

Bruk av begreper om praksis i NAV/ sosialtjenesten

Bruk av begreper om praksis i NAV/ sosialtjenesten

Likhet og ulikhet i forståelser

Rapport fra HUSK – Agder / delprosjekt 2, våren 2010

Av

Reidun Dyhr-Nielsen og Solveig Sagatun

Sammendrag

Sammendraget kommer til å inngå som en del av kolofonsiden og vil bli satt korrekt inn på denne av bibliotekjentesten som i tillegg fyller ut feltene under. (12 pt)

Bakgrunnen for denne rapporten er arbeidet som har pågått i HUSK- Agder, delprosjekt 2; samarbeid sosialtjenesten - NAV, fra 2007-2009. Forfatterne, som begge er vitenskapelig ansatte ved Universitetet i Agder, har hatt et særlig ansvar for arbeidsprosessen i dette prosjektet. Tittelen på rapporten; ”Bruk av begreper om praksis i NAV/ sosialtjenesten”, peker mot en tematikk som ble aktualisert i samarbeidet mellom praktikere, brukere og forskere fra UiA i dette delprosjektet. Prosjektet som ble kalt ” Begrepsforståelse hos tjenesteytere og tjenestemottakere i sosialtjenesten/NAV” ble igangsatt med bakgrunn i uttalelser fra ansatte i sosialtjenestene og på det ene integrerte NAV- kontoret (pilotkommune). Uttalelsene gav inntrykk av at språkbruk og forståelser av begreper som omhandler arbeidsmåter i samhandling med brukere ofte var ulik i disse tjenestene. Antakelsen var at ansatte i disse tjenestene brukte samme begreper uten å være klar over ulikheten i forståelser av innholdet. Videre at dette kunne medføre uklarhet i utøvelsen av tjenestene til brukerne i integrerte NAV- kontorer.

Denne rapporten er ikke en presentasjon av effekter av arbeidet i delprosjekt 2/ begrepsprosjektet. Det er mer en beskrivelse av prosessen, av hva som har foregått, med et særlig fokus på de forståelser av innhold i begreper som fremkom i datamaterialet fra grupper både med ansatte og brukere. Empirien som ligger til grunn for analyser av likhet og ulikhet i forståelser av begreper i NAV- trygd og arbeid og sosialtjenesten, er referater fra ulike typer gruppesamtaler, med mest vekt på referatene fra gruppesamtaler og fokusgrupper i regi av begrepsprosjektet.

Skriftserien nr.151e

73 sider

120,- NOK

ISSN: 1504-9299

ISBN: 978-82-7117-669-3

© Universitetet i Agder, 2010
Serviceboks 422, N-4604 Kristiansand

Design: Universitetet i Agder

Emneord:

NAV/ Sosialtjenesten

Begrepsforståelser:

Skjønn

Arbeid

Oppfølging

Medvirkning

Makt

Innholdsfortegnelse

1. Innledning.....	9
Av Solveig Sagatun.....	9
2 Metateoretisk ståsted.....	13
Av Solveig Sagatun.....	13
3 Metodisk utforming.....	15
Av Solveig Sagatun.....	15
3.1 Aksjonsforskning som teoretisk rammeverk.....	15
3.2 Fokusgrupper som forskningsmetode.....	16
3.3 Utvikling av temaer for samtaler i fokusgruppene.....	17
4 Begrepsbruk om praksis i det statlige NAV og den kommunale sosialtjenesten.....	21
4.1 Skjønnsvurdering.....	21
Av Reidun Dyhr-Nielsen.....	21
4.1.1 Skjønn som begrep.....	22
4.1.2 Teori om skjønn.....	23
4.1.3 Skjønnsvurdering i NAV.....	24
4.2 Arbeid.....	27
Av Reidun Dyhr-Nielsen.....	27
4.2.1 Arbeidspraksis og Arbeidsmarkedstiltak.....	28
4.2.2 Arbeidsevne og arbeidsevnevurdering.....	29
4.2.3 Arbeid i NAV.....	30
4.3 Oppfølging.....	33
Av Solveig Sagatun.....	33
4.3.1 Oppfølging som endringsstøtte.....	34
4.3.2 Oppfølging som støtte og tilrettelegging av støttende omgivelser.....	35
4.4 Aktivt medvirkende og medansvarlige brukere.....	41
Av Solveig Sagatun.....	41
4.4.1 Aktørperspektiv i endringsarbeidet.....	41
4.4.2 Endringsstøtte - Produktiv makt.....	46
5 Oppsummering.....	50
Av Reidun Dyhr- Nielsen.....	50
2.1.1. Flere underinndelinger.....	53
Litteraturreferanser.....	53
Vedlegg 1.....	57
Vedlegg 2.....	59
Vedlegg 3.....	63

1. Innledning

Av Solveig Sagatun

HUSK (Høgskole- og universitetssosialkontor) er et nasjonalt samarbeidsprosjekt initiert av Sosial- og helsedirektoratet, nå Arbeids- og velferdsdirektoratet, i 2006. HUSK- Agder er et av fire prosjekter på landsbasis. De som deltar i det lokale HUSK-prosjektet (HUSK- Agder) omfatter forsknings- og utdanningsmiljøet ved Institutt for sosiologi, sosialt arbeid og velferdsfag, fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap, UiA, forskere ved Agderforskning og praksisfeltet representert ved kommunale sosialtjenester i 6 kommuner i Vest- Agder, samt brukerorganisasjonene ROM (råd og muligheter) og A-larm. HUSK- prosjektet ble igangsatt i 2007 og skal pågå til 2011. For å sikre lojalitet og eierforhold til HUSK- prosjektet i praksisfeltet ble det inngått skriftlige avtaler mellom kommunene og Universitetet. Avtalens innhold går i korthet ut på å sikre et samarbeid mellom praksisfeltet og forskere ved UiA og Agderforskning om å styrke kunnskapen og kvaliteten i sosiale tjenester, som er hovedmålet i HUSK.

Delprosjekt 2, (NAV-prosjektet), samarbeid sosialkontor/ sosialtjenesten - NAV (Arbeids- og velferdsetaten), som denne rapporten handler om, inngår som et av seks delprosjekter i HUSK- Agder. De andre prosjektene er:

Delprosjekt 1: Kompetanseutvikling om samarbeid og samordning på tvers - knyttet til IP

Delprosjekt 3: Brukerperspektiv/brukermedvirkning i sosialt arbeid

Delprosjekt 4: Sosialt arbeid i et flerkulturelt samfunn (kulturanalytisk kompetanse)

Delprosjekt 5: Forskningsbasert økonomisk rådgiving (nytt fra 2007)

Delprosjekt 6: Evaluering av prosessveilederopplæring

Alle de seks kommunene i Vest- Agder som har inngått samarbeidsavtale med Universitetet i Agder har, med vekslende engasjement deltatt i delprosjekt 2. En av kommunene var utpekt som pilotkommune og sosialtjenesten var samlokalisert med NAV- trygd og arbeid med en felles leder da avtalen med HUSK- Agder ble inngått. I en av de andre kommunene ble NAV- kontoret åpnet høsten 08. Disse to NAV-kontorene omtales i teksten videre som integrerte NAV- kontorer.

Hvert delprosjekt ledes av en prosjektgruppe som sorterer under styringsgruppa for HUSK- Agder. I prosjektgruppa for delprosjekt 2 er både ledere og ansatte fra

NAV- kontor og sosialtjenesten, samt brukere representert. Prosjektet ledes av to forskere (prosjektleder og prosjektmedarbeider) fra Universitetet.

I en kortversjon av UiA's søknad (januar 2007) om deltakelse i det nasjonale HUSK- prosjektet presiseres det at utkikkspunktet i dette delprosjektet er den sosialfaglige kompetansen ved sosialkontorene:

”I dette delprosjektet ønsker vi å rette søkelyset spesielt mot de utfordringer sosialkontorene står overfor i forbindelse ved innføring av NAV- reformen og etablering av lokale arbeids- og velferdskontorer. Spesielt ønsker vi å studere hvordan den sosialfaglige kompetansen blir benyttet og videreutviklet innenfor denne nye konteksten, med særlig fokus på rollene som koordinator og frontmedarbeider. En viktig målsetting er å kartlegge brukererfaringer”.

Et sentralt mål for delprosjekt 2 har vært å bidra til å styrke den kunnskapsbaserte praksisen i sosialtjenesten og i de integrerte NAV-kontorene, etter hvert som de ble etablert i kommunene som har avtaler med HUSK-Agder. Det var bakgrunnen for at vi søkte og fikk ekstra midler fra Sosial- og helsedirektoratet til et oppfølgingsprosjekt som også involverte ansatte fra de statlige NAV- tjenestene i de kommunene som ikke hadde åpnet integrerte NAV-kontorer.

I prosjektet som fikk tittelen; ”Begrepsforståelser hos tjenesteytere og tjenestemottakere i sosialtjenesten/NAV” åpnet vi for en fri refleksjon om innhold i fagbegreper som anvendes av ansatte som skal samarbeide i integrerte NAV- kontorer. Intensjonen var å få fram både likheter og forskjeller/variasjoner i forståelser. Med dette ønsket vi å gi ansatte fra disse tjenestene mulighet til å få større bevissthet om egen fagkompetanse; kunnskapsgrunnlag, verdier og holdninger, og større innsikt i hverandres. Antakelsen var at dette kunne bidra til utvikling og styrking av ”vi” følelsen og opplevelsen av nytten i å samarbeide. Det vi hadde til hensikt var følgende:

- identifisere og skape større trygghet for faglig identitet
- identifisere og gi aksept for ulikhet i begrepsforståelser og fagkompetanse
- identifisere, skape større bevissthet om overlapp i forståelser og fagkompetanse

Gjennom fortellinger fra praksis (jfr. 3.3) ble det i disse gruppene mulig å reflektere over kompleksiteten i det sosiale arbeidet og i de sosiale problemene som disse tjenestene beskjeftiger seg med. Forfatterne av boka ”Magt og forandring i sosialt arbejde” viser til behovet for at profesjonelle gjennom refleksjon kan bygge opp produktive muligheter i løsningen av samfunnets sosiale problemer. Med andre ord:

Det er nettopp ved å omdefinere tilsynelatende uløselige problemer til løselige problemer (eller dilemmaer, som man kan forholde seg konstruktivt til) at det sosiale arbeidet blir mulig, påpeker de, hvis det vel å merke blir utført på bakgrunn av en bevisst refleksjon over kompleksiteten i det sosiale arbeidet og de sosiale problemer man beskjeftiger seg med (Nissen, Pringle og Uggerhøj 2007:11).

Denne rapporten er ikke en presentasjon av effekter av arbeidet i delprosjekt 2/ begrepsprosjektet. Det er mer en beskrivelse av prosessen, av hva som har foregått, med et særlig fokus på de forståelser av innhold i begreper som fremkom i datamaterialet fra grupper både med ansatte og brukere. I delavsnittene i analysekapitlet (kap.4) synliggjøres teoretiske perspektiver som anvendes til forståelse av innhold i begrepene.

Før vi presenterer metodisk utforming (kap.3) og analyser av innholdforståelser av begreper (kap. 4) redegjør vi kort for metateoretisk ståsted for arbeidet med prosjektet (kap.2).

2 Metateoretisk ståsted

Av Solveig Sagatun

Fordi hensikten med delprosjekt 2 har vært definert som å ha et kritisk/ refleksivt perspektiv på praksis, lener vi oss til sosialkonstruksjonisme som metateoretisk kunnskapskilde. Inspirert av sosialkonstruksjonistiske tilnærminger utforskes både praktikere og brukere, som noen som handler, ønsker, vil noe, opplever og skaper mening, som sosiale deltakere i sin konkrete verden (Wertsch 1991). Denne tilnærmingen ansporer til å anerkjenne den erfaringsbaserte kunnskapen til både praktikere og brukere, som avgjørende kilder til informasjon. Den ansporer også til å anvende en metode for dataproduksjon som legger til rette for at erfaringer kommer fram på en måte som åpner opp for å forstå og reflektere over samspillet mellom praktikere og brukere.

Utgangspunktet i sosialkonstruksjonistiske tilnærminger er at det finnes ulike måter å se verden på, og at oppfatningene vil være preget av eget ståsted og ulike typer kunnskap. I en kulturell sammenheng, med forskjellige bilder av for eksempel å være profesjonell sosialarbeider og hvordan det er å være bruker av det offentlige hjelpeapparatet, skaper vi mening og vi gjør det på en personlig måte i samspill med andre (jfr. Wertsch 1991). Malcolm Payne (1997) påpeker i en artikkel om sosialt arbeid og sosialkonstruksjonisme at ved å bruke sosialkonstruksjonismens ideer, kan en som sosialarbeider kontinuerlig være oppmerksom på den betydning sosialarbeidere har, ikke bare i å hjelpe mennesker de arbeider med, men hvordan de deltar med dem i en videre sammenheng ved å delta i sosial forandring. Deltakelsen kan være i liten skala, men sosialkonstruksjonistiske ideer tilbyr sosialarbeidere en motivasjon ved å erkjenne at enhver handling og enhver deltakelse i sosiale prosesser, skaper en sosial bevegelse. Alt sosialarbeidere gjør har en betydning og innflytelse: Sosialarbeidere og mennesker som omtales som klienter, tar del i sosiale prosesser som gjør en forskjell. Sosialkonstruksjonisme gir grunnlag for å argumentere for at en sosialarbeider konstruerer og rekonstruerer sin praksis og at den konstruksjonen finner sted mellom praktikerne og deres klienter i den konteksten hvor interaksjonen finner sted (Payne 1997).

Begrepet sosialkonstruksjonisme har den fordelen at det kan brukes som verb. Når vi for eksempel sier at en person konstruerer seg selv og sine omgivelser, blir begrepet prosessuelt og dynamisk. Konstruksjonister er opptatt av kreative, formende

eller konstruerende aktiviteter. Begrepet brukes av forskere både i forhold til aktørens handling/praksis og språklige ytringer (Nilsen 2000). I NAV- prosjektet er hovedfokus på handling/praksis, på hva som foregår i samhandlingen mellom praktikere og brukere, slik både praktikere og brukere forteller om det.

Vi retter oppmerksomheten mot hva praktikere i sosialtjenesten, NAV- arbeid og NAV- trygd, og i de integrerte NAV- kontorene forteller om det de gjør når de deltar i endringsarbeid i samspill med brukerne, for slik å komme på sporet av innholdet i begreper de bruker om sine handlinger. Det er utforsking av det særegne og unike ved noen praktikers og brukeres forståelser av begreper som brukes om samhandlingen mellom dem som har fokus.

3 Metodisk utforming

Av Solveig Sagatun

I dette kapitlet redegjør vi for prosessen for arbeidet i NAV- prosjektet og begrepsprosjektet spesielt. Hovedtilnærmingen for datainnsamling har vært fokusgrupper. Da dette er et arbeid som gjøres i praksis i nært samarbeid med ansatte og brukere og hvor hovedmålsettingen er styrking av tjenestene (jfr. kap.1) lener vi oss til aksjonsforskning som teoretisk rammeverk.

3.1 Aksjonsforskning som teoretisk rammeverk

Aksjonsforskningsbegrepet brukes i mange sammenhenger. Kort fortalt er aksjonsforskning en form for forskning som går ut på å sette i gang forandringsprosesser parallelt med at det forskes. Gjennom aksjonsforskningsbegrepet beskriver Kurt Lewin en systematisk arbeidsmetode, hvor en forskningsprosess planlegges og styres gjennom en slags syklisk tenkning, hvor det konstant veksles mellom “forskning” og “handling” og hvor handlingene løpende evalueres (forskes i) og denne forskningen danner bakgrunn for beslutning om det neste skrittet i aksjonsforskningsprosessen. For å få fram denne gjentatte vekslingen mellom planlegging, handling/effektivering og evaluering kan aksjonsforskningsprosessen illustreres som en spiral. Aksjonsforskning utføres oftest av én eller flere forskere, som i samarbeid med feltet det aksjoneres og forskes i, samarbeider om denne prosessen (Lewin 1948 i Kildedal 2005).

