ustrukturert og gruppen kunne lett ha kommet bort fra tema jeg ønsket de skulle reflektere rundt.

For at en fokusgruppe skal være effektiv og god, krever det en tydelig leder. I det ligger det at forskeren har avklart formålet med hva han / hun ønsker at det skal reflekteres rundt. Det ligger i navnet fokusgruppe, at deltakerne skal være fokusert rundt ett bestemt emne. Det som karakteriserer deltakerne er at de har noe felles å diskutere rundt. Det starter som regel med litt mer generelle spørsmål rundt emnet, slik at deltakerne skal bli litt kjent. Etter hvert tilspisses tema og fokuserer mer konkret på det forskeren ønsker. Videre er det viktig at lederen lytter, observerer, og samler inn de ulike meninger som kommer fram. Det er innsamling av data fra en relativt homogen

gruppe, med en fokusert diskusjon og konkrete beskrivelser fra egne erfaringer. Det kan være dominerende deltakere i gruppen, som ønsker å presse sin oppfatning på andre. Dette bør det være en tydelig leder som tar tak i, nettopp fordi en fokusgruppe er en arena hvor en sammen med andre skal hevde sin erfaring og opplevelse (Krueger og Casey, 2009).

Jeg ønsket å ha med meg en observatør som kunne observere gruppen, inkludert meg som leder. Jeg ønsket at observatøren så spesielt på kroppsspråket til deltakerne. I tillegg ville jeg gjerne ha tilbakemeldinger om min rolle som leder. På denne måten kunne jeg forbedre meg til neste fokusgruppe. Ettersom det var en utfordring å få tak i observatør, hadde jeg kun med observatør på en av fokusgruppene. Det var lærerikt og jeg tok med meg tilbakemeldingene til andre fokusgrupper. Gruppediskusjonen ble tatt opp på lydbånd.

#### **4.4 Analyse og tolkning**

Etter hvert gjennomførte fokusgruppeintervju transkriberte jeg det som ble sagt ordrett. Selve transkriberingen var tidkrevende og lærerik, fordi det dukket opp tema som jeg kjente var aktuelle å ”sile” ut som funn. Transkriberingen var en viktig del av analysen, fordi det her kom fram funn jeg ønsket å gjøre en videre analyse av. Jeg valgte å la empirien og funnene mine være styrende for valg av teori som jeg brukte i drøftingen av funnene.

Selve analysen var en lang prosess, som jeg brukte mye tid på. Jeg støttet meg til fire metoder som Kvale (2007) bruker i analyseringsprosessen. Jeg startet ved å lese gjennom alle sidene med transkribert materiale, og skrev ned stikkord som gikk igjen. Deretter strukturerte jeg teksten ved å klippe og lime sitater som handlet om det samme. Jeg kortet ned lange setninger, slik at de blir mer konsise og meningen med det som deltakerne sa kom klarere fram. Dette kalles en meningsfortetning. Deretter plasserte jeg de ulike meningene inn i navngitte kategorier (meningskategorisering). På den måten samlet jeg inn deltakernes meninger under ulike tema, og fikk oversikt og struktur. Under fokusgruppene, var ett av spørsmålene om deltakerne kunne beskrive ett møte hvor de opplevde at det var brukermedvirkning tilstede. Jeg foretok derfor en meningstrukturering gjennom narrative. Det handler om å få fram meningen med

fortellingene ved å organisere teksten. Hvis det derimot ikke skulle komme fram historier, kan man i en fortellingsanalyse forsøke å gjøre en fortetting av de mange småfortellingene deltakerne har bidratt med til en mer sammenhengende historie. Etter å ha strukturert mine data tolket jeg teksten. Meningsfolkning innebærer en dyp folkning av teksten, som ofte medfører en tekstutvidelse (Kvale, 2007).

Kvale (2007) omtaler tre folkningskontekster en kan bruke gjennom en slik analyseringsprosess. Disse er i tråd med de nevnte metoder i Kvale sin analyse, men er en dypere folkning. Det første han omtaler er **selvforståelse**. Her skal jeg forsøke å formulere det de intervjuede selv oppfatter som meningen med uttalelsen.

Videre snakker han om **kritisk forståelse** basert på sunn fornuft. Folkningen har her en mer kritisk tilnærming, ved enten å være kritisk mot det som har blitt sagt eller personen som står bak uttalelsen. Det handler om å lese funnene kritisk basert på sunn fornuft, og berike folkningen ved å se det på flere måter. Ofte er det slik at en kan få andre funn enn en hadde forespeilet, og gjennom å jobbe med materialet vil det antakelig dukke opp noe som setter i gang en kritisk refleksjon. Dette er en viktig faktor i folkningsprosessen.

Jeg identifiserte hovedtema og undertema ut i fra data. Funnene ledet fram til noen aktuelle tema. Disse tema analyserte jeg, ved hjelp av det Kvale omtaler som **teoretisk forståelse**. Ved teoretisk forståelse benytter man en teoretisk ramme i folkningen. Man kan her anvende teorier som drøfter og underbygger de uttalelser og funn man har. Funnene ledet mot teorien jeg la til grunn for drøftingen.

#### **4.5 Forskningsetiske overveielser**

I all forskning er det viktige etiske overveielser en må være seg bevisst. Når man skal innhente opplysninger fra enkeltpersoner er det spesielt to hensyn man må ta, det ene er å utarbeide et godt informert samtykke som alle de involverte deltakerne underskriver. Ett meget sentralt poeng er å tydeliggjøre at dette er 100 % frivillig, og at deltakerne kan trekke seg fra undersøkelsen når som helst hvis de ønsker det.



Som forsker er det viktig å ha en godt utarbeidet prosjektplan. Dette for å vise at en respekterer tiden deltakerne avsetter til å delta i prosjektet. Det skal være kvalitet på arbeidet, og deltakerne skal oppleve at de bidrar med noe som er nyttig.

En annen viktig etisk overveielse er å poengtere og informere at all informasjon vil bli behandlet konfidensielt og anonymiseres, slik at det ikke kan spores tilbake til den det gjelder. Dette går under det en kaller personvern hensyn.

Jeg kontaktet Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste (NSD), personvernombudet for norske høyskoler og universiteter, og fikk beskjed at prosjektet var meldepliktig (Vedlegg I). Jeg ventet på deres godkjenning før jeg satt i gang med fokusgruppene.

Det kan hende at andre ansatte i NAV kan gjenkjenne noen utsagn som vil stemme overens med deres erfaringer, og at de på den måten kan gjenkjenne hvem som har uttalt seg. Alt dette nevnte jeg i informasjonsskrivet som jeg delte ut til mine deltakere. Informasjonsskrivet innebar en kort presentasjon av studien, hva jeg ønsket deltakerne skulle bidra med og mine etiske refleksjoner angående personvern (Vedlegg II).

#### **4.6 Egen rolle som forsker**

Når man skal gjøre en studie er det viktig å ha tenkt gjennom egen rolle som forsker, og hvilken betydning den har for påvirkning av utarbeidelsen av undersøkelsen samt underveis i prosessen. Av den grunn er det viktig å bli bevisst hva slags forforståelse en sitter inne med. Alle mennesker har en forforståelse og ulike fordommer basert på den kunnskap en besitter innen emnet. Forforståelsen dannes gjennom miljø, kultur og tradisjon. Den er også basert på personlige erfaringer. Leer – Salvesen (2009) peker på at Gadamer var opptatt av fordommenes plass i en hermeneutisk prosess. Så lenge en er bevisst denne forforståelsen, og er villig til å la empirien rokke ved den, kan man forhindre forforståelsen sin negative påvirkning av forskningen. Leer – Salvesen (2009) poengterer at all forskning beskrives i en hermeneutisk prosess. Dette skjer ved at i møte med forskningsfeltet, så gjør man det alltid med en forforståelse. Etersom jeg valgte å la empirien være styrende for den teori jeg la til grunn for drøftingen av funnene, så er det viktig å poengtere at min forforståelse også er en medvirkende faktor i dette. Med det mener jeg at mitt personlige liv, min kliniske erfaring og den teori jeg

har kjennskap til har vært med å påvirke de valg jeg gjorde. Det er klart at det finnes andre teorier, enn de jeg har valgt som grunnlag i denne studien, som kunne vært passende. Det er viktig å være bevisst dette.

Jeg arbeider daglig med brukermedvirkning på systemnivå, og har en profesjon hvor jeg selv er opptatt av holdninger og relasjonen mellom mennesker. Min jobb består av samtaler, veiledning og oppfølging av enkeltindivid og grupper. Det var viktig at jeg prøvde ” å legge fra meg” egne erfaringer i møte med deltakerne, slik at jeg møtte med ett åpent sinn og lyttet til deres opplevelse omkring temaet. Klinisk erfaring og egen personlig erfaring gir ofte ulike syn på hva en vektlegger i de ulike situasjoner. Dette ser en for eksempel tydelig ved tverrfaglig samarbeid, hvor en utfyller hverandre. Min profesjon og min personlighet bærer preg av en ivaretaende og ansvarliggjørende rolle overfor bruker. Jeg har også erfaringer rundt enkeltindivid jeg har fulgt opp i forhold til NAV, og det var derfor svært essensielt at min forforståelse, personlige og yrkesetiske refleksjoner ikke preget utarbeidelsen av intervjuguiden, selve ledelsen under fokusgruppen og ikke minst analysen. Jeg ser helt klart at min forforståelse og mitt engasjement er positivt for studien, og at en som forsker aldri kan bli verdinøytral. Men en kan bli bevisst egne verdier, for å kunne skille så tydelig som mulig mellom empiriske fakta og egne standpunkt.

Jeg ønsket å møte gruppen på en åpen og undrende måte, hvor jeg satt egne erfaringer og meninger på spill. Først ved å tilstrebe og legge bort min forforståelse var det mulig å lytte til deltakernes erfaringer med ett åpent sinn.

## 5.0 Presentasjon av funn

Analysen ledet fram til noen tema. Ut fra analysen er det framkommet 3 hovedtema som igjen er delt inn i ulike undertema. Jeg vil presentere funnene her, og underbygge dem med eksempler deltakerne kom med under fokusgruppeintervjuene.

<b>Hovedtema</b>	5.1 Hvordan forstår tjenesteytere på NAV brukermedvirkning på individnivå?	5.2 Utfordringer for å få til brukermedvirkning i praksis	5.3 Faktorer som er med å fremme bruker - medvirkning i praksis
<b>Undertema 1</b>	5.1.1 Brukermedvirkning før og nå	5.2.1 Ressurssvake brukere	5.3.1 Dialogen
<b>Undertema 2</b>	5.1.2 Se helheten	5.2.2 Tidspress	5.3.2 Team / Tverrfaglige møter
<b>Undertema 3</b>	5.1.3 Kurs i brukermedvirkning	5.2.3 Skjønn	5.3.3 Tettere oppfølging

### 5.1 Hvordan forstår tjenesteytere på NAV brukermedvirkning på individnivå?

#### 5.1.1 Brukermedvirkning før og nå

Det kom tydelig fram at deltakerne hadde ulik forståelse av hva brukermedvirkning var før de ble samlokaliserte i NAV kontor. Det som gikk igjen i de ulike fokusgruppene var at noen så på brukermedvirkning som at brukeren hjalp til med å innhente relevante opplysninger som f. eks legeerklæring, mens andre tenkte mer helheten. De som kom fra det som tidligere ble omtalt som trygdekontoret, beskrev brukermedvirkning som noe bruker skulle gjøre for å medvirke til å få en ytelse. Altså selve handlingen og ansvaret i det. Fokuset i den tiden var penger. Mens fokuset i senere tid har endret seg til at det innebærer å være med å planlegge sin egen framtid og prosessen mot arbeid.

Her kommer noen sitater som belyser dette:

Merker veldig dreining fra at brukermedvirkning var å få bruker til å gjøre en del i saken, slik at vi slapp å gjøre det. Til at det nå har blitt mye mer at bruker er involvert i egen sak. De skal vite og ha mye mer ansvar for det som faktisk skjer. Tidligere var det slik at vi kjørte saken, og så måtte brukeren bare forholde seg til det. Vi hadde liksom overtatt alt for dem.

Tenker at brukeren skal delta i egen prosess og ha ansvar. Være med å påvirke utfallet av resultatet der de kan. Det er ikke alltid de kan det. Det er ting vi skal forvalte, men med tanke på målsettingen, at de er med og påvirker den. Det nytter ikke om vi lager en aktivitetsplan som ser fin og flott ut hvis ikke brukeren kjenner seg igjen i den, og er deltaker i den. Men også det at de skal få ett eierforhold til dette. Det er jo ikke vi som skal videre i livet.

