

Eirin Smith

# **Fra spøkelse til menneske**

---

## **ved hjelp av en personlig trener**

Rapport fra en brukerundersøkelse

Songdalen 2010-2011

Forestill deg et landskap. Legg merke til grunnstrukturene – fjell, sletter, sjøer, elver, vann. Strukturene synes konstante, men du som observerer, vet at de likevel er del av en evig forandingsprosess. At innenfor den langsomme forandringen fra årtusen til årtusen skifter årstidenes sykliske rytme: vår, sommer, høst og vinter. At innenfor årstidene forandres døgn fra natt til dag og tilbake til natt igjen. Stadig nye nyanser, nye former. Det regner, det snør, sola skinner, vinden blåser; landskapet forandres hele tiden og er likevel det samme. Og du som ser, kjenner og lytter, er selv del av dette landskapet, del av det du observerer, del av en forandring som aldri stanser.

Ditt oppdrag er å søke sannhet og finne kunnskap. Du observerer, lytter og berører. Du spør, tenker og leter etter ord. Ord og en forståelsehorisont som kan hjelpe deg å først fange og så uttrykke sannhet. Men hver gang du er på nippet til å rope Eureka!, oppdager du en ny sannhet, forskjellig fra den gamle. Etter hvert begynner du å tvile på om det finnes noen Sannhet med stor "S". Du ser at det samme landskapet ser annerledes ut fra *en* fjelltopp enn fra en annen, og atter annerledes sett fra sjøen, og at morgenens sannheter forandres når de filtreres gjennom dagens erfaringer. Hva skulle være mest sant – det du så fra fjellet eller fra sjøen, om dagen eller om natten? Det du så om sommeren eller om vinteren, når det regnet, eller når sola skinte? Det du så som barn eller som voksen?

I stedet for å søke Sannheten med stor S bestemmer du deg for å finne ut hvordan dette landskapet fortøner seg sett med andres øyne, fra andres utkikkspost. Du tenker at ved å lytte til deres forståelse, og så sammenligne med det du allerede vet, kan du kanskje begripe mer av den kompleksiteten du står overfor og samtidig selv er del av. Du begynner å se at mens Sannheten med stor S poserer og er arrogant, krever virkelighetens mangfold og foranderlighet at den som ønsker å lære, har en ydmyk holdning. En ydmyk holdning, men også en pågående vilje til å utfordre de til enhver tid postulerte Sannheter – andres og sine egne.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Greta Skau 2003 s. 5

## Sammendrag

Denne rapporten har tittelen fra spøkelse til menneske ved hjelp av en personlig trener. Dette peker på at mennesker kan endre seg fra å oppleve at de er usynlige, til å bli sett og hørt som andre mennesker, hvis de rette forutsetningene er tilstede. En av disse forutsetningene er at de møter mennesker som bryr seg, eller en personlig trener, som en av de intervjuede kalte disse gode hjelperne.

Bakgrunnen for undersøkelsen var at sosialtjenesten skulle innlemmes i NAV og vi ønsket å se om dette hadde noen effekt i positiv eller negativ retning for brukerne av sosialtjenesten. Vi valgte derfor å intervju fem personer. To av personene ble intervjuet tre ganger i løpet av et år, en person ble intervjuet to ganger og de to siste ble kun intervjuet én gang. Det var meningen at alle skulle intervjues tre ganger i løpet av et år, men av ulike grunner ble det ikke slik.

Det viste seg etter at intervjuene var gjennomført at brukerne ikke var særlig opptatt av om det var noen spesielle endringer fra før sosialtjenesten ble en del av NAV og til sosialtjenesten hadde vært en del av NAV i ett år. Informasjonen som kom fram i intervjuene gjorde at undertegnede heller valgte å fokusere på følgende problemstilling: *“Hva kan vi lære av brukernes erfaringer slik at vi kan yte enda bedre tjenester?”* På bakgrunn av denne problemstillingen og analysen av datamaterialet, dukket det fram noen forskningsspørsmål som rapporten tar utgangspunkt i:

1. Hva mener brukerne er viktig i relasjonen med saksbehandler?
2. Hva mener brukerne er viktig for å få til endring i eget liv?
3. Hvordan kan de ansatte på NAV bli enda bedre hjelpere?

Som en konklusjon på disse spørsmålene ser vi i rapporten at brukerne er opptatt av å bli sett og hørt i relasjonen med saksbehandler. De ønsker å ha en fast saksbehandler slik at de kan bli trygg nok til å uttrykke det som er vanskelig. De vil ha en kontakt de kan stole på, som er omtenkstom og som er engasjert i det arbeidet han skal gjøre. Det er viktig at det er god kommunikasjon, tydelig og riktig informasjon og regelmessige samtaler som bruker er med på å styre, ellers føler de at NAV fort blir en barriere mer enn en hjelp. Før de kan begynne en endringsprosess må også økonomien fungere. Hvis den ikke gjør det, skapes så mye usikkerhet og utrygghet at de som kommer for å få hjelp, ikke klarer å fokusere på og dra nytte av den hjelpen de får. En økonomi som fungerer gir bedre psykisk helse. Når økonomien er på plass, ønsker de sammen med sin faste saksbehandler å lage en plan for hvordan de skal få endret det som må endres. Det er viktig at det er rom for å mislykkes med det de forsøker og at planen kan endres underveis, uten at de må skamme seg over at de ikke mestrer det de forsøkte. For å få til en god plan presiserer de at saksbehandler må kjenne dem godt. Et verktøy for å få til dette er en grundig kartlegging. Her bør alle områder i livet kartlegges, også fritid og familie, da elementer i ett område kan være med på å påvirke elementer i et annet område, som for eksempel hvor mye bruker klarer å jobbe. Har han store omsorgsoppgaver hjemme, eller mange tunge tanker, kan dette påvirke motivasjon og ytelsesevne. Fritidsinteresser kan også på den andre siden gi tips om hvilken type arbeid han kan både like og mestre. En av brukerne mener til og med at dersom han ikke hadde fått en grundig kartlegging, tror han ikke det ville skjedd noen endring i hans liv.

Av teoretisk grunnlag skal vi blant annet se litt på makt og hvilken rolle den spiller i samhandlingen mellom bruker og hjelper. Vi skal se at en manglende involvering av brukerne i arbeidet er med på å både frata dem ansvaret for eget liv og den energien de trenger for å bli selvhjulpne. Både hjelper og bruker tar også ubevisst på seg et sett roller som kan motvirke etablering av et likeverdig samarbeid. Til syvende og sist er det selve møtet, dialogen og relasjonen som er avgjørende for om brukerne kan klare å samarbeide med og ha tillit til NAV. Vi skal se på noen strategier som kan være en hjelp i arbeidet med å opparbeide tillit og et godt samarbeid. Motiverende intervju blir i tillegg mot slutten trukket fram som et nyttig verktøy for å hjelpe mennesker som trenger en endringsprosess.

Til slutt ser vi at NAVs forventninger til sine ansatte stemmer godt overens både med brukernes forventninger og de teoretiske perspektivene som sier noe om hvilke erfaringer andre har i forhold til arbeid med mennesker som trenger hjelp. Vi ser også at motiverende intervju er et verktøy som med fordel kan brukes i arbeidet med å prøve å innfri de ovennevnte forventninger.

## Innhold

Sammendrag .....	3
1 Innledning.....	6
1.1    Bakgrunn for undersøkelsen og presentasjon av problemstilling og forskningsspørsmål ....	6
1.2    Undertegnede rolle.....	6
1.3    Fremgangsmåte (metode).....	7
2 Hva er hensikten med NAV-reformen? .....	9
3 Hva mener brukerne er viktig i relasjonen med saksbehandler?.....	12
3.1    Kjennetegn ved relasjonen.....	16
4 Hva mener brukerne er viktig for å få til endring i eget liv?.....	20
4.1    Økonomien må fungere .....	20
4.2    Brukerne ønsker å ha en fast saksbehandler .....	22
4.3    Kartleggingen må omfatte hele mennesket.....	25
4.4    Brukermedvirkning og individuell plan (IP) .....	28
4.4.1    Brukermedvirkning.....	28
4.4.2    Individuell plan (IP).....	33
5 Hvordan kan de ansatte på NAV bli enda bedre hjelpere?.....	36
Referanser .....	42
Vedlegg.....	45

# 1 Innledning

## 1.1 Bakgrunn for undersøkelsen og presentasjon av problemstilling og forskningsspørsmål

Hensikten med denne undersøkelsen var i utgangspunktet å finne ut om brukerne av sosialtjenesten opplevde noen endring i den hjelpen de fikk fra gamle sosialtjenesten og etter hvert nye NAV. Vi ønsket å intervju noen brukere tre ganger i løpet av et år og kartlegge eventuelle positive eller negative endringer. Det viste seg etter at intervjuene var gjennomført at de ikke var særlig opptatt av om det var noen spesielle endringer fra før sosialtjenesten ble en del av NAV og til sosialtjenesten hadde vært en del av NAV i ett år. De var opptatt av det som generelt var viktig for dem i hjelpeapparatet og hvordan de ønsket å bli møtt av NAV. Fokuset endret seg derfor også for undertegnede som skulle skrive om brukernes erfaringer, tanker og ønsker. Problemstillingen for analysen av datamaterialet ble derfor:

“Hva kan vi lære av brukernes erfaringer slik at vi kan yte enda bedre tjenester?”

På bakgrunn av denne problemstillingen og analysen av datamaterialet, dukket det fram noen forskningsspørsmål som rapporten tar utgangspunkt i:

1. Hva mener brukerne er viktig i relasjonen med saksbehandler?
2. Hva mener brukerne er viktig for å få til endring i eget liv?
3. Hvordan kan de ansatte på NAV bli enda bedre hjelpere?

Gjennom media har det de siste årene vært mye negativ omtale av NAV. En del brukere opplever at de ikke får den hjelpen de trenger og at de ikke klarer å samarbeide på en god måte med de ansatte. De ansatte på sin side opplever at de gjør så godt de kan og at det er systemet og omstendighetene som i tilfellet gjør at de ikke klarer å gjøre en god nok jobb. Like fullt har brukerne noen dårlige erfaringer med NAV, som det er viktig å ta tak i og se nærmere på. Hva kan vi så lære av brukernes erfaringer som kan gjøre at vi kan bli enda bedre hjelpere?

## 1.2 Undertegnedes rolle

Som fagutvikler har jeg en spesiell rolle i NAV-kontoret. Stillingen er del av et prosjekt som er finansiert av Arbeids- og Velferdsdirektoratet og midlene er gått via Universitetet i Agder til Songdalen kommune hvor jeg har mitt ansettelsesforhold i prosjektet. Jeg har mitt daglige arbeidssted ved NAV Songdalen, men har som fagutvikler ingen saksbehandlingsoppgaver og dermed heller ingen daglig kontakt med brukerne. I denne spesielle rollen er jeg ikke fullt saksbehandler som ser ting innenfra og samtidig ikke fullt forsker som ser ting utenfra. Dette var nyttig da vi skulle gjennomføre denne undersøkelsen. Samtidig har jeg tidligere vært saksbehandler ved Songdalen sosialtjeneste og har vært kollega med de ansatte ved NAV Songdalen. Selv om jeg en periode nå ikke arbeider som saksbehandler, anser jeg meg for å være en av saksbehandlerne. På bakgrunn av dette

har jeg i denne rapporten valgt å bruke formuleringen "vi" istedenfor "de" når jeg snakker om saksbehandlerne.