Det er en målsetting for forskerne i NAV- prosjektet å bidra til at forandringsprosesser settes i gang, samtidig som de gjennom sin deltakelse har fokus på å sikre et datamateriale som kan analyseres med henblikk på å utvikle kunnskap gjennom teoretisering. Reason og Bradbury (2001) betegner aksjonsforskning som en utforskning som er deltakende, erfaringsbasert og handlingsorientert. Gjennom å bidra til en kritisk refleksjon over praksis har forskerne til hensikt å fremme og videreutvikle den kunnskapsbaserte kompetansen i praktikernes relasjon til brukerne, og å videreutvikle denne kompetansen på veien inn i NAV- kontoret. Som jeg kommer nærmere inn på i neste avsnitt er det dette som fremstår som aksjonen/handlingen i prosjektet. Ved at forskerne vektlegger både aksjon/handling og forskning skiller dette

prosjektet seg klart fra tradisjonell forskning som kun har som målsetting å skape kunnskap (Coghlan og Brannick 2005).

Med dette utgangspunktet ble det viktig å velge en forskningsmetode som la til rette for at forskerne og praktikerne, samt forskere og brukere, sammen kunne innta et kritisk perspektiv på praksis, parallelt med at det ble lagt til rette for produksjon av et datamateriale for kunnskapsutvikling gjennom teoretisering (ibid). Aksjonsforskning er mer et perspektiv på forskningen enn en forskningsmetode. I et aksjonsforskningsperspektiv kan det i prinsippet benyttes en hvilken som helst forskningsmetode, kvantitative og kvalitative. Vi har valgt å benytte kvalitativ metode i form av fokusgrupper som hovedtilnærming.

3.2 Fokusgrupper som forskningsmetode

Når fokusgruppeintervju brukes i forskning beskrives det som et fokusert intervju med personer i en gruppe som rekrutteres for et spesifikt formål og som gjennomføres i en klart definert form. Hensikten med fokusgruppeintervjuer er ikke å oppnå konsensus og/eller få fram et grunnlagsmateriale til å fatte beslutninger utfra. Gruppeprosessen bidrar til at de som deltar får mulighet til å utforske og å klargjøre hensikten med sine handlinger i forhold til klientene/brukerne. Fokusgruppeintervju bidrar til å få fram variasjoner av oppfatninger relatert til temaer for samtalene i fokusgruppen, mellom gruppedeltakerne i samme gruppe. Fokusgruppeintervjuer med flere grupper bidrar også til å få fram variasjoner av oppfatninger. Som i andre kvalitative metoder er fokusgruppedeltakerne aktivt med i utforming av problemstillinger til drøfting og refleksjon. Spørsmålene som stilles fra forskerne er mer av veiledende og utforskende karakter og ikke begrenset til faste svaralternativer (Tillgren og Wallin, 1999).

Deltakerne i fokusgruppene i NAV- prosjektet har vært aktivt med i utforming av problemstillinger til drøfting og refleksjon over presenterte fortellinger fra praksis. I trinn 2 i begrepsprosjektet handlet det mye om beskrivelser av konkrete møter med klienter/brukere hvor vi kom på sporet av innholdsforståelser av de mest sentrale begrepene som fremkom i det første trinnet i begrepsprosjektet. Ved oppfølgingsspørsmål og ved å utfordre deltakerne til refleksjon over kunnskapsgrunnlag, verdier og holdninger bidrar forskerne til å utvide rommet for meningsutveksling. Meningsutvekslinger i fokusgruppene kan påvirke praktikernes handlinger i relasjoner til brukerne. Via sine fortellinger om erfaringer med

tjenesteytere utfordres brukerne til å komme på sporet av innhold i begrepene som tjenesteyterne benytter. Gjennom disse refleksjonene kan forskerne bidra til å påvirke brukernes handlinger i relasjonen til praktikerne. Ideene bak fokusgrupper som forskningsmetode er således i tråd med aksjonsforskningstenkningen: Forskeren blir så aktiv at hun indirekte kan påvirke handlingene til deltakerne i fokusgruppene, både praktikerne og brukerne.

Samtidig blir forskerne medskapere av datamaterialet. Det som foregår i fokusgruppene kan sammenlignes med det Mishler omtaler som medrefleksjon i intervjusituasjoner, en tilrettelegging av intervjusituasjonen hvor intervjupersonens forståelse blir utfordret. Meningen fremkommer i samtalen mellom intervjueren og intervjupersonen (Mishler 1986). Når forskerne, eller praktikerne selv, bringer inn mulige kunnskapsforståelser som kan bidra til å forstå handlingsvalgene og også peke mot alternative handlingsmåter i konkrete situasjoner, samarbeider de om mulige måter å tolke fortellingene på. Forskerne skriver referater fra fokusgruppene som sendes tilbake til deltakerne for kommentarer. Disse kommentarene representerer også innspill til hvordan datamaterialet i form av referater fra fokusgruppene kan forstås. Gustavsen og Sørensen (1982) mener at tolkningen av et datamateriale må skje i samarbeid med de involverte på det feltet hvor forskningen finner sted, hvis forskningen skal kunne kalles aksjonsforskning.

3.3 Utvikling av temaer for samtaler i fokusgruppene

I kartleggingsundersøkelsen som ble gjort i fokusgrupper med praktikere i sosialtjenestene og i det integrerte NAV-kontoret ved oppstaren av delprosjekt 2 våren 07 kom det fram en bekymring for at sosialt arbeid som fag ikke ville få innflytelse og ikke ville bli prioritert når sosialtjenesten skulle slås sammen med de tunge statlige etatene, NAV-arbeid og NAV- trygd. Bekymringen dreide seg om sosialt arbeids metoder og resultater, som kan være vanskelig å måle i form av kvantitative mål, vil bli nedprioritert til fordel for annet arbeid som kan og skal rapporteres til myndighetene i de nye NAV- kontorene. Det var en bekymring om bl.a. kravene til rapportering ville stjele tid fra sosialt arbeid med brukere som trenger tett oppfølging. Dette er en type bekymring som også kommer til uttrykk hos sosialarbeidere i andre kommuner i landet (Viggen 2007). Bekymringen som fremkom i vår kartleggingsundersøkelse gjaldt særlig hvordan det ville gå med de brukerne som ikke

passer inn i arbeidslinja. Antakelsen gikk i retning av at disse brukerne vil få redusert kvalitet på tjenestene som en følge av nedprioritering av sosialt arbeids metoder i NAV- kontorene (Dyhr- Nielsen og Hognestad 2007). Denne bekymringen var utgangspunktet for å legge vekt på å hente fram kunnskap om innholdet i det sosial faglige arbeidet på sosialkontor. Antakelsen var at en bevisstgjøring hos de ansatte om sitt faglige ståsted skulle medføre at de tydeligere stilte krav om å gi dette arbeidet plass og rom ved planlegging og etablering av de nye NAV- kontorene.

Et sentralt mål for NAV- prosjektet er nettopp å styrke kunnskapsbasert praksis i de nye NAV-kontorene. Høsten 07 startet vi med fokusgrupper i de kommunale sosialtjenestene, ved det ene NAV- kontoret og med brukere i regi av ROM. Temaer for fokusgruppene med praktikerne var følgende:

- Hva har sosialtjenesten faglig sett med seg i ”ryggsekken” inn i NAV?
- Hvilke muligheter og begrensninger representerer nye NAV for utøving av godt sosialfaglig arbeid i forhold til klientgruppen sosialkontorene hovedsakelig forholder seg til og i forhold til andre brukere av de nye NAV- kontorene?

Temaene for fokusgrupper med brukere var følgende:

- Hva forstår brukere som godt sosialfaglig arbeid?
- Hvilke erfaringer har de med møter med ansatte i sosialtjenesten, NAV_trygd og arbeid?
- Hvordan ønsker de å bli møtt av ansatte i disse tjenestene?

Bekymringer som var kommet fram i kartleggingen kom også fram i fokusgruppene med sosialarbeidere i sosialtjenesten, særlig gjaldt bekymringene om de nye NAV-kontorene vil representere begrensninger i forhold til å bygge relasjoner til klientene: Hvordan klare å ta vare på den relasjonskompetansen vi har inn i de nye NAV-kontorene? Hvordan finne tid til de riktige problemstillingene i forhold til klientene?

Hvordan er kulturen i stat for å tenke på disse tingene? Alle hindringene som en bruker kan oppleve for å delta og følge opp kurs/aktiviteter, arbeid. Hvordan blir det med hjelp til å holde orden på økonomien i nye NAV? At noen må ha oppfølging i forhold til å holde styr på klientenes økonomi må det tas hensyn til. Sosialtjenestens klienter har ofte behov for flere runder før økonomien fungerer. Sosialtjenestens klienter må ofte igjennom stabiliseringsperioder; vil det bli tatt hensyn til dette i NAV? Det er en utfordring å få A og T til å anerkjenne betydningen av stabilisering og at dette tar tid for den enkelte. Mange må gjennom stabilisering for kunne klare å

komme ut i aktivitet. Saken vedr. kursdeltakelse gjennomføres hurtig, opplevelsen er at det er noen ferdiglagede kurs som skal gjennomføres. En må få klientene til å passe inn i kurset. Grappa det gjelder er marginalisert og ved å la dette skje hurtig vil man kunne være med på å tilføre klienten ennå et nederlag. Å lage nederlag i sosialtjenestens regi vil sosialarbeidere ikke være med på. (*sosialarbeider i sosialtjenesten*)

Dersom vi skulle komme videre med å bidra til å styrke den faglige kompetansen i de nye NAV-kontorene, så vi det nødvendig å involvere ansatte i NAV-trygd og arbeid i delprosjekt 2. Det var bakgrunnen for at vi søkte og fikk ekstra midler fra Sosial og helsedirektoratet til igangsetting av et oppfølgingsprosjekt med tittelen; ”Begrepsforståelser hos tjenesteytere og tjenestemottakere i sosialtjenesten/NAV”.

I begrepsprosjektet ble det først gjennomført gruppemøter innen de ulike tjenestene uten prosjektlederne fra UiA. Oppgaven var å finne fram til begreper som var viktige i arbeidet og gi dem et innhold. Dernest ble det gjennomført gruppemøter satt sammen av praktikere fra sosialtjenesten og de statlige tjenestene med forskerne fra UiA som gruppeledere. Da fikk de seg forelagt en liste over ca. 20 begreper som ble brukt av minst to av tjenestene. Lista ble laget på grunnlag av skriftlig materiale fra gruppemøtene på hver arbeidsplass. Deltakerne ble utfordret til å velge noen begreper fra lista og til å utforske egen og hverandres forståelse av disse begrepene (trinn 1).

Brukeres erfaringer med bruk av fagbegreper i disse tjenestene ansees også som en viktig kilde til økt innsikt i og forståelse av praksis i disse tjenestene. Sentralt tema for fokusgrupper med brukere i begrepsprosjektet var; hva slags forståelse har brukere av innholdet i fagbegreper de har støtt på i sine møter med ansatte i sosialtjenesten/NAV? (trinn 1).

For å komme videre med samtaler om forståelser av begreper og innvirkning på handling i forhold til brukere fortsatte vi høsten 08 med sammensatte fokusgrupper med praktikere fra sosialtjenesten og de to statlige tjenestene og med ansatte fra to integrerte NAV-kontorer (trinn 2). En fortelling fra en ansatt ble presentert pr. samling for resten av grappa. Fortellingen skulle være en beskrivelse av en konkret hendelse; den ansattes relasjon til en bruker og noen tanker personen gjorde seg om sin egen håndtering av hendelsen. Den skulle ta utgangspunkt i en situasjon den ansatte ble berørt av og helst innholde et dilemma vedkommende sto overfor. I refleksjonene over fortellingene ble deltakerne utfordret til å komme på sporet av et eller flere av følgende begreper:

- Skjønnsvurdering

- Arbeid/aktivitet
- Oppfølging
- Brukermedvirkning/makt

Dette er de begrepene som ble valgt da praktikere fra de tre tjenestene valgte begreper fra en liste som inneholdt ca. 20 begreper (jfr. vedlegg 3).

Gjennom bearbeiding av sine praktiske erfaringer i dialog med andre kan en oppdage teoretisk kunnskap, erfaringskunnskap, verdier og holdninger som ligger til grunn for egne handlinger. Når dette gjøres sammen med fagpersoner med både overlapp og ulikhet i kompetanse, kan det også føre til ny innsikt i og forståelse av hverandres praksis. Fortellinger kan slik bli en kilde til overføring av kunnskap mellom ansatte med ulik kompetanse og erfaring i de kontorene som er etablert som NAV-kontorer, og mellom ansatte i tjenester som skal samordnes i NAV-kontorer.

Med utgangspunkt i det skriftlige materialet fra de første fokusgruppene i delprosjekt 2; Samarbeid NAV-sosialtjenesten, samt fra gruppesamtaler og fokusgrupper i begrepsprosjektet skal vi i teksten videre prøve å utforske og forstå likhet og ulikhet i begrepsforståelser.

Delprosjekt 2; Samarbeid sosialkontor-NAV, er meldt til- og godkjent av Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS. Brukere (i regi av ROM) og ansatte fra NAV/sosialtjenesten som deltar i prosjektet har på bakgrunn av skriftlig og muntlig informasjon skrevet under på samtykke til at informasjonen som fremkommer i gruppesamtaler kan anvendes som datamateriale (jfr. vedlegg 1 og 2).

4 Begrepsbruk om praksis i det statlige NAV og den kommunale sosialtjenesten

I analysene videre har vi fokus på fortellinger og utsagn i datamaterialet fra gruppesamtaler og fokusgrupper med ansatte og brukere som omhandler skjønn, arbeid, oppfølging, brukermedvirkning og makt.

For å få fram variasjoner i beskrivelser om hva som foregår når disse begrepene anvendes i praksis, vil både ansatte fra det statlige NAV (tidligere trygd og arbeid) og den kommunale sosialtjenesten, samt brukere med erfaringer fra disse tjenestene, komme til orde. I avsnittene om skjønnsvurdering, arbeid, oppfølging/ endringsstøtte er det utsagn og fortellinger fra ansatte i tjenestene som løftes mest fram. Der hvor det bidrar til økt forståelse kommer også brukerne til orde. I avsnittene; aktivt medvirkende og ansvarlige brukere og endringsstøtte / produktiv makt er det brukere som kommer mest til orde.

4.1 Skjønnsvurdering

Av Reidun Dyhr-Nielsen

NAV reformen stiller de fleste av de ansatte innen trygd, arbeid og sosiale tjenester overfor store utfordringer. Begrepsprosjektet dannet fokusgrupper både i kommuner uten og med integrerte NAV-kontor. Utfordringen var også her samarbeid for å gi et felles innhold slik at alle vet hva man snakker om når det skal utøves skjønn. En gjennomgang av de tre tjenesteområdenes definering av begrepet skjønnsvurdering hver for seg, synliggjorde tydelig at NAV-arbeid og NAV-trygd hadde overlappende oppfattelser av hva begrepets innhold var;

Individuell vurdering av fakta i forhold til lovens vilkår og kriterier.

De mente videre at det å si at det var forskjell på skjønn og skjønnsutøvelse i de tre tjenestene bare var konstruerte forskjeller, det kom mer av at regler og lover var ulike og at de derfor fremkalte ulike handlinger. Sosialtjenesten skilte seg ut fra de andre ved å vektlegge det individuelle og det prosessuelle.

Skjønn skal utøves ut fra den enkeltes situasjon og med et helhetlig syn på personen i situasjonen. Ulike mennesker kan derfor komme til ulike resultater i denne vurderingen. (*sosialarbeider i sosialtjensten*)

Dette synliggjør at den personen som "eier" saken også er den en skal tenke helhet i forhold til og som skal ha et vedtak hvor hensynet til personens situasjon er viktig. Hvor utgangspunktet for NAV-arbeid og NAV-trygd er lovene med kriterier så er sosialtjenestens utgangspunkt personen i situasjonen.

Etter gjennomgangen av det samme begrep i fellesgruppe hvor alle tre tjenester var tilstede kom man frem til at mulighetene for å utøve skjønn var bedre gjennom samarbeid. Da kunne det fremmes forslag både ut fra mulige lovhjemler samtidig som hensynet til personens situasjon kunne ivaretas gjennom sosialtjenestelovens åpne tilgang. Dette mente de ville gi en tilgang som var større når det gjaldt å utøve skjønn. På denne måte gav gjennomtenkningen av begrepet skjønnsvurdering et innhold til begrepet samtidig som gruppe medlemmene klarte å koble dette opp mot sin egen hverdag.