Det kom tydelig fram at det var forskjell på de som kom fra stat og kommune angående dette begrepet. Det kunne likevel også forekomme forskjeller blant de som var fra tidligere sosial. Noen av dem beskrev at de så på ressursene hos bruker framfor begrensningene, slik at de forventet at bruker var aktiv deltaker.

Vi kommer fra sosial og har en helt annen forståelse for hvordan folk skal håndtere livet sitt mange ganger enn det dere fra trygd gjør. Nettopp som du sier, dere er vant til å ordne for, mens vi har vel mer den holdningen at de klarer å fikse de mest utrolige ting selv. Vi har jobbet med de svakeste og likevel hatt mer fokus på at de skal gjøre jobben selv. Det er utrolig hva de kan.

På den andre siden var det sosialt ansatte som ”syntes synd” på sine brukere, og hjalp dem mer enn de kanskje hadde trengt å gjøre. Dette fordi de beskrev at de hjalp de ”svakeste”. De hjalp til med å rydde i papirer o. s. v.

Det er vel vi i sosial som har vært dårligst til det, fordi vi har de svakeste gruppene, om det går an å si, som ofte hadde problemer med å finne fram i papirer. De hadde bunker med konvolutter de ikke åpnet, som vi var behjelpelig med å sortere, styre og ordne for dem.

### **5.1.2 Se helheten**

Ett annet tema som viste seg tydelig er hvordan deltakerne var opptatt av hele mennesket. De var opptatt av flere faktorer rundt enkeltindividet. De vinklet hele tiden fokus mot at brukeren er hovedpersonen, og var opptatt av brukerens behov og ønsker for sin egen situasjon. Som tidligere nevnt var det en del, som jobbet med det statlige, som tidligere kun var opptatt av ytelsen uten å tenke på situasjonen bruker stod i. Nå var

helhetstenkning noe som preget måten de arbeidet på i NAV. Flere deltakere hevdet at de prøvde å se hele mennesket nå, etter at de var blitt samlokaliserte. Det som kom tydelig fram var at nå kjenner både saksbehandler og brukeren saken mye bedre før en beslutning tas, dette i forhold til hvordan det ble praktisert tidligere:

Det er en forskjell etter at vi fikk sosial mye mer inn, de tenkte mye mer hele familien, kanskje enda videre. Mens vi på statlig side tenkte på den personen der, så brydde vi oss veldig lite om familie, barn, huset, store strømregninger og lignende. Det var helsa eller å få vedkommende i jobb som betydde noe.

### **5.1.3 Kurs i brukermedvirkning**

Det kom fram fra fokusgruppeintervjuene at det ikke hadde vært noen felles opplæring i hvordan tenke brukermedvirkning, men at det til tider hadde vært noen kurs om brukermedvirkning. Dette var ikke noe obligatorisk som de ansatte skulle ta i forbindelse med at det ble etablert NAV kontor. Noen fortalte at de hadde vært på skole, og fulgt ett opplegg som var tilpasset deres arbeidsplass. Det kom fram at det var mer tilfeldig hvem som stilte på disse kursene. Videre kom det fram at det ble snakket mye om brukermedvirkning, men ikke så mye om hvordan det skulle skje i praksis. Det viste seg da at det var opp til de lokale NAV kontorene å bestemme hva de valgte å vektlegge. Selv om, det ikke var spesielle kurs om brukermedvirkning, fortalte flere av deltakerne at det var kommet en del nye skjema / verktøy de brukte i møtet med brukeren, slik at det på ett vis ”tvang” fram brukermedvirkning. Ett eksempel på dette var det nye egenvurderingsskjemaet. Det var litt delte meninger om det var et savn å ha egne kurs om brukermedvirkning. Enkelte mente at det burde være det, mens andre syntes at det at de arbeidet så tett i team og reflekterte mye sammen var med på å få en fellesforståelse.

Ett ønske fra noen av deltakerne var å få høre brukerperspektivet med tanke på hva brukermedvirkning innebærer. En av deltakerne uttalte som følger:

Det som hadde vært interessant var å få noen historier som belyser hvordan brukerne opplever møtet. Om de føler de får hjelp eller støter imot. Man får noen aha opplevelser da. Det er viktig å vurdere sitt arbeid i forhold til brukeren.

## 5.2 utfordringer for å få til brukermedvirkning i praksis

### 5.2.1 Ressurssvake brukere

Deltakerne arbeider med hele bredden av mennesker. Alt fra de mest ressurssterke som kun skal ha sykemelding en kort periode, til de ”svakeste” som gjerne strever med rus og annen problematikk. utfordringen ble da presentert som at deltakerne trenger å kjenne til brukeren for å møte mennesket på en best mulig måte. Alle mennesker er forskjellige med ulike behov. Når man snakker om brukermedvirkning, og hva som skal til for å få det til i praksis, er det klart at ikke alle brukerne sitter med den brukerkompetansen som en gjerne ønsker at brukeren skal ha. Som det tidligere kom fram i fokusgruppene, så ønsker deltakerne at brukeren skal ta ansvar og komme med sine ønsker og behov. Det kom likevel også fram at i det virkelige liv er det ikke slik at alle mennesker til alle tider har den evnen. Det er mange årsaker til det, og deltakerne poengterte at det derfor er viktig at de ser og fanger opp dem som faller utenfor, og som ikke er så ressurssterke som andre brukere.

Det er mye fokus på selvbetjeningsløsninger (SBL), og det er en stor overskrift i NAV at folk skal gjøre ting selv. Man må registrere seg på NAV, og selvbetjeningsløsning er egentlig å bruke nettet så mye som mulig. Selv om NAV er opptatt av selvbetjeningsløsninger, så hevdet deltakerne at de var opptatt av å hjelpe enkeltindividet. De fortalte at de prøvde å fange opp de som ikke var så ressurssterke som andre. De var opptatt av enkeltindividet og at hjelpen ble tilpasset brukerens behov og ressurser. Denne oppfatning blir belyst i følgende sitat:

Det er jo samtidig forskjell på folk. En må evne og se de tilfellene der brukeren nesten ikke klarer å gjøre noe. Det er litt sånn rulett tenker jeg, når du sitter i ett mottak å klare å oppfatte det, hvem som trenger utvidet hjelp og hvem som er selvgående, hvem vi forventer det av, og de som trenger den ekstra hjelpa.

Det kom også fram at de ikke var firkantet og bastante på regler, men at de forsøkte å ”se mellom fingrene”, for å imøtekomme alle brukerne.

Det er jo klart at hvis det er noen med meldekort som spør om det er mulig å få det i papirform, fordi de ikke har noe ønske om å gå inn på en data. Da ordner vi det. Er det en som er skikkelig paranoid og føler at verden omtrent vil gå under hvis han sitter ved en datamaskin, så er jo ikke det noe vi kommer til å bruke tid på. Vi må jo vurdere, og bruke skjønn.

Deltakerne var opptatt av hvor viktig det var at de sjekket ut og spurte hva brukeren trengte hjelp til. Åpenheten og det å tørre å spørre brukeren om han har problemer med f. eks å skrive var noe de mente burde forekomme. Det var med på å alminneliggjøre at det ikke ble forventet at alle skulle kunne alt. Det kom stadig opp historier hvor brukerne hadde ønsker som ofte kunne virke urealistiske og lite gjennomførbare. Ikke bare fordi deltakerne så begrensningene hos bruker, men også det at deltakerne ikke ønsket å utsette brukerne for nederlag. De var opptatt av mestringsfølelse hos den enkelte. Jeg kan belyse dette med ett eksempel:

Vi har jo mange som ønsker å komme i gang med ting, som har en problematikk som ofte gjør at det å følge opp er umulig. Da er det liksom ikke bare det å si at; ” Du kan ikke det fordi du ikke møter opp noen plass. Prøv heller å vinkle det sånn.” Nå starter vi kanskje der, og når du har bevist din punktlighet i det å møte opp på tiltak, så kan vi ta neste steg. Kanskje kunne du prøvd deg ute i den type ting, den type ting og liksom gå trappetigen. For at vi skal gjøre det, så må du gjøre det. Du må på ett vis bevise, men samtidig må du følges opp slik at du kommer deg videre.

Mange av deltakerne hevdet at de opplevde det var andre i systemet som hadde fått brukeren til å tro at de ikke kunne yte noe lenger, og at uførepensjon var eneste løsning. Dette ble uttrykt svært problematisk, da deltakere sa de ofte så potensial i enkeltindividet. Utfordringen ble da å prøve å snu dette og motivere brukeren til å få tro på seg selv og sine evner. Ett annet viktig poeng er at det har vært for mye fokus på diagnoser, mens deltakerne var mer opptatt av å se mennesket med sine ressurser og muligheter for å komme i en eller annen form for aktivitet / arbeid. Følgende sitat belyser dette:

Føler at leger og andre behandlere i systemet har satt noen griller i hodet på personen for å komme her. At en uførepensjon er løsningen, når vi allikevel er på tilbudssiden. Det har vært for mye fokus på den diagnosen i forhold til funksjons vurdering i forhold til jobben. Og likevel ser vi det fantastiske mennesket som sitter der, som vi vet at innerst inne kan i en eller annen form for jobb / aktivitet.

Deltakerne forteller om den gruppen av brukere som de opplever som ”vanskelige”, som ikke ønsker å være med å finne løsninger for dem selv. De opplever dem som vanskelig å motivere, og enkelte utnytter systemene som finnes. Det kommer da fram at regelverket kan brukes til å sette noen krav til brukerne.

Vi har ett system som kan utnyttes og det må vi og passe oss for. For dette systemet krever også at vi fanger opp de som ikke vil innordne seg. Heldigvis krever regelverket at de er sykemeldte eller arbeidsledige, og at de viser en viss vilje eller evne til å komme i dialog med oss. Er de syke så må de følge opp og ta imot behandling.

Flere av deltakerne hevdet hvor viktig det var at brukerne fikk prøvd seg selv i forhold til de ønskene de hadde, samtidig som de var opptatt av at brukeren ikke skulle oppleve nederlag etter nederlag. Det var fokus på mestringsfølelsen og at de skulle føle de ble tatt på alvor. En av deltakerne sa som følger:

Uansett hvor lite det oppdraget som jeg legger på deg er, så skal du kjenne at det er en god følelse når du har klart det.

### **5.2.2 Tidspress**

Deltakerne uttrykte sin frustrasjon over at de ikke opplevde å ha nok tid til å følge opp brukerne slik de gjerne ønsket. Det var flere faktorer som spilte inn på tiden, men noe som pekte seg ut var tiden som gikk til å registrere opplysninger i ulike data system.

En deltaker uttrykte som følger:

Det som jeg føler stresser mange er at de ikke har tid til å gjøre det de burde ha gjort, de tlf, eller ta den samtalen de skulle. Da kan du komme i den klemma at du kanskje ikke får gitt folk det du burde allikevel.

Deltakerne poengterte sterkt hvor lang tid som gikk på å lære de ulike datasystem, og at det medførte visse begrensninger i forhold til noe av den grunnleggende intensjonen med å danne NAV kontor. Det med å jobbe i team, med en saksbehandler og tettere oppfølging.

Til tross for at deltakerne hadde lik oppfatning av tidsbruken som går til å registrere alle dataene, kom det likevel flere deltakere som klarte å begrunne hva som var viktig med en slik registrering. Selv om det var stor enighet blant deltakerne, så klarte de å se andre sider av problematikken også. Det er registrering for å kunne dokumentere, og forståelsen for registreringen var absolutt til stede blant alle deltakerne. Det som det ble satt spørsmål ved, var alle de ulike datasystemene som de brukte. De hevdet det var ett



tungvint system og de savnet å ha ett stort system framfor det de hadde nå. Dette kom fram som svært viktig på grunn av at det er tidkrevende å lære alt det praktiske.

En registrerer jo veldig mye mer enn før. Det er jo noe rettsmessig / forvaltningsmessig som vi skal ivareta, og ikke minst er det noen som skal sitte i andre enden å kontrollere både statistisk sett. Ulempa på det er at det går mye tid på det, fordelene er at ting er sporet.

Det er flere store fagsystemer og mange ulike data verktøy, så det krever en del bare det å lære seg det tekniske. Hvis det var mindre vedtak, mindre skriftliggjøring, så er det klart at det hadde friggitt mye av min tid.

Det var tydelig enighet blant deltakerne om at det absolutt var ett forbedringspotensial på dette området, men de maktet ikke begynne på kampen mot systemet.