### 1.3 Fremgangsmåte (metode)

Intervjuene ble gjennomført av dosent Solveig Sagatun ved UiA og undertegnede, mens selve rapporten er skrevet av undertegnede med veiledning av Sagatun.

Vi valgte i denne undersøkelsen å benytte kvalitative intervju. Det ble utarbeidet to intervjuguides (se vedlegg) med følgende tema: møte med sosialtjenesten, aktuell situasjon på intervjutidspunktet og ønsker framover. Det var fokus på hvordan brukerne opplevde at de var blitt møtt, om saksbehandlerne var opptatt av deres interesser og ønsker, hvilke områder i livet deres som ble kartlagt, om bruker opplevde å ha innflytelse i forhold til avgjørelser som ble tatt eller om de tilpasset seg systemet. Det ble også spurt om hvordan bruker opplevde sin situasjon, om det var skjedd endringer og om de opplevde saksbehandler som tilgjengelig og oppmerksom.

Vi har til sammen intervjuet fem personer. Fire av personene var brukere av NAV, mens en av personene var pårørende til den ene brukeren. Dette intervjuet er tatt med i datamaterialet for å supplere der det har vært nyttig. To av personene ble intervjuet alle tre gangene, en person ble intervjuet to ganger og de to siste ble kun intervjuet én gang hver. Det var ulike grunner til dette, som vi ikke kommer inn på her av hensyn til brukerne. Informantene ble valgt ut ved at jeg tok kontakt med saksbehandlerne på sosialtjenesten og ba dem finne aktuelle informanter. Intervjuene foregikk i perioden 04.02.10 til 09.02.11. Det ble brukt båndopptaker under alle intervjuene og de fleste intervjuene ble transkribert etterpå. De intervjuene som ikke ble transkribert, ble det skrevet referat fra og der det var interessante momenter, ble disse funnet fram på lydopptaket slik at sitatene kunne bli korrekte. De transkriberte intervjuene ble så lest grundig gjennom og interessante uttalelser ble merket av. Uttalelsene ble så systematisert etter hva som handlet om de samme temaene. På bakgrunn av denne systematiseringen dukket overskriftene i rapporten fram. Med disse temaene som kom så tydelig fram, ble det mindre fokus på om brukerne av sosialtjenesten opplevde noen endring i den hjelpen de fikk fra gamle sosialtjenesten og etter hvert nye NAV. Det var ikke lenger endringen i hjelpen som ble interessant, men hva brukerne faktisk uttrykte som viktig for dem i møtet med NAV. Temaene ble derfor stående som overskrifter og arbeidet fortsatte med å finne relevant teori som kunne belyse problemstillingene brukerne reiste. Samtidig ble det gjort en gjennomgang av NAVs forventninger til lokalkontorenes ansatte. Denne arbeidsprosessen falt tilfeldigvis sammen med NAV Songdalens opplæring i metoden Motiverende intervju, noe som viste seg å være interessant også i forhold til denne rapporten.

Anne Halvorsen og Jorunn Gjedrem skrev i 2006 i sin bok "Bedre praksis i sosialt arbeid" at flere har påpekt at balansegangen mellom teori og praksis er en krevende øvelse. Praktikere vil lett kunne oppleve teori og forskning som lite relevante for de utfordringene de står midt oppi i arbeidshverdagen sin, fordi problemene ofte er ville og ikke tamme. De tamme problemene lar seg beskrive, det går an å lage konkrete mål for hva en vil jobbe mot, det finnes tiltak for å nå målet, og innsatsen lar seg evaluere. De ville problemene derimot lar seg vanskeligere beskrive, det er liten

entydig sammenheng mellom mål og virkemidler og innsatsen lar seg også vanskelig evaluere.<sup>2</sup> Som vi skal se gjennom rapporten, og spesielt i siste kapittel om hvordan vi kan bli bedre hjelpere, går det, på tross av at vi må kunne si vi ofte jobber med vilde problemer på NAV, en rød tråd gjennom NAVs forventninger, brukernes forventninger, det teoretiske perspektivet og metoden Motiverende intervju (MI). Teorien er med på å klargjøre utfordringene vi møter i det daglige arbeidet med brukerne og verktøy som for eksempel en grundig kartlegging, koordinatorrollen, individuell plan og MI viser hvordan vi i praksis kan gripe an utfordringene.

Det må presiseres at i denne rapporten er det kun brukernes stemme som kommer fram. Saksbehandlerne har ikke fått uttale seg og dette ser jeg i ettertid kunne vært nyttig for å belyse utfordringene fra begge sider. Samtidig var undersøkelsen lagt opp slik at det var brukernes stemme som skulle høres denne gangen, da utgangspunktet for undersøkelsen var om de opplevde noen endring, negativt eller positivt, etter at sosialtjenesten ble en del av NAV.

Selve rapporten starter med en kort oversikt over NAVs forventninger til de ansatte, før vi ser nærmere på hva brukerne mener er viktig i relasjonen med saksbehandler. Her skal vi blant annet gå litt nærmere inn på maktbegrepet og se hva som kan være med å fremme og hemme en god relasjon og dermed et godt samarbeid. Videre skal vi se på hva brukerne mener er viktig for å få til endring i livet sitt. Økonomi er her selvsagt viktig, men også kartleggingen, koordinatorrollen og hva brukerne mener om individuell plan vil bli sett nærmere på. Hva brukerne selv mener om brukermedvirkning vil også bli belyst. Mot slutten ser vi på metoden MI og hvordan denne kan benyttes, før vi i et avslutningskapittel trekker sammen trådene og ser litt nærmere på hvordan dette kan hjelpe oss til å bli bedre hjelpere. De teoretiske perspektivene presenteres parallelt med empirien.

Da det er så få brukere med i undersøkelse, har det vært vanskelig å anonymisere dem og samtidig gi noe informasjon om dem der de siteres. Jeg har derfor valgt å ikke gi noe informasjon om hvem som har kommet med de enkelte sitatene.

---

<sup>2</sup> Halvorsen og Gjedrem 2006 s. 111

## 2 Hva er hensikten med NAV-reformen?

NAV-reformen som så dagens lys i 2006 er den største reformen på arbeids- og velferdsområdet i nyere tid. Den omfatter både en ny organisering og et nytt innhold i tjenestetilbudet for tidligere Aetat, trygd og de kommunale tjenestene som er lagt til NAV. Hovedmålene for NAV-reformen er "å få flere i arbeid og aktivitet og færre på stønad, gjøre det enklere for brukerne og tilpasse tjenestene etter brukernes behov, samt skape en helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning".<sup>3</sup>

Reformen skal "særlig sikre at brukere med sammensatte behov får en bedre og mer effektiv bistand inn i arbeidsrettede prosesser med sikte på mer varig deltakelse i arbeidslivet".<sup>4</sup>

Velferdsordningene skal altså på den ene siden bidra til å fremme arbeid og deltakelse, på den andre siden skal de sikre økonomisk trygghet.

For å nå disse målene er det viktig at NAV fokuserer på god og tett oppfølging av brukerne. Dette er et viktig virkemiddel for å hindre utstøting og få flere i arbeid og aktivitet. Arbeids- og velferdsdirektoratet ga derfor i samarbeid med Sosial- og helsedirektoratet i 2007 ut en "Strategi for oppfølging av brukere i NAV". De sier blant annet at strategien skal:

- Sikre kvaliteten på NAVs arbeid.
- Sikre rask avklaring av den enkeltes behov for bistand.
- Forenkle arbeidet og gjøre tjenestene mer forutsigbare for brukerne.
- Sikre brukeren mulighet til medvirkning og innflytelse på sin egen prosess.
- Beskrive tjenestene og verktøyene.
- Sikre god tilgjengelighet til tjenestene gjennom å utnytte selvbetjeningsløsninger og elektroniske kommunikasjonskanaler i tillegg til de ulike samhandlingsarenaene mellom brukeren og veilederen.
- Legge til rette for en koordinert tjeneste med andre instanser.
- Bidra til at oppfølgingen overfor brukerne er kunnskapsbasert.
- Bidra til mest mulig likeverdig bistand fra NAV-forvaltningen.
- Være organisasjonsuavhengig, og åpne for lokal tilpasning av metodevalg og verktøybruk slik at bistanden så langt det er mulig kan tilpasses den enkelte brukers behov.

De sier så at "med oppfølging forstås all samhandling mellom bruker og NAV som har til formål å understøtte framdriften i den enkeltes prosess mot et mål". For de brukerne som har mer omfattende bistandsbehov, skal det gis tett oppfølging og individuelt tilpassede løsninger: "Tett og målrettet oppfølging som tar utgangspunkt i den enkeltes ståsted og i den aktuelle fase i prosessen, er nøkkelen for at NAV skal lykkes i sine utfordringer".<sup>5</sup>

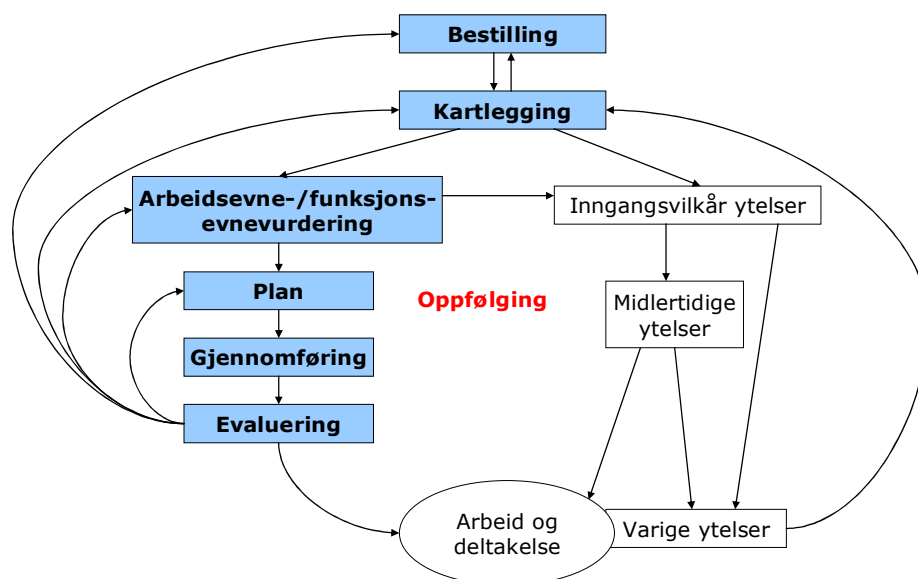
Oppfølgingen inkluderer tre ulike områder. For det første skal den øke inkludering i arbeidslivet for brukere som står utenfor arbeid, for det andre skal den hindre utstøting gjennom forebygging for brukere i arbeid og for det tredje skal den øke deltakelse og sosial inkludering for brukere som står

<sup>3</sup> <http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/tema/velferdspolitikk/NAV-reformen/NAV-reformen-Organisering-og-innhold.html?id=606543>

<sup>4</sup> St.meld. nr. 9 (2006-2007) Arbeid, velferd og inkludering

<sup>5</sup> Strategi for oppfølging av brukere i NAV

varig utenfor arbeidslivet. Oppfølgingsområdene framstilles i følgende overordnede modell for arbeidsprosesser, som omfatter hele prosessen fra en første henvendelse til et endelig mål:



Modell 1:  
Strategi for oppfølging av NAVs brukere<sup>6</sup>

Arbeids- og velferdsdirektoratet definerer de enkelte oppfølgingsområdene i modellen over på følgende måte:

Oppfølgings-område	Definisjon
<b>Oppfølging (generelt)</b>	All samhandling mellom bruker og NAV som har til formål å understøtte framdriften i den enkeltes prosess mot et mål.
<b>Bestilling</b>	Brukeren presenterer sitt behov og sine forventninger, for at NAV skal kunne iverksette de riktige tjenestene. Gjennom en dialog som fremmer respekt, medvirkning og innflytelse skal bestillingen utformes.
<b>Kartlegging</b>	Brukers ressurser, muligheter og hindringer belyses i forhold til bestillingen.
<b>Arbeidsevne-/funksjonsevnevurdering</b>	Den enkeltes evne til å møte de krav som stilles i utførelsen av et arbeid eller deltakelse i dagliglivet vurderes.
<b>Plan</b>	En gjensidig avtale som forplikter bruker og NAV utarbeides. Planen brukes for å systematisere arbeidet mot målet. Planer omfatter både Individuelle planer (IP) og planer som verktøy og vilkår knyttet til rettighetsvurderinger.
<b>Gjennomføring</b>	Aktiviteter iverksettes i henhold til plan og følges opp underveis.
<b>Evaluering</b>	Gjennomførte aktiviteter vurderes for å avdekke om målet er nådd og om aktivitetene har blitt gjennomført i følge plan.