4.1.1 Skjønn som begrep

Å forstå et begreps innhold vil si å forstå hvorfor nettopp dette begrepet er av betydning i den sammenheng en står. Gjennom å se på begrepsinnhold hos ulike grupper for deretter å diskutere i sammensatt gruppe vil en felles forståelse av innhold komme frem. I denne samhandlingen skjedde det en refleksjon ikke bare over begreps innhold, men også over hva det vil bety for den enkeltes arbeid og samarbeid og i dette tilfelle også hva det vil bety for den brukeren hvis sak var til behandling. Men hva betyr egentlig begrepet språklig? Dette illustrerer vi med begreper tatt ut fra en ordbok (Falck 1994). Det å utøve skjønn blir der beskrevet som å innse, å undersøke, å ha innsikt i og å forstå.

Når fokus er begreps innhold vil en se dette ut fra to foki:

- Begrepet sier noe om tingenes tilstand (begrepsinnhold)
- Begrepet tar for seg måten ting skjer på (fenomenet det sier noe om).

Et eksempel kan muligens gi et klarere bilde: Hvis vi tar for oss ordet stol, et konkret begrep som gir assosiasjoner hos alle, vil dette gi oss assosiasjoner om et redskap som mennesker bruker for å få hvile eller vente eller på annen måte bruker til å sitte på.

Uten at vi observerer stolen kan vi se den for oss på grunn av det tankesymbol det skaper i vår hjerne. Hvis stolen står foran oss vil fenomenet stol komme klart frem gjennom den aktuelle tingen selv, altså stolen, en ting som vi kan bruke fordi innholdet i begrepsymbolen gir oss kunnskap om stolens bruk, for eksempel er det en kjøkkenstol eller en gyngestol? Når fenomenet fremtrer synlig på denne måten behøver vi ikke bare omtale stolen, men vi kan aktivt bruke stolen (Kempson 1995). Betydningen kommer her frem gjennom selve innholdet og gjennom den prosessen som foregår hos det enkelte gruppelem, ut fra deres ulike bakgrunn. Slik også med skjønnsvurdering. Gjennom refleksjonen kom det flere vinkler frem som inngang til begrepet. Tilgangen ble utvidet slik at alle så et menneske med en situasjon det måtte gjøres noe med, samtidig som dette var et område hvor vedtak kunne fattes ut fra ulike lovhjemler med ulike kriterier. Gjennom dette kunne de tilstedeværende skape sine egne tankemønstre om begrepet skjønnsvurdering.

4.1.2 Teori om skjønn

Litteraturen beskriver skjønn på ulike måter. Vi har valgt å ta utgangspunkt i en inndeling i Administrativt og Faglig skjønn. I det administrative skjønn vil rammene være lover og regler som fremsetter kriterier for at loven eller reglene skal komme til anvendelse. Dette gjelder lover og regler som klart kan si noe om hvem som er berettiget til positivt vedtak, dvs. at vedkommende får tilgang på tjenesten (Fleischer 1980). Det administrative skjønn bygger slik på tolkning av regler og lover med kriterier for mulig anvendelse. NAV-arbeid og NAV-trygd forholder seg mest innenfor denne beskrivelsen av skjønnsvurdering.

I det faglige skjønn brukes den profesjonelles utdanningsbakgrunn med integrerte verdier og holdninger hos den enkelte som utgangspunkt for skjønnsvurderingen. I denne sammenheng er det sosialtjenesteloven som illustrerer dette. Denne loven har få eksakte kriterier for tildeling og den gir derfor rom for det faglige skjønn (Fossestøl 2005, Jessen 2002). Som ved det administrative skjønn så kreves det også her en begrunnelse for de vedtak som kommer på bakgrunn av bruk av skjønn. Skriftlig begrunnelse med gjennomgang av sakene og synliggjøring og tydeliggjøring av selvstendige avveininger. Dette krever en bakgrunn med innsikt i sammenhenger mellom normer, lover, systemet og de ulike hensyn som disse normer skal fremme. I sin fagprofesjonelle utdanning blir sosionomene øvet i dette. Moral og personlige normer tilegnet gjennom utdanning tar sikte på å skulle brukes til beste for

den andre, altså brukeren og vil være de fremtredende normene. Lovfortolkning er ikke det som er av størst betydning selv om loven legger rammene.

4.1.3 Skjønnsvurdering i NAV

Gjennom arbeidet med begrepet kom det frem at muligheten for skjønn ble utvidet gjennom å se de andre tjenestenes inngang til bruken av begrepet. For brukeren vil dette bety at vedtak vil skje gjennom samarbeid mellom ansatte i NAV fra ulike tjenesteområder; arbeid, trygd og sosialtjenesten.

Saksbehandler har tilgjengelig lover og regler som er aktuelle for den enkelte bruker. For å finne frem til disse kan vedkommende oppsøke samarbeid med ansatte fra andre fagområder. Det de da blir nødt til å samarbeide om, er brukers unike behov for vedtak på bakgrunn av lover, regler og skjønn i forhold til den situasjonen som bruker er i. For at det skal bli et vedtak som er til beste for den enkelte bruker er det altså av betydning at vedkommendes situasjon og behov blir gjenstand for utredning i forhold til alle muligheter i de lover, regler og kriterier som kan være aktuelle. Dette krever samarbeid.

Innad i NAV snakker man om den verktøykassen som skal bli tilgjengelig for alle ansatte. I denne verktøykassen ligger mye fra ulike hold. Passer skjønnet ned i denne? Er det relevant å legge vekt på utviklingen av felles forståelse av skjønnsvurdering og behovet for å bruke hverandre inn i dette?

Det er et krav fra AV-direktoratet at det skal samarbeides rundt den enkelte bruker. Dette betyr at noe av det nye i NAV er at man skal bruke kompetanse fra flere grupper ansatte. Skjønnsutøvelse er en slik handling som viser betydningen av samarbeidet rundt den enkelte bruker. På hvilken måte kan skjønn så være av betydning i NAV? I de ulike regler og lover som skal brukes i forberedelse av saker og vedtak finnes det både kriterier som er meget tydelige og andre som ikke er klare men hvor skjønn tillates inn. Slik er det blant annet med Lov om sosiale tjenester. Til tider kan en bruke skjønnet for å få brukers sak til å "tilfredsstille" kriteriene i den aktuelle lov eller retningslinje mens andre ganger kan skjønnet brukes i den hensikt å skape muligheter selv om det ikke ligger noen kriterier til grunn. Ved hele tiden å være klar over hva målet er, nemlig brukers beste, vil muligheten for å utvikle et vedtak innenfor lovene, men også ut fra den enkeltes behov bli mulig. I dette må vi huske at det er mennesker som er brukerne og disse har også behov for pleie gjennom gode relasjoner. Noen ganger er det imidlertid også behov for å realitetsorientere mennesker

som ikke ser sitt eget beste. Det betyr at en både har sett personen som menneske og vært med på å gi vedkommende muligheter som en kanskje ikke så i utgangspunktet. Ut fra dette er skjønnsvurdering like viktig for de samarbeidende parter i NAV som for brukeren.

Da de tre tjenestene felles skulle beskrive hva de mente med skjønn, ble det mye snakk omkring behovet for skjønn for at vedtak skulle bli individuelle og tilpasset brukerens behov. Mindre ble sagt om innholdet i begrepet eller hvordan man oppfattet at skjønnsutøvelse best kunne foretas. En felles beskrivelse ble gitt om betydningen av individualitet.

Ulike regelverk gir ulik bruk. Ulike mennesker kommer til ulike beslutninger på bakgrunn av skjønn. Man kan reglene, men skjønnsvurdering må til.

Ellers ser en spor av skjønnsutøvelse også når det snakkes om kultur i organisasjonen.

Bruker må kjenne seg ivaretatt og beste løsning må finnes.

For bruker er det av betydning å oppleve respekt og bli sett.

Opplevelsen av å bli ivaretatt beskrives i denne sammenheng som en del av kulturen. For å få frem ulike områder som bruker har behov for støtte i forhold til, kobles dette til at det er av betydning at kulturen i kontoret er åpen for slik samhandling. Dette bekreftes av brukerne i fokusintervju. De beskriver hvor vanskelig det er å alltid skulle rette seg inn etter saksbehandler. Og at det da lett blir et "De - Vi" opplegg. Da beskriver brukerne at de går i stå og lukker seg lett. En slik situasjon vil kunne umuliggjøre bruk av skjønn på bakgrunn av at ikke brukers hele situasjon kommer frem før vedtak skal fattes.

Jeg klarer ikke å få uttrykt at jeg trenger den hjelpen.

Vi har fått inn med morsmelken at vi skal klare oss selv.

Om saksbehandler er bevisst sin relasjon til bruker og muligheten for å bruke skjønn vil situasjonen for bruker bli en annen og flere opplysninger kan komme frem. Saksbehandler må også være bevisst den kommunikasjonen som ikke uttrykkes gjennom ord, den non-verbale, for å få frem de ulike aspektene i saken som kan være bakgrunn for å anvende skjønnen i vurderingen frem mot vedtak. Mye sies gjennom kroppsspråk. Bevisstheten om dette kom også frem i fokusgruppene med ansatte.

Den enkeltes sak må behandles individuelt – i den kontekst bruker befinner seg i. Regelstyrt men også situasjonsbetinget.

Gjennom en slik profesjonell handlingsideologi vil man kunne motvirke ensretting og standardisering og bruker vil bli sett som den personen er i sin egen situasjon.

I NAV-kontorene er det god anledning til at denne ideologi skal komme til anvendelse. Her er alle tre tjenestene representert og dermed også både kompetanse innen administrativt skjønn og faglig skjønn. Gjennom samarbeid mellom disse tre vil det kunne skapes rom for en anvendelse av skjønn som kommer bruker til gode. Slik er det ikke bare relasjonen til bruker men også til andre ansatte som blir brukt til å fremme brukers sak.

Av det som her er gjennomgått kan en se at både det administrative og det faglige skjønn kan komme til anvendelse når vedtak skal fattes for den enkelte bruker. Gjennom samhandling mellom de tre etatene er det lagt tilrette for at bruker får hjelp i forhold til hele sin livssituasjon.

4.2 Arbeid

Av Reidun Dyhr-Nielsen

Begrepet arbeid ble ikke definert av de ulike gruppene men tas med her som en bakgrunn for gjennomgangen av de andre begrep koblet opp mot arbeid. Gjennom tidene har arbeid hatt ulik betydning, fra gresk tid hvor det var slavene som bedrev aktiviteter som var fysisk tunge og som dermed ble sett på som mindreverdige, fram til i dag hvor arbeid er en rettighet og et gode (Kildal 2005). I våre dager omtales arbeid både ut fra et individuelt perspektiv og et samfunnsperspektiv. Det å ha et arbeid er av betydning for mennesket, både i forhold til det å skaffe inntekt og på grunn av den betydning det har sosialt. Videre har arbeid også betydning for samfunnsbyggingen, jo flere i arbeid jo bedre klarer staten sine forpliktelser.

Arbeid har vært prioritert i flere år fra politisk hold og senest i Velferdsmeldingen (St.mld.nr. 9(2006-2007) og den gjenspeiles videre i målene for NAV-reformen (st.prp.nr.46(2004-2005)) Arbeidslinja er et begrep som ble fremsatt første gang i rehabiliteringsmeldingen i 1992 i St.mld.nr. 39 (1991-1992). Dette var et begrep som kom frem på bakgrunn av "arbeid for alle" politikken som var et mål for nasjonen helt fra gjenoppbyggingen av landet etter 2.verdenskrig. I rehabiliteringsmeldinga kom det frem en tenkning om at alle skulle ha mulighet for å komme i arbeid også de som levde livet med et handikap. Denne tenkningen ser en også i velferdsmeldinga fra 2005 og i begrunnelsen for det nye Kvalifiseringsprogrammet som er et av de siste tilskudd til denne tenkningen gjennom å søke å få utsatte grupper ut i jobb. Det er et program som har som målsetting å få mennesker som faller mellom arbeid og trygd, eller som har gått på sosialhjelp i 6 måneder eller mer, ut i arbeid eller på tiltak.

Arbeid ses mer og mer på som en del av menneskets livskvalitet, det å få lønn og samtidig være en del av et arbeidsfellesskap. På samme tid synliggjøres det samfunnsmessige perspektiv gjennom målet om å få flest mulig til å delta i samfunnets oppbygging gjennom deltakelse i arbeidslivet (st. mld.9 (2006-2007)). Med dette som bakgrunn ser en at begrepet arbeid og tilstøtende begrep er av betydning for den nye velferdsforvaltningen i kommunene.

De begrep som ble tatt opp i denne sammenheng i fokusgruppene og som vil bli behandlet her er følgende; Arbeidspraksis, arbeidsmarkedstiltak, arbeidsevne og arbeidsevnevurdering. Videre vil begrepene behandles i forhold til arbeid for de som

søker sosialtjenesten og NAV-kontor. Det vil derfor ikke omtales arbeid i forhold til det arbeidet som de ansatte gjør når det gjelder brukerne.

4.2.1 Arbeidspraksis og Arbeidsmarkedstiltak

”Arbeidspraksis” er et begrep som brukes innen flyktningetjenesten. I introduksjonsprogrammet blir dette benyttet for å gi mulighet for kunnskap om og innpass i det norske arbeidslivet og beskrives i fokusgruppene på følgende måte:

Tilrettelagt arbeidstrening med oppfølging. Dette skal styrke muligheten for å komme ut i arbeid. (*ansatt i flyktningetjenesten*)

I denne beskrivelsen tilkjennegis det at arbeidspraksis er en del av en plan for den som er innvandrer med den hensikt at vedkommende skal komme ut i det norske samfunns arbeidsliv. Som del av introduksjonsprogrammet for innvandrere blir dette lagt inn i planen mot et selvstendig liv som arbeidstaker og som del av det norske samfunnet. Begrepet er altså i aktiv bruk av de som arbeider innen Flyktningetjenesten.

”Arbeidsmarkedstiltak” er et begrep som blir brukt i sammenhenger hvor en person skal ut i arbeid etter lang tids fravær eller når det gjelder personer med nedsatt funksjonsevne. Tiltak vil da si at man prøver ut om dette tiltaket fungerer eller om annet er nødvendig. NAV-arbeid beskriver dette på følgende måte:

Tiltak for å styrke søkerens muligheter i arbeidsmarkedet.

Disse to begrepene Arbeidspraksis og Arbeidsmarkedstiltak kan slik ses i sammenheng. Hvor man i Introduksjonsprogrammet for innvandrere bruker praksis så bruker man tiltak i forbindelse med at mennesker skal ut i arbeid etter avbrudd. Sammenhengen her er at begge grupper brukere er på vei ut i arbeidslivet. I den nye handlingsplanen for integrering og inkludering av innvandrerbefolkningen (vedlegg til St.prp.nr. 1(2007-2008)) slår man fast at målet er å få flere av innvandrerne og deres etterkommere nærmere knyttet til det norske arbeidsmarkedet. Det samme ses i NAV-reformen sin vektlegging av arbeidstilknytning (St.prp.nr.46(2004-2005)). Arbeid blir betraktet som en vei ut av fattigdom og inn i en tettere sosial og samfunnsmessig tilhørighet.

I det nye kvalifiseringsprogrammet opererer man med ”tiltak” som begrep. Man beskriver blant annet arbeidsplasser som tiltakssteder. Kvalifiseringsprogrammet er ment for dem som har gått på sosiale utbetalinger over tid med den hensikt å få disse ut i arbeid (St.mld.nr.9(2006-2007)). Betydningen av å ta del i arbeidslivet blir beskrevet av brukerne på følgende måte:

Det å bli selvstendig, få lønn inn på kontoen. Å ha definerte oppgaver og det sosiale rundt arbeidet. Det gjør det lettere ute blant andre å ha noe å referere til.

Her kan vi se at brukerne også er klar når det gjelder beskrivelsen av den doble virkningen av å ha et arbeid. Både det å tjene penger men også muligheter for å ha et referansepunkt i forhold til andre. En kan se dette som å bli en del av samfunnet på lik linje med andre i arbeid. Dermed kommer det tydelig frem at i forhold til arbeidets betydning for mennesket er brukere og velferdsmeldingens beskrivelse på linje.

4.2.2 Arbeidsevne og arbeidsevnevurdering

Flere tjenester bruker begrepene arbeidsevne og arbeidsevnevurdering. I prosessen frem mot arbeidslivet vil denne evnen til tider settes på prøve. To ulike definisjoner på arbeidsevne kommer frem i beskrivelsene:

Evne til å utføre lønngivende arbeid (ansatt i aetat).