Du kan jo ta KVP som er en kjepphest i NAV. Der du må skrive / fatte vedtak i ett system og så må du lage aktivitetsplan i 2 forskjellige systemer, og du vet jo at KVP er for de svakeste. Når du da får hjem en stor bunke med dokumenter, så er det ikke veldig hensiktsmessig.

En annen deltaker sa som følger:

Det er stort forbedringspotensial på det her, men det er så langt borte. Oslo er så fjernt. Mye av dette blir gjort sentralt, og jeg kjenner på det personlig at jeg ikke makter og prøve å påvirke det, på grunn av det er sånn stort system alt.

Det ble av flere deltakere hevdet at de hadde blitt lovet mer tid til å gå ut til arbeidsgivere. Noe som enda ikke var blitt overholdt. Følgende uttalelse ble støttet fra flere deltakere:

De har jo sagt at vi skal komme mer ut, men når tid blir det avsatt tid til det? Vi sitter fullt nok og skal miste stillinger. Jeg er helt overbevist om at for at NAV skal kunne gjøre en god nok jobb framover, så må vi bli kjent med mange flere arbeidsgivere og ha kjempegod kontakt, for å få plassert de svakeste av de svakeste. Da må arbeidsgiver ha tro på at vi følger opp. Det nytter det ikke bare med telefonkontakt med arbeidsgiver, vi må reise rundt. Vi har ett markedsteam, men hvordan involverer de oss?

Til tross for stor enighet kom det likevel fram argumenter som kunne veie opp litt for den utilstrekkeligheten mange av deltakere kjente på. Noen deltakere følte seg utilstrekkelige i jobben sin, mens andre så det på en litt annen måte. Det ble hevdet at det ikke ble forventet at de skulle være verdensmestere og kunne alt. Det med å senke

kravene litt til seg selv kom fram som ett viktig poeng. En av deltakerne uttalte som følger:

Vi skal ha noen knagger å henge enkelte ting på. Når vi hører det og det, så skal det ringe ei bjelle. Det er å kunne søke informasjon der vi vet den finnes. Vi kan ikke sitte med en hardisk som er smekkefull. Vi må lagre litt på ekstern minne også. Ekstern minne kan være oppdatert hele tida, men vi må vite hvor vi skal finne det.

I tillegg til mye papirer, mange vedlegg o. s. v, kom det fram at det brukes ett språk som skaper avstand til brukeren. De fortalte det var ett vanskelig språk, som de selv ikke alltid forstod noe av når de satt og skrev vedtak. De fleste ønsket en mye mer forenklet prosedyre, og mindre tid på å skrive vedtak. I tillegg ønsket de at språket skulle være enklere slik at brukeren kunne lese og forstå det. Her følger noen uttalelser fra fokusgruppene:

Spørsmålet er om bruker overhodet gidder å lese. Det er jo ett språk som også skaper veldig avstand. Når man skriver disse vedtakene så kan en jo av og til lure på hvem en skriver til, fordi det er vanskelig for brukeren å forstå hva som står der mange ganger. Det er ett fremmed språk.

Jeg kunne ønske meg den knappen, lag vedtak alt ferdig, så det kommer ut ett brev hvor det står:” Du får nå tilbud om hjelp fra NAV, vi er glad for det og vi skal sammen gjøre det best mulig”, nesten sånn. At den som satt i andre enden kunne forstå det, hva det var og ikke mange vedtak som nesten ikke vi selv forstår.

### **5.2.3 Skjønn**

Ordet makt ble flere ganger nevnt i de ulike fokusgruppene. Det var en enighet blant deltakerne at det er et relativt skjevt forhold mellom veileder og bruker i NAV. Likevel var det mange som ikke likte å høre ordet makt fordi de syntes det var et skremmende ord. De ønsket ikke å tenke på at de hadde makt, fordi de ønsket å hjelpe brukeren på en best mulig måte. Samtidig kom det fram at det var viktig å være bevisst denne makten, nettopp for å unngå å misbruke den bevisst eller ubevisst.

I det følgende presenterer jeg noen sitater deltakerne kom med i denne forbindelse:

Vi har mye makt. Det er snakk om lønna til folk, det de skal leve av. Det er klart vi kan jo styre folks liv i hva slags retning vi vil, hvis vi bare presser ordentlig godt på.

Vi kan slukke noen drømmer når en skal lage en aktivitetsplan. En som har det store målet i livet å bli psykolog, så sliter han psykisk. Der du skal prøve å pensle inn på at kanskje ikke det er det rette. Men kan vi vite helt sikkert at akkurat i det tilfelle hadde det vært det rette? Det synes jeg er litt vanskelig, den der vurderinga.

Det var en deltaker som prøvde å se på makten litt annerledes, at den kunne brukes på en positiv måte ved at tjenesteyterne kunne påvirke til å få gjennomslag i saker. Hun uttalte som følger:

Vi kan bruke makta til noe annet. Ved å begrunne det godt nok, kan makten brukes positivt for å få folk videre. Du har også den type makt.

Ett annet viktig poeng som kom fram var det at saksbehandlere er ulike. En av deltakerne i fokusgruppen presiserte at det ikke var til å legge skjul på at noen saksbehandlere er mer løsningsorienterte, mens andre går raskere for ett avslag. Han uttalte som følger:

Å få 100 % lik behandling av saker med 2 forskjellige saksbehandlere, selv om det er samme bruker er vanskelig. Men i de fleste tilfeller så ville det endt tålig likt. Det er så mye tiltak å plukke av nå at det vil i mange tilfeller komme an på saksbehandleren sin kunnskap og meninger og erfaringer. Så det handler litt om hvordan ting presenteres, mottas og hvordan kjemien er. Så en ser jo det at det kan være forskjellig. Men en ser jo det at da trenger ikke det ene være riktig eller galt.

Bruk av skjønn har blitt praktisert ulikt av de som kom fra kommune og de som kom fra stat. Det kom fram under fokusgruppene at det hadde vært ulike forventninger til hverandre.

Når det skal vurderes sykepenger, og de fra sosial skal være med på slike vurderinger. Sånne ting som er nøye regulert i loven, antall sykedager, da er det ikke noe rom for bruk av skjønn. Da må de og lære seg til den rigide regelbehandlingen. Samtidig må vi fra trygd også forvalte det andre. Vi blir tvungen til å lære å bruke skjønn for de som ikke har brukt det på samme måte tidligere.

To ord som gikk igjen i de ulike fokusgruppene var hensiktsmessig og nødvendig. Det var ord tjenesteyterne var blitt informert om å ha med seg i de ulike vurderingene de foretok i saker.

Hensiktsmessig og nødvendig, det er noe vi må ha i tankene når vi vurderer hva vi skal gjøre. Brukermedvirkningen kan man ikke slippe helt løs og la folk velge fritt hva de vil fra øverste hylle. Vi er ett forvaltningsorgan, og er nødt til å sette tydelige grenser for hva vi kan godta eller ikke, så får de heller velge noe innenfor der.

Det var en felles erfaring blant deltakerne at lovverket var bra og fungerte rimelig godt. Det kom fram fra flere at det var mye skjønn innenfor lovverket, og at de derfor stod rimelig fritt til å kunne påvirke resultatet. Men det var likevel en deltaker som pekte seg ut ved å tørre å være mer direkte og åpen i uttalelsen. Han sa som følger:

Regelverket kan man i de fleste tilfeller bruke som man vil. Hvis det faktisk er folk som vil ut i jobb eller aktivitet, så er regelverket sånn at en finner alltid en løsning. Det er såpass mye skjønn inn forbi det regelverket. Det har jeg sett såpass mange ganger, at hvis det er folk som vil noe og saksbehandlere som vil noe - så får de det til. Og hvis du merker at det er en bruker som ikke vil noe, så kan du fint bruke regelverket til å stoppe de nesten uansett. Det synes jeg er fint. Og du kan stort sett argumentere for og mot en utføre, for å si det sånn.

## **5.3 Faktorer som er med å fremme brukermedvirkning i praksis**

### **5.3.1 Dialogen**

Til tross for de utfordringene som foreligger for brukermedvirkning, så kom det fram mange gode tanker om hva deltakerne tenkte var viktig for å få det til i praksis. Jeg vil i det følgende presentere de faktorer deltakerne mente må være til stede som en forutsetning for brukermedvirkning.

Når deltakerne poengterte hvor viktig dialogen var, kom det fram to hovedpunkter som var sentrale for å få til en god dialog. Det første var å avklare bestillingen brukeren kom med, og det andre var at tjenesteytere informerte og veiledet brukeren om muligheter. Deltakerne i prosjektet satt med ulik faglig bakgrunn. Det kan se ut som det er noen tydelige skiller på at de som kom fra sosialtjenesten, hadde ett sterkere fokus på å tenke

hvor viktig dialogen var i møtet med brukeren. Dette har endret seg og blitt en del av tankegangen til alle de NAV ansatte som var med i undersøkelsen.

Brukere av NAV kommer alltid i kontakt med NAV fordi de har en eller annen bestilling. Det kan være enkle spørsmål til mer sammensatte situasjoner. Det var en enighet blant deltakerne at regel nummer en burde være å avklare bestillingen og lytte til hva brukeren ønsket i sitt møte med NAV. I det følgende kommer en uttalelse fra en av deltakerne:

Jeg tenker jo det er viktig med dialog. Høre på hva de har å komme med, og ikke bare overkjøre de med alt av lover og regler. Ikke bare si dette er alternativene, nå må du velge ett eller annet. Tror det er viktig å høre på hva de synes selv, hva de mener og at de får en følelse av å bli hørt. At de selv finner ut hva de trenger og har behov for.

I tillegg til å være bevisst dette, så fortalte deltakerne at NAV har noen verktøy som de bruker for å få fram den informasjonen som trengs. Den såkalte oppfølgingsmodellen. Det var spesielt ett NAV kontor hvor de snakket om dette:

Det hjalp litt når vi hadde den oppfølgingsmodellen vi ble drillet på i begynnelsen. Bruker eller arbeidsgiver kommer med en bestilling. Hør på den, få tak i hva personen ønsker, avklar bestillingen og ikke ha ferdig noe inni deg. Ikke overkjør de, men hør hva personen vil. Bruke litt tid på det.

Det ble også poengtert viktigheten rundt motivasjonsfaktoren hos brukeren. Var det brukeren som ønsket dette eller andre rundt dem?

Det finnes hjelpemidler i NAV for å kartlegge brukerens behov og ressurser. Det er ett egenrederingsskjema, som gir viktig informasjon om brukerens situasjon. Det er ett verktøy som deltakerne fortalte at de er pliktig å bruke, og det "tvinger fram" brukermedvirkning. Deltakerne var opptatt av at egenrederingsskjemaet er ett viktig og bra verktøy for å få brukeren aktiv i prosessen. Ettersom egenrederingsheftet er omfattende, så hevdet deltakerne at det var viktig å veilede og gi informasjon om at brukeren ikke trenger fylle inn alt. De blir oppfordret til å fylle ut de punktene som er vesentlige slik at tjenesteyterne kan få kjennskap til brukerens behov. Flere hevdet også at det er viktig å informere at dette skjemaet er ett godt virkemiddel for å få fram

informasjon om brukeren som kan være av betydning for saken. Viktigheten av dette blir belyst i følgende sitat:

Egenvurderingsheftet er en viktig del av brukermedvirkning, for der får brukeren selv skrevet sin egen historie. Vi poengterer at de ikke trenger å fylle ut alt, men det de selv ønsker vi skal vite om dem som kan ha betydning. Deretter går vi gjennom det sammen og gjør ei arbeidsevnevurdering bygd på den. Det setter jo i gang en hel haug tankeprosesser i alle fall, når en går igjennom det. Så selv om de ikke er så flinke å formulere alt, så setter det i alle fall i gang noen tanker hos dem. Det er spesielt viktig for dem som gjerne har skrivevansker.

En av deltakerne presiserte at dette egenvurderingsskjemaet var mangelfullt i forhold til rus problematikk. Hun uttalte som følger:

Det er mangelfullt i forhold til rus, veldig mangelfullt. Det finnes nesten ikke ett punkt om rus.