Modell 2:  
Strategi for oppfølging av NAVs brukere<sup>6</sup>

Når det gjelder de ansattes ferdigheter og holdninger, har NAV flere forventninger. De ansatte må være tilstede i møte med bruker, de skal være tilgjengelige, tydelige, løsningsdyktige og vise

<sup>6</sup> Strategi for oppfølging av brukere i NAV

fleksibilitet og handlekraft. De skal tilegne seg og bruke oppdaterte metoder som gjør samarbeidet med bruker best mulig. I tillegg skal de bygge en gjensidig tillitsfull relasjon og fremme motivasjon. Samhandlingen skal bygge på respekt og empati og NAV skal sikre brukerens rett til innflytelse og medvirkning. Samhandlingen skal også bygge på en etisk og faglig forsvarlig standard og en tro på menneskets evne til endring og mestring. Blant mye annet forventes det at den ansatte skal ha veileder- og relasjonskompetanse, koordinatorkompetanse og ha kompetanse på å utøve skjønn. Det stilles som krav til oppfølgingen at den enkelte brukers medvirkning, i tillegg til konklusjoner og beslutninger, skal bygge på en felles forståelse av situasjonen. Bruker skal kunne forvente å ha hovedansvaret for egen prosess i størst mulig grad, samtidig som at den ansatte skal samarbeide, gi støtte og bistand i prosessen. Tilbud og oppfølging skal være tilpasset den enkeltes behov og det skal settes inn tilstrekkelige ressurser for å gjennomføre avtalte aktiviteter.<sup>7</sup>

Som vi ser her, har Arbeids- og velferdsdirektoratet høye ambisjoner om hva NAV kontorene og de ansatte skal prestere. Vi skal i de neste kapitlene se at også brukerne har en del forventninger til NAV og den hjelpen de har krav på. Vi skal starte med å se på hvorfor relasjonen med bruker er viktig for å få gjort et godt arbeid.

---

<sup>7</sup> Strategi for oppfølging av brukere i NAV.

### 3 Hva mener brukerne er viktig i relasjonen med saksbehandler?

I intervjuene kom det fram flere steder at brukerne mener relasjonen til saksbehandler er viktig. De utdyper også dette ved å si noe om hva de mener må være tilstede for å få en god relasjon, som vi skal se gjennom enkelte sitater. Teorien sier på den andre siden også en del om relasjonens betydning og vi skal starte litt med å se på hvilken betydning makt kan ha for relasjonen og samarbeidet.

Maktbegrepet er omstridt, men de fleste er enige i at makten har mange uttrykk. Den kan strekke seg fra fysisk tvang til mer ubemerkede former for makt. I vårt samfunn er det en tett forbindelse mellom diskusjonen av maktformer og diskusjonen av demokrati. Vårt politiske system hviler på en oppfattelse av at innbyggerne skal behandles som autonome individer og at inngrep og innskrenkninger i frihet skal bygge på et lovgrunnlag, som i siste instans er bygget på demokratiske beslutningsprosesser. Hva har så makt å gjøre med relasjonen mellom bruker og saksbehandler? Vi skal nå se at det finnes en usynlig makt i relasjonen mellom bruker og saksbehandler som det er viktig å være klar over.

Det finnes altså flere former for makt. Noen av disse formene er åpenlyse, som de strukturelle maktmekanismene som ligger i vårt samfunns politikk, økonomi, vitenskap, rettssystemet og massemediene. Andre former for makt er mindre åpenlyse, de diskuteres sjelden og vi er lite bevisst på at de finnes. Mye av det arbeidet vi som saksbehandlere gjør er bygget på loven og denne makten er rimelig synlig, men mye av arbeidet vårt går ut over våre lovfestede forpliktelser. Det er her den usynlig makten er viktig å sette søkelyset på. Denne makten er basert på konstruerte sannheter om hva som er best for brukerne, på våre profesjoners problemdefinisjoner, og lignende. Det typiske ved denne typen makt er at den ikke umiddelbart oppfattes av de berørte partene som maktutøvelse. Sosiologen Jacques Donzelot hevder at det sosialpolitiske univers utgjør et "hjelpens univers", hvor beslutninger tas ut fra et synspunkt om å hjelpe brukeren og ut fra de beste intensjoner. Vi er som de profesjonelle på området "eksperter i hjelp" og på bakgrunn av dette tror vi ofte at vi vet hva som er best for brukerne. Donzelot betegner de profesjonelle som "mellomliggende organer" i realiseringen av velferdsstaten, vi er altså en gruppe som ubevisst baner vei for velferdsstatens moralske disiplin - alle skal arbeide og forsørge seg selv. Denne makten er ikke lett å motstå, da vi som hjelpere ubevisst "skjuler" makten bak vårt ønske om å ville hjelpe brukeren til å leve et så godt og tilfredsstillende liv som mulig. En annen begrunnelse for at det ikke er lett å oppdage denne typen makt, er at den henger sammen med at vi som hjelpere både oppfatter selv og oppfattes av andre som at vi har den riktige, nøytrale og saklige fagkunnskap på vårt område. Det er derfor lett å forstå vårt arbeid som kun en utøvelse av profesjonell praksis som er styrt av kunnskap og erfaring på vårt arbeidsområde, og ikke som et uttrykk for makt.<sup>8</sup> Man kan stille spørsmålsteget ved om det dermed er uunngåelig at mange opplever seg krenket i møtet med et hjelpeapparat. Mona Sandbæk sier at det fins ingen enkle og entydige svar på et slikt spørsmål, men at én forklaring kan være at brukeren og hjelperen har ulik forståelse av situasjonen og ulike forventninger til hva som skal skje og hva hjelpen skal innebære.<sup>9</sup> Samtidig finnes det argumenter for at brukere også kan betraktes som profesjonelle,

<sup>8</sup> Järvinen, Larsen og Mortensen 2002 s. 9-11

<sup>9</sup> Liv Johanne Solheim 2001 I: Mona Sandbæk 2001 s. 95

”enten i kraft av at de har store kunnskaper og forventninger, i kraft av at de veksler mellom rollen som bruker og profesjonell, eller i situasjonene som oppstår i møtet mellom brukeren og den profesjonelle”<sup>10</sup>. Samtidig er saksbehandler også avhengig av brukerens tillit og aksept for at arbeidet skal lykkes. På denne måten medvirker bruker i saksbehandlers profesjonelle praksis. Maktrelasjonen mellom bruker og saksbehandler er dermed ikke ensidig asymmetrisk og usynliggjort, da begge parter har mulighet for å påvirke det videre arbeidet. De har imidlertid forskjellig utgangspunkt- og mulighet for påvirkning og for å få en mer felles forståelse vil det kunne hjelpe med en tydeligere kommunikasjon og en større informasjonsflyt mellom hjelperen og brukeren.<sup>11</sup>

Lars Uggerhøj, som arbeider ved Aalborg universitet, ga i 2006 ut boken ”Hjælp eller afhængighed”. Boken bygger på en undersøkelse hvor formålet var å studere kommunikasjonen og samarbeidet mellom vanskeligstilte familier og rådgivere i danske sosialforvaltninger. Gjennom sine intervjuer kom han blant annet fram til fire faktorer som, i følge familiene, er hemmende i kontakten med hjelpeapparatet og dermed forhindrende for suksess:

- Familie og helper har forskjellig definisjon av begrepet hjelp.
- Familiene føler seg diagnostisert og inspisert uten at det kommer noe ut av det.
- Det er enighet om mål, men uenighet om midlene.
- Familiene er i perioder ikke i stand til å motta hjelp eller erkjenne problemer.

Samtidig sa familiene noe om hvilken form for hjelp de opplevde glede over å få:

- Når familien føler seg møtt og forstått som de mennesker de er.
- Når samtalene tar utgangspunkt i familiens virkelighet.
- Når det er tid til å få snakket ordentlig sammen.
- Når hjelperen kommer hjem til dem.
- Når hjelperen deler familiens interesse for og engasjement i barna deres.<sup>12</sup>

En av våre brukere hadde opplevd hjelp som ga en slik gledesfølelse og hun uttrykte det slik:

”Hun er veldig omtenksum. Jeg har aldri møtt en person som går så mye inn i arbeidet sitt som hun gjør. Jeg synes det er helt utrolig!”

Det er altså noen faktorer som kan være med på å forhindre og noen som kan være med på å fremme suksess. Uggerhøj oppsummerer likevel med å påstå at hjelpeapparatets suksess i forhold til de vanskeligstilte familiene i mindre grad er avhengig av de konkrete handlinger i forhold til familien, og i større grad bygger på samarbeidet og kontakten mellom rådgiver og familien. Dette støttes av Scott Millers metastudie om hva som virker i psykoterapi. Han kom fram til at virkningen bygger på 60 % allianse (kvalitet på relasjonen), 32 % bygger på at hjelperen har tro på og forpliktelse til prosjektet med klienten og kun 8 % bygger på metoden som brukes i hjelpearbeidet<sup>13</sup>. Uggerhøj hevder videre at en vesentlig årsak til om hjelpen skaper større selvhjelpenhet eller passiv avhengighet, ligger i selve møtet mellom rådgiver og familie og i de betingelser dette møtet gir for utviklende perspektiver for familien. Han mener også at de forvaltningsmessige rammene og

---

<sup>10</sup> Ann Christin Nilsen 2011?

<sup>11</sup> Lars Uggerhøj 2011

<sup>12</sup> Lars Uggerhøj 1996 s. 21

<sup>13</sup> Foiler fra kurs i Motiverende Intervju mars 2011.

betingelsene er avgjørende for om kontakten og selvhjulpenheten kan utvikles i møtet mellom familie og rådgiver. Han viser til at forvaltningen sender ut signaler som ikke umiddelbart stemmer overens med det at det er selve møtet mellom saksbehandler og bruker som er viktig. Det som kjennetegner offentlige organisasjoner er rundskriv, rutiner, regler og strukturering av arbeidet, framfor fleksibilitet og menneskeliggjøring av hjelpearbeidet. Det konstateres dermed at selve organiseringen i offentlige institusjoner er med på å fjerne det menneskelige forholdet mellom hjelperen og den hjelpesøkende.<sup>14</sup> En av våre brukere mente at:

”På sosialet så er det ikke personavhengig, der er det systemet som gjør at det er vanskelig og tar tid å få hjelp.”