Og at det

Beskriver grad av uførhet (ansatt i trygd).

Ulikheten i beskrivelsene synliggjør de to tidligere etaters fokus. Arbeidsmarkedsetaten med arbeid og trygdeetaten med vurderinger i forhold til pensjon og trygd. Betydningen av å være deltaker i arbeidslivet kommer ikke frem i disse beskrivelsene. Imidlertid skjer det en dreining når begrepet utvides til arbeidsevnevurdering. Definisjonen i forhold til arbeidsevnevurdering som kommer frem her er fra tidligere Trygdeetaten og den sier at:

Arbeidsevnevurdering er en vurdering opp mot lønn som personen hadde før og etter uførhet(ansatt i Trygd).

Her ser en altså at uførhet i forhold til lønn blir sentralt. Dette synes som tidligere sagt, logisk da det jo er trygdeutbetalinger disse har beskjeftiget seg med til inntreden i NAV. Arbeidsevne og arbeidsevnevurdering fremstår som begreper med en sammenheng. Det første er et begrep som retter seg inn mot særtrekk ved den enkelte person mens det andre er en avklaring av personens muligheter inn mot arbeidslivet. Slik blir personens særtrekk og muligheter sett under ett.

En slik arbeidsevnevurdering foregår over tid og innebærer at ulike sider ved en sak skal belyses. For å finne frem til rett arbeid eller tiltak bruker NAV en fremgangsmåte hvor personen selv vurderer egne ressurser for deretter å ha samtale med saksbehandler for å se på de forhold som kan påvirke arbeidsevnen. I denne samtalen tas det blant annet opp tidligere erfaring, utdanning, kompetanse generelt og ferdigheter. Gjennom en kartlegging av disse områdene samt personens interesser, muligheter og utfordringer, blir det satt opp en plan for videre fremdrift mot deltakelse i arbeidslivet.

Begrepet arbeidsevnevurdering er ikke beskrevet av sosialtjenesten og det er heller ikke diskutert i fellesgruppesammenheng. I NAV sammenheng har man likevel en definisjon på begrepet som lyder:

Arbeidsevnevurdering er en nødvendig kartlegging som danner grunnlag for å utarbeide en handlingsplan. Denne skal virke for både arbeidsliv og dagligliv (ansatt i Aetat).

Arbeidsevnebegrepet settes inn i en sammenheng når en setter på vurdering etter begrepet. Perspektivet går ifra å alene dreie seg om personen til også å se personens mulighet for deltakelse i arbeidslivet med alt det innebærer. Helhetsperspektivet kommer frem i forhold til bruker. Både arbeid og fritid skal inn i vurderingen for at denne skal være til beste for bruker.

4.2.3 Arbeid i NAV

I dokumenter fra NAV beskrives arbeidsevne som å innholde både individets muligheter og begrensninger samt omgivelsenes krav og forventninger. Man sier her at

arbeidsevnen kommer frem i skjæringspunktet mellom disse. Definisjonen som gis lyder slik;

”Med arbeidsevne menes den enkeltes evne til å møte de krav som stilles i utførelsen av et arbeid eller deltakelse i dagliglivet” (Arbeidsevnevurderinger i NAV, 2008).

Arbeidsevnevurderingen er her et trinn i prosessen frem mot en eventuell deltakelse i arbeidslivet eller i et tiltak. Før selve vurderingen foreligger det en kartlegging av personens behov. Dette behovet kommer frem både gjennom egenvurdering og gjennom vurdering som foretas av ansatte i NAV. På bakgrunn av denne gjennomgangen skal en ressursprofil fremkomme og det skal utarbeides en plan frem mot deltakelse i arbeid eller en aktivitet. Brukt i NAV kommer prosessen derfor tydelig fram. Målet er å finne et arbeidsmarkedstiltak og eventuelle tilpasninger som må til for at planen skal kunne settes ut i livet.

De fire begrepene arbeidspraksis, arbeidsmarkedstiltak, arbeidsevne og arbeidsevnevurdering må ut fra det som her er gjennomgått ses på i en sammenheng. Velferdsmeldingen presiserer også at:

”arbeidsevnen ikke må ses på som et statisk fenomen” (St.mld.nr.9 (2006-2007)).

og videre sies det at:

”En bred arbeidsevnevurdering som i størst mulig grad er basert på tverrfaglig samarbeid med andre relevante behandlere og aktører i sosial- og helsetjenesten, vil være et sentralt grunnlag for arbeidet i Arbeids- og velferdsetaten” (St.mld.nr. 9 (2006-2007)).

I dette sitatet fra Velferdsmeldingen ser vi at det fordres et samarbeid som grunnlag gjennom prosessen for å få en god arbeidsevnevurdering. En slik vurdering ses derfor også som et nødvendig grunnlag for NAV sitt arbeid med å få mennesker i jobb eller ut i tiltak. Om man sammenfatter oppfatningene fra NAV-arbeid og NAV-trygd med beskrivelsen som gis i velferdsmeldingen vil en kunne tolke at sosialtjenesten med sitt perspektiv på brukers hele situasjon vil bli en nyttig samarbeidspartner inn i vurderingen av brukers mulighet for å komme ut i arbeidslivet.

Kvalifiseringsprogrammet kommer inn her og er ment å skulle gi mulighet for dem som er svakest til å få en hverdag som tilfredsstillende deres behov og ønsker i forhold til deltakelse i arbeidslivet.

Gjennomgangen av begrepene arbeidspraksis, arbeidsmarkedstiltak, arbeidsevne og arbeidsevnevurdering synliggjør på denne måten behovet for samarbeid til beste for at brukere kan bli deltaker i samfunnsbyggingen og unngå fattigdom.

4.3 Oppfølging

Av Solveig Sagatun

For å få et lite innblikk i hva ansatte i sosialtjenesten, NAV-arbeid og trygd forstår med oppfølging skal vi innledningsvis møte noen ansatte fra disse tjenestene.

I en av gruppesamlingene i det nylig etablerte NAV-kontoret som deltar i prosjektet kom ansatte som kom fra disse tjenestene fram til følgende felles forståelse av oppfølging.

Alt en skal gjøre i NAV er oppfølging, fra første møte til mål er oppnådd. Oppfølging er prosessen fra henvendelse til mål. Prosessen må følges personlig. Oppfølging må ha en handling.

Denne felles forståelsen kom de fram til gjennom presiseringer av hva som ble vektlagt i forhold til oppfølging i de ulike tjenestene som er slått sammen. I NAV-arbeid er det oppfølging i forhold til arbeid som vektlegges.

Oppfølging skal gå over lengre tid. Kontakt med arbeidsgiver blir ikke registrert som en fullverdig oppfølging.

For ansatte fra NAV- trygd handler oppfølging om å følge opp søknader om trygdeytelser. Hva innholdet i oppfølgingen blir avhenger av bestillingen fra søkeren.

Tenker bestilling når de registreres og prosessen går derfra.

Ansatte fra sosialtjenesten presiserer at oppfølging handler om:

Å være i en prosess sammen med klientene hvor en ser helheten i klientens situasjon og om å gi av seg selv i denne prosessen. Se helhet for klientens situasjon gjennom prosessen. Dette er et stort felt. Hvordan få gitt av meg selv for at andre skal føle seg trygge.

Det som kan leses ut av disse utsagnene er at når de ansatte fra sosialtjenesten, NAV-trygd og arbeid skal samle seg om en fellesforståelse blir denne generell og lite spesifikk i forhold til hva de gjør når de følger opp brukere. Utsagnene gir bare noen

antydninger om hva oppfølging i samspill med brukerne dreier seg om i de ulike tjenestene som inngår i NAV. Det mest sentrale som vises fram er at oppfølging ikke forstås som noe statisk, men som en prosess hvor praktikerer og brukeren arbeider sammen mot endringer for brukeren.

Endringsarbeid fremstår som et sentralt tema når praktikere forteller om oppfølging av brukerne. Ved gjennomlesning av hele datamaterialet fremstår temaer som mulighetene for å utøve endringsarbeid innenfor byråkratiske institusjoner, synet på brukeren og maktforhold som sentrale temaer. Før drøfting av datamaterialet, med henblikk på hva praktikere fra de tre tjenestene vektlegger når de forteller om sitt oppfølgingsarbeid i samspill med brukere, presenteres et teoretisk perspektiv på endringsarbeid.

4.3.1 Oppfølging som endringsstøtte

Hanne Haavind poengterer at å utforme seg selv, og hverandre, ikke er et ensomt arbeid som hver person gjør for seg selv, men at det skjer i kollektiv ved etablerte tilhørigheter til eller i nye fellesskap med andre personer (Haavind 2002). I et slikt perspektiv kan tjenesteutøveres oppfølging i samhandling med brukere forstås som støtte og tilrettelegging av støttende omgivelser relatert til ulike områder i brukernes liv. Når utvikling og endring betraktes som et livslangt prosjekt, kan utøving av utviklingsstøtte/endringsstøtte i relasjon til brukere av hjelpetjenestene bli relevant i ulike perioder og ulike situasjoner gjennom hele livet. Å få til endringer i livet sitt kan være et arbeid som en person som oppsøker en hjelpetjeneste for eksempel kan gjøre i fellesskap med en ansatt i den tjenesten han/hun oppsøker.

Et metaforisk begrep som brukes om endringsstøtte er prosess of scaffolding eller stillasbyggingsprosess som illustrerer hvordan en veileder stiller sin kompetanse og de resursene han rår over, til rådighet for en som ønsker støtte- veiledning. Med en slik forståelse er det nettopp det unike ved den veilededes situasjon som er i fokus. Det tas utgangspunkt i den veilededes kompetanse/ressurser på ulike livsområder. I Woods et als.'s artikkel om prinsipper for en slik stillasbyggingsprosess understrekes det at veilederen må ha oppmerksomheten rettet mot den oppgaven eller utfordringen den som tar imot veiledning har foran seg og hvordan den kan løses, samtidig som oppmerksomheten må være på den spesielle veilededes kapasitet eller kompetanse til å utføre den konkrete oppgaven i hans spesielle situasjon (Wood, Bruner & Ross 1976). Betydningen av å ta utgangspunkt i brukerens unike situasjon, som ligger til grunn for

forståelse av endringsstøtte i stillasbyggingsmodellen, er i samsvar med Bergstrøm og Fog's (1990: 94) forståelse (jfr. 4.4.1) som påpeker at offentlig støtte skal bøye seg mot den hjelpsøkendes særegne situasjon og livsform. Med ståsted i Wood et al's (1976) perspektiv på endringsstøtte fremstår det som viktig at hjelperen tar utgangspunkt i brukerens ønsker om endring og i hans kompetanse til å få til forandringer i den konkrete situasjonen hun/han befinner seg i. Videre at hjelperen stiller sin kompetanse og de ressurser tjenesten rår over til disposisjon for brukeren.

Vi skal se om dette teoretiske grepet; å se på oppfølging/endringsstøtte som et interaktivt system av utveksling er nyttig i utforskningen av hva som foregår mellom utøvere i sosialtjenesten, NAV- arbeid og trygd og brukere.

4.3.2 Oppfølging som støtte og tilrettelegging av støttende omgivelser

Vi skal nå utforske datamaterialet med henblikk på hvordan praktikere som deltar i fokusgruppene beskriver hva de gjør, deres handlinger, praksis, når de følger opp brukere. Praktikernes handlinger utforskes som endringsstøtte - hvilken forståelse, mening, de tillegger det de gjør i forhold til bestemte brukere i ulike situasjoner i den konteksten arbeidet utføres, i sosialtjenesten og NAV-trygd og arbeid. For å få fram flere forståelser kommer praktikere i/fra sosialtjenesten og ansatte i/fra NAV-trygd og arbeid som representerer variasjoner i datamaterialet mest til orde. Det gjøres ikke forsøk på å besvare hva oppfølging som endringsstøtte er, men mer analysere datamateriale med fokus på hva praktikere forteller om gjøremål for å initiere endringer i brukeres liv.

Noen ansatte fra tidligere NAV-arbeid forklarer manglende fremmøte i et arbeidstreningstilbud med at en person ikke er motivert.

Det kan ikke nytte å jobbe med vedkommende når vedkommende ikke er motivert. (*tidl. ansatte i NAV-arbeid*)

At fravær av motivasjon er årsaken til manglende fremmøte har rot i tradisjonell psykologisk forståelse, med en årsaks- virkning tekning, som har preget vår måte å forstå oss selv og andre på. Utsagnet om manglende motivasjon hos brukeren kan også forstås som at den ansatte i NAV- arbeid opplever at brukeren avviser systemets regler og rutiner. Når en ser på individet som handlende og meningsskapende (jfr. 4.4.1), snus fokus fra å forklare for eksempel fravær fra tilrettelagt arbeid eller aktivitet

med at vedkommende ikke er motivert, til å spørre hva trenger personen støtte til for å klare utfordringene han eller hun har foran seg (Sagatun 2005). En forståelse av at det kan være hindringer som må overvinnes i samarbeid med klientene, for at det skal være mulig for dem å nyttiggjøre seg et arbeidstreningsopplegg, kommer til uttrykk hos flere av sosialarbeiderne i sosialtjenestene. Ulike utfordringer kan for eksempel representere hindringer for deltakelse og gjennomføring av kurs. For sosialarbeidere i sosialtjenesten betyr oppfølging å bistå med å rydde hindringer av veien eller bidra til at hindringer kan overvinnes. En sosialarbeider i sosialtjenesten uttrykker det slik:

Klientene kan være redde for hva som møter dem på for eksempel kurs og i andre situasjoner. Noen ganger skal målene for deltakelse på kurset bare være at klienten kan stå opp, mens den neste gang klienten deltar på det samme kurset kan målet være å få noe ut av kurset. Ulike praktiske problemer knyttet til kursdeltakelse kan bli hindringer for deltakelse. Kurslokalets beliggenhet for eksempel, det blir langt å gå, de finner ikke fram, er det noen som passer på at de kommer opp, eller klarer å komme seg hjem osv. Klientene mestrer ikke alltid de situasjonene de står i. Egen økonomi kan være et eksempel. Ved deltakelse på kurs blir klienten satt over på kurspenger. Disse utgjør en mindre sum enn sosialpengene. Kurspengene blir derfor ikke nok til livsopphold. Dette skaper mange utfordringer i forhold til økonomisk tilrettelegging slik at klientene klarer sin økonomi mens kurset pågår. *(ansatt i sosialtjenesten)*

Når utgangspunktet er å supplere klienten med ressurser han selv ikke rår over, ligger det til grunn et optimistisk syn på mennesket. Sosialarbeiderne ser først etter hva klienten selv rår over av materielle ressurser, og hva han vil og kan klare ut fra egne erfaringer og støtte i omgivelsene sine. Dette representerer et syn på mennesket som en som vil noe, har ønsker, handler, opplever og skaper mening, som sosiale deltakere i sin konkrete verden (Wertsch 1991).

I et nyetablert NAV-kontor åpnes det for en forståelse om at tilbudt arbeid ikke alltid er nok for å komme i arbeid. Denne ansatte fra tidligere NAV-arbeid ”matcher” forståelsen til sosialarbeideren som kommer til orde over, når han uttrykker at han vil innkalle den arbeidssøkende til samtale for å se hva som trengs for å komme i arbeid. I dette ny- etablerte NAV-kontoret viser også en ansatt fra tidligere NAV-trygd en forståelse som peker i samme retning.

Vi må sette mer fokus på oppfølging i forhold til aktivitet framover- overfor tidsbegrenset utføre. *(tidl. ansatt i NAV-trygd)*

Hva denne oppfølgingen skal omfatte fremstår som lite konkret, men det synes som det har utviklet seg en felles forståelse om at det å få tid til samtaler for å få til en relasjon til brukeren er det viktigste i oppfølgingsarbeidet. Omfattende papirarbeid og databruk i det integrerte NAV-kontoret oppleves som en trussel mot å bruke tid til samtaler for å etablere relasjoner til brukerne. De ansatte er enige om følgende:

Er det en god oppfølging å gjøre mye papirarbeid eller er det god oppfølging å samtale, dvs. ha en relasjon? Databruk er en måte å ta tid fra klienten. Data er en motstander som står mellom klient og saksbehandler. Å bruke data er blitt mer omfattende mens det å få relasjon til klienten er det vesentlige.