Dialogens betydning for at brukeren skal få den rette hjelp og veiledning kom fram som et viktig funn. Jeg vil i det følgende presentere 2 historier som synliggjør viktigheten av dialogen:

Jeg overtok som saksbehandler for en som hadde gått på attføring i mange år. Det har alltid vært en ordning på at han har ringt annenhver mandag og saksbehandler har hjulpet han med å sende meldekort. Helt automatisk så overtok jeg det å sende meldekort for han annenhver uke. Så hadde han fått ett brev i posten om at han hadde gått over fra attføringspenger til arbeidsavklaringspenger. Da fikk alle ett brev hvor det stod om elektroniske meldekort. Da sa han: ” Du går det an å sende de på nettet disse meldekortene? Jeg svarte ”ja det kan man.” ”Kan du hjelpe meg å registrere meg, så kan jeg gjøre det selv. Da slipper jeg å ringe til deg annenhver mandag.” Da tenkte jeg, her har vi overtatt litt for mye.

En annen historie belyser også hvor viktig dialogen er for at brukeren skal få den beste hjelpen. Dette belyses i den følgende historien:

Det var en som gikk på rehabiliteringspenger, og så fulgte han ikke det medisinske opplegget. Så jeg kalte han inn og spurte han hvorfor han avbrøt og ikke fulgte opp. ”Hva er det egentlig du ønsker?” Spurte jeg ham om. ”Jeg ønsker jobb,” svarte han meg. ”Ja men da går du på feil ytelse, for du går på rehabiliteringspenger fordi du er under medisinsk behandling, med utsikt til å bli bedre for å kunne gå ut i jobb.” Men han var klar for jobb han, så jeg anbefalte han å søke dagpenger i stedet. Etter 2 uker så hadde han skaffet seg jobb selv. Det er jo en solskinnshistorie, men den er sann.

Denne historien bekrefter det mange av deltakerne var opptatt av, å avklare brukerens ønske slik at han får det han ønsker seg.

Flere av deltakerne var opptatt av at brukermedvirkning også innebærer at tjenesteytere informerer brukeren om de valgmuligheter som finnes, og likeledes de konsekvenser det innebærer å ta de ulike valg. De sa noe om viktigheten av å gi en tydelig og god informasjon om hva NAV kan tilby, slik at brukeren vet hvilke muligheter og valg som finnes for å kunne ta en beslutning som er best mulig for seg selv. Det ble poengtert at tjenesteyterne har ett like stort ansvar for å informere, som brukeren har for å komme med en bestilling. Noe annet som kom tydelig fram var at det hadde mye å si hvordan en sier ting.

Det kommer jo veldig mye forskjellig fram i samtalen. Og jeg hadde nettopp ett tilfelle, en som var langt nede. Etter hvert så kom det jo fram at det var økonomien. Alt var på etterskudd. Det å sitte og lytte og deretter si hvilke muligheter vi har for å hjelpe dem videre. Det å få inn noen fra sosial, og se hvordan vi kan gjøre veien litt lettere for vedkommende. Det går mye på dialog, informasjon og opplyse om hva vi har å tilby.

Jeg har opplevd flere ganger at den samtalen jeg trodde var plank, kan bli noe helt annet. Mens den du tror blir forferdelig åpner seg fullstendig opp og alt løser seg. Det sier noe om hvor viktig det er med dialogen og det å ta ett skikkelig møte og en ordentlig samtale i stedet for å ta ting på tlf eller per brev. Det har jeg sett så mange ganger at det er gullverd, sette seg ned, bruke litt tid. Har de en arbeidsgiver, at arbeidsgiver blir med på møtet, legen eller hvem det er. Det er ufattelig hvor mye som kan løses der en sitter ansikt til ansikt i stedet for å sende ett brev, særlig i forhold til å sende de brevene.

Videre kom det fram viktigheten av at tjenesteytere sjekker ut så mye som mulig med bruker for å være klar over at en har forstått likt. Det er tidsbesparende fordi en på den måten unngår misforståelser, og det er en forutsigbarhet for begge parter.

### **5.3.2 Team / tverrfaglige møter**

En av tankene bak samlokaliseringen var at bruker skal ha en saksbehandler å forholde seg til og at de ansatte skulle jobbe i team. Ut i fra de erfaringene jeg har fått fra intervjuene, er det praktisert forskjellig på de ulike NAV kontorene. Noen jobber i team, mens andre fortsatt jobber spesialisert. Det er ulike oppfatninger av hvordan det er å jobbe i team. Det er noen som synes det fungerer bra, mens andre som sier at det ikke

fungerer i det hele tatt. Det som likevel kom fram var at de hadde oftere tverrfaglige møter og diskuterte saker mye oftere enn før. Dette uavhengig om de jobbet i rene team eller mer spesialisert.

Flere deltakere hevdet som følger:

Det er veldig spennende å jobbe i team, fordi vi arbeider så bredt, men det krever enormt mye av hver enkelt saksbehandler for det kommer noe nytt hele tiden. Det er ett lovverk som er gedigent, det er smutthull, det er forskrifter, rundskriv. En kommer aldri til å føle at en er en god nok saksbehandler, ut i fra at det er så komplekst og så stort. Så det er en utilstrekkelighet som ligger der hele tida synes jeg, som jeg kjenner på, og en samvittighet som jeg må ta med meg hjem.

Det kom fram ulike erfaringer rundt organiseringen, og flere av deltakerne sa dette:

Vi har prøvd litt forskjellig. Først jobbet vi i team, og over i hverandres oppgaver. Vi skulle jobbe både med sosial, arbeid og trygd. Dette ble for omfattende, så det måtte vi gå tilbake på. Nå spesialiserer vi det mer, fordi vi har knappe ressurser. De plukker og plukker folk fra oss, så vi har liten tid til jobben vår. Da tjener vi kanskje mer på å spesialisere det litt. Nå omorganiserer vi igjen for å prøve å få en best mulig arbeidsmåte, slik at vi kan få tingene unna. For det er jo det saken handler om når vi ikke har så mye bemanning.

Til tross for enighet om ønsket om en tettere oppfølging av brukerne, så kom det også motpol på det å føle at en ikke strakk til i jobben. Noen tenkte annerledes, og hadde ikke så høye krav til seg selv som andre. De mente at det ikke var ett mål å være verdensmestre, og at de ikke trodde noen forventet det heller. Dette vil jeg presentere i sitatet som følger her:

Vi skal ha noen knagger å henge enkelte ting på. Når vi hører det og det, så skal det ringe ei bjelle. Det tenker jeg er å være god, det er å kunne søke informasjon der vi vet den finnes. Vi kan ikke sitte med en hardisk som er smekkkfull. Vi må lagre litt på ekstern minne også.

Det kom klart fram at deltakerne hadde lært at en av målsettingene med NAV er å få flest mulig ut i arbeid eller aktivitet. Videre var det enighet om at det fantes mange flere muligheter nå enn før. Flere ulike tiltak og kurs, og fadderordninger. Etersom de ulike etatene kom inn under samme tak, har dette endret seg veldig. Det finnes mange flere muligheter, spesielt fordi det eskalerer mer og mer at tiltakene løsrives fra den enkelte



stønad. Deltakerne hevdet at de var mye flinkere til å tenke prosess. Visjonen er at flere brukerne skal ut i arbeid.

Det er mye lettere å komme i en form for aktivitet /tiltak selv om du ikke har den rette stønaden for å si det sånn. Det og mye mer ett system som hvis saksbehandler klarer å være reflektert nok og kanskje bruke sine kollegaer på både sosial og Aetat og trygd, så synes jeg en ser at en finner løsninger for de som faktisk vil noe av både saksbehandlere og brukerne. Det er veldig sjeldent at regelverket sier nei, det kan du ikke gjør. Jeg tror nok vi har blitt flinkere til å tenke arbeid også. Før begynte vi jo nesten å snakke uførepensjon før de var ferdig med sykepengen.

Det var tydelig at deltakerne hadde stor respekt for hverandres kunnskapsområder, og de så alle verdien av å være samlokaliserte slik at de kunne utnytte hverandres kompetanse. Noe annet som kom tydelig fram var viktigheten av at deltakerne turte å være åpne mot hverandre og ta opp uenigheter. Det å tørre å si ifra, og rom for diskusjoner og uenighet, så alle deltakerne på som svært viktig. Uavhengig av om de arbeidet i rene team eller ikke så kom det fram at samarbeidet dem i mellom var veldig godt. Samlokaliseringen forenklet det hele. De deltakerne som arbeidet i team hevdet at de påvirket hverandre, og at det var en nyttig læring. De fortalte at de hadde mange gode faglige diskusjoner:

Det er jo veldig gode faglige diskusjoner rundt det som gjør at du får perspektiver. Du ser forskjellige vinklinger, og det er veldig mange måter å se brukerne på. Så det er jo viktig å sette av tid til det og å definere hva som er hjelp. Når vi setter oss ned og diskutere saker, så har det noe med å endre uønsket atferd både hos oss og hos brukeren.

Det kom fram fra samtlige deltakere at det var viktig å være åpen for andres tenkemåter og tilnærminger. Evnen til å kunne gi slipp på egne prinsipper, og heller åpne opp for mangfoldet, er en viktig forutsetning for at det fungerer å arbeide i team.

Det handler jo litt om hvordan vi selv er, det må jo være åpent for at kanskje andre kan ha rett. Hvis du sitter der og bare forsvarer ditt eget, så er sjansen for å lykkes liten.

Det å arbeide i team har også hatt andre gevinster. Det var nemlig slik at før kunne brukeren utnytte systemet litt mer med og "shoppe" av ulike saksbehandlere. Det er ikke ett problem lenger fordi hver saksbehandler skal vite alt om brukeren. Det ble

hevdet at deltakerne også kjente brukerne bedre og kunne gi en bedre oppfølging. På den andre siden var det mange deltakere som hevdet at det å arbeide i team var for tidkrevende. De holdt derfor på sine kunnskapsområder, og brukte hverandre når det trengtes. De deltakerne som ikke arbeidet i team, hadde allerede prøvd ut den arbeidsformen, men gikk bort fra den igjen fordi det ikke fungerte bra.

### **5.3.3 Tettere oppfølging**

Det ble fra de fleste deltakerne hevdet at en tettere oppfølging var ett stort savn. Som tidligere nevnt i analysen så kom det fram at deltakerne brukte for mye tid på registrering av data. Det ble fortalt eksempler hvor deltakerne hadde fulgt brukeren opp og brukt litt ekstra tid, og at det da hadde lyktes. Deltakerne hevdet at det var trist de ikke hadde nok ressurser til å gjøre mer av oppfølgingsprosessen. De var riktignok ute i dialogmøter, men det kom fram at det ikke var nok for å følge brukeren tett. Det kom også fram at dette med tettere oppfølging var ett tema som de hadde blitt lovet at skulle bedre seg etter at de ble samlokalisert i NAV. Noen eksempler belyser dette:

Jeg synes det er altfor mye papirarbeid og vi sitter altfor mye foran pc. Skulle drevet mye mer ute virksomhet, mye mer samtaler med brukeren. Det er altfor dårlig tid i forhold til de tingene der, for å kunne gi god nok oppfølging.

Jeg er helt overbevist om at skal NAV kunne gjøre en god nok jobb framover, så må vi bli kjent med mange flere arbeidsgivere og ha god kontakt hvis vi skal få plassert de ”svakeste av de svakeste”. Da må arbeidsgiver ha tro på at vi følger opp. Det nytter ikke bare med telefonkontakt med arbeidsgiver, men vi må reise rundt. De har jo sagt at vi skal komme mer ut, men når tid blir det tid, når vi sitter fullt nok og skal miste stillinger i tillegg.

Det ble presentert ulike historier fra enkelt tilfeller hvor deltakeren hadde fått fulgt brukeren tett over en lengre periode. Alle historiene de fortalte, hvor det var blitt gjort, hadde endt bra. Det krevde tid og ressurser, men de tok brukerens ønske på alvor og gav det som trengtes for at brukeren skulle lykkes. Jeg vil her gjengi to eksempler på hvordan tettere oppfølging kan medvirke til brukermedvirkning og positive prosesser:

En som jeg hadde for noen år siden, kom med ett ønske som var ganske spesielt. Vi vurderte det lenge, men så gikk vi inn for det. Vi gikk den veien med han, opp og ned, fram og tilbake. Det var en litt rar bestilling han kom med. Han hadde rus problemer og psykiske problemer, og ønsket å komme seg bort i en periode. Vi kjøpte en privat plass, noe vi sjelden gjør fordi de er ganske dyre.

Brukte mange penger den gangen. Derfra kom han seg videre. Det var hans store ønske. Det var brukervedvirkning. Vi var skeptiske. Vi tenkte det er ikke lenge før han er tilbake. Men på grunn av hans sterke ønske og den situasjonen han var i, tenkte vi at vi prøver det ut. Vi tok han litt på ordet. Vi hadde stadig kontakt, og jeg brukte mye tid på han. Det var ikke noe enkelt, men veldig interessant. Men jeg hadde tro på han, og det hadde han nytte av å vite om og kjenne på.