Uggerhøj oppsummerer sin undersøkelse med følgende resultater; Det offentlige, gjennom saksbehandlerne atferd og manglende involvering av brukerne, er med på å frata dem ansvaret for og den energien de trenger for å bli selvhjulpne. Det etableres heller ikke et møte og en dialog som danner den grunnleggende tillit brukerne etterlyser for å kunne inngå i et problemløsende samarbeid. Uggerhøj ser også at brukerne og saksbehandlerne ubevisst tar på seg et sett roller som kan motvirke etablering av et likeverdig samarbeid. Dette så vi også i forbindelse med diskusjonen om makt i begynnelsen av kapitlet. Han ser også at alle, både brukerne, saksbehandlerne, lederne og politikerne ser ut til å ”bøye seg mot systemets tradisjoner og kulturer” snarere enn å holde fokus på hva brukerne trenger hjelp til og hvordan denne hjelpen best kan ytes. Den ene brukeren vi intervjuet beskrev dette på følgende måte:

”- I likhet med mange andre, så opplever jeg NAV som en slags barriere. Det går en skillevegg mellom byråkrati og enkeltpersoner.  
- Hva gjør den skilleveggen når du skal få hjelp?  
- Den gjør at jeg ikke kommer gjennom.  
- At du ikke får den hjelpen du skal ha?  
- Ja”

Denne brukeren opplevde NAV som en barriere, noe som stengte for at han skulle få hjelp. I et forsøk på å forstå hva denne barrieren dreier seg om, ble samme bruker møtt med påstanden om at de på NAV jobber med å få folk ut i arbeid. Brukeren svarte følgende:

”- Ja det har ikke jeg inntrykk av. Jeg har mer inntrykk av at de er mer interessert i å følge regelverket. De har sitt regelverk å følge og dermed basta.  
- Men hvordan gir det seg uttrykk i de samtalene dere har og det de gjør?  
- De samtalene ikke vi har. Det er veldig mye mangel på kommunikasjon”

Det er altså samtalene og kommunikasjonen som er avgjørende i kontakten og det arbeidet bruker og saksbehandler skal gjøre sammen. Dette stemmer med Uggerhøjs undersøkelse, hvor han ser at det er møtet og dialogen mellom familiene og rådgiverne som er avgjørende for at familiene kan samarbeide med og har tillit til sosialforvaltningen. Det er hjelperne og ikke systemet brukerne

---

<sup>14</sup> Lars Uggerhøj 1996 s. 17

opplever at de er avhengige av for å få hjelp.<sup>15</sup> Det er altså verdien av kontakten som er avgjørende for om det overhodet er mulig å samarbeide og dermed iverksette støtte og tilbud til familiene, som igjen kan øke deres mulighet for å bli selvhjulpne. For å oppnå en slik god kontakt må saksbehandler ifølge Uggerhøj vise et engasjement overfor brukeren. Dette engasjementet definerer han som å leve med i familienes gleder og sorger, å være opptatt av hva som skjer med dem, å gi tid og være konsentrert om familien, å lytte aktivt og å oppføre seg vennlig uten å bli en personlig venn. Det er også viktig å vise menneskelighet gjennom å kunne snakke om både problemer og "alt mellom himmel og jord", å kunne grine og være glad, å kunne oppføre seg ydmykt og respektfullt fremfor klokt og nedlatende, å kunne snakke forståelig og liketil, altså mindre fagspråk og tørre å vise seg selv. Ærlighet er også viktig og da særlig gjennom å formulere forvaltningens vurderinger av familiene og problemene klart, å dra dem inn i vurderingen av hva de "kan tåle å høre", og ta stilling til og vise egen holdning som saksbehandler.<sup>16</sup> Dette høres flott og riktig ut og det er noe vi bør arbeide mot å klare alle sammen. Samtidig er det slik at man som saksbehandler ikke har like god kjemi med alle brukerne. Uggerhøj fant i sin undersøkelse at rådgiverne han intervjuet foretrekker to grupper av familier:

- 1) De mest hjelpeløse familiene som etterspør rådgiverens talenter, er takknemlige for hjelpen og underkaster seg rådgiverens og systemets rammer for hjelp.
- 2) De velfungerende og velutdannede familier som snakker på "nivå" med rådgiveren, men som samtidig underkaster seg rådgiverens og systemets rammer for hjelp.

Rådgiverne har på den andre siden vanskelig for å takle og like familier som "motarbeider regler og rammer og ikke ønsker å være hjelpeløse<sup>17</sup>". Dette kan vi lett kjenne igjen i vår egen hverdag som de "samarbeidsvillige" og de "vanskelige" brukerne. En av de intervjuede brukerne vil nok falle i kategorien "samarbeidsvillig" og er lett å like. Samtidig opplevde hun også sin saksbehandler som lett å like:

"Altså når du går inn til ho, så er det akkurat som å gå rett inn i en solstråle for å si det sånn."

Hun opplevde at hennes saksbehandler viste engasjement gjennom at hun hadde tid til henne, hun var opptatt av hva brukeren ønsket hjelp til, hun var konsentrert og lyttet aktivt. Den samme brukeren forklarte denne solstrålen slik:

"Ja, for måten hun jobber på, så gjør hun det veldig personlig. Hun går inn på deg som person og finner ut av hva du virkelig vil og hva ønskene dine er, ikke bare hva hun har tilgjengelig av jobber og sånn. Men hva du kunne tenke deg. Jeg synes jo det er helt ufattelig."

Denne brukeren hadde helt tydelig fått en veldig god relasjon til sin saksbehandler, men hva er det som er viktig å gjøre for å få til en slik relasjon? Vi skal nå se litt på hva teorien sier om selve relasjonen.

---

<sup>15</sup> Lars Uggerhøj 1996 s. 116

<sup>16</sup> Lars Uggerhøj 1996 s. 36-45

<sup>17</sup> Lars Uggerhøj 1996 s. 69

### 3.1 Kjennetegn ved relasjonen

Judy Kokkin har skrevet en bok som heter "Profesjonelt sosialt arbeid". Her beskriver hun relasjonen som sosialt arbeids *sjel*, mens for eksempel problemdefinering, analyse og intervensjon (når vi griper inn) er *kroppen*. Relasjonen kan ikke bygges på ord alene, hevder hun, da relasjonen er en dynamisk interaksjon av følelser, holdninger og de verdiene de representerer, slik de kommer til uttrykk i blikk, stemmeleie, kroppsholdning, håndtrykk og ord, det vil si gjennom samspill, samhandling og samtale. Relasjonen er derfor den holdnings- og følelsesmessige rammen for samtalen og vi kan si at samtalen er en av manifestasjonene av relasjonen. Kokkin beskriver videre at relasjonen består av sju elementer, eller bærebjelker. Vi skal kort se hvilket område hver bærebjelke peker på. Den første bjelken er "**åpenhet for uttrykk for følelser**". Her er det viktig at saksbehandler anerkjenner brukers behov for å få utløp for følelser, også de negative. Saksbehandler må lytte aktivt og ikke ta motet fra bruker eller dømme hans uttalelser og uttrykk for følelser. For å få til dette må man utvikle et "stemningsbarometer" inni seg som kan være en guide for å kunne klare å legge forholdene til rette for at brukerne skal kunne gi fritt utløp for følelser knyttet til vanskelige områder i eget liv. Saksbehandler kan i denne sammenheng ha behov for å granske seg selv for å se om han har noen følelsesmessige skylapper, forutinntatte holdninger og fordommer som må arbeides med, slik at bruker kan snakke trygt om sine problemer under verdige og etisk forsvarlige forhold. Den andre bærebjelken er "**kontrollert følelsesmessig involvering**", som vil si at saksbehandler må ha en viss distanse for å ikke drukne i brønnen av brukers følelser og lidelser, samtidig som han må vise ekte innlevelse og tilpasset fintfølelse involvering slik at bruker kan få tillit til ham. Å klare å gi passende uttrykk for *ekte følelser* er en evne som ofte må trenes opp. Den tredje bjelken er "**akseptering**", som vil si at saksbehandler anerkjenner brukers iboende og medfødte verdighet, hans menneskerettigheter og menneskelig behov uten å ta hensyn til personlige eller individuelle kvaliteter. Akseptering betyr likevel ikke å godta avvikende atferd og holdninger. Saksbehandler må altså behandle bruker "som han er", noe som innebærer å være opptatt av det som er til stede av svakheter og styrker, det som er virkeligheter, og ikke bare av det gode eller det hensiktsmessige. Den fjerde bærebjelken er "**individualisering**", som betyr at brukers særegne person og situasjon er det som skal prege arbeidet. Dette forutsetter at man kjenner bruker, noe vi skal komme tilbake til i kap 4.3 som omhandler kartleggingen. Hjelpen tilpasses dermed brukers unike situasjon og behov, hvilket er et prinsipp basert på menneskerettighetstenkningen som sier at alle har rett til å bli sett og behandlet som den personen de er, ikke for eksempel kun som medlem av en gruppe eller en stat. Det kan være vanskelig å klare å anerkjenne og se den enkelte person som enestående, når hun tilhører kategorien "bruker i en vanskelig livssituasjon", men å klare dette er en forutsetning for en profesjonell relasjon.

"Du får den selvtillitsboosten av henne fordi hun er der og støtter deg med det du vil. Si jeg hadde lyst til å bli en fotograf, ville hun helt sikkert hjulpet meg med det også. Vi jobber mot målene sammen."

Den femte bærebjelken handler om at vi må ha en "**ikke-dømmende holdning**". For å klare det, må vi arbeide ut fra en overbevisning om at vi ikke skal være den som fordeler skyld og uskyld. Som saksbehandler kan vi ikke holde bruker ansvarlig for å ha forårsaket problemer eller bidratt til mangeltilstander. Vi kan vurdere brukers holdninger, standarder og handlinger som mer eller mindre

fordelaktige eller hensiktsmessige, men vi skal ikke tildele skyld. En slik ikke-dømmende holdning er med på å forebygge uheldige former for moralisering og en utvikling mot at brukere opplever at de ikke er gode nok til å få hjelp når de har det vanskelig. I praksis kan dette imidlertid være svært vanskelig å få til i mange situasjoner, da alle mennesker har "blinde felter" hvor vi ikke engang selv er klar over våre egne holdninger og verdier. Dette kan løses ved at saksbehandlere gjennom observasjon av hverandre kan gi tilbakemeldinger og hjelpe hverandre til å se det som er skjult. Uten en slik bevisstgjøring, vil det for mange være vanskelig å se egne skjulte verdier. Som den nest siste bærebjelken har vi "**brukers selvbestemmelsesrett**". Retten til å bestemme over eget liv er også basert på menneskerettighetstenkning. For å kunne bestemme selv må imidlertid bruker ha relevante opplysninger om hvilke konsekvenser forskjellige handlinger kan ha. Uten informasjon kan det også være vanskelig å vite hva man skal spørre om, som dette sitatet viser:

"Ja, nei, altså hva skal du spørre om? Det har de også vært etter at jeg begynte her, dårlig til å gi meg informasjon om dette med hva jeg kan søke om av økonomi."