En ansatt fra tidligere NAV-trygd understreker at en god oppfølging starter med å ha god kontakt med personen. Det er ikke innarbeidet gode nok rutiner for dette, mens rutiner i forhold til pengeutbetalinger er prioritert framfor å få på plass gode rutiner som ivaretar å etablere kontakt med brukerne. Denne personen mener den valgte generalistmodellen hvor alle ansatte skulle opplæres til å utføre alle oppgavene i de nye NAV-kontorene, representerer en trussel mot å få tid til oppfølging av brukerne.

Pengene er sikret i forhold til rutiner men i forhold til personen og relasjonen er det ikke godt nok ivare tatt nå. Dette har man ikke nok tid til ennå. Det har med organiseringen og endringen i denne å gjøre. Forvaltningsenheten kom for å rydde plass til oppfølging, men dette er ikke på plass enda. Det er tre system som skal læres på en gang. Vi sliter fordi generalistmodellen ble valgt fra starten. Lære en til en. *(tidl. ansatt i NAV-trygd)*

En ansatt fra tidligere NAV-trygd i et NAV-kontor (som foreløpig ikke er integrert med sosialtjenesten) uttrykker at oppfølging betyr å ringe til brukeren hver 3. måned. En ansatt tidligere NAV-arbeid i det integrerte NAV-kontoret som det refereres til her, tematiserer at dataprogrammet som gir dem lister hver 14. dag over frammøtte på arbeidstiltak ikke er godt nok som oppfølging.

Å følge opp brukeren personlig, ute, er mer enn å følge opp tjenesteapparatets datasystem. De vi har vært flinke til å få ut i tiltak, følges ikke godt nok opp etterpå. Fått mange ut i arbeid. Har vi hastverk (med å få folk i arbeid/tiltak) eller er det fordi de ikke kan klare tilbudet? Hvor ofte går vi ut? De mest svake som roper minst får minst hjelp, de ressurssterke som roper får mest hjelp. Det kommer tilbake til oss som en bumerang hvis vi ikke kan følge de opp når de kommer ut, mer enn å få en liste hit over frammøte hver 14. dag. (*tidl. ansatt i NAV-arbeid*)

I oppfølgingsarbeidet handler det ikke bare om relasjonen mellom sosialarbeider og klient, men også mellom klienten og dennes omgivelser, uttrykker en sosialarbeider i sosialtjenesten, og fortsetter med å si at oppfølgingsarbeid handler om å ha fokus på klientens totale livssituasjon.

Når fokus for sosialt arbeid er relasjonen mellom personen og dens omgivelser (Levin 2004) handler sosialt arbeid om sammen med personen å finne fram til hvilke områder han eller hun ønsker støtte på eller oppfølging i forhold til.

En sosialarbeider i sosialtjenesten omtaler at endringsarbeid kan handle om nettverksarbeid.

Bedre klientens relasjon til privat nettverk gjennom familierådslag eller nettverksrådslag. (*ansatt i sosialtjenesten*)

Interessefeltet for sosialarbeidere i sosialtjenesten er i utgangspunktet hele hverdagslivet til personen, avhengig av hva klienten uttrykker som ønske og behov, og av hvilke ressurser sosialarbeideren rår over og kan supplere klienten med.

Det handler om forberedelse og trening i situasjoner hvor mennesker av ulike årsaker ikke mestrer tilværelsen. (*ansatt i sosialtjenesten*)

Det kan også handle om at sosialarbeideren bidrar til å skaffe til veie bolig/ arbeid osv.. Dette blir særlig tydelig i oppfølgingsarbeidet i flyktingetjenesten:

Ved bosetting av flyktinger er det et minimumskrav m. oppfølging i seks måneder. Bolig, praktiske ting, alt - vi skal være der frem til de klarer seg selv og er selvstendige. (*ansatt i flyktingetjenesten*)

En ansatt fra sosialtjenesten i et av de integrerte NAV-kontorene viser til at tilgangen til ressurser som brukerne har behov for har blitt enklere etter at sosialtjenesten har inngått i partnerskap med det statlige NAV-kontoret.

..det som har vært godt nå er at man har bedre adgang til ressursene, de tiltak som er. Dette er en revolusjon. Dette har gjort noe kolossalt med å få folk over på tiltak. Listene med klienter på sosialhjelp er mindre enn før.(tidl. ansatt i sosialtjenesten)

Når interessefeltet omfatter hele hverdagslivet til personen impliserer det samarbeid med andre instanser/tjenester og koordinering av dette samarbeidet, poengterer en sosialarbeider i sosialtjenesten.

Jeg opplever meg som formidler mellom klient og hjelpeapparatets ulike tiltak/instanser. Ansatte i sosialtjenesten er limet som gjør at tiltak blir helhetlige.(tidl. ansatt i sosialtjenesten)

Det er ikke noe i datamaterialet som viser at ansatte i NAV-trygd og arbeid oppfatter at koordinering av arbeidet rundt en bruker inngår i deres oppfølging av brukere. Dersom de deltar i koordineringsarbeid rundt en bruker er det initiert av andre.

NAV- trygd er i mange ansvarsgrupper, ofte satt i gang av noen andre. Sosialtjenesten er mer ansvarlig for ansvarsgruppene. (ansatt i NAV-trygd)

Denne praktikerer i NAV-trygd viser enighet med sosialarbeideren fra sosialkontoret i oppfatningen om at sosialtjenesten har et særlig ansvar for arbeidet i ansvarsgrupper.

Vi har rettet oppmerksomheten mot hva praktikere i sosialtjenesten, NAV-arbeid og trygd, i noen få kommuner som har deltatt i delprosjekt 2, forteller om sine gjøremål når de deltar i oppfølging/ endringsarbeid i samspill med brukere; hvordan praktikere ser den enkelte bruker og dennes etterspørsel etter økonomisk støtte/bistand og støtte på andre områder i livet og konstruerer sin praksis ut fra det de ser. I teksten videre rettes også oppmerksomheten mot hvordan noen brukere av NAV- trygd og sosialtjenesten, forstår og utnytter sitt handlingsrom i samspillet med tjenesteutøverne i konkrete situasjoner. Slik utforskes brukeres innflytelse, medvirkning i oppfølgingsarbeidet som gjelder endringer i deres eget liv. I tillegg kommer også en

sosialarbeider til orde fordi hun gir en god beskrivelse av å gi brukeren innflytelse (makt) i avgjørelser som gjelder hans eget liv (jfr. 4.4.2).

4.4 Aktivt medvirkende og medansvarlige brukere

Av Solveig Sagatun

I dette avsnittet skal vi utforske det særegne og unike ved noen brukeres forståelser av samspillet med ansatte i tidligere NAV-trygd og i sosialtjenesten, og ved en sosialarbeiders forståelse av samspillet med en bruker. Hensikten her er ikke å få fram ulikheter og likheter i forståelser mellom ansatte. Det er brukeres forståelser av medvirkning og medansvarlighet i samspillet med praktikere i avgjørelser som gjelder deres eget liv som løftes mest fram.

4.4.1 Aktørperspektiv i endringsarbeidet

Noen nyere faglige perspektiver har et aktørperspektiv: individet forstås som dirigenter og ikke som passive konsekvens av biologi og miljø. Med ståsted i sosialkonstruksjonistiske tilnærminger utfordres vi til å betrakte både praktikere og brukere som sosiale deltakere i sin konkrete verden (Wertsch 1991). Det innebærer å se på brukere som aktører/deltakere i endringsprosesser, i stedet for å forstå dem som tilskuere til at andre endrer deres livssituasjon og bestemmer over tolkningen av deres endringsprosjekter (Sagatun 2008).

Oddbjørg Skjær Ulvik argumenterer i en artikkel om kunnskap for et seinmoderne barnevern for at det er kunnskapsmessig nødvendig å utforske hvordan barn forstår og utnytter sitt handlingsrom, som barn generelt og som barnevernsbarn spesielt. Slik kunnskap må søkes lokalt og spesifikt. Å etterlyse forskning som rommer brukeres, for eksempel barnevernsbarna, meningskonstruksjon har ikke utelukkende en demokratisk eller politisk begrunnelse i empowerment, selv om slike begrunnelser er viktige nok, det har snarere en kunnskapsmessig begrunnelse. Slik forstås aktørbegrep som forskjellig fra brukerbegrepet, påpeker Ulvik. Generalisert kunnskap, kan aldri oppheve behovet for lokal analyse, for utforsking av den enkelte sak, for bestrebelser på å forstå det unike, det særegne ved situasjonen en står overfor (Ulvik 2009). Et analytisk grep i utforskingen av datamaterialet i vårt prosjekt, hvor både praktikere og brukere utforskes som meningsskapende, som handlende aktører, kan bidra til å konkretisere brukermedvirkning i tjenestene som inngår i prosjektet. Brukermedvirkning fremstår for tiden som et politisk korrekt perspektiv bl. annet innenfor NAV.

Synet på brukeren som aktør innebærer at brukeren ses på som aktiv medskaper av den hjelpen/tjenesten han får eller handlingen/praksisen som utøves. Det innebærer at praktikerne og brukeren sammen konstruerer sosialt arbeids praksis i den konteksten hvor sosialt arbeid finner sted (Sagatun 2005), for eksempel i NAV/sosialtjenesten. Hvis vi vender blikket mot konteksten for samspillet mellom praktikerne og brukerne som har deltatt i fokusgrupper i dette prosjektet, finner vi byråkratiske institusjoner. Lars Bergstrøm og Elsebeth Fog legger vekt på at offentlig støtte skal bøye seg mot den hjelpsøkendes særegne situasjon og livsform: ”Formen for hjelp må ikke ha egenskaper, som ikke finnes eller ikke kan aksepteres av livsformen” (Bergstrøm & Fog 1990:94). Disse målene bygger samtidig på, at aktivt medvirkende og medansvarlige klienter - motsatt passive og avhengige klienter – øker mulighetene for å løse problemene. Bergstrøm og Fog viser til at selve organiseringen av hjelpearbeidet i offentlige institusjoner er med på å fjerne det personlige (menneskelige) forholdet mellom hjelperen og de hjelpsøkende. Frem for å bøye seg mot brukeren er det i offentlige institusjoner mer snakk om at brukeren skal bøye seg mot systemet og dets regler (Bergstrøm & Fog 1990 i Uggerhøj 2005:83). Lars Uggerhøj stiller spørsmål ved om idealer i sosialt arbeid som for eksempel menneskelighet og engasjement i møtet mellom sosialarbeider og klient slår igjennom i en organisasjonskultur hvor ”harde verdier” som rutiner, logikk, rasjonalitet, metoder og redskaper står i sentrum framfor klientenes ”bløte verdier” som menneskelighet og engasjement. Praktikere i tjenesteinstitusjonene skal finne de karakteristikk hos klienten som gjør ham/henne berettiget til hjelp, og dermed hjelpe klienten til å akseptere og etterleve systemets problemkategorisering og løsningsmodeller (Uggerhøj 2005).

Erfaringer med NAV-trygd som en av brukerne i fokusgruppene beskriver kan forstås i en slik ramme. Brukeren opplevde at den ansatte forsøkte å manipulere ham til å akseptere løsningen som ble foreslått - og slik tilpasse seg NAV- trygd's kategorisering og regler.

Jeg ble motarbeidet – de prøvde å få meg til å bli uføretrygdet, jeg ønsket ikke det. Når en i utgangspunktet henvender seg til NAV er en syk, har mindre ressurser og så må en fighte – det skulle være unødvendig.*(bruker av NAV-trygd)*

Brukeren beskriver denne erfaringen som en opplevelse av å bli motarbeidet i sine ønsker om å komme ut av sykemelding og over i et nytt arbeid. Han opplevde at den

ansatte prøvde å få ham til å formulere et ønske om det tiltaket som NAV-trygd ville tilby ham. Da han ikke lenger hadde inntekt etter et års sykemelding fra en jobb han ikke greide å gå tilbake til, var uføretrygd NAV - trygd's løsning på hans økonomiske problem. NAV-systemet hadde kategorisert/ diagnostisert ham som ufør /eventuelt midlertidig ufør. Praktikere står i fare for å se på brukerne som noen som er sånn eller slik og kategorisering kan virke som et hinder for å se andre løsninger, slik tilfelle synes å være i første omgang for den ansatte i NAV-trygd i forhold til denne brukeren. Samarbeidet mellom den ansatte i NAV-trygd og brukeren ble slik begrenset av de klassifikasjonene som berammes av NAV-trygd. Hvis klienten fastholder sine egne ønsker eller sin egen forståelse av sin situasjon og forfølger den kan det bli oppfattet som uvillighet til å samarbeide og som et ledd i klientens problemkompleks, påpeker Mik-Meyer (Mik-Meyer 2004). Dette kommer til syne i datamaterialet fra fokusgrupper med brukere. En bruker beskriver sin erfaring med NAV-trygd.

De oppfattet det som negativt at jeg skulle ta styring over eget liv. De mente jeg var manipulerende på et vis. Siden jeg troppet opp selv. Det ble brukt for alt det var verdt. Så gikk jeg til en advokat som hjalp meg. (*bruker av NAV-trygd*)

Hvordan den andre blir forstått, har avgjørende betydning for hva som gjøres. Brukerne kan bli forstått på ulike måter alt etter hvem som ser. Brukeren blir avhengig av øynene som betrakter ham eller henne påpeker Uggerhøj. Han viser til Schmidbauer når han peker mot et innbyrdes avhengighetsforhold mellom hjelper og hjelpsøker – hjelpsøker mottar hjelp av hjelperen til dekking av behov, samtidig som hjelperen får anvendt sin kunnskap. På tross av gjensidigheten i avhengigheten fremstår avhengigheten dog meget forskjellig på bakgrunn av det samtidige maktforhold. Hjelperen styrer og bestemmer. Hjelperen kan til enhver tid trekke seg tilbake, mens klienten ikke eller kun med alvorlige konsekvenser kan gjøre det samme (Schmidbauer 1983:65 i Uggerhøj 1997). En slik forståelse kommer til syne hos brukeren som følte at han ble motarbeidet når han gav uttrykk overfor NAV-trygd for at han ikke ønsket å bli uføretrygdet.

Det er en skjev maktfordeling. Det burde de som jobber i det systemet være mer klar over. At de har makt til å gjøre dagen ubehagelig, og de jobber i et serviceyrke. Det burde de være klar over. De har makt fordi vi er avhengige av dem – vi søker støtte. Det har med økonomi å gjøre, helse. Det er vanskelig. De bør være mer bevisst på den makten de har. (*bruker av NAV-trygd*)

Denne brukeren legger vekt på skjevheten i maktballansen mellom seg og den ansatte i NAV-trygd. Uggerhøj påpeker at bildet ikke er så enkelt som å legge ansvaret alene på hjelperens og systemets skuldre. I tillegg til å se på hvordan hjelperen posisjonerer seg i dette samspillet, må en se på hvordan den andre parten, hjelpesøkeren posisjonerer seg og hvilken innflytelse hjelpesøkeren får i dette samspillet (Uggerhøj 2005). For å si det litt karikert handler det om at hjelperer som ikke kan la være å være hjelperer, møter brukere som ikke kan la være å la seg hjelpe. Det kan tyde på at brukere ubevisst tilpasser seg en rekke forhold, de i virkeligheten finner utilfredsstillende - eller i hvert fall ikke protesterer over forhold, som oppleves utilfredsstillende. Det skjer en tilpasning til og aksept av systemets menneskesyn og rammer – og dermed også en tilpasning til det usynlige spill om makten. I følge Alcabes og Jones (1993) er det i virkeligheten ikke avhengigheten som skaper klientkulturen, idet alle mennesker er avhengige av familie, venner, arbeidsgivere. Menneskeliv består av avhengighetsforhold. Det er disiplineringen og underkastelsen som er sentral- aksepten av at man selv ikke har innflytelse, men er underlagt andres makt.

I fortellingen videre til brukeren som siteres over fremgår det at han ikke godtar NAV- trygd sitt forslag om uføretrygd. Andre tiltak settes etter hvert i verk i form av utprøving av utdanningstilbud og annet arbeid som omskolering. Denne brukeren tilpasset seg ikke institusjonens første krav og forventninger til ham. Uggerhøj påpeker at klienter i redsel for de konsekvenser protester kan få for deres mulighet for å motta hjelp, aksepterer og tilpasser seg institusjonenes problem- og klientkategorier (Uggerhøj 2005).