Husker jo ei enslig mor litt oppi årene. Hun hadde ikke utdanning eller noen ting. Det skar seg med ekteskapet. Hun var på bunn. Jeg prøvde å motivere henne, men nei hun kunne ingenting. Jeg gav meg ikke, kalte henne inn gang på gang. Jeg hadde fryktelig vondt av henne. Til slutt så søkte hun på hjelpepleien. Hun har takket meg flere ganger i etterkant. Hver gang jeg treffer henne, tenker jeg på hvor viktig det var at jeg ikke slapp taket i henne.

## **5.4 Oppsummering av funn**

Som det framkommer av empirien er det en fellesopplevelse at samlokaliseringen i NAV har medført ett mer helhetlig tilbud til brukeren og at det er lettere å få brukerne ut i aktiviteter eller jobb enn tidligere. Samlokaliseringen og NAV reformen har medført endringer som gjør at det finnes flere muligheter for den enkelte bruker uavhengig av hva slags stønad brukeren mottar. Dette er ett positivt funn, og er i tråd med NAV reformens målsetting (St. prp. nr. 46 (2004 - 2005)).

Det kommer fram at deltakerne har ett mer samkjørt syn på hva brukervedvirkning er nå enn de hadde tidligere. Videre er ett viktig funn at deltakerne ser på dialogen som ett virkemiddel for å kunne yte en best mulig service, til den enkelte bruker. Samtidig kommer det fram at det er helhetstenkning om brukeren som råder. At de ulike etatene er samlokalisert har medført at de jobber mer i team og diskuterer saker tverrfaglig. De ser mer hele situasjonen rundt brukeren, og benytter seg av hverandres kompetanse for å kunne følge opp brukeren enda bedre. På denne måten kjenner tjenesteyterne sakene bedre nå enn før.

Det er mange positive sider ved samlokaliseringen, men det framkommer også utfordringer som kan ha stor betydning for praksis fremover. Det brukes mye tid på datasystemer og registreringer. Mange ulike datasystem som brukes daglig tar mye av tiden til tjenesteyterne. Det krever mye av tjenesteyterne, mye nytt de skal lære, og det kommer fram at de ikke har fått den tiden de trenger til opplæring. Det kommer videre

klart fram av empirien at deltakerne mener det er ett stort forbedringspotensial med hensyn til dette. Deltakerne hevder at hvis det var ett enklere datasystem, så ville det vært med å frigjøre en del tid som tjenesteyterne da kunne brukt på andre oppgaver. Spesielt er det tid til tettere oppfølging av den enkelte bruker som mange av deltakerne savner, og hevder de kunne ha hatt nytte av.

Ett annet viktig funn er skjønnsutøvelsens ulike praktisering. Det er en enighet om at lovverket er stort og flott og at det er åpent for mye skjønn innenfor rammene. Det at saker kan få ulike utfall med ulike saksbehandlere er tankevekkende. Videre sier empirien også noe om språket som brukes i vedtakene de sitter og skriver til brukerne. Det er ett vanskelig språk, som skaper avstand mellom NAV og brukeren. Det framkommer at deltakerne ikke selv alltid forstår hva de skriver, og at dette er ganske frustrerende.

Etter å ha gjennomført fokusgruppeintervjuene og hatt mye fokus på brukermedvirkning på individnivå, har jeg sett at det er ulike tanker omkring begrepet. Funn viser i retning at begrepet brukermedvirkning på individnivå kanskje ikke er ett passende begrep når man snakker om ett menneskets rett til å påvirke i eget liv. Jeg har kommet fram til at begrepet selvbestemmelse ville vært mer passende. I tillegg ser jeg at til tross for at deltakerne har ett mer samkjørt syn på hva brukermedvirkning er, så er det fortsatt ikke noen felles forståelse av begrepet som springer ut fra at det har vært kurset spesielt om dette.

Analysen leder fram mot to sentrale tema jeg ønsker å drøfte kritisk opp mot den teoretiske rammen jeg har valgt. Funnene jeg ønsker å drøfte er dialogens betydning og forståelsen av begrepet brukermedvirkning.

## **6.0 Drøfting av funn**

En del av funnene presentert i forrige kapittel går noe over i hverandre. Etter en gjennomgang av empirien er det to ulike tema som jeg ser som viktigst å gjøre en drøfting av. Disse tema er dialogens betydning og forståelsen av begrepet brukermedvirkning. Jeg vil i det følgende drøfte disse to tema opp mot den teoretiske rammen jeg har valgt basert på empirien.

### **6.1 Dialogens betydning**

Helhetsbegrepet er ett komplekst begrep. I denne sammenheng har jeg derfor valgt å gi min normative definisjon av hva som menes med hele mennesket i denne sammenheng. Hele mennesket innebærer da menneskets totale livssituasjon, med spesiell fokus på den fysiske og psykiske helsen samt den sosiale tilværelsen. Som det framkommer av empirien er det flere tema i funnene som omhandler dialogens betydning. Ut fra empirien kommer det fram at deltakerne er opptatt av hele mennesket, og at den enkelte brukers ønsker og behov skal i fokus. Tanken bak NAV reformen er at bedre organisering gir bedre tjenester og en mer helhetlig bistand (St. prp. nr. 46 (2004 - 2005)). Samlokaliseringen i NAV blir ut fra empirien begrunnet med at det er større forutsetninger for å se hele mennesket. Ett argument for dette er at de ulike etatene samarbeider mye tettere og de diskuterer saker i tverrfaglige team. De er opptatt av helheten. Det humanistiske perspektivet bygger på en helhetsoppfattelse av mennesket. Individet står fritt til å danne sin egen personlighet. Det innebærer at mennesket har ett ansvar for å velge og selv bestemme sine handlinger. Det sentrale i humanismen blir da forholdet mellom den frie vilje og det personlige ansvaret. Det er menneskets selvstendighet som vektlegges (Haugsgjerd et al., 2004).

Under fokusgruppene kom det fram at deltakerne ser på dialogen som ett viktig redskap å bruke, for å fange opp den enkeltes behov og ønsker, for på den måten å se hele mennesket. De poengterte viktigheten av at det er to aktive parter i dialogen. Både brukeren som kommer med sine behov og tjenesteyterne med hva de kan tilby. Habermas er opptatt av diskursetikken og den dialogbaserte drøftingen. En viktig faktor i diskursetikken er at det er en motreaksjon til den paternalistiske holdningen hvor en vet best for den andre (Jf.2.2). Gjennom dialogen kan brukeren åpne seg og gi uttrykk

for sine behov og ønsker. Dette tenker jeg kan være ett bra utgangspunkt for at brukeren skal få sette ord på hva som er av betydning i hans liv. Ut i fra det Habermas sier kan det være av betydning at tjenesteytere har kunnskap om hva som kjennetegner en god dialog. Buber peker på at en dialogisk relasjon forutsetter at to mennesker møtes som hele vesen og at relasjonen er et forhold mellom jeg og du (Bøe og Thomassen, 2003). For å få til en god dialog krever det at det foreligger en god relasjon. Hva kjennetegner da en god relasjon? Og hvordan skapes det gode relasjoner?

Kari Martinsen snakker om en tre - leddet relasjon. Den består av meg, den andre og den sak / problem som vi er felles om å samtale om. Jeg og den andre er felles om noe tredje. Det sentrale blir her å få en felles forståelse av det som blir sagt (Martinsen, 2005). På denne måten åpner tjenesteyteren opp for en dialog, som igjen viser at både brukeren og tjenesteyter er medsubjekter i forhold til samme sak. Ved å inneha en slik holdning tenker jeg at brukeren kan få en opplevelse av å bli møtt med respekt, forstått og tatt på alvor. Dette er interessant å se i lys av Martinsens omsorgsfilosofi (Martinsen, 1991). Hun sier det er ulike faktorer som forutsetter en omsorgshandling. Det må være en relasjon mellom individer for at en skal kunne gi omsorg. Videre snakker hun om at omsorgen består av en praktisk handling. Hvis man overfører dette til relasjonen mellom tjenesteytere og brukere er det tjenesteytere som skal hjelpe brukeren med praktiske ting. Det Martinsen poengterer her er at hjelpen er betingelsesløs, det vil si at tjenesteyteren skal hjelpe brukeren uten å forvente noe tilbake. Ofte får tjenesteytere masse igjen i form av takknemlighet og en følelse av å hjelpe ett annet menneske. Det er mange faktorer som kan påvirke ett møte. Det kan være alt fra dagsformen til partene i møtet, hvilket menneskesyn den enkelte har og forventninger hos bruker og tjenesteytere.

I og med at brukeren kommer på tjenesteyters arena, er det allerede en ubalanse i relasjonen. Dette tenker jeg kan være med å påvirke dialogen. Når man snakker om relasjonen mellom tjenesteytere og brukere snakker vi om en asymmetrisk relasjon. En asymmetrisk relasjon kjennetegnes ved at den ene parten har mer makt enn den andre (Thornquist, 2004). Det betyr ikke at den asymmetriske relasjonen nødvendigvis bærer preg av makt ubalanse. Tvert imot kan den bære preg av likeverd og gjensidig tillit. Alt avhenger av hvordan tjenesteyterne legger til rette for ett møte med brukeren. Som en

av deltakerne sa under fokusgruppen så handler det mye om på hvilken måte tjenesteyter formulerer seg og sier ting (Jf.5.3.1 ). Dette kan trekkes opp mot det tredje aspektet ved Martinsens omsorgsfilosofi som hun kaller for moralen. Hun sier at det er noe moralsk med måten omsorgen vises på (Jf.2.3). I forhold til Martinsens moralske aspekt ved omsorgen, tolker jeg det slik at det handler om hvordan tjenesteytere ivaretar og møter brukeren i møtet (Martinsen, 1991). Dette handler mye om holdninger og verdier hos tjenesteyterne. Erfaringer og forventninger en tar med seg inn i møtet kan også påvirke møtet mer enn en er klar over. Jeg tenker at det er viktig at tjenesteytere er bevisst sin forforståelse og sin forutinntatthet som ofte er basert på tidligere erfaringer.

En av deltakerne sa som følger:

Jeg har opplevd flere ganger at den samtalen jeg trodde var plankka, kan bli noe helt annet. Mens den du tror blir forferdelig åpner seg fullstendig opp og alt løser seg (Jf.5.3.1 ).

Som jeg tidligere var inne på er det en makt ubalanse i den asymmetriske relasjonen, og det krever at tjenesteytere er bevisst dette og på den måten kan skape en dialog preget av likeverdighet. I den sammenheng er det viktig å være seg bevisst den modellmakten som tjenesteytere ofte har i relasjonen med brukeren. Modellmakten kan være med å hindre at tjenesteytere får innsikt i brukerens opplevelse av situasjonen. Dette vil da være med å hindre den enkeltes sin selvbestemmelsesrett (Jf.2.4).

Begrepet makt kan på mange virke skremmende, og det framkom av empirien at tjenesteytere har en makt i forhold til brukeren. De snakket om at det var ett skjevt forhold i relasjonen, den asymmetriske relasjonen som jeg tidligere var inne på. Ut fra empirien kom det tydelig fram at det sentrale med makten var å være bevisst på at man hadde så stor makt. Løgstrup er opptatt av at behandleren har en autorisert makt (Martinsen, 2005).

Kan det være slik at så lenge tjenesteytere er bevisst maktbalansen, så er det ikke noen fare for at ”maktovergrep” vil skje? Eller kan det være at dette er en for enkel måte å se det på. Det er klart at det kommer an på den enkelte situasjon og den enkelte brukers ønske for situasjonen. Ett viktig funn i empirien var at deltakerne var opptatt av de mindre ressurssterke brukerne. Dem som ikke satt med den brukerkompetansen som en

gjærne skulle hatt for å kunne foreta valg. En av utfordringene for deltakerne ble å ”fange opp” disse. Jeg vil igjen trekke inn Habermas sin diskursetikk her. Den strategiske tilnærmingen som innebærer å overtale den andre, er ikke ønskelig. Derimot er Habermas opptatt av at begge parter skal komme med sine synspunkter og være villig til å la seg overbevise. Tanker jeg får rundt det Habermas skriver om den strategiske tilnærmingen er en tankevekker (Eide og Skorstad, 2008). Ut i fra diskursetikken mener jeg det er ett viktig ansvar hos tjenesteytere å være bevisst dette, slik at man ikke påvirker den enkelte til å velge det som en selv synes er mest hensiktsmessig. To ord som ble gjentatt flere ganger under gruppeintervjuene var hensiktsmessig og nødvendig (Jf.5.2.3). Ut i fra det Habermas er opptatt av i forhold til den strategiske tilnærming kan det være av betydning å tenke over det følgende spørsmålet mitt. ”Hensiktsmessig for hvem? Nødvendig for hvem?