Det var flere av brukerne i intervjuene som opplevde at de hadde fått for dårlig informasjon. Ofte turte de heller ikke å spørre, men satt i stedet bare og ventet på beskjed om hva som skulle skje videre. Å klare å håndheve brukers selvbestemmelsesrett kan ofte være vanskelig å få til. På noen arbeidsplasser, som for eksempel NAV har saksbehandlerne mandat til å forlange visse former for brukeratferd, som for eksempel at meldekort skal sendes eller at dokumentasjon skal legges ved en søknad. Brudd på prinsippet om selvbestemmelsesrett skjer imidlertid også i tilfeller der saksbehandler ikke har hjemmel til å bestemme og da er det ofte på grunn av lite reflekterte holdninger som vi så i forrige bærebjelke. Saksbehandlere viser i slike tilfeller også ofte paternalistiske holdninger av to andre grunner: For det første argumenterer de med at de handler på vegne av staten når de setter i verk restriktive holdninger og regler som krever innskrenkning av brukers frihet og for det andre viser de til sin merkunnskap og til at de vet best hva som tjener brukers interesser. Dette stemmer også med Uggerhøjs funn over, hvor vi så at saksbehandlere ikke så lett liker de brukerne som ikke følger deres regler og oppfører seg "vanskelig". Den siste bærebjelken er "**taushetsplikten**", som vi alle vet betyr at vi ikke skal gi videre opplysninger om bruker som er meddelt saksbehandler i en fortrolig samtale. Taushetsplikten har imidlertid noen begrensninger, der saksbehandler i særlig tilfeller også har opplysnings- og meldeplikt til andre etater. Dette er det viktig å være tydelig på overfor bruker. Ved spørsmål om saksbehandler har taushetsplikt, kan et godt svar være: "Det kommer an på hva du vil fortelle" og så gi en åpen og oppriktig forklaring på hva som kan holdes hemmelig når det gjelder innenfor kontoret og i forhold til andre, og hva som ikke kan holdes hemmelig.

Disse sju bærebjelkene vi nå har sett på er forutsetninger for å etablere en virksom og meningsfull relasjon mellom saksbehandler og bruker. Det kan være vanskelig å overholde alle sju til enhver tid, men målet må være å hele tiden jobbe bevisst mot dette for å få en god relasjon med alle våre brukere.<sup>18</sup> En av brukerne vi intervjuet hadde opplevd en relasjon som kunne se ut til å være basert på disse bærebjelkene. Hun formulerte denne opplevelsen slik:

---

<sup>18</sup> Judy Kokkin 2006 s. 144-152

”Selvtilliten min har økt. Hun hjalp meg med å innse at det er ikke så vanskelig egentlig som jeg føler, som jeg tenker at det er i begynnelsen. Det er mye enklere og jeg trenger ikke å være redd for å spørre om ting og sånn. For vi er bare mennesker alle sammen.”

Det kan se ut til at hun har blitt møtt av en saksbehandler som i alle fall arbeidet etter prinsippene om individualisering, akseptering og en ikke-dømmende holdning. I 1991 gjennomførte Lawrence Schulman en spørreundersøkelse av 384 familier. I denne undersøkelsen underbygger han Judy Kokkins sju bærebjelker ved å påpeke at utviklingen av tillit i relasjonen mellom rådgiver og familie er avgjørende for familiens opplevelse av samarbeid og av rådgivernes hjelpsomhet. Hvis familiene skal kunne bruke den støtten rådgiverne tilbyr, er det i følge Schulman avgjørende at rådgiverne betrakter atferd som en sentral profesjonell ferdighet: *“One dimension of this relationship is the level of trust a client has in the worker. A second dimension is the perception by the worker as caring for the client. ... This positive relationship is seen as a precondition for creating the conditions in which the client will make use of the worker’s help.”*<sup>19</sup>

Uggerhøj fremhever også møtet mellom rådgiveren og familien som et avgjørende element i løsningen av sosiale problemer. Det som er viktig i møtet er ikke kun utveksling av viktig beslutninger og informasjon, men også utveksling av atferd og tillit. Denne utvekslingen kan som sagt føre til at brukeren opplever den trygghet som er nødvendig for å tørre å være troverdig og gi intime opplysninger. Tilliten gjør også saksbehandler bedre i stand til å motta opplysninger som fordrer engasjement og idèrikdom. Og sist men ikke minst, gjør denne tilliten det mulig å komme med og drøfte forslag som forutsetter mot til å handle og bevilge ressurser. Dette forutsetter også at saksbehandler og bruker har tro på hverandre og at handlingen vil føre til noe. Dette kan virke banalt og veldig enkelt. Uggerhøj påpeker imidlertid i sin undersøkelse at banale dyder og umiddelbart enkle forhold viste seg å være langt mer komplisert enn rådgiverne forventet.<sup>20</sup> Han hevder også at en respektfull involvering og en mer menneskelig behandling på lengre sikt er avhengig av to forhold:

- 1) For det første at saksbehandler er i stand til at tilpasse nye rutiner til den enkelte bruker.
- 2) For det andre at nye rutiner ikke kan stå alene, men må anvendes som utgangspunkt for en drøfting av innholdet med bruker – og dermed som utgangspunkt for en tettere dialog mellom saksbehandler og bruker. Rutinene skal kort sagt innføres og anvendes av en rådgiver som samtidig utviser en menneskelig og engasjert atferd.<sup>21</sup>

Lotte Louise Nielsen som ble invalid etter en trafikkulykke og som selv har erfaring som bruker i det danske sosialsystemet har formulert sine ønsker for relasjonen slik:

”Mennesket har nogle grundlæggende behov, som muligheden for at forme eget liv, at have en vis handlefrihed og selvbestemmelse, samt at blive respekteret. Vi mener vores samfund bygger på disse behov, men de glimrer ved deres fravær i det sociale system.... Det er alt det, der i sidste ende fører til den magtesløshed på begge sider, jeg så gerne vil, vi kommer til livs.”<sup>22</sup>

<sup>19</sup> Lawrence Schulman 1991 s. 57 I: Lars Uggerhøj 1996 s. 124.

<sup>20</sup> Lars Uggerhøj 1996 s. 134

<sup>21</sup> Lars Uggerhøj 1996 s. 109

<sup>22</sup> Lotte Louise Nielsen I: Lars Uggerhøj 1996 s. 166

Med dette sitatet avslutter vi granskningen av hva som er viktig i selve relasjonen mellom bruker og saksbehandler. Vi skal nå gå videre og se hvilke elementer i arbeidet som er viktig for at bruker skal få til å endre seg.

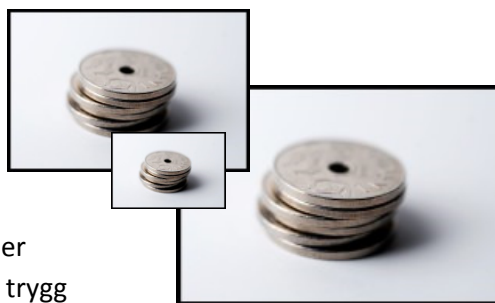
## 4 Hva mener brukerne er viktig for å få til endring i eget liv?

”Når det du gjør virker, fortsett med det, når det ikke virker, gjør noe annet”<sup>23</sup>

I NAV gjør saksbehandlerne mye som virker. Brukerne mener samtidig at noe av det saksbehandlerne gjør ikke virker. Vi skal se litt nærmere på hvilke områder brukerne opplever det er viktig å mestre sammen med saksbehandler for at de skal kunne gjøre positive endringer i eget liv. Vi starter med økonomien, før vi går videre til å se på saksbehandlerrollen, kartleggingen, brukermedvirkningen og individuell plan.

### 4.1 Økonomien må fungere

Et av temaene som kom tydelig fram under intervjuene var økonomi. Vi lever i et samfunn der velferdsmodellen er under stadig press og forskjellene mellom de som har en trygg økonomi og de som ikke har det, får stadig større konsekvenser. Mange i vårt samfunn opplever at mangel på penger hindrer dem fra deltakelse og medvirkning.<sup>24</sup> Penger og en ordnet økonomi blir derfor for mange hovedprioriteringen i hva de bruker sin tid på. Overlevelse kommer i første rekke, langsiktig planlegging kommer i andre rekke. En av vår brukere hadde fokus på nettopp dette:



”- Men når du sier at du går på dette kurset. Hva slags ytelse er det du har da?

- Det er jo individstønad.

- Det er individstønad ja. Og da sier du at det å gå på kurset gjør du mye for å få økonomisk støtte. Å ha noe å leve av?

- Ja det var i grunnen derfor”

Denne brukeren opplevde å måtte gå på kurs for å få økonomisk støtte. Det var ingen langsiktig plan på hvorfor dette kurset ble valgt. Hovedpoenget for bruker var at kurset ga rett til individstønad og slik ble økonomien litt mer oversiktlig de neste månedene. En uoversiktlig og uforutsigbar økonomi er en påkjenning å leve med, men Helsedirektoratet opplyser på sine sider at det å ha en trang økonomi ikke i seg selv fører til psykiske problemer. Det er opplevelsen av ikke å ha kontroll som kan oppleves verst.<sup>25</sup> Samtidig ser vi at mange mennesker med psykiske problemer opplever de økonomiske utfordringene som en av de største hindringene for at de skal bli bedre og klare å delta i samfunnet.<sup>26</sup> Noe av det viktigste man kan gjøre for at de økonomiske bekymringene ikke skal gå ut over den psykiske helsen, er å få oversikt og kontroll over økonomien.<sup>27</sup> En av de intervjuede brukerne beskrev dette slik:

<sup>23</sup> Haley, Jay 1963 I: Haaland mfl. 1999 s. 101

<sup>24</sup> [www.psykiskhelse.no](http://www.psykiskhelse.no)

<sup>25</sup> [www.helsedirektoratet.no](http://www.helsedirektoratet.no)

<sup>26</sup> [www.psykiskhelse.no](http://www.psykiskhelse.no)

<sup>27</sup> [www.helsedirektoratet.no](http://www.helsedirektoratet.no)

”- Nei, hvis jeg skal si det rett ut, etter at jeg sendte inn den søknaden om uføre, så har jeg sluppet av litt mer. Også etter at jeg kom inn på KVP. Jeg har fått litt mer forutsigbarhet med økonomien. Det gjør jo at jeg slapper av litt mer.

- Betyr det at du har det litt bedre?

- Ja i grunnen. I alle fall psykisk”

Ved spørsmål om hva brukerne var minst fornøyd med av hjelpen de fikk på NAV, svarte den ene brukeren slik:

”Økonomien, at det ikke skjer noe når man spør om noe.”

En annen bruker svarte slik:

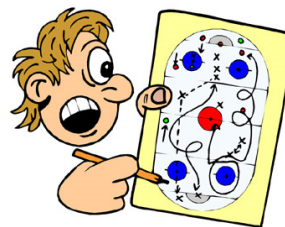
”Ehhh... du kan si.. når jeg har søkt om sosialstønad og fått innvilget, må jeg allikevel møte opp her i begynnelsen av hver måned og mase på de for å få utbetalt pengene”

Undersøkelsen viser at brukerne opplever økonomisk stabilitet og kontroll over egen økonomi som svært viktig å få på plass før man kan arbeide med de andre problemområdene. En uoversiktlig økonomi krever mye energi og tar fokuset bort fra arbeidet med den langsiktige planen om å bli selvhjulpen. En av brukerne oppsummerte viktigheten av økonomisk stabilitet slik:

”Økonomisk stabilitet er et sterkt ønske. Det har det ikke vært for mye av de siste årene.”