Brukeren som ikke ønsket å bli uføretrygdet tok risken på å protestere på kategoriseringen han ble utsatt for, og fikk en handlingsplan som han var uenig i.

Handlingsplanen er et godt verktøy, egentlig. Men den bør gjøres i samarbeid med klienten, at det blir realistiske mål. Jeg fikk den bare tilsendt uten å ha pratet med saksbehandleren, jeg måtte ringe og si at det er ikke det jeg har lyst til. Jeg skrev planen selv og sendte den inn. Jeg fikk ikke den planen jeg ville ha. Jeg ønsket å gå i behandling, men da måtte jeg over på medisinsk rehabilitering. (*bruker av NAV-trygd*)

Innholdet i denne handlingsplanen opplevde brukeren som utilfredsstillende.

Han sa jeg skulle prøve ut min restarbeidsevne. Jeg ble sendt til en verna bedrift for å pakke skismøring og sånne ting. Han var lite lydhør. Han hadde bestemt hva jeg skulle gjøre, og så fikk jeg handlingsplanen i posten etterpå som jeg skulle skrive under på selv om ikke jeg ville det. Så kommenterte jeg noe av det som var i handlingsplanen som jeg følte ikke var riktig. Og så gikk det for så vidt greit det. Så ble jeg sendt på den verna bedriften. Jeg måtte på undervisning, norsk, matte, data. Helt unødvendig, jeg kan disse tingene fra før. Det var ikke noe poeng i det. Sitte der og ha norsk -test. Hadde følelsen av at han ville at jeg skulle bli uføretrygdet, måtte kjempe mot det. (*bruker av NAV-trygd*)

På tross av at han opplevde tiltakene som ble igangsatt som utilfredsstillende tilpasset han seg dem.

Jeg var totalt avhengig av ham. Det er de som skal se om du har krav på å søke om noe. (*bruker av NAV-trygd*)

Hans aksept av at han har liten innflytelse og underkaster seg andres makt kommer til syne i utsagnet over.

En av de andre brukerne som deltok i fokusgruppene forteller om et møte med sosialtjenesten og rutiner som forhindret henne i å få kontakt med en saksbehandler så fort som hun ønsket det.

Jeg ringte sosialkontoret på tirsdag, da hadde jeg gått i to måneder og mannet meg opp. Saksbehandleren hadde så mye å gjøre, 3-4 uker før jeg kunne få time. Da måtte jeg bare legge på. Jeg klarte å si ok, så sa hun vel at jeg kunne ringe opp igjen og så sa jeg bare ja og så var det så kjempevanskelig. Hun sa at jeg kan høre på deg at det haster, men jeg har ikke lov å klemme deg inn hos saksbehandleren. Reglene gjør at hun ikke har lov, og jeg sitter i en kjempevanskelig situasjon hjemme. Det er systemet. (*bruker av sosialtjenesten*)

Denne brukeren kviet seg så sterkt for å ta kontakt med sosialkontoret at hun tok først kontakt da den bufferen hun hadde av penger var brukt opp, og hun ikke lenger hadde muligheter for økonomisk bistand fra familienettverket. En ventetid på 3-4 uker hadde hun ikke kalkulert med. Så organisert var ikke livet hennes der og da.

Fortellingen til denne brukeren er et eksempel på at et velorganisert system som sosialkontoret kan fremstå slik at det ikke passer til menneskers uforutsigbare liv, kriser og handlinger. Järvinen og Mik-Meyer uttrykker at de offentlige systemene – og dermed velferdsstaten – fremstår som ikke tilgjengelige for borgerne generelt og brukerne spesifikt. Usynlige og ubevisste vaner, kotymer og kulturer i systemene og faggruppene kommer til å modarbeide selv ønskede idealer for innsatsen (Järvinen og Mik-Meyer 2003).

Mange danske forskere har de senere årene påvist at det er vanskelig å etablere et ønsket godt samarbeid mellom offentlige tjenester og klienter fordi dette møtet er preget av et usynlig maktspill (Uggerhøj 1997, Järvinen et al 2005, Järvinen & Mik-Meyer 2003, Mik-Meyer 2004, Nissen, Pringle & Uggerhøj 2007). Der er et spill hvor hjelperne ikke er oppmerksomme på sin makt og betydningen av den. Makten er skjult under dekke av kravet om å etablere god kontakt og den hjelp og støtte som er innholdet i relasjonen, som også er del av den pakken som en kjøper som klient - i et forsøk på å oppnå godene. Järvinen og Mortensen (2005) påpeker at det typiske kjennetegnet ved denne makten er at den i hovedsak ikke oppfattes av de berørte parter som utøver makten. De peker også på at brukerne i forsøk på å oppnå godene ved systemets intensjon med å skape en bedre tilværelse for dem, blir (mer eller mindre) villige agenter for deres egen selvdisiplinering. Slik deltar brukerne i etableringen og opprettholdelsen av makten.

Vi skal nå utforske datamaterialet med særlig fokus på hvordan oppfølging/endringsstøtte viser seg mulig i NAV/sosialtjenesten.

4.4.2 Endringsstøtte - Produktiv makt

At hjelp og endringsstøtte kan være mulig beror naturligvis på den antagelsen om at det sosiale arbeidet har en viktig funksjon og betydning i NAV/sosialtjenesten som har som oppgave å utøve samfunnets velferdstjenester.

Margretha Järvinen og Nils Mortensen (2005) (jfr. 4.4.1) pessimistiske syn på mulighetene for å endre på den usynlige makten i offentlige hjelpeinstitusjoner, peker mot små muligheter for å utøve en endringsstøtte i en institusjon som NAV/sosialtjenesten. Slike kritiske analyser risikerer å dekonstruere det sosiale arbeidet, påpeker Uggerhøj m. fl. og viser til at et skritt videre på veien er at sosialarbeidere blir klar over at de besitter makt (Nissen, Pringle og Uggerhøj (red)

2007). Når brukeren som er sitert foran uttaler at de som jobber i systemet burde være mer klar over den skjeve maktfordelingen og være mer bevisst på den makt de har, er han i tråd med forskere som har forsket på makt i hjelperelasjoner.

Boka ” Magt og forandring i sosialt arbeid” (Nissen, Pringle og Uggerhøj (red) 2007) er en artikkelsamling som rommer eksempler på hvordan makt kan være noe produktivt i arbeidet med mennesker og en kilde til forandring - for ansatte og brukere. Et begrep som dukker opp i denne boka og som særlig utkrystalliseres i oppsummeringskapitlet er produktiv makt. Begrepet produktiv makt synes å kunne kobles til så vel klientens perspektiv, som til de profesjonelles. Produktiv makt handler nemlig om et samspill mellom sosialarbeider og klient. I dette samspillet er grunnleggende forestillinger om for eksempel frihet og plikter, autonomi og avhengighet alltid på spill. Slik artiklene i denne boka antyder fremstår avhengighet som nødvendig, når det arbeides med tette relasjoner. I stedet for å være nervøs for avhengighet som negativ maktfaktor later det til at man heller bør være oppmerksom på risikoen for den skjulte disiplinering som kan være avhengighetens negative følgesvenn (Nissen, Pringle og Uggerhøj 2007: 138).

En sosialarbeider ansatt i sosialtjenesten som deltok i en av fokusgruppene, satt sammen med ansatte fra det statlige NAV-kontoret og den kommunale sosialtjenesten, presiserer at det er brukeren som bestemmer over valgene sine. Hun har hatt kontakt med en person som var i ”godt gjenge”, men som uteble fra et behandlingsopplegg for rusmisbruk, da det nesten var avsluttet. Det var den tredje gangen denne personen brøyt et behandlingsopplegg for rusmisbruket sitt.

Han bestemte selv at han ville slutte med behandlingen. Det er hans valg om han vil slutte med rusmidler eller ikke. (*ansatt i sosialtjenesten*)

Sosialarbeideren synliggjør brukerens posisjon ved å tydeliggjøre at avbrytelsen av behandlingsopplegget, som kunne åpne for et mer ordnet liv med arbeid og bolig, var hans valg. Sosialarbeiderens tydeliggjøring av denne posisjonen for brukeren gir ham mulighet til å delta i maktkampen om hvem som skal bestemme over hans liv. Slik fremstår han som aktør/deltaker, i stedet for å være tilskuer til at andre endrer hans livssituasjon og bestemmer over tolkningen av hans endringsprosjekt. Sosialarbeiderens utsagn kan forstås som å være i tråd med Jacobsens og Pringles forståelse av hva som er den viktigste oppgaven for en sosialarbeider, nemlig å hjelpe sine klienter til å oppnå så mye kontroll over sine egne liv som mulig (Jacobsen og Pringle 2008:13). At brukeren som sosialarbeideren omtaler har sluttet i

behandlingsopplegget behøver ikke å bety at han ikke fortsatt er i gang med endringer i retning av et mer ordnet og vanlig liv, uttrykker sosialarbeideren videre.

Jeg vet ikke hvordan livssituasjonen hans er nå. Kanskje har han bolig og jobb, kanskje bor han i campingvogn og ruser seg. (*ansatt i sosialtjenesten*)

Sosialarbeideren fra sosialtjenesten i det nylig integrerte NAV- kontoret som vi møtte innledningsvis i introduksjonen om oppfølging vektlegger betydningen av ”å gi av seg selv” i oppfølging av klienten (jfr. 4.3). Det er sosialarbeiderne eller de ansatte i velferdstjenestene og ikke systemet brukerne føler seg knyttet til og også er avhengige av, påpeker Uggerhøj. De profesjonelle skal i følge brukerundersøkelser som Uggerhøj har gjennomført vise menneskelighet, ærlighet, engasjement, involvering og respekt, lytte aktivt, gi tid og være konsentrert om familien. Det blir viktig hvordan brukeren blir møtt, om sosialarbeideren fremstår som troverdig og som et ekte menneske. Om han eller hun er entusiastisk og formidler en tro på at brukeren kan endre seg (Uggerhøj 1997).

En av brukerne som deltok i fokusgruppe vektlegger at da hun og mannen oppsøkte sosialkontoret møtte de et medmenneske som var luttet øre, brukte tid og viste respekt. Sosialarbeideren fortalte om reglene for satsene for sosialhjelp. Det kan forstås som at saksbehandleren gjennom å tydeliggjøre regleverket og rutiner var åpen om sin makt som forvalter av regelverket.

Vi møtte et medmenneske: Når vi ble møtt der, kom vi inn på et hyggelig kontor, fikk kaffe. Prata rundt det som skulle snakkes om. Måten hun hadde respekt for oss på, gjorde at det gjorde ingenting å snakke med henne. Vi hadde masse papirer, økonomiske problemer. Vi hadde hørt masse negativt om sosialkontoret. Hun var luttet øre, kan ikke skjønne at det skulle være negativt. Hvordan møtet er, er viktig. Hun var ikke forutinntatt i oss, hun hadde tid og anledning, det var toppers. De møter sikkert mange negative ting og. Det var gjensidighet i møtet. Det er viktig at vi og møter henne ordentlig. Hun var rett person på rett sted. Håper hun aldri slutter i den jobben. Hun kunne lytte. Vi er stolte, vi vil jo helst klare oss selv, hvorfor ikke bare gå og be om hjelp når en trenger det? Hun fortalte om satser de brukte, at det var avhengig av hvor ærlige vi var, at vi fortalte hva vi tjente. Må være ærlige, legge fakta på bordet, faktisk er det mennesker det også. (*bruker av sosialtjenesten*)

Denne fortellingen fremstår som kontrast til fortellingen til brukeren som det refereres til tidligere som opplevde at han ble motarbeidet av en ansatt i NAV-trygd (jfr. 4.4.1). Når brukeren vi møter her beskriver møtet med sosialarbeideren konkluderes det med at det var gjensidighet i dette møtet. Gjensidigheten hun beskriver kan forstås som at hun opplevde å ha makt gjennom å være ærlig, frembringe faktaopplysninger om økonomien og møte saksbehandleren på en ordentlig måte. Sosialarbeiderens måte å fremstå på har bidratt til at brukeren opplevde seg styrket. Det framgår hvordan styrkingen av hennes makt henger sammen med etablering av en respektfull og medmennekelig relasjon og dialog, hvor maktsillet gjøres synlig og inngår i samarbeidet. Dermed ble møtet et avgjørende grunnlag for utvikling av en kvalitet i samhandlingen mellom dem, som tar utgangspunkt brukerens behov og ønsker (Nissen, Pringle og Uggerhøj (red) 2007). Gjennom denne fortellingen viser også denne brukeren fram hvordan sosialarbeideren og hun sammen konstruerer sosialt arbeids praksis innenfor rammene av sosialkontoret som kontekst. Både hjelperen og brukeren fremstår som handlende aktører (jfr. 4.4.1).

Det er en stor utfordring for sosialarbeidere å være oppmerksom på hvordan det kan etableres en mer menneskelig og engasjert dialog, som kan medvirke til å skape større likevekt i maktforholdet, påpeker Uggerhøj. Sosialarbeidernes oppgaver er ikke å søke å glatte ut de forskjellene som ligger i sosialarbeiderens og klientenes posisjoner. Oppgaven kan nærmere bestå i å gjennomskue posisjonene og gjennom en verdig dialog å utvise respekt for klientens forståelse, viten og erfaringer. Med denne forståelsen av menneskelig og likeverdig kommunikasjon vil sosialt arbeid muligens kunne medvirke til å gi klientene midler til å inngå i den kampen om makten, som er uunngåelig i møtet (Uggerhøj 2005: 104).

Datamaterialet som er presentert i dette avsnittet har gitt oss et lite blick inn i hvordan sosialarbeidere i sosialtjenesten, sett fra en sosialarbeiders perspektiv og fra en brukers perspektiv, kan gi brukere muligheter for å inngå i kampen om makten som er uunngåelig i møtet mellom hjelpere og hjelpsøkere med byråkratiske institusjoner som kontekst for møtet.

5 Oppsummering

Av Reidun Dyhr- Nielsen

Som det fremgår i innledningen (kap.1) og metodisk utforming (kap.3) vokste begrepsprosjektet ut av det arbeidet som pågikk i HUSK- delprosjekt 2; samarbeid sosialtjenesten/NAV. Empirien som ligger til grunn for analyser av likhet og ulikhet i forståelser av begreper i denne rapporten har vært referater fra ulike typer gruppesamtaler i delprosjekt 2, med mest vekt på referatene fra gruppesamtaler og fokusgrupper i regi av begrepsprosjektet. Dette prosjektet ble igangsatt med bakgrunn i uttalelser fra ansatte i sosialtjenestene og på det ene integrerte NAV- kontoret (pilotkommune) som deltok i delprosjekt 2. Uttalelsene gav inntrykk av at språkbruk og forståelser av begreper som omhandler arbeidsmåter i samhandling med brukere ofte var ulik i disse tjenestene. Antakelsen var at ansatte i disse tjenestene brukte samme begreper uten å være klar over ulikheten i forståelser av innholdet. Videre at dette kunne medføre uklarhet i utøvelsen av tjenestene til brukerne i integrerte NAV- kontorer. Det ble derfor av betydning å finne innholdsbeskrivelser av ulike begrep hos de ulike tjenestene. Gjennom dette prosjektet skulle det derfor gis mulighet til fri refleksjon om innholdet i fagbegreper som anvendes av de tre tjenestene og synliggjøre ulikheter og mangfold samt åpne for samtaler om betydningen slik ulikhet kunne ha på oppgaver og handlinger i relasjon til brukerne. Det var også av betydning for prosjektet at brukerne ble delaktige gjennom samtale om de samme begrep og også gi dem innhold ut fra deres ståsted.

Hensikten med dette var å gi rom for åpen refleksjon over kunnskapsgrunnlag for handlinger i forhold til ulike brukere. Det var av betydning at alle som arbeidet i de ulike tjenestene, sosial og NAV, fikk mulighet for å delta i dette. Gjennom dette mente vi at det kunne bygges en bevissthet hos ansatte i sosialtjenesten om egen fagkompetanse. Alle tre tjenestene har med seg kompetanse inn i NAV. Vårt utkikkspunkt er sosialtjenesten og dens vei inn i NAV. På bakgrunn av dette ble det viktig å få frem alle tre sine begrepsforståelser for å kunne styrke ”vi-følelsen” og utvikle samarbeidsmuligheter innad i NAV.