Jeg får noen tanker rundt det å utøve makt når jeg reflekterer over dette. Det er klart at det finnes regler en skal forholde seg til, samtidig så kommer det tydelig fram at lovverket er stort og med stor grad av skjønn. I presentasjon av funn kom det fram at skjønnsbegrepet er svært omfattende og at det brukes mye skjønn i saksvurderingen i NAV(Jf.5.2.3). Det er interessant å tenke på utøvelsen av skjønn sett ut i fra Kari Martinsen sin teori om distansens refleksjonsarbeid som innebærer at det ikke er noen som eier normen, og at det er ved å løfte inn den enkeltes subjektive verden i den sosiale verden ved hjelp av språket, at man kan reflektere sammen (Martinsen, 2005). Videre snakker hun om at hvis man okkuperes av normen, så mister man rommet å skjønne i (Jf.2.3). Dette tenker jeg poengterer viktigheten av å være åpen for å lytte til den andre part, og høre på innspill fra den man er i samtale med. Jeg tenker at dette gjelder begge veier, altså både for brukeren og tjenesteyteren. Likevel vil jeg anta at tjenesteytere har ett større ansvar for å sørge for at dette lar seg gjøre.

Som jeg var inne på tidligere fins det brukere av NAV som ikke innehar den samme bruker kompetansen som andre har, for å foreta valg for sin egen situasjon. I enkelte tilfeller kan det være viktig for brukeren at tjenesteytere hjelper til litt ekstra. Brukere som ikke er i stand til å foreta alle valg for sin egen helse og situasjon, kan være avhengig av at tjenesteytere hjelper dem å velge. I denne sammenheng er det derfor viktig at tjenesteytere er bevisst modellmakten (Selboe et al., 2005). Dette for ikke å



velge det de selv nødvendigvis ville valgt, men forsøke så godt det lar seg gjøre å sette brukeren i fokus for de valg som foreligger.

## **6.2 Forståelsen av begrepet brukermedvirkning**

”Tenker at brukeren skal delta i egen prosess og ha ansvar”, er ett eksempel på en av uttalelsene fra deltakerne (Jf.5.1.1). Dette er i tråd med en av kjerneverdiene i empowerment begrepet, hvor subjektet skal evne til å delta om beslutninger i eget liv. Det er personene som er ekspertene på eget liv, og vet selv hva som er bra og nyttig for han (Selboe, et al., 2005).

Etter at jeg har gjennomført flere fokusgrupper og har fordypet meg i empowerment teorien, ser jeg at det er viktig å forstå de skillene som går mellom disse ulike begreper. Empowerment har både en strukturell og individuell dimensjon (Jf.2.4) Den individuelle dimensjonen handler om individets innflytelse over eget liv og retten til selvbestemmelse. Det mest brukte norske ordet for empowerment er myndiggjøring (Selboe, et al 2005). På individnivå kan det være at begrepet myndiggjøring medfører en opprettholdelse av den paternalistiske holdningen mellom tjenesteytere og bruker. Det kan da medføre at man ikke tar den enkeltes selvbestemmelsesrett på alvor. Ut i fra teorien ser jeg at det er svært viktig å ha en kunnskap rundt dette, for i det hele tatt å kunne møte mennesker med respekt og ivareta respekten for enkelt individets rett på selvbestemmelse. Bemyndigelse innebærer at det er ett fellesskap og samarbeid mellom brukeren og tjenesteytere. Det er av stor betydning at brukeren behandles som en aktiv samarbeidspartner med rett til selv eller medbestemmelse i de saker som omhandler dem selv. En annen forutsetning for bemyndigelse er at tjenesteyterne er villig til å sette brukerens ønsker, behov og meninger foran deres egne tanker om hva som er rett hjelp / tiltak. For at dette skal la seg gjøre er det ofte en forutsetning at tjenesteytere gir makt til brukeren (Selboe, et al., 2005). Men er det riktig at tjenesteytere skal gi makt til brukeren? Selvbestemmelsesretten kan da bli forstått som noe man gir brukeren, mens det faktisk er retten til å begrense ett menneskes selvbestemmelse som krever begrunnelse og ikke omvendt (Jf.2.4). Dette er en interessant oppdagelse og jeg tror det er av betydning for praksis at tjenesteytere blir bevisst den forskjellen som ligger i dette. Som tidligere nevnt i dette kapitlet er det en modellmakt, og ofte er det slik at det er tjenesteytere som besitter denne. Likevel trenger den ikke å være negativ, ettersom det

er bevisstheten rundt det å ha makten som er viktigst. Makten kan med andre ord også være med å påvirke resultater som brukeren selv ønsker. Dette gjenspeiler noe som kom fram i fokusgruppene, nettopp det at bevisstheten rundt makten var viktigst. Her kommer ett eksempel fra deltakerne som underbygger dette: ”Vi kan bruke makta til noe annet. Ved å begrunne det godt nok, kan makten brukes positivt for å få folk videre. Du har også den type makt” (Jf.5.2.3).

Tjenesteytere i NAV har etter samlokaliseringen hyppigere møter hvor de diskuterer saker. Det kommer fram av empirien at dette er en viktig faktor som kan være med på å gi brukeren mer helhetlig bistand og derved ett bedre tilbud. På den andre siden tenker jeg det er spennende å tenke enda videre i denne sammenheng. Hvordan hadde det vært å ha brukeren med på disse tverrfaglige møtene? Kan det tenkes at det at brukeren var med, kunne påvirke møtene og saksbehandlingen slik at brukeren opplevde en sterkere grad av selvbestemmelse? Jeg tror det er svært essensielt at det er en bevissthet blant tjenesteytere i NAV omkring de ulike betydninger som ligger i begrepene empowerment, brukermedvirkning og selvbestemmelse. Det at ett menneske medvirker i en sak er ikke det samme som å bestemme, og det kan derfor opp mot teorien (Jf.2.4) se ut som om begrepet selvbestemmelse i NAV, er ett mer riktig begrep omkring samhandling som går på enkeltindividets situasjon. Ut i fra det teorien sier, tolker jeg det slik at brukermedvirkning er ett begrep som hører bedre til på systemnivå, men at selvbestemmelse og medvirkning er mer passende når man snakker individnivå. På denne måten øker sjansen for at individets rett til selv å bestemme over eget liv øker.

## **7.0 Diskusjon**

Jeg vil i det følgende beskrive hvordan metoden virket, og tanker jeg har fått før, underveis og etter at jeg har arbeidet med materialet. Det er viktig å se på metoden og vurdere utfallet av undersøkelsen basert på den metoden. Jeg vil videre se hvordan mine funn samsvarer med funn fra tidligere forskning, og få fram andre funn jeg har. Hvilken betydning mine funn har for praksis er spennende, og jeg vil her trekke inn innspillene jeg fikk fra brukerforum. Jeg vil avslutte med å presentere noen tanker jeg har rundt videre forskning.

### **7.1 Metodekritikk**

#### **7.1.1 Reliabiliteten og validiteten**

Som metode valgte jeg fokusgruppe, og det var en spennende erfaring. I all forskning er det viktig å tenke gjennom reliabiliteten og validiteten for de data som framkommer. Verifiseringsarbeidet er en del av hele forskningsprosessen. Med reliabilitet menes påliteligheten. I følge Ringdal (2007) innebærer reliabiliteten om samme undersøkelse utført av andre hadde gitt likt resultat. Her tenker jeg det er flere faktorer som spiller inn, og min rolle som forsker og min forforståelse kan påvirke hvordan jeg tolker de data som foreligger. Jeg var bevisst dette, og forsøkte å legge til side min forforståelse og lytte til deltakernes innspill. Det er alltid fordeler og ulemper med ulike metoder for datainnsamling. En viktig refleksjon ved fokusgruppemetode er at det for noen kan være vanskelig å snakke sammen, og være ærlig på egne innsikter og meninger i ett miljø. Det kan derfor være en risiko for at en får svar som ikke er forenlig med praksis, fordi deltakeren ikke tør annet. Dette kan også forekomme i andre metoder og har med intervjupersonenes troverdighet å gjøre. I følge Kvale (2007) har dette å gjøre med kvaliteten på selve intervjuet. Dette hadde jeg med meg i tanken når jeg holdt intervjuene, men opplevde at det var meget god gruppedynamikk og fruktbare diskusjoner. Jeg ble positivt overrasket over hvor åpent og ærlig deltakerne snakket sammen. Jeg opplevde ikke at de var redd for å fremme sine meninger. Heller tvert imot.

Det kan være forskerens maktposisjon som påvirker deltakerne til å gi svar de tenker er "riktige". Kvale (2007) hevder at for å oppnå ønskelig mål med undersøkelsen,

involverer etikk og verdivalg. Sannhet er med å hjelpe forskeren til å handle slik for å oppnå målet med undersøkelsen. Dette kalles en pragmatisk tilnærming. Jeg var svært bevisst min rolle som leder av gruppen, og åpnet opp med å fortelle at jeg var ute etter deres tanker og erfaringer rundt emnet. Jeg presiserte også anonymiseringen og at fokusgruppen skulle være en arena hvor det var rom for å snakke om positive og negative erfaringer, og at det ikke ville bli referert til hvem som sa hva.

Reliabilitet handler om forskningsfunnenes konsistens, og er knyttet spesielt opp mot hvordan forskeren stiller spørsmålene. Selve intervjuteknikken er avgjørende for og ikke stille ledende spørsmål, som kan påvirke svarene en får. Jeg var godt forberedt til fokusgruppene, og var opptatt av å gjennomføre hver fokusgruppe på mest mulig lik måte. På forhånd hadde jeg lest om hva som kunne være utfordringene ved å ha fokusgruppe som metode. Jeg var bevisst på og ikke stille ledende spørsmål, og være bevisst min rolle som forsker i intervjuprosessen. Til tider var det fristende å komme med egne tanker og synspunkter, men jeg hadde på forhånd forberedt meg på viktigheten av å lede gruppen og ikke dra inn egne synspunkter som en del av gruppediskusjonen. Jeg hadde i prinsippet tenkt å ha med meg en observatør som kunne gi meg tilbakemeldinger på min rolle som leder, og som skulle observere gruppe dynamikken, kroppsspråk osv. Dette fikk jeg i praksis til bare en gang, på grunn av at det var vanskelig å få tak i medstudenter som hadde anledning. Det å ta med inn andre enn medstudenter valgte jeg og ikke gjøre, av hensyn til anonymiseringen og de opplysninger jeg hadde innsendt til NSD (Vedlegg I). Jeg tenkte også på hvilken påvirkning en observatør kunne ha på deltakerne i fokusgruppene, og var av den grunn også bestemt på og ikke trekke inn andre.

Det var for min del en positiv erfaring, som leder av gruppen, å ha observatør med i den ene fokusgruppen. Jeg fikk konstruktive tilbakemeldinger fra henne etter intervjuet var avsluttet. Tilbakemeldingene jeg fikk tok jeg med meg til neste fokusgruppe, og var mer bevisst min rolle som leder. En tilbakemelding jeg fikk av observatør var at jeg rettet mer oppmerksomhet mot de aktive i gruppen, og dem som var mer passive fikk mindre av min oppmerksomhet. Dette var en viktig tilbakemelding, og jeg tenker det var ulike årsaker til at dette skjedde. Den ene årsaken var at jeg på forhånd informerte deltakerne om at de selv valgte hvor mye de ville si, og at jeg ikke tok noen runde for å få ett svar

av alle. Dette er en del av meningen med fokusgruppeintervju, at det skal skapes en gruppediskusjon. Likevel forsøkte jeg å vinkle spørsmålene slik at jeg fikk med alle i samtalen. I den ene situasjonen kjente jeg litt på utfordringen ved å prøve å få med alle, samtidig som jeg skulle ivareta den enkeltes rett til å kunne forholde seg slik de ønsket. Til tross for dette opplevde jeg at det i alle fokusgruppene var gode gruppediskusjoner.