Det ser dermed ut til at førsteprioritet når man skal hjelpe brukerne er å sikre en oversiktlig økonomi. Neste skritt kan være å lage en plan for hvordan de skal klare seg selv framover. Før vi ser på selve planarbeidet, skal vi imidlertid se litt nærmere på hvilken rolle saksbehandler har i dette samarbeidet med bruker hvor planen for samarbeidet skal utarbeides.

## 4.2 Brukerne ønsker å ha en fast saksbehandler



I dette kapittelet skal vi se litt nærmere på saksbehandlerrollen.

Brukerne har sagt at de ønsker en fast saksbehandler som tar ansvar for det som skjer og vi skal etter hvert se hvordan det de sier kan passe med koordinatrollen. En av dem sa:

”De fleste ønsker vel en personlig kontakt og en fast saksbehandler.”

Det var også tydelig at de ønsker en saksbehandler som bryr seg og viser omsorg, en som tydelig viser at han vil hjelpe og som tar kontakt med bruker når bruker selv ikke klarer å ta kontakt:

”Sosial bør bli flinkere til å ringe. Spørre hvordan det går.”

De beskriver at de ønsker en saksbehandler som er tilgjengelig, fordi sjelden kontakt med saksbehandler gjør at de vanskeligere opplever å få hjelp. En av de som var fornøyd med kontakten sa:

”Jeg kunne få kontakt med han når som helst. Det var bare å ringe hvis det var noe.”

Det kommer fram at de ønsker en åpen og hyppig dialog med rimelig faste avtaler, der de får være med og bestemme når neste timeavtale skal være. Det er også viktig for brukerne at saksbehandler holder det han lover, dette gjelder både at han gjennomfører det han har sagt han skal gjøre til neste gang og at han er tilstede på avtalte samtaler. Den samme brukeren som kunne få kontakt med saksbehandler når som helst fortsatte med å si:

”Så setter jeg jo pris på at han er der når jeg kommer til avtalt tid da. Men ellers så kan jeg jo bare stikke innom hvis han er her.”

Gjennom det brukerne sier, er de tydelige på at de knytter seg til personer og ikke til systemet. Dette stemmer også med det vi så tidligere at Uggerhøj fant i sin undersøkelse; ”Det er rådgiveren og ikke systemet familierne opplever sig afhængige af.” En av brukerne sammenfattet de ønskene vi nå har sett i tittelen ”personlig trener”:

”Det var.. det å snakke med henne (saksbehandler) var som å ha en personlig trener kan du si, mens kan du si med NAV-ansatte er det mer byråkrati.

- Men hva tenker du om den forskjellen da: byråkrati – personlig trener? Det høres ut som om du synes personlig trener fungerer bedre?

- Ja selvfølgelig gjør det det.

- Hvorfor?

- Du har mye mer kontakt.

- Er det hyppighet på kontakten?

- Ja og så har du litt innflytelse over det som skjer.

- Ok, så hyppighet og innflytelse er to viktige stikkord?

- Ja”

Vi så også at hvis den "personlige treneren" manglet, følte brukerne seg litt maktesløse:

"Etter at saksbehandleren min sluttet så synes jeg det har vært veldig vanskelig å vite hvem. For jeg kjenner ikke noen av de som er her nå. Så jeg vet ikke hvem jeg skal gå til og de kjenner ikke meg og hvordan jeg har hatt det. Det har vært vanskelig synes jeg."

Hvis vi sammenligner rollen som "personlig trener" for brukerne med koordinatorrollen ser vi at det er mye sammenfallende her. Selv om koordinatorrollen hovedsakelig brukes i sammenheng med de brukerne som har individuell plan, ser det ut til at brukerne ønsker en saksbehandler som arbeider etter prinsippene for koordinatorrollen, uansett om de har rett på IP eller ikke. Det brukerne ønsker er å få kontakt med mennesket bak saksbehandlerrollen, ikke som privatperson, men heller ikke kun som streng fagperson. En av brukerne ble spurt om dette pekte i retning av at det viktigste er å være kjent med en person og få en kontakt og at kanskje dette er uavhengig av hvem det er, bare de handler på en sånn måte som hennes saksbehandler gjør:

"Ja en som kjenner til litt mer og som ikke bare sier at: "Nei, du kan ikke søke om det, for du har ikke rett til det."

Dette stemmer også med det Ann Christin Nilsen fra Agderforskning skriver i sin artikkel med arbeidstittel "Koordinering av individuell plan i grenselandet mellom formalisme og kritisk refleksjon". Hun viser til at det mangler en lovregulert instruks for koordinatorrollen, noe som innebærer at praksisutøvelsen i stor grad er opp til den enkelte, både når det gjelder arbeidsmåter, brukermedvirkning og tverrfaglig samarbeid. Samtidig opplevde Nilsen i sin undersøkelse at for brukerne, som enten hadde behov for oppfølging på grunn av rusproblematikk eller psykiatriske lidelser, var det viktigste å bli møtt av en koordinator som virket engasjert og tok ansvar.

Hvis vi ser litt nærmere på den konkrete rollen som koordinator, som betyr hovedansvarlig tjenesteyter, kan denne rollen ivaretas av mange ulike profesjoner fra ulike sektorer. Selve rollen som koordinator er hjemlet i flere lovverk og kort sagt er det den tjenesteyteren som først starter opp arbeidet med bruker som er ansvarlig for å starte med planarbeidet. Rollen som koordinator i en individuell planprosess er relativt ny i tjenesteapparatet, men brukers rett til individuell plan og dermed saksbehandlers tilsvarende plikt til å tilby IP, er forankret i ulike lovverk<sup>28</sup>. Brukere har mange forventninger til hvilken hjelp de skal få og hvordan saksbehandler best kan hjelpe dem, som vi har sett over, og når det er knyttet slike varige forventninger til en situasjon, oppstår det roller. Å definere og forme sin rolle handler om å klargjøre hvilke forventninger man skal imøtekomme. Disse forventningene har gitt koordinatoren mange forskjellige oppgaver. Hun skal for det første legge til rette for at brukeren deltar i arbeidet med sin individuelle plan, om ønskelig sammen med pårørende. Dette betyr altså at koordinator skal ha brukerens mål i fokus i arbeidet med å kartlegge ressursene og mulighetene som finnes og dersom bruker ønsker det, ta med pårørende som en ressurs i dette arbeidet. Det er viktig at koordinator sikrer god informasjon til og dialog med brukeren gjennom hele planprosessen. Årsaken til dette er at grunnlaget for å lykkes med

---

<sup>28</sup> Ordningen er hjemlet i pasientrettighetsloven, lov om spesialisthelsetjenesten, kommunehelsetjenesteloven, lov om etablering og gjennomføring av psykisk helsevern, sosialtjenesteloven, lov om sosiale tjenester i NAV, arbeids- og velferdsforvaltningsloven (NAV-loven) og barnevernloven (Helsedirektoratet 2010: 11-12).

koordineringsarbeidet er at det etableres og vedlikeholdes et forhold til bruker som er preget av tillit og respekt. Som en av våre informanter beskrev dette:

”Hun er med deg i hele perioden og det er utrolig deilig. Du føler at du har en person som bryr seg om deg og hva som skjer og sånn. Hun gir jo aldri opp! Det er utrolig fint! Du kan nesten si at hun står og heier på sidelinjen.

En viktig oppgave som koordinator er å sikre at bruker får informasjon og har innflytelse underveis i hele prosessen. Koordinatoren må ikke bli et hinder for at bruker selv kan spille en aktiv rolle. En annen av koordinators oppgaver er å være brukerens kontaktperson og ressurs i tjenesteapparatet. Det er derfor en fordel med god systemkunnskap og oversikt over de forskjellige aktørene i tjenesteapparatet.

”Hun går inn og finner ut av hva som ville være eventuelt en god jobb for den enkelte personen. Og om du kunne tenke deg det. Hvis ikke, så finner hun sånn som jeg sa med den jobben, det var jo egentlig ikke på lista hennes i det hele tatt.”

Når arbeidet med den individuelle planen etter hvert er startet opp, er det koordinators oppgave å innkalle til og lede møter hvor man skal jobbe med punktene i planen. Koordinator skal også følge opp planarbeidet, evaluere hvordan det går og oppdatere planen ettersom brukers situasjon forandrer seg. Det er også viktig at koordinator planlegger jevnlige evalueringer av samarbeidsformen mellom bruker og koordinator for å sikre at dette fungerer optimalt. Selve koordinatorrollen og møtene med bruker og samarbeidspartnere må også evalueres. Alt arbeidet skal skje ut fra et informert samtykke fra bruker. Det er bruker som bestemmer hva koordinator skal gjøre<sup>29</sup>. For å få til dette, er det viktig at brukers og koordinators forventninger til hverandre og til arbeidet med individuell plan avklares. Målet er ikke å fylle ut skjemaer og få laget en fin plan. Det er derimot, som vi skal se i kapittelet om brukermedvirkning og individuell plan litt senere, at bruker skal mestre sitt eget liv. Koordinator må derfor tåle at denne prosessen kan ta tid. Koordinator bør parkere seg selv i begynnelsen og godta at opplevelsen ”jeg vet ikke hvordan jeg skal løse dette” er et godt utgangspunkt for et videre samarbeid. Mange har den oppfatningen at det å være koordinator for brukere er en ekstra belastning og en slitsom oppgave. I veilederen til forskrift om individuell plan fra 2005, står det imidlertid at: ”Mange av de tjenesteyterne som har erfaring med å være koordinator er svært begeistret for rollen. De opplever den som frigjørende, berikende og lærerik.”<sup>30</sup> Det er imidlertid ikke bare tjenesteyterne som opplever en slik oppfølging som lærerik og berikende. En av våre brukere sa etter at vi hadde fulgt henne i ett år at:

”Jeg tenker at det var godt for meg og jeg synes det er utrolig deilig det jeg har vært gjennom, fordi var lærerik og jeg har fått så god oppfølging.”

Vi har i dette kapittelet sett at brukerne ønsker seg en personlig trener eller en koordinator som følger dem opp over tid, som er der når de trenger dem og som hjelper brukerne å nå de målene de ønsker. Vi skal nå gå videre og se hvorfor kartlegging er et viktig verktøy i oppfølgingsarbeidet.

---

<sup>29</sup> [www.helsedirektoratet.no](http://www.helsedirektoratet.no)

<sup>30</sup> Sosial- og Helsedirektoratet (9/2005) IS-1253 Individuell plan 2005. Veileder til forskrift om individuell plan.

### 4.3 Kartleggingen må omfatte hele mennesket



Greta Skau gjennomførte i 1987 en undersøkelse hvor hun intervjuet en del foreldre som hadde en lang og mangfoldig klientkarriere bak seg.