Prosjektet ble kalt ”Begrepsforståelse hos tjenesteytere og tjenestemottakere i sosialtjenesten/NAV”. Målsettingen gikk for det første i forhold til å ”identifisere og skape større trygghet for faglig identitet”. Vi har ikke spurt om de opplever å være blitt tryggere på egen faglig identitet. Imidlertid ved å observere aktiviteten i forhold

til fokusgruppene som arbeidet sammen om å finne innhold i de ulike begrepene, observerte vi at deltakerne viste et stort engasjement i forhold til å oppdage likhet og identifisere ulikhet i forståelser. Vi observerte også en fornøydhets med å bli klar over forskjeller i forståelser og en verdsetting av disse forskjellene med henblikk på å utfylle hverandre i tjenestene for brukerne. Ut fra dette vil en kunne si at deltakerne ikke utviste redsel for å stå på i forhold til egen mening om begrepsbetydningene og gjennom det viste at identiteten både som sosialarbeidere i sosialtjenesten og som tjenesteytere i NAV- trygd og arbeid var grunnfestet. Det som kunne blitt diskusjoner som skulle vinnes ble isteden samtaler om hvordan likhet i forståelser betyr en styrke i arbeidet, uten at det går på bekostning av eget ståsted.

Det andre målet i begrepsprosjektet sier at en skal ”identifisere og gi aksept for ulikhet i begrepsforståelser og kunnskapsgrunnlag” (Prosjektbeskrivelsen). Gjennom fokusgruppene ble det satt lys på innholdet slik de ulike gruppene så begrepene. Deltakelse i fokusgruppene gjorde at bevegelsen mot det å finne den ”riktige” definisjonen, slik man muligens kunne ha forventet, ikke oppstod. Derimot gikk man hurtig over til å diskutere det som var felles og som kunne bli til hjelp i det daglige arbeidet. Aksepten av at man hadde forskjellig utgangspunkt i forhold til de ulike begrepene så ut til å være tilstede samtidig som bevisstheten om at samarbeid skulle prioriteres fremover ble tydelig. Gjennom ønsket om å komme frem til en felles forståelse viste deltakerne at det var av betydning for å kunne utføre arbeidet videre at de hadde en noenlunde ens oppfatning av hva som ble sagt når de ulike begrepene ble benyttet. Dette åpnet for dialog på tvers av gruppene og samtidig ga det rom for å diskutere det som var forskjellig. I denne delen av prosjektet var det flere som uttrykte undring over at de ofte brukte ulike ord om hva begrep betød mens man egentlig var like i innhold.

En av kommunene som var med på prosjektet og som allerede hadde opprettet NAV-kontor, valgte å reise bort for å snakke sammen om begrep. Disse opplevde å ha sterke diskusjoner i arbeidet med begrepene og at de fikk en god kontakt med de andre ansatte på kontoret. Det viste seg at etter hvert hadde de problemer med å si hvilke betydninger som kom fra de ulike etatene. Det ble et felleseie som var nyttig i dagligdagen. Spørsmålet blir her om tjenestenes egenart og identitet ble lidende når man slik var opptatt av å definere begrep til senere bruk og samtidig skulle bygge relasjoner innad i kontoret. Dette kunne vært spennende å undersøke videre.

Ut fra de ovenfor nevnte refleksjoner kan man si at ”vi-følelsen” ble styrket. Noen av kontorene var i oppstartfasen i forhold til overgangen til NAV-kontor og noen var heller ikke kommet så langt. Dette gjorde at i en kommune måtte man lage en

spesiell gruppe på tvers av de tre etatene for å kunne skape den flerfaglige diskusjonen rundt begrepene, hvor man i andre kommuner brukte de fora som allerede var startet med tanke på reformens gjennomføring i kommunene. Ulikhet i størrelse når det gjaldt kommunene gjorde også at i enkelte kommuner var alle ansatte med i grupper, mens i de store kommunene hvor grupper måtte dannes av et utvalg av de ansatte kunne prosjektet virke noe perifert for de som ikke deltok.

Begrepenes innhold var slik muligens ikke det viktigste ved prosjektet men nettopp det å kunne skape en kultur med aksept for ulikhet og nysgjerrighet på å kunne bruke kompetansen på tvers av de tidligere ulike kulturene til det beste for brukerne. Dette var også noe av det som uttrykkes av enkelte av deltakerne om nytten av begrepsprosjektet. På denne måten kan vi si at en gjennom begrepsprosjektet har maktet å sette mangfoldet i kompetanse innenfor de ulike etatene som utgjør NAV-kontorene i fokus. Videre er det skapt grobunn for at overlappende kompetanse kan bli brukt i møtet med brukerne. Gjennom dette kan vi derfor si at en gjennom dette prosjektet har fått en mulighet for å bidra til å sikre kvaliteten på tjenestene hvor brukere har behov for tjenester som overlapper de gamle etatsgrensene.

2.1.1. Flere underinndelinger

Også er det selvsagt ofte ønskelig med enda flere nivåer eller underpunkter.

Litteraturreferanser

- Alcades, Abraham & James A. Jones (1993): *Client Socialization – The Achilles'heel of the helping professions*. Westport, Conn.: Auburn House.
- Bergström, Lars og Elsebeth Fog (1990): *Livsformer og hjelppermer*. Göteborg: Göteborg Universitet
- Coghlan, David & Teresa Brannick (2005). *Doing action research in your own organization* (2nd ed.). London: Sage Publications.
- Dyhr-Nielsen, Reidun og Kristin Hognestad (2007): *Sammendrag av kartleggingsundersøkelsen..* www.husk-agder.no
- Falck, Hjalmar og Alf Torp (1994): *Etymologisk ordbog over det norske og danske sprog. Ords røtter og opprinnelige betydning*. Bjørn Ringstrøm Antikvariat, Oslo
- Fleischer, Carl August(1980): *Skjønnsprosessen*. Universitetsforlaget
- Fossestøl, Knut (2005): *Regler og skjønn i norsk forvaltnings- og velferdsforskning. En kritisk analyse med særlig fokus på velferdsstatens rettighetsorientering*. NIBR-notat 2005:106
- Gustavsen, Bjørn og Bjørg Aase Sørensen (1982): *Aksjonsforskning*. I Holter, Harriet og Ragnvald Kalleberg: *Kvalitative metoder i samfunnsforskning*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Haavind, Hanne (2002): Forord. I Thorsen, Kirsten og Ruth Toverud (red.): *Kulturpsykologi. Bevegelser i livsløp*. Oslo: Universitetsforlaget
- Jacobsen, Michael Hviid og Keith Pringle (red.): *At forstå det sociale – sosiologi og sosialt arbejde*. København: Akademisk forlag
- Järvinen, Margaretha, Jørgen Kim Larsen og Nils Mortensen (2005): *Det magtfulde møte mellom system og klient*. København: Hans Reitzels forlag

- Järvinen, Margaretha og Nils Mortensen (2005): Det magtfulde møte mellom system og klient: teoretiske perspektiver. I *Det magtfulde møte mellom system og klient*. København: Hans Reitzels forlag
- Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer (red) (2003): *At skabe en klient. Instituonelle identiteter i sosialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Jessen, Jorunn Theresa: *Fra tradisjonell regelforvaltning til en effektiv tjenesteproduksjon. En studie av forvaltningsreformer med trygdeetaten som case*. NOVA Rapport 2/2002
- Kempson, Ruth M.(1995): *Semantic Theory Cambridge textbooks in Linguistics*, Cambridge University Press.
- Kildedal, Karin og Dorte Kildedal Nielsen (2005): *Praksisforskning en metode til faglig utvikling*. Aalborg Universitet
- Kildal, Nanna (2005): *Fra arbeidsbegrepets historie: Aristoteles til Marx*. Røkkansentret UiB, Notat 3/2005
- Levin, Irene (2004): *Hva er sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget
- Mik-Meyer, Nanna (2004): *Dømt til personlig utvikling: identitetsarbejde i revalidering*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Mishler, Elliot G. (1986): *Research Interviewing, Context and Narrative*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Nilsen, Randi Dyblie (2000): Metoder og begreper i barndomssosiologiske studier av sosialiseringprosessen. En diskusjon med utgangspunkt i barnet som sosial aktør. *Barn* 18 (1), 57-76
- Nissen, Maria Appel, Keith Pringle og Lars Uggerhøj (red) (2007): *Magt og forandring i sosialt arbejde*. København: Akademisk forlag.
- Payne, Malcolm (1997): *Social Construction in Social Work and Social Action*. The Manchester Metropolitan University, Manchester UK. Notat 11 august 1997
- Reason, Peter & Hilary Bradbury(2001): *Handbook of action research: participative inquiry and practice* (pp. 1-14). London: Sage.
- Sagatun, Solveig (2005): *Vanlig og uvanlig. Miljøarbeid hjemme med 14-18 åringer*. Dr.avhandling NTNU.
- Sagatun, Solveig (2008): *Kjønn i sosialt arbeid med ungdommer og foreldre*. Oslo: Universitetesforlaget
- Schmidbauer, Wolfgang: *De Profesjonelle Hjelpere- næstekærlighed som vare*. Bogen er oversat fra tysk: *Helfen als Beruf* (1983) af Merete Skouenborg, Hans Reitzels Forlag 1986.
- Tillgren, Per. E og Eva Wallin (1999): Fokusgrupper- historikk, struktur och tillämpning. *Socialmedicinsk tidsskrift* nr 4/1999
- Uggerhøj, Lars (1997): *Hjælp eller afhængighed*. Ålborg Universitetsforlag
- Uggerhøj, Lars (2005): Menneskelighed i mødet mellom socialarbejder og klient- ideal eller realitet?. I Järvinen, Margaretha, Jørgen Kim Larsen og Nils Mortensen: *Det magtfulde møte mellom system og klient*. København: Hans Reitzels forlag
- Ulvik, Oddbjørg Skjær (2009): Kunnskap for et seinmoderne barnevern: Forholdet mellom forskning og Praksis. *Norges Barnevern* 1-2009.
- Viggen, Erik Dahl (2007): Fanget i NAV- skvis. *Fontene* nr 14/2007:11-13
- Wertsch, James V. (1991). *Voices of the mind. A sociocultural approach to mediated action*. London: Harvester Wheatsheaf
- Wood, David, Bruner, Jerome and G. Ross (1976): «The role of tutoring in problem solving». *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 17, s. 89-100

Offentlige dokumenter

Arbeidsevnevurderinger i NAV. Sluttrapport. Arbeids- og velferdsdirektoratet & Sosial og helsedirektoratet. 26.11.2007

Arbeidsevnevurderinger i NAV. Regional Rehabiliteringskonferanse 08.10.2008.

Kvalifiseringsprogrammet, <http://kommune.nav.no/page?id=805313381>, dato: 20.03.09

MEMU 05/2007: Godt skjønn – rettferdighet uten fasit. Internmagasin for NAV.

St.mld.nr.39(1991-1992) Rehabiliteringsmeldinga. Kommunal og arbeidsdepartementet.

St.mld.nr. 9 (2006-2007): Arbeid, velferd og inkludering. Arbeids- og inkluderingsdepartementet.

St.prp.nr. 46(2004-2005) Lov om den nye Arbeids- og velferdsforvaltningen.

St.prp.nr. 1(2008-2009) Vedlegg: Arbeidsretting, velferd og inkludering. Arbeids- og inkluderingsdepartementet.

Vedlegg 1

Informasjonsbrev med svarslipp

Til tidligere og nåværende brukere av sosialtjenesten/NAV

Som ett av fire høgskole- og universitetsmiljøer skal Universitetet i Agder delta i forsøket med høgskole- og universitets sosialkontor (HUSK) i perioden 2007 til 2011.

Hensikten med **HUSK** - prosjektet er å utvikle nye og å videreutvikle eksisterende samarbeidsformer mellom sosialkontor, forsknings- og utdanningsmiljøer og brukere for å styrke kunnskapsgrunnlaget og kvaliteten i sosialtjenesten. Gjennom denne satsningen ønsker Sosial- og helsedirektoratet å fremme strukturer og arenaer for forpliktende og likeverdig samarbeid mellom disse aktørene og å styrke praksisbasert forskning. Det er et mål at en gjennom denne satsningen styrker kunnskap som grunnlag for *god praksisutøvelse*.

Et av delprosjektene har fokus på **samarbeid sosialkontor- NAV**. I dette delprosjektet rettes søkelyset mot de utfordringer sosialkontorene står overfor i forbindelse med innføringen av NAV - reformen, som er en samordning av trygdekontor, arbeidskontor og sosialtjenesten. Spesielt vil en studere hvordan den sosialfaglige kompetansen blir benyttet og videreutviklet innenfor denne nye konteksten. En viktig målsetting er å *kartlegge brukererfaringer*.

Vi, Kristin Hognestad og Solveig Sagatun, er to av de ansatte ved Universitetet i Agder som sammen med ansatte i kommunale sosialtjenester, ansatte i NAV og brukere av sosialtjenester og NAV, organisert gjennom brukersenteret ROM, skal arbeide med dette prosjektet i en 4 års- periode. Det innebærer at representanter fra disse deltar i prosjektgruppa og i arbeidsgrupper i prosjektperioden og at ansatte og brukere deltar i fokusgruppeintervjuer.

Som ledd i kartleggingen av brukeres erfaringer ønsker vi å snakke med dere om hvordan det var å få kontakt med sosialkontoret, om hvordan dere ble møtt og om hvilke erfaringer dere har i forhold til å få økonomisk hjelp og eventuell støtte på andre områder. Dersom dere har erfaringer med samarbeid med trygdekontor og arbeidskontor ønsker vi også å høre om det. Vi vil også gjerne høre noe om hva slags forståelser dere har av innholdet i fagbegreper dere har støtt på i møter med ansatte i sosialtjenesten/NAV. Universitetslektor Reidun –Dyhr Nielsen er en av prosjektmedarbeiderne og vil ha tilgang på opplysninger. Ansatte i NAV og kommunalt ansatte vil kun få tilgang til resultater.

Resultater av kartlegginger fra fokusgrupper med ansatte og brukere, både før NAV-reformen er kommet i gang og etter, vil bli publisert i rapporter/artikler og ved muntlige presentasjoner på seminarer. Alle som deler sine erfaringer, både ansatte og brukere, anonymiseres i rapporter/publikasjoner. Slik blir det ikke mulig å gjenkjenne de som har bidratt med informasjon.

Å delta i samtaler i forbindelse med dette prosjektet er selvfølgelig frivillig og det er mulig å trekke seg underveis. Intervjumaterialet i form av opptak og referater vil bli slettet innen utgangen av 2011. Hvis du ønsker å delta, ber vi deg om å undertegne svarslippen på neste side.

Universitetet i Agder, (dato)

Vennlig hilsen

Solveig Sagatun, prosjektleder, Solveig.Sagatun@hia.no, telf.: 38141535/97403599
KristinHognestad, prosjektmedarbeider kristin.m.hognestad@hia.no ,

SVARSLIPP

Jeg ønsker å delta på gruppesamtale om erfaringer med sosialtjenesten

Navn.....

Alder:.....

Telf.....

Adresse:.....

Vedlegg 2

Informasjonsbrev med svarslipp

Til ansatte i NAV, NAV- trygd, NAV- arbeid og kommunal sosialtjeneste

Som ett av fire høgskole- og universitetsmiljøer skal Universitetet i Agder delta i forsøket med høgskole- og universitetssosialkontor (HUSK) i perioden 2007 til 2010.

Hensikten med HUSK - prosjektet er å utvikle nye og å videreutvikle eksisterende samarbeidsformer mellom sosialkontor, forsknings- og utdanningsmiljøer og brukere for å styrke kunnskapsgrunnlaget og kvaliteten i sosialtjenesten. Gjennom denne satsningen ønsker Sosial- og helsedirektoratet å fremme strukturer og arenaer for forpliktende og likeverdig samarbeid mellom disse aktørene og å styrke praksisbasert forskning. Det er et mål at en gjennom denne satsningen styrker kunnskap som grunnlag for god praksisutøvelse.

Et av delprosjektene har fokus på samarbeid sosialkontor- NAV. I dette delprosjektet rettes søkelyset mot de utfordringer sosialkontorene står overfor i forbindelse med innføringen av NAV - reformen, som er en samordning av trygdekontor, arbeidskontor og sosialtjenesten. Spesielt vil en studere hvordan den sosialfaglige kompetansen blir benyttet og videreutviklet innenfor denne nye konteksten.