Validiteten eller gyldigheten i denne studien dreide seg om jeg faktisk undersøkte det jeg ønsket å undersøke. Jeg ønsket å finne ut hvordan tjenesteyterne forstod begrepet brukermedvirkning i praksis, og hvordan dette kom til uttrykk i møtet mellom dem og brukerne sett fra tjenesteyternes perspektiv. Jeg opplever at problemstillingen min var tilfredsstillende i forhold til det jeg fikk fram som relevante funn i denne undersøkelsen. Det jeg ser er at intervjuguiden hadde en del spørsmål som overlappet hverandre. Når jeg stilte ett spørsmål hadde gjerne noen av deltakerne allerede vært innom dette, da de svarte på ett annet spørsmål. Jeg holdt likevel fast på oppsettet i intervjuguiden, og brukte den gjennom alle 3 fokusgruppene. Dette gjorde jeg for å ha ett så likt utgangspunkt som mulig. Jeg opplevde også at intervjuguiden ledet meg til det fenomenet jeg ønsket å studere nærmere.

Ett annet viktig spørsmål er om det er gyldige resultater som foreligger etter undersøkelsen? Dette innebærer om undersøkelsen min dreide seg om det som var bestemt. Jeg opplever at jeg fikk svar på de spørsmålene jeg stilte, og det kommer av at jeg var nøye med å forholde meg til intervjuguiden, og at intervjuguiden var gjennomarbeidet. Innimellom stilte jeg noen spørsmål ut i fra hva deltakerne svarte, slik at jeg sjekket ut meningen i budskapet deres. Selve forskningsrapporten som helhet og kvalitetene i resultatene sier noe om validiteten. Selve transkripsjonen med fyldige beskrivelser har også innvirkning på validiteten av undersøkelsen. Jeg brukte mye tid på selve transkriberingsprosessen, og skrev ned alt ordrett fra de tre fokusgruppe - intervjuene. Dette gjorde jeg for å få fram hva deltakerne faktisk sa. Ved å gjøre transkriberingsarbeidet så systematisert og grundig, opplevde jeg at det var enklere å systematisere og få fram de funn som var sentrale for å besvare min problemstilling. Validiteten handler ikke bare om en metode, men innebærer at man har en teoretisk oppfatning av det som undersøkes. På den måten kan man kritisk tolke de funn opp mot den teori en har rundt emnet. Jeg ønsket i dette prosjektet at empirien skulle styre mitt

valg av teori, og det har det i mer eller mindre grad gjort. Samtidig er det klart at valg av teori blir noe styrende ut i fra mine forkunnskaper, mitt perspektiv og min forforståelse.

Overførbarheten, som betyr hvorvidt undersøkelsen kan forstås av andre, og hvorvidt den betraktes som fornuftig av andre, er også av betydning. Min opplevelse og min erfaring ved de tre gjennomførte fokusgruppene, var at det var mye det samme som gikk igjen fra deltakerne på de ulike NAV- kontor. Dette til tross for at utvalget mitt bestod av NAV- kontor med ulik størrelse. Jeg vil av den grunn anta at mine funn er generaliserbare til andre NAV kontor.

## **7.2 Mine funn versus funn fra tidligere forskning**

Etter å ha gjennomført studien og fått fram de ulike funn som jeg presenterte i kapittel 5.0, ser jeg at det er en del likheter mellom mine funn og den tidligere forskning jeg har presentert i kapittel 3.0. Ett av mine funn er at samlokaliseringen i NAV kontor har hatt betydning for å gi ett mer helhetlig tilbud til brukeren, og tjenesteytere ser det enkelte mennesket og hvilke behov og ønsker brukeren har bedre nå enn før. En forklaring på dette er at de jobber mer i team, eller har tverrfaglige møter der de diskuterer hele saken til brukeren. Det er fokus på dialogens betydning. I dette ligger det at brukeren har ett ansvar for å uttrykke sine behov og ønsker, samtidig som det er en balansegang mellom hvor mye brukeren skal bidra og tjenesteytere sitt bidrag med hensyn til informasjon om hvilke muligheter som finnes for den enkelte bruker av NAV. Dette er forenlig med tidligere funn, hvor viktigheten av ett samarbeid mellom partene for å lykkes i sakene kommer fram. Dialogens betydning er ett viktig bidrag for å få til dette i praksis. Dialogen kom fram som en forutsetning for å bli kjent med brukeren. Ut i fra den tidligere forskningen kom det fram at det var ett behov for en mer samlokalisering og bedre tilbud i kommunene. I denne sammenheng er den mangelfulle tettere oppfølging av enkeltindividet ett viktig funn. Tidspress og ressursmangel, som medfører at de mindre ressurssterke brukerne ikke får den spesialtilpassete oppfølging de hadde trengt, for å komme på rett vei, er også ett viktig funn i denne sammenheng. Funnene mine tilsier at de gangene da tjenesteyterne har brukt mer tid enn de egentlig har hatt til disposisjon, har historien som regel hatt en lykkelig slutt. Dette sier noe om viktigheten av å prioritere en tettere individuell oppfølging.

### **7.3 Betydning for praksis med innspill fra brukerperspektivet**

Underveis i studien presenterte jeg mine funn i ett brukerforum, og fikk mange interessante innspill fra brukerperspektivet. Innspillene fra brukerforum poengterte en del av mine funn, og var på mange måter i tråd med hva tjenesteyterne tenkte. Jeg vil i det følgende presentere noen tanker jeg har om hva enkelte funns betydning for praksis kan være. Samtidig vil jeg belyse brukerperspektivets fokus på betydning for praksis.

Det framkommer av empirien at det ikke har vært noen obligatoriske kurs og spesiell fokus i NAV på hva brukermedvirkningsbegrepet egentlig handler om, og hvordan dette påvirker praksisen. Med det mener jeg at det ikke har vært egne kurs for de ansatte hvor de går gjennom hva brukermedvirkning innebærer. Det snakkes om og reflekteres rundt i avdelingene, men jeg mener det ville vært av stor betydning for praksis, at tjenesteytere i NAV hadde en enda bedre og sammenkjørt forståelse av begrepet brukermedvirkning. Hadde det vært en mer sammenkjørt forståelse blant tjenesteyterne i NAV omkring begrepene empowerment, brukermedvirkning og selvbestemmelse, er det mulig å tenke seg at det ville blitt mer lik skjønnsutøvelse og praksis på NAV kontorene landet rundt. Jeg vil anta det er av stor betydning for praksis, at det blir en bevissthet rundt disse begrep.

Viktige innspill fra brukerperspektivet var at det ikke handlet om å finne den ”ultimate” NAV arbeideren. Det dreide seg stort sett om å bruke mer tid på enkeltindividet, og ha en god dialog hvor begge partene bidro. En tettere oppfølging og bedre tid til den enkelte, mente brukerne ville være med på å få ned køene i NAV. De mente også at en slik investering ville være å spare samfunnet for mange penger, ettersom det i praksis ville ført til at flere brukere kom seg videre i ett tiltak, en aktivitet eller arbeid på sikt. Dette er i tråd med tjenesteyternes ønske om å kunne gi en tettere individuell oppfølging. Som det framkommer av empirien har tjenesteyterne blitt lovet mer frigjøring av tid til en slik oppfølging. Dette er en stor utfordring i NAV, og tjenesteyterne ser og beskriver det samme behovet som brukerne poengterer.

Som jeg presenterte i funnene, var tjenesteyterne opptatt av at brukeren skulle ha ett ansvar for eget liv. Brukernes innspill forsterket dette, og de mente det var viktig at det ble forventet at brukeren skulle bidra. De poengterte viktigheten av dette for at ikke

brukerne skulle bli passive mottakere. Samtidig poengterte de viktigheten av at enkelte ganger i livet trengte enkelte den ekstra oppfølgingen / hjelpen.

Ett annet viktig innspill brukerne mente ville ha betydning for praksis var kommunikasjonen mellom brukerne og tjenesteyterne. Det kom fram i brukerforum at ofte var det vanskelig å få i gang en god kommunikasjon mellom de svakeste, herunder rusavhengige, og tjenesteytere i NAV. I brukerforum kom det fram historier hvor en av brukerne arbeidet som likemann. Det vil si at han var med noen av de ”svakeste” brukerne på møter. Hans rolle ble da å snakke på vegne av brukeren og likeledes å forklare brukeren hva tjenesteyteren mente. De fortalte at ofte var mennesker med rusproblem så langt nede at de ikke greide å forklare sin situasjon, og at de ofte da reagerte med sinne som ett tegn på den frustrasjon dette innebar for vedkommende. Det å ha med en likemann i dette arbeidet fungerte svært bra. De påpekte viktigheten av at tjenesteyterne ble klar over at sinnet og frustrasjonen ofte kom av en usikkerhet hos brukeren, og at det ikke handlet om at de hadde sinne overfor NAV og de ansatte der.

Ett annet viktig poeng som kom fram under brukerforum var at de aller fleste mennesker har en drøm og noen mål. Ofte kan disse virke uoppnåelige i begynnelsen. Det brukerne mente var av betydning var at tjenesteyterne fokuserte på muligheter, og ble flinkere til å gi den enkelte en sjanse. Argumentasjonen for å gjøre dette var at pågangsmotet til den enkelte lå i drømmen. Det var viktig å dele opp målene, og på den måten la brukeren gå ett steg av gangen. På den måten forklarte de at ofte ville brukeren finne ut selv på veien, om dette var oppnåelig eller ikke. Samtidig var det da brukeren som tok valget, og dette ville medføre en følelse av mestring og egenkontroll. Dette forsterket mine funn som tilsa at i de tilfellene hvor tjenesteytere hadde gitt litt ekstra, av både tid og engasjement og lyttet til brukerens ønske. I de tilfellene hadde det som regel alltid lyktes.

## **7.4 Avsluttende kommentarer og konklusjon**

Målsettingen med denne studien var å få fram hvordan tjenesteyterne forstår begrepet brukermedvirkning på individnivå, og hvordan dette kunne komme til uttrykk i møtet mellom tjenesteytere og brukere av NAV. Jeg sitter igjen med mange interessante funn, og noen av dem drøftet jeg i kapittel 6.0. Som jeg nevnte i kapitlet over er det en del av



funnene mine som jeg mener har betydning for praksis: Disse funn ble forsterket ved å trekke inn brukerperspektivet.

Etter å ha gjennomført denne studien og jobbet med mine funn, ser jeg at det er noen tema jeg gjerne skulle sett nærmere på. Jeg ville gjerne undersøkt hva deltakerne mente med hele mennesket. De var svært opptatt av å tenke helheten, og det å se hele mennesket. Det skulle vært interessant å se nærmere på hva slags perspektiv de la til grunn for sin helhetstenkning, og om det var en felles forståelse i NAV for dette. Videre skulle jeg gjerne sett mer på begrepene empowerment, brukermedvirkning og selvbestemmelse. Som det kom fram av empirien var det ikke var noen ”mal” for hva disse begrep innebar. Det var ikke spesielle kurs som de hadde fått opplæring eller tid til refleksjon rundt. Det skulle av den grunn vært interessant å intervju ledere av NAV om hvilke tanker de hadde rundt dette. Hadde det vært en mulig løsning å ha ett kurs for alle NAV kontor om dette emnet slik at praksisen ble mest mulig lik?

Det kom fram av empirien at erfaringene ved utøvelse av skjønn i NAV er forskjellig, ettersom tjenesteyterne kom fra forskjellige tradisjoner før de ble samlokaliserte i NAV kontor. Tjenesteyterne hadde ulik kompetanse, hvorav noen hadde en helsefaglig utdanning med fokus på relasjonstenkning, mens andre hadde mer administrativ utdanning. Det er to ulike kulturer, men det kom fram at de samarbeidet godt og benyttet seg av hverandres kompetanse. utfordringen vil være at deltakerne må lære av hverandre ettersom de nå skal jobbe mer på tvers og mer i team. Ut fra dette tenker jeg det ville vært av betydning for praksis, å få en felles opplæring / refleksjon i bruk av skjønn, i den grad det lar seg gjøre.

Etter å ha arbeidet med funnene og drøftet dem opp mot teori så tenker jeg at begrepet selvbestemmelse i NAV hadde vært ett mer passende begrep for mitt prosjekt. Begrepet brukermedvirkning er ett begrep som brukes av mange det tillegges ulik betydning. Som jeg tidligere har vært inne på (Jf.6.2), så er selvbestemmelse en rettighet alle har. Det er argumentene for ikke å gi ett menneske selvbestemmelse som må begrunnes og ikke omvendt. Det skulle vært interessant å gjøre en videre undersøkelse av dette begrepet i forhold til hva det innebærer av ansvar og makt. En annen interessant forskning ville

være å intervju brukere av NAV om hvordan de opplevde tjenesteyterne ivaretok den enkeltes selvbestemmelsesrett.