En rekke fagfolk innenfor hjelpeapparatet hadde innhentet informasjon fra dem, og om dem. I intervjuene beskrev foreldrene hvordan de flere ganger hadde blitt kjørt gjennom en kvern med spørsmål og svar, uten at de etterpå egentlig følte at de hadde fått formidlet det som for dem var viktigst. At foreldrene følte at de ble utspurt uten at personen som spurte egentlig lyttet, men kun fylte ut rubrikkene i et skjema, gir grunn til ettertanke. Skau hevder at kunnskap kan innhentes på flere måter. Den kan innhentes på en måte som uttrykker oppriktig interesse og respekt for klienten, uten å angripe hans integritet, samtidig som den på den andre siden kan innhentes på en respektløs, likegyldig og ydmykende måte.<sup>31</sup> Skau gir også et godt eksempel på dette gjennom en beskrivelse Geir Lundby har i sin bok "Historier og terapi", hvor han beskriver sin erfaring med å intervju ungdommer han hadde jobbet med som feltarbeider og derfor trodde han kjente godt. I intervjuene brukte han en delvis strukturert intervjuguide med stort rom for oppfølgings- og utdypingsspørsmål. Han konkluderer med: " Det ble nesten et sjokk for meg da jeg oppdaget at jeg i løpet av et to timers intervju av denne typen fikk vite mer om den enkelte ungdom, hans bakgrunn, hans tanker, drømmer og forestillinger, enn jeg hadde fått vite gjennom flere års bekjentskap på forhånd"<sup>32</sup> Lundby ble overrasket over hvordan en annen måte å kartlegge på kunne gi så mye mer informasjon. Dermed ser vi at det finnes flere måter å kartlegge på og det ser ut til at en åpen, nysgjerrig og ikke-dømmende holdning, kombinert med kun temaer for kartleggingen og åpne oppfølgingsspørsmål til hvert tema, gir gode resultater.

Uggerhøj har også hatt en kvalitativ undersøkelse, men som vi tidligere har sett, så han på samarbeidet og kommunikasjonen mellom vanskeligstilte familier og sosialforvaltningen. Selv om vi over så at det ikke opplevdes positivt med en kartlegging basert på spørsmål og svar hvor personene følte det som om de ble kjørt gjennom en kvern, trengs det et visst system i innhenting av informasjonen. Uggerhøj fremholder i sin undersøkelse at både intervjuene med familiene og rådgiverne viser at det ikke er en tradisjon for grundige mottakelsesprosedyrer eller beskrivelser av familienes bakgrunn og oppvekst. I våre intervjuer så vi et eksempel på hvilken frustrasjon dette kan skape hos brukeren:

"- Hva er det med ham som gjør at han hjelper så godt?

- Det er vel det at han kjenner meg så godt. Det er sånn her at de som jobber her nå, de kjenner liksom ikke til min historie og da... hva du har rettighet til å søke om?"

Uggerhøj viste til at det til og med i den individuelle kontakten var store hull i forhold til hva man vet om den enkelte familie. Han sa at dette bekreftes i oppfølgingsintervjuene hvor rådgiverne innrømmer at den dyptgående samtalen har gitt opplysninger om familiene som de tidligere ikke har hatt og som rådgiverne betrakter som svært betydningsfulle.<sup>33</sup> Rådgiverne føler seg også mer

<sup>31</sup> Greta Skau 2003 s. 71-72

<sup>32</sup> Lundby, Geir 2000 s. 18 I: Greta Skau 2003 s. 71-72

<sup>33</sup> Lars Uggerhøj 1996 s. 122

engasjert i familien og fremhever spesielt at den dype kartleggings samtalen har vært avgjørende.<sup>34</sup> Han konkluderer undersøkelsen med blant annet at "Der er interesse for disse familier, men at der ikke eksisterer rutiner for at sikre en bred og ikke tilfældig indhentning af viden om de enkelte familier eller traditioner for at opsamle de forskellige professionelles viden om klientgrupper."<sup>35</sup> En dyp kartleggings samtale er altså viktig, men er det nødvendig å kartlegge alle deler av en brukers liv dersom hans mål er å komme i arbeid? Dette spørsmålet stilte vi til noen av våre informanter og fikk følgende svar:

- "- Var det noen av områdene i den kartleggingen som du tenkte ikke var viktige, som dere ikke hadde trengt å snakke om?
- Jeg synes faktisk alle områdene var viktige. De gir jo et samlet inntrykk.
- Ja, men kan fritidsinteresser være viktig i kartleggingen for å finne ut av hva du er interessert i?
- Ja klart det! Hvis du har noen spesielle hobbyer, så kan jo det være med på å hjelpe deg inn på en jobb.
- Så da er det viktig også?
- Ja. Hun spurte om jeg kunne tenke meg en jobb som var relatert til hobbyen eller om jeg kunne tenke meg noe som var det stikk motsatte - for ikke å få for mye i den retningen."

For mange kan det altså se ut til at det oppleves meningsfullt at alle områder i livet kartlegges. Det er imidlertid ikke alltid alle områder kartlegges. Sandbæk stiller i sin bok, "Fra mottaker til aktør", spørsmål om det er uunngåelig at mange opplever seg krenket i møtet med et hjelpeapparat. Hun gir ingen fasit på dette spørsmålet, men sier at en forklaring kan være at for brukerne er det så mange ting i livet deres som henger sammen. Hvis man bare fokuserer på en del, som vi hjelpere ofte gjør, oppleves det utilstrekkelig og lite meningsfullt.<sup>36</sup> En annen av brukerne beskrev denne helhetstenkningen slik:

"Hun er opptatt av andre områder også: hvordan jeg har det hjemme, hvordan jeg har det som person, hvordan jeg oppfatter tingene og at jeg har det greit overalt. Hun lytter til alt. Hun er utrolig flink!"

Halvorsen og Gjedrem hevder at for å kunne være en god sosialarbeider må en kunne fokusere, en må være oppmerksom på personen, samtidig som en forsøker å kartlegge konteksten og personens relasjon til de ulike sammenhengene. For å klare dette kreves det kunnskap om organisasjoner, systemer og mennesker, og samspillet mellom disse. Det krever kunnskap om handling, analyse og forståelse, som hentes fra ulike fagdisipliner som sosiologi, psykologi, juss, samfunnslære, mfl. Det hjelper imidlertid ikke mye å kunne mye om disse elementene hvis en ikke kan anvende denne kunnskapen i handling for å hjelpe brukeren med å redusere eller mestre sine problemer. For å kunne handle, kreves det først og fremst at en forstår hva problemet består i, det gjelder både bruker selv og hans kontekst, og at man analyserer og handler sammen med bruker for å få til endring.<sup>37</sup> " I våre intervjuer så vi et eksempel på hvor viktig dette var med en av brukerne som

<sup>34</sup> Lars Uggerhøj 1996 s. 103

<sup>35</sup> Lars Uggerhøj 1996 s. 123

<sup>36</sup> Liv Johanne Solheim 2001 I: Mona Sandbæk 2001 s. 95

<sup>37</sup> Halvorsen og Gjedrem. 2006:109

hadde vært i kontakt med hjelpeapparatet i mange år og som var helt avhengig av en grundig kartlegging for å finne den rette løsningen på sine problemer:

- ”- Så hvis ikke du hadde hatt den kartleggingen, hva tror du hadde skjedd da?  
- Ehh... Ingenting  
- Da ville det fortsatt å være som det var?  
- Ja jeg tror nok det.”

Men hva innebærer så en dyp kartlegging? Hvilke områder skal man kartlegge og hvordan skal man gjøre dette? Tidligere Sosial- og Helsedirektoratet har satt opp noen nyttige stikkord ved kartlegging av behov for tjenester. Disse kan brukes som et utgangspunkt for kartleggings samtalen:

- Sosialt nettverk / personlige relasjoner
- Behandling / trening / medisiner
- Opplæring / veiledning / tilrettelegging
- Behov for hjelpemidler
- Økonomi / stønader
- Mobilitet / transport
- Personlig assistanse / hygiene / på- og avkledning
- Mestring av rusproblemer
- Husarbeid
- Mat / kosthold / måltider
- Arbeid / sysselsetting / dagtilbud / tilrettelegging
- Bolig / ombygging / uteområder
- Fritid / ferie / høytider
- Behov hos foreldre, ektefelle, partner, barn”<sup>38</sup>

For de saksbehandlerne som arbeider i NAV, finnes det et eget kartleggingsskjema som skal brukes. Dette skjemaet inneholder imidlertid ikke alle punktene over, så der det er hensiktsmessig kan temaene over brukes som et supplement i kartleggingen. Hvordan man kan få til en god samtale som gir utfyllende svar innenfor hvert tema skal vi komme litt tilbake til i kap 6 som omhandler metoden Motiverende intervju. Først skal vi imidlertid se litt nærmere på hvordan brukerne opplever brukermedvirkning, hvordan de ønsker det skal være og hvilken plass individuell plan kan ha i denne sammenhengen.

---

<sup>38</sup> Sosial- og Helsedirektoratet (9/2005) IS-1253 Individuell plan 2005. Veileder til forskrift om individuell plan.

## 4.4 Brukermedvirkning og individuell plan (IP)



”Du er tilfreds med det, du selv har lavet,  
har haft indflydelse på, har været med til at bestemme om...

Du er utilfreds med det, der er blevet trukket ned over hovedet på dig ovenfra, det du ikke har haft indflydelse på, som ”andre” har bestemt for dig. Cirkulærer, formyndere, organisationer, eksperter. Alt og alle, der får dig til at føle dig usikker og mindre værd<sup>39</sup>”

Vi skal i dette kapitlet se litt nærmere på begrepene brukermedvirkning og individuell plan. Dette er begreper vi bruker i dagligtalen, men hva innebærer egentlig disse begrepene i praksis? Vi starter med begrepet brukermedvirkning.

### 4.4.1 Brukermedvirkning

Skau har skrevet en bok som heter ”Mellom makt og hjelp. Om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper.” Her forteller hun at det skjer flere forandringer med mennesker når de havner i kategorien ”bruker”. Et viktig trekk ved det å bli bruker er overgangen fra subjekt- til objektstatus. Dette innebærer en identitetsforskyvning fra å være den som handler, vurderer og tar avgjørelser i eget liv til å bli en som er gjenstand for andres vurderinger og avgjørelser. Den passiverende virkningen av en langvarig brukerkarriere og den psykiske invalidiseringen i forhold til å ta ansvar for eget liv, som ofte følger med, har begge med denne objektiviseringen å gjøre. Forandringen skjer gradvis gjennom en endring av personens selvilde. Som hjelpere kan vi svekke eller styrke denne utviklingen gjennom vår måte å møte brukeren på. En annen viktig forandring er at det private i brukers liv blir avprivatisert. Fagfolk får rett til å blande seg inn i brukers privatliv og stille spørsmålstegn med hvordan brukes liv fungerer. En tredje forandring er at brukers individuelle opplevelser med sin enestående karakter blir allmenngjort. Han får en diagnose og blir sykelliggjort. Opplevelsen av å bli behandlet som et enkeltmenneske skiller seg sterkt fra det å bli behandlet som kun èn i rekken. En fjerde forandring knyttet til det å bli bruker er overgangen fra normalitet til avvik. Fra å være en normal person med vanlige problemer, er man blitt en bruker med problemer man ikke klarer å løse selv.<sup>40</sup>

Kokkin skriver at ingen har interesse av å forbli en bruker. Hun fremhever hvor viktig ”a sense of coherence” er, altså at tilværelsen har en mening og en sammenheng. Reell samhandling og sammenheng med andre kombinert med en følelse av indre sammenheng ved at ens egen livshistorie gir mening, er helsebringende faktorer. Dette gjelder for brukere i likhet med alle andre. Vi ønsker alle å ha tilhørighet til en gruppe, en arbeidsplass, familie og slekt, gode venner, meningsfeller eller naboer. Som hjelper skal vi kun være et midlertidig ledd i en samarbeidsprosess mot at brukeren skal finne tilbake til sin ”sense of coherence”.<sup>41</sup>

<sup>39</sup> Lars Uggerhøj 1996 s. 17

<sup>40</sup> Greta Skau 2003 s. 55-58

<sup>41</sup> Judy Kokkin 2005 s 128-129

Forskning i sosialt arbeid har imidlertid påvist at møtet mellom bruker og saksbehandler ofte blir til et møte mellom en sak og en administrator. Dette vil altså si at brukernes individuelle karakteristika og spesielle livssituasjon forsvinner inn i de generelle administrative problemkategorier som forvaltningen opererer med. På denne måten blir utgangspunktet for hjelpen de tilbud forvaltningen rår over og ikke brukerens selvopplevde behov. Hjelperne fokuserer på de av brukernes behov som passer sammen med de tilbud man har tilgjengelig, og ser bort fra de andre områdene i brukers liv hvor han eventuelt også kunne ha behov for hjelp. Vi har lett for å presse brukerne inn i generelle kategorier, som for eksempel rusmisbruker, arbeidsledig eller uføretrygdet, uten at bruker nødvendigvis har så mye til felles med de andre i samme kategori.<sup>42</sup> Som en de intervjuede sa:

”De må tenke mer på personene enn på papirene.”