Vi, Reidun- Dyhr- Nielsen, Kristin Hognestad og Solveig Sagatun, er ansatte ved Universitetet i Agder som sammen med ansatte i kommunale sosialtjenester, ansatte i NAV og brukere av sosialtjenester og NAV (organisert gjennom brukersenteret ROM), skal arbeide med dette prosjektet i en 4 års- periode. Det innebærer at representanter fra disse deltar i prosjektgruppa og i arbeidsgrupper i prosjektperioden, samt at ansatte og brukere deltar i fokusgruppeintervjuer.

Som ledd i kartleggingen av ansattes erfaringer ønsker vi å snakke med dere om
- opplevelse av bruk av sosialfaglig kompetanse i forhold til bruker og i forhold til samhandling med andre etater i sosialtjenesten før etablering av NAV.

- behovet for sosialfaglig kompetanse (behov for sosialtjenesten) i den nye organisasjonen.

- hvordan annen kompetanse i NAV kan supplere den sosialfaglige for å ivareta en helhetlig tjeneste for brukerne
- hvordan sosialfaglig kompetanse kan bli brukt i forhold til de ulike rollene (frontmedarbeider og koordinator) i den nye organisasjonen slik de er beskrevet i dokumenter om NAV).

I fokusgruppene vil vi også åpne for en fri refleksjon om innhold i fagbegreper som anvendes i sosialtjenesten/NAV. Intensjonen er å få fram variasjoner i forståelsesmåter som kan peke i retning av forskjeller/mangfold i kunnskapsgrunnlag, og å åpne opp for samtaler om hvilken innvirkning begrepsforståelser og kunnskapsgrunnlag har for oppgaver/handlinger og relasjoner til brukere.

Resultater fra samtalene i fokusgruppene med ansatte og brukere, både før NAV-reformen er kommet i gang og etter, vil bli publisert i rapporter/artikler og ved muntlige presentasjoner på seminarer underveis i prosjektperioden. Alle som deler sine erfaringer, både ansatte og brukere, anonymiseres i rapporter/publikasjoner. Slik blir det ikke mulig å gjenkjenne de som har bidratt med informasjon.

Å delta i samtaler i forbindelse med dette prosjektet er selvfølgelig frivillig og det er mulig å trekke seg underveis. Intervjumaterialet i form av opptak og referater vil bli slettet innen utgangen av 2011. Hvis du ønsker å delta, ber vi deg om å undertegne svarslippen under.

Universitetet i Agder, (dato)

Vennlig hilsen

Solveig Sagatun, prosjektleder, Solveig.Sagatun@hia.no

telf.: 38141535/97403599

Kristin Hognestad, prosjektmedarbeider kristin.m.hognestad@hia.no

Reidun Dyhr- Nielsen, prosjektmedarbeider reidun.dyhr-nielsen@uia.no

Institutt for sosiologi, sosialt arbeid og velferdsfag, Universitetet i Agder,

Postadresse: Serviceboks 422, 4622 Kristiansand

SVARSLIPP

Jeg ønsker å delta på gruppesamtale om erfaringer med sosialtjenesten

Navn.....

Alder:.....

Telf.....

Adresse:.....

.....

Vedlegg 3

Likhet og ulikhet i innholdsbeskrivelser av begreper. NAV-trygd og arbeid og sosialtjenesten. Vår-08

Koder:

1: Kristiansand

1: sosialkontoret, 1d: Duvito, 1u: Ungetat, 1k: kvalifiseringstjenesten. Alle i kommunens sosialtjeneste.

1i: NAV intro 1j: jobbsenter

2: Mandal

3: Søgne

4: Songdalen

5: Flekkefjord

Begreper	Sosialtjenesten	Flyktningetjenesten	NAV-trygd	NAV-arbeid
Ansvarsgruppe	Grupper der partene som er involvert i personens situasjon er representert, klienten er til stede (4) En metode innenfor sosialt arbeid. Benyttes i saker med sammensatte problemer med behov for hjelp over tid (1)	Samarbeidsmøte med de forskjellige etatene som jobber direkte med en person (4)		Relativt fast gruppe av samarbeidsparter rundt en person, som er opprettet for å kunne fA til en koordinert innsats rundt en person. Som regel initiert og koordinert av en kommunal person. Ofte i forbindelse med Individuell plan, men ikke bare da.(2)
Arbeidsevne	Grad av arbeidsuførhet (1u)		Evne til å utføre inntektsgivende arbeid (4)	Beskrivelse av hva en person kan jobbe med og hvor mye en person kan jobbe (2)
Arbeidsevnevurdering			Vurderes mot inntekt, ikke antall timer. Inntekt før og etter uførhet (4)	Vurderinger som leder fram til en beskrivelse av arbeidsevnen,.Også brukt om et skjermbilde i Arena, som

					støtter disse vurderingene.(2) Kartlegge brukerens muligheter på arbeidsmarkedet, - og begrensninger(5)
Arbeidssøker	Når en person aktivt prøver å skaffe seg en jobb, enten selv eller med hjelp av NAV. Er registrert v/NAV (1u)			Person som mottar dagpenger, attføringspenger, kursstønad m.v (1)	En person som søker arbeid, uansett økonomisk ytelse (5) Person tilmeldt NAV Arbeid (1j)
Avklaring	bl.a avklare yrkesmål, finne forslag til tiltak for å komme i arbeid eller andre varige ytelser (1u)			Var avklaring av arbeidsevnen i.f.t rettigheter til pensjon Avklare bestillingen. Kartlegge ønsker, muligheter, evner, tilbud fra NAV. Tiltak for å skaffe arbeid, beholde arbeid, eller øke deltakelse.(5)	Vurdering av virkemidler og behov for å få arbeidssøker i arbeid (1j)
Brukermedvirkning (makt)	At den man jobber med skal være med i prosessen(4)			Bruker engasjerer seg i egen sak. Vi ber bruker framskaffe opplysninger selv i stedet for at vi gjør det. Vi må snakke med bruker, gi opplysninger. Gjennom engasjement får brukeren bedre forståelse av egen sak (4) Innhente dokumentasjon selv,	

				Fylle ut skjemaer de selv er i stand til å fylle ut. Motivere bruker til å ta hovedrollen i eget liv, og være aktiv deltaker i prosessen(5)	
Handlingsplan	Deltakers kvalifiseringsplan med hovedmål, delmål, tidsfastsettelse og ansvarsfordeling (1k)	Plan for tiltak, handlinger, som skal lede til kvalifisering for utdanning eller arbeid, alternativt ord til individuell plan eller tiltaksplan(1)		Plan som er laget i samarbeid med brukeren som beskriver de planlagte aktivitetene.(5)	
Inntektsevne	eks. En kan ha 100% arbeidsevne, dvs. jobbe hele dager ved et arbeidssted, samtidig som arbeidsinnsatsen ikke gir 100% inntekt(1u)			Evne til å skaffe seg inntekt gjennom lønnet arbeid (5)	Vilkår for rett til utbetaling(2)
Koordinering	Samarbeid med bruker og andre personer/instanser(1u) Brukes om det å samordne tjenester når en person har flere/mange tjenester og hvor tjenestene går i hverandre eller har betydning for hverandre. Samordningen/koordineringen følges opp av den som er koordinator. (1d) det å samordne(1k).			Sammenfatte flere arbeidsprosesser i f.eks. en arbeidsgruppe - blir lite brukt i trykkesaker(1)	
Meldeplikt	plikt til å registrere seg som aktiv arbeidssøker på NAV arbeid (1k)	Opplysningsplikt – om alle endringer som sker(4)			

<p>Oppfølging</p>	<p>Den relasjon man har til den enkelte bruker og hva den innebærer av videre samhandling med bruker i enhver sammenheng eks: Samtale på kontoret Hjemmebesøk Ansvarsgruppemøter Hjelp til selvhjelp-empowerment, kontroller, egenreklæring. Motivasjon (5)</p> <p>Tett samarbeid med den som ønsker dette, for eksempel hjemme, i forhold til tiltak /arbeid mv. Dette for å ivareta bruker i det daglige.(1u)</p> <p>Mye brukt i saker med langtidssykkmelding, enslige forsørgere, etterlatte m.m.(1)</p> <p>Type kontakt som er over en viss varighet, som har som formål å hjelpe klienten på et eller flere områder. Sosialt mottak, Du Vi To, driver ikke oppfølging. Oppfølging tilbys av den resterende del av sosialtjenesten. i forhold til en handlingsplan, prosess, se til at det er progresjon og framdrift og at tiltakene er tilpasset til den</p>	<p>g(4)</p>	<p>Samtale med ”medlem” + andre(5)</p> <p>Arbeidsgiver følger opp i forhold til sykemeldte, før var det oss, nå er det arbeidsgiver.</p> <p>Oppfølging er i forhold til bruker, enslig forsøker, rehabilitering. Vi kaller inn, har samtale på kontoret, innhente opplysninger, årlige kontroller, og egnerklæring</p>	
-------------------	--	-------------	--	--

	<p>enkelte(1k)</p> <p>Tett oppfølging; 1-2 samtaler pr uke.(dårlig samvittighet)</p> <p>Besøk på arbeidsplassen</p> <p>Mulighet for samtale med flyktningetjenesten på skolen, to ganger i uka (treffpunkt), da er vi på skolen, lav terskel for å ta kontakt, alle kan prate med oss da. Målet er å forhindre at de tar seg fri fra skolen for å snakke med oss, her kan man avklare mange små ting. Hvis de ikke får dette, kan de små tingene vokse til noe kjempestort.</p> <p>Hjemmebesøk.</p> <p>Samtaler</p> <p>Ansvarsgrupper</p> <p>Være med og oppsøke samarbeidspartnere</p> <p>Tilrettelegge.</p> <p>Rådgiving, veiledning.(4)</p>		
<p>Refusjon</p>	<p>Utbetalt sosialhjelp i perioden der det etterbetales trygdeytelser trekkes inn til kommunen.</p> <p>Sosialtjenesten får da dekkes sine utgifter i den perioden hvor det er gitt trygdeytelser til klienten.</p>		<p>Kompensasjon/ Tilbakebetaling av økonomisk utlegg(2)</p> <p>Utbetaling av sykepenger i ettertid når arbeidsgiver har forskuttert lønn under sykdom(1) utgifter i den perioden hvor det også er gitt</p>

Restanse	Beløp som ikke er betalt til rett dato(1u) Pengebeløp som en skylder til husleie eller strøm.(1)			trygdeytelser til klienten	
Serviceerklæring	Kvalifiseringstjenesten: Skriftlig erklæring fra NAV til jobbsøker om rettigheter i NAV-systemet (1)			ubehandlede saker som passerer en viss tidsgrense(1)	
Skjønnsvurdering	Den enkelte sak behandles individuelt - i den kontekst bruker befinner seg i. Situasjonsbestemt, men skal være reglestyrt Holistisk tenkning - se "hele mennesket" (5)			Forpliktende erklæring om saksbehandlingstid og informasjon i enkeltsaker (1)	
Stønad	DuViTo: <i>Stønad i akutt situasjon.</i> Dersom det har skjedd noe uforutsett som søker ikke har hatt mulighet til å forutse. Dette kan for eksempel være husbrann, oppsigelse, stopp i trygd eller liknende. Stønad må da vurderes så raskt som mulig. Akutt hjelp er omtalt i Rundskriv 1-24/2001 (1) <i>Stønad til husleie:</i> Økonomisk sosialhjelp til husleie når søker har for lav inntekt til å redusere boutgifter			Vurdering av vilkår - individuell vurdering av fakta i f.t. lovens vilkår (5)	Ytelse/støtte(2)

	for denne gruppen. Dette er en statlig yttelse som administreres i kommunene. (1)			
Søknad			Skiller seg fra krav ved at det søkes om noe som skjønnsbasert (ikke rettighetsbasert) kan etterkommes, for eksempel å søke stilling(1)	Sendes inn med forespørsel om noe.(2)
Tiltak	<p>Tilbud om en individuelt tilpasset aktivitet med mål om å komme i jobb. Det kan være aktivitet/dagtilbud for å øke livskvaliteten (1)</p> <p>Du Vi To: Alle tjenester hvor en i samarbeid med klienten iverksetter avklarings/utredning/behandling, arbeidsrettede tjenester, m.v. Formålet er å gjøre klienten selvhjulpent/uavhengig av hjelp fra sosialtjenesten og må derfor utformes individuelt og tilpasses den enkelte. Kun i forhold til sosialtjenestelovens kap.6, kan en bruke tvangstiltak/tiltak som ikke er frivillige.(1)</p>		Brukes ofte i saker med langtidssykemelding over lang tid (1)	Diverse former for avtaler med arbeidsgivere eller utdanningssteder som skal hjelpe en person til nytt arbeid eller til oppløring.(2)
Vedtak	<p>Ung – etat: Skriftlig meddelelse der bruker</p>	Flyktingtjenesten, introduksjonsprogram:	Enkeltvedtak etter forvaltningsloven og	Skriftlig melding om rettigheter (2)

	<p>blir orientert, etter å ha levert søknad</p> <ul style="list-style-type: none"> - om hvilke form for økonomiske ytelser NAV har vedtatt - og hvor lenge, med begrunnelse. Det samme gjelder for evt. avslag (1) <p>Sosialkontoret:</p> <ul style="list-style-type: none"> - om sosialhjelp etter at sosialtjenesten har fattet vedtak i saken. Hver søknad skal ha et skriftlig svar, i form av et vedtaksbrev, tilbake til søker. <p>Vedtaksbrevet inneholder et vedtak hvor det framgår hva som er innvilget eller avslått.</p> <p>Vedtaksbrevet inneholder også begrunnelsen for vedtaket og evt. for hvor lenge vedtaket gjelder. I tillegg skal vedtaksbrevet inneholde opplysninger om klageadgang. Det kan også være tatt med annen informasjon til søker- for eksempel råd og veiledning om hva søker bør gjøre, særlig dersom det gis avslag på stønad.(1)</p>	<p>Vedtak intro: Vedtak etter lov om introduksjonsordning</p> <p>Vedtak del 2 etter introduksjonsloven, vedtak kan deles i to deler, der første delen angir retten til deltakelse i ordningen, og tidsrom. Mens del 2 med handlingsplan framstiller den konkrete planen den enkelte deltaker gar, og som danner grunnlag for deltakelse etter handlingsplanen der det kan følge rettigheter ifht. Kurs, betale førerprøver etc. (1)</p>	<p>sluttdokument ved enkeltpersoners krav om ytelser (1)</p>	
<p>Vilkår</p>	<p>Sosialkontoret: Etter lov om sosiale tjenester § 5-3 kan det stilles vilkår for</p>		<p>Lovanvendelse som grunnlag for vedtak(1)</p>	

	<p>utbetaling av sosialhjelp. Forpliktelser som må være utført/ dokumentert før utbetaling av økonomisk sosialstønad. Vilkår skriftliggjøres i vedtak.</p> <ul style="list-style-type: none">- Eksempel på vilkår: melde seg arbeidsledig eller søke trygdeytelser.(1)- Eksempel: Møte til avtaler, levere kvitteringer, følge oppsatte attføring/rehabilitering.(5) <p>Kvalifiseringstjenesten:</p> <ul style="list-style-type: none">- Eksempel: Delta i jobbkvalifisering, hjemlet i Lov om sosiale tjenester (1) <p>DuViTo:</p> <ul style="list-style-type: none">- Eksempel: Følge opp avtaler, praksisplass, levere dokumentasjon og liknende. <p>Dersom vilkårene ikke oppfylles, kan sosialhjelpen bli stoppet eller redusert. Formålet med å stille vilkår ses som ledd i sosialtjenestens arbeid med rehabilitering og hjelp til selvhjelp, da det anses som nødvendig at stønadsmottakeren selv bidrar for å bedre sin</p>			
--	--	--	--	--

			<p>livssituasjon. Dette med tanke på (etter hvert) å kunne bli uavhengig av hjelp fra sosialtjenesten.(1)</p>	
<p>Ytelse</p>	<p>(løpende) samlebegrep for faste (månedlige) trygdeutbetalinger (1) Penger/stønad(4)</p>		<p>Ung etat: Et beløp som bruker er innvilget fra et offentlig kontor etter gjeldende lover og regler (1)</p> <p>Kvalifiseringstjenesten: Samordnet ytelse: gjelder deltaker som er i kvalifisering som utløser ytelse (individstønad) fra NAV, men som fortsetter å få sin ytelse utbetalt samlet fra kommunen, NAV overfører individstønad til kommunen som betalingsmottaker. (1)</p>	