Det har vært en spennende prosess å jobbe med materialet, spesielt ettersom jeg selv har fått en ny og utvidet forståelse av begrepet brukermedvirkning. Jeg gjorde noen valg underveis i forhold til tematisering og drøfting og har vært innom mange relevante problemstillinger. Jeg vil til slutt komme med noen tanker rundt helhetsinntrykket jeg sitter igjen med. Det viser seg at samlokaliseringen i NAV har en positiv innvirkning på tilbudet som gis den enkelte bruker, og at tjenesteyterne benytter seg av hverandres kompetanse. Likevel er det en del funn som peker på utfordringer i NAV. Dette dreier seg i hovedsak om ressursmangel og tidspress, noe som påvirker kvaliteten på tjenestene. Dersom tjenesteytere i NAV blir frigitt mer tid til oppfølging, og får til en god dialog preget av likeverdighet, vil jeg anta at det er større sjanser for at flere brukere av NAV kommer i en eller annen form for aktivitet / arbeid.

## Litteraturliste

Andreassen, T.A. (2009). *Brukermedvirkning i NAV* (1.utg). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Bøe, T.D. og Thomassen, A. (2003). *Mot en mer menneskelig psykiatri*. Otta: Universitetsforlaget.

Bøe, T.D. og Thomassen, A. (2007). *Fra psykiatri til psykisk helsearbeid - om etikk, relasjoner og nettverk*. Oslo: Universitetsforlaget AS.

Eide, S.B. og Skorstad, B. (2008). *Etikk - til refleksjon og handling i sosialt arbeid* (2 utg.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Eide, S.B. (2009). På sporet av positive endringsprosesser. *Avklientifisering og samhandling mellom bruker og sosialarbeider*. Rapport til Arbeids – og velferdsdirektoratet. Universitetet i Agder.

Forskningsrådet. (2009). *Evalueringsplanen for psykisk helse (2001-2009)*. Oslo: Norsk Forskningsråd.

Habermas, J.(1999a). *Kommunikativ handling, moral og rett*. Otta: Tano Aschehoug.

Habermas, J. (1999b). *Kraften i de bedre argumenter*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.

Haugsgjerd, S., Jensen, P., Karlsson, B. og Løkke, J.A. (2004). *Perspektiver på psykisk lidelse – å forstå, beskrive og behandle* (2.utg.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Hognestad, K. (2006). *Møtet med velferdstjenestene – en studie av brukeres opplevelse av samhandling med Aetat, trygd og sosialkontortjeneste*. Hovedoppgave i sosialt arbeid. Høgskolen i Oslo.

- Johnsen, T. (2005). *Brukermedvirkning i kommunalt psykisk helsearbeid*. Hovedoppgave i sosialt arbeid. NTNU.
- Kristoffersen, K. (2006). *Helsens sammenhenger. Helsefremmende prosesser ved kronisk sykdom*. Oslo: J. W. Cappelens Forlag AS.
- Krueger, R. A. og Casey, M. A. (2009). *Focus groups. A practical guide for applied research*. California: SAGE Publications, Inc.
- Kvale, S.(2007). *Det kvalitative forskningsintervju* (1.utg.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Leer – Salvesen, P. (2009). Moderne prester – ved en av dem. I: Johnsen, H.C. G., Halvorsen, A. og Repstad, P. (Red.). *Å forske blant sine egne*. (s.196 – 207). Kristiansand: Høyskoleforlaget AS.
- Martinsen, K. (1991). *Omsorg, sykepleie og medisin. Historisk – filosofiske essays*. Otta: Tano AS.
- Martinsen, K.(2005). *Samtalen, skjønnnet og evidensen* (1.utg.). Oslo: Akribe AS.
- Ringdal, K. (2007). *Enhet og Mangfold*. (2.utg.) Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke AS.
- Selboe, A., Bollingmo, L. og Ellingsen, K.E. (2005). *Selvbestemmelse for tjenestenytere*. (1.utg.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Storm, M. (2009). *Brukermedvirkning i psykisk helsearbeid* (1.utg.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- St. prp. nr. 46 (2004 – 2005) *Ny arbeids – og velferdsforvaltning*. Arbeidsdepartementet.

St. prp. nr. 63 (1997-1998) *Opptrappingsplanen for psykisk helse 1999 – 2006*. Helse – og omsorgsdepartementet.

Sverdrup, S. (2007). *Brukermedvirkning i psykisk helsearbeid: sammenstilling av resultater fra fem prosjekter*. Rapport. Oslo: Diakonhjemmet Høgskole.

Sverdrup, S. (2009). Brukermedvirkning i psykisk helsearbeid. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, volum 6 nr.4, s. 339 – 348.

Thornquist, E. (2004). *Klinikk, kommunikasjon, informasjon*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS

Willumsen, E. (2005). *Brukerens medvirkning! Kvalitet og legitimitet i velferdstjenestene*. Oslo: Universitetsforlaget.

## Vedlegg I – Melding om behandling av personopplysninger

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS  
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Harald Hårfagres gate 29  
N-5007 Bergen  
Norway  
Tel: +47-55 58 21 17  
Fax: +47-55 58 96 50  
nsd@nsd.uib.no  
www.nsd.uib.no  
Org.nr. 985 321 884

Kjell Kristoffersen  
Institutt for psykososial helse  
Universitetet i Agder  
Sykehusveien 4, serviceboks 604  
4809 ARENDAL

Vår dato: 04.02.2010

Vår ref: 23527 / 2 / PB

Deres dato:

Deres ref:

### KVITTERING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 22.01.2010. All nødvendig informasjon om prosjektet forelå i sin helhet 02.02.2010. Meldingen gjelder prosjektet:

23527	<i>Brukermedvirkning i NAV</i>
<i>Behandlingsansvarlig</i>	<i>Universitetet i Agder, ved institusjonens overste leder</i>
<i>Daglig ansvarlig</i>	<i>Kjell Kristoffersen</i>
<i>Student</i>	<i>Ellen Margrethe Aanesland</i>

Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstiller kravene i personopplysningsloven.

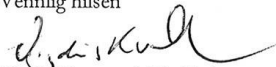
Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, vedlagte prosjektvurdering - kommentarer samt personopplysningsloven/-helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

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, 30.06.2010, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

  
Vigdis Namtvedt Kvalheim

  
Pernilla Bollman

Kontaktperson: Pernilla Bollman tlf: 55 58 24 10

Vedlegg: Prosjektvurdering

Kopi: Ellen Margrethe Aanesland, Bringebærveien 12 B, 4635 KRISTIANSAND S

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. kyrre.svarva@svt.ntnu.no

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

## Personvernombudet for forskning



### Prosjektvurdering - Kommentar

23527

I forbindelse med prosjektet vil det bli foretatt gruppeintervjuer med ansatte i NAV. Intervjuene vil omhandle erfaring og opplevelse av brukermedvirkning.

Det vil ikke registreres noen direkte personidentifiserende opplysninger knyttet til datamaterialet, men de som intervjues vil i følge studenten ev. kunne identifiseres av feks. kollegaer på grunnlag av sine meninger og uttalelser. Det transkriberte intervjumaterialet vil altså kunne være indirekte personidentifiserbart. Dersom denne typen personopplysninger også vil kunne fremkomme i oppgaven skal dette avklares på forhånd med den enkelte informant.

Personvernombudet finner at behandlingen av personopplysninger kan foretas med hjemmel i personopplysningsloven § 8 første alternativ (gyldig samtykke). Ombudet finner vedlagt informasjonsskriv tilfredsstillende under forutsetning av at endelig anonymiseringsdato angis.

Til orientering vil det ikke være nødvendig å innhente et skriftlig samtykke i forbindelse med intervjuer, siden aktiv deltagelse i intervjuet er å betrakte som et gyldig samtykke forutsatt at deltagerne har mottatt god nok informasjon på forhånd.

Ombudet mener videre at det vil være meget viktig for studenten å i forkant av intervjuer minne deltagerne om deres profesjonelle taushetsplikt. Ingen deltagere kan beskrive egne erfaringer på en måte som gjør enkeltbrukere identifiserbare, jf. feks. pkt. 4 i intervjuguiden "Kan du beskrive ett møte der du opplevde at brukermedvirkning var tilstede?".

Senest ved prosjektslutt (30.06.2010) vil datamaterialet anonymiseres ved at lydopptak slettes og transkripsjoner gjennomgås for sletting eller grovkategorisering av opplysninger som kan være indirekte personidentifiserbare.

## **Vedlegg II – Informasjonsskriv og samtykkeerklæring**

Jeg er for tiden student ved Masterstudiet i Psykisk Helsearbeid på Universitetet i Agder, og skal i den forbindelse gjøre en undersøkelse som vil være ferdig i mai 2010. I den sammenheng er jeg på utkikk etter informanter og henvender meg derfor til dere for å høre om det er interesse for deltakelse.

Prosjektets tittel er Brukermedvirkning i NAV. Studien har følgende forskningsspørsmål:

1. ”Hvordan forstår tjenesteytere i NAV begrepet brukermedvirkning på individnivå”?
2. ”Hvordan kommer brukermedvirkning til uttrykk i møtet mellom tjenesteytere og brukere sett fra tjenesteytere sitt perspektiv”?

Jeg ønsker å intervju ansatte. Mitt utgangspunkt for innhenting av data er 3 kommuner med etablerte NAV kontor. Jeg har valgt å ha 1 fokusgruppe i hver av disse kommunene. Jeg ønsker 6 deltakere i hver gruppe, helst 2 ansatte fra hver avdeling (arbeid, trygd, sosial). Jeg ønsker fokus på de ansatte sin opplevelse av brukermedvirkning.

Jeg har valgt fokusgruppeintervju som metode. Hensikten med å ha fokusgruppeintervju er å få deltakerne til å fortelle det de tenker, føler og mener rundt emnet. Fokusgruppen er også en arena for diskusjon og meningsutveksling.

Fokusgruppeintervjuet vil bli tatt opp på lydbånd, og jeg vil anonymisere dataene ved å bruke tall på informantene, samt at opptakene vil bli slettet etter at jeg er ferdig med transkriberingen. Det kan likevel være en mulighet for at andre ansatte på samme NAV kontor kan kjenne igjen meninger og synspunkter som kommer fram.

Jeg vil ha med en observatør / referent under fokusgruppeintervjuet. Dette er for at jeg som leder skal slippe å notere mye underveis. Samtidig vil jeg i etterkant få tilbakemelding på min rolle som leder.



## Vedlegg II

Prosjektet er meldt til Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste (NSD), som er personvernombudet for norske høyskoler og universiteter. Prosjektet er meldepliktig hos dem, og er godkjent for igangsetting.

Prosjektet er ikke meldepliktig hos Regional Etisk Komité (REK).

I forkant av intervjuet vil jeg at informantene underskriver en samtykkeerklæring. Jeg vil likevel presisere at deltakelsen er 100 % frivillig, og at det er lov å trekke seg fra undersøkelsen når som helst.

Jeg håper dere er interessert i å delta på dette, og håper på en positiv tilbakemelding fra dere.

Ved spørsmål ta gjerne kontakt med meg!

Jeg kan treffes på mob: 95815734 og mail. [ellenaanesland@yahoo.no](mailto:ellenaanesland@yahoo.no)

Min veileder på UIA: Kjell Kristoffersen Mob: 99466949 og mail:  
[kjell.kristoffersen@uia.no](mailto:kjell.kristoffersen@uia.no)

Med vennlig hilsen

Ellen M. Aanesland

Samtykkeerklæring:

Jeg har mottatt informasjon om studien av brukermedvirkning i NAV, og ønsker å stille på intervju.

Dato :

Signatur:

## Vedlegg III - Intervjuguide

Studien har følgende forskningsspørsmål:

”Hvordan forstår tjenesteytere i NAV begrepet brukermedvirkning på individnivå”?

”Hvordan kommer brukermedvirkning til uttrykk i møtet mellom tjenesteytere og brukere, sett fra tjenesteytere sitt perspektiv”?

1. Når du hører begrepet brukermedvirkning, hva tenker du da umiddelbart?
2. Brukermedvirkning blir definert i litteraturen på ulike nivå, hva legger du i begrepet brukermedvirkning på individnivå?
3. Hva kjenner du til av opplæring / kurs om dette temaet blant ansatte i NAV?
4. Kan du beskrive ett møte der du opplevde at brukermedvirkning var tilstede?
5. Hvilke tanker har du omkring hva du som tjenesteyter kan bidra med for å få til brukermedvirkning i praksis?
6. Finnes det utfordringer for å få til brukermedvirkning, og kan du eventuelt beskrive utfordringene?
7. På hvilken måte bidrar den nye NAV- reformen til hvordan brukermedvirkning blir praktisert?