Som vi så i kap 3 tror vi ofte at vi som de profesjonelle på området vet hva som er best for brukeren. Uggerhøj har i denne sammenheng fremhevet at brukernes manglende innflytelse på og involvering i møter og samtaler, gir en risiko for at brukernes bidrag ikke blir tatt med i betraktning, noe som kan forlenge den periode forvaltningen må yte støtte til brukeren.<sup>43</sup> Å ikke bli tatt med i betraktning føles sårt og vanskelig. Det kan også gi en følelse av maktesløshet, som igjen kan gjøre at bruker ikke klarer å formidle sine ønsker og gode ideer i forhold til hva som skal til for at hun skal komme i arbeid. Som en av de intervjuede sa:

”- Du vet altså ikke noe mer om framdriften eller hvor lang tid det tar?

- Nei... ingen ting.

- Hva synes du om det?

- Man har blitt vant med å leve med det.

- Du er blitt vant til det?

- Ja.

- Det har vært sånn hele tiden?

- Det har vært sånn de siste årene ja. Man vet liksom aldri hva som skjer den neste uka.

- Føler du at du har noen innflytelse på det som skjer?

- Nei ikke annet enn at jeg kan søke på nye kurs kanskje, men det vet jeg ikke om jeg får da. Det får vi jo se.”

Å ikke ha innflytelse på eget liv kan som vi ser over medføre en avmaktsfølelse, men det kan også medføre at man føler seg krenket. Som vi har sett tidligere har Sandbæk noen forklaringer på hvorfor noen føler seg krenket i møtet med et hjelpeapparat. En av hennes forklaringer er at tiltak hjelpeapparatet setter i verk ikke alltid er tilpasset de behov bruker har. Hun forklarer det også med at hjelpeapparatet er paternalistisk, at den profesjonelle er vant til å være den som vet hva som er best for folk. Hun mener dette er et dårlig utgangspunkt for kommunikasjon, som kan medføre at brukerne føler seg overkjørt, de mister troen på seg selv og vender vrangsidene ut. Dette til tross for at brukeren har mange ressurser og potensial for å få til endring i eget liv og at hjelperen både er

---

<sup>42</sup> Järvinen, Larsen og Mortensen 2002 s. 13

<sup>43</sup> Lars Uggerhøj 1996 s. 116

velvillig og gjør det han mener er riktig.<sup>44</sup> Et eksempel på en bruker som ikke følte seg krenket ser vi i dette sitatet:

”Ja hun så meg også. Hun gjorde det. Hun har gått veldig forsiktig fram med meg. Hun har ikke kastet meg ut i noe. Det har gått veldig oppover, men jeg har liksom ikke merket så mye at det har gått oppover, for det har gått så rolig for seg.”

Vi ser altså at når hjelpen kommer i brukers tempo, i samarbeid med bruker, er tilpasset brukers behov og hjelperen ikke overkjører brukeren, oppleve brukeren hjelpen som god. Men vi så også et eksempel i intervjuene på at saksbehandler alene fant et tiltak som passet godt for brukeren. Dette tiltaket ble valgt etter en grundig kartlegging sammen med bruker, så saksbehandler kjente brukers ønsker, interesser og behov før valg av tiltak ble gjort:

”- Føler du at han har tatt hensyn til det du har lyst til eller føler du at han har presset deg inn i noe.

- Nei, for jeg synes at den jobben er sånn som jeg passer til. Jeg fikk liksom drømmejobben med en gang. Så det var så gøy at han så at jeg kunne passe til det.”

Målet med brukermedvirkning er at brukeren skal bestemme over sitt eget liv og at vi som hjelpere er kun nettopp det – hjelpere. Helsedirektoratet har definert en bruker som en person som benytter seg av tjenester og ytelser i en eller annen form. Brukermedvirkning innebærer altså at de som berøres av en beslutning eller er brukere av tjenester, får innflytelse på beslutningsprosesser og utforming av tjenestetilbud.<sup>45</sup> Som vi så tidligere mener Uggerhøj at hjelpeapparatets suksess i forhold til vanskeligstilte familier i mindre grad er avhengig av de konkrete handlinger i forhold til familien og i større grad bygger på samarbeidet og kontakten mellom saksbehandler og familien.

I 1986 ble begrepet empowerment lansert i Ottawa-charteret og norske helsemyndigheter sluttet seg til dette gjennom NOU 1991:10 og St.meld. nr 37 (1992.93). Helse blir her definert i vid forstand; som fullstendig fysisk, psykisk og sosialt velvære. WHO understreket i 1987 i Ottawa-charteret at folk ikke kan oppnå optimal helse med mindre de er i stand til å ha styring over de forhold som bestemmer deres helse og at målet for det forebyggende arbeidet er helse i vid forstand. Veien til helse går gjennom omfordeling av makt og kontroll fra de profesjonelle til enkeltindivider. I intervjuene så vi eksempel på dette ved at en av brukerne fortalte at han var blitt stilt dette spørsmålet i arbeidet med å avklare hvilket tiltak som skulle velges:

”Ja er du sikker på at det er dette du vil?”

Denne brukeren opplevde at han ble spurt dette spørsmålet flere ganger, men han opplevde det som helt greit. Dette begrunnet han med at jo flere ganger han svarte på dette, jo sikrere ble han på at det var dette han hadde lyst til. At kontrollen omfordeles fra de profesjonelle til enkeltindividene er tenkt realisert gjennom at enkeltindividene selv deltar i beslutningsprosessene, slik vi så et eksempel på over. Det er denne prosessen som kalles empowerment. Empowerment betyr maktoverføring og handler altså kort sagt om å gi en person myndighet til å bestemme over faktorer som

<sup>44</sup> Liv Johanne Solheim 2001 I: Mona Sandbæk 2001 s. 95

<sup>45</sup> [www.helsedirektoratet.no](http://www.helsedirektoratet.no)

vedkommende opplever som viktige i sitt liv. Dette innebærer å gi den enkelte mulighet til innflytelse, medbestemmelse og autonomi i saker som angår dem selv.<sup>46</sup> En av brukerne kalte saksbehandleren sin for en personlig trener. Ved spørsmål om hva han mente med det, sa han at man har mye mer kontakt med en personlig trener enn en saksbehandler og at han har mer innflytelse over det som skjer. Han kan også få kontakt med henne når han har behov for det og hun er til stede når de har en avtale. Ved spørsmål om "den personlige treneren" forventer noe egeninnsats, at han må stå på litt selv, svarte han:

"Ja ja hun er veldig opptatt av at jeg skal begynne med et eller annet sosialt."

Saksbehandler setter altså krav til bruker, samtidig som hun fokuserer på hele mennesket, inkludert det sosiale livet. Empowerment-tenkningen er slik et slags motsvar til det paternalistiske synet på brukeren. Dette innebærer at brukeren ikke er en mottaker, men en deltaker. Empowerment-begrepet er i ordbøkene oversatt med "å autorisere, gi tillatelse til, gi makt til eller istandsette." Andre begreper som brukes er livsstyrketrening, styrking eller brukermedvirkning. At bruker gis makt og samtidig ble istandsatt til å bestemme selv, ser vi eksempel på i dette sitatet:

"Var det i overensstemmelse med saksbehandler? Støttet hun deg i det?"

- Ja hun sa det er opp til meg å finne ut av det og så satt vi og diskuterte... for og i mot."

Saksbehandler hjalp henne her kun med å sortere valgene. Hun sa tydelig at det var opp til bruker selv å finne ut av det. Bruker ble imidlertid ikke overlatt til seg selv i denne prosessen. Saksbehandler satt sammen med henne og hjalp henne med å jobbe seg gjennom argumentene for og mot de ulike valgene. Dette er empowerment i praksis. Ved fravær av empowerment, vil man på den andre siden oppleve en reell eller innbilt maktesløshet, som lært hjelpeløshet, fremmedgjøring og opplevelse av ikke å ha kontroll over eget liv. Empowerment kan beskrives på både individnivå, organisasjonsnivå og samfunnsnivå. Hvis vi ser på individnivå, som er mest aktuelt i denne sammenhengen, handler empowerment om selvkontroll, tro på egen evne til og mulighet for mestring.<sup>47</sup> En av våre brukere formulerte dette slik:

"Så de snakket med min saksbehandler også på møter og sånn og når de snakket, så snakket de alltid veldig positivt. Og da fikk jeg litt sånn at: "Hei, dette klarer jo jeg"."

Her var det brukers arbeidsgiver i tiltaket som snakket med hennes saksbehandler. At arbeidsgiver ga henne skryt, gjorde at hun plutselig forsto at hun faktisk mestret den jobben hun skulle gjøre. Det er vanlig å vektlegge metoder som ivaretar en ressurstilnærming i motsetning til en problemorientert tilnærming. I en problemorientert tilnærming hvor man har lett for å betrakte målgruppen som passiv mottaker, vil en ressursorientert tilnærming betrakte målgruppen som selvstendige individer med betydelig kompetanse i forhold som har betydning for deres eget liv.<sup>48</sup> Vi skal som sagt litt senere se at metoden "Motiverende intervju" er en metode som kan være med på å ivareta perspektivet i empowerment-tenkningen.

---

<sup>46</sup> [www.forebygging.no](http://www.forebygging.no)

<sup>47</sup> Sidsel Tveiten 2007 s. 24-26

<sup>48</sup> [www.forebygging.no](http://www.forebygging.no)

For å oppsummere dette, forutsetter altså Empowerment en arena som er fri for bruk av makt og en relasjon som er basert på likeverd. Det er brukers egne verdier som må stå i fokus. Motsatsen til empowerment er paternalisme, som kommer til uttrykk i hjelpeapparatet når saksbehandler ikke bare gir hjelp med de behovene klienten melder, men også definerer behovene ut fra sin egen kunnskap.<sup>49</sup> I intervjuene fant vi flere eksempler på empowerment, vist gjennom dette sitatet:

”Det er jo det at jeg prøver å gå framover og ser at når jeg faktisk gjør noe, så får jeg det jo til. Og jeg får skryt for det, det er ikke bare sånn der at: ”Ja det kunne noen andre også ha gjort”. Det er sånn: ”Ja det var fint, og det var interessant, og kanskje vi skal prøve det!”. At jeg blir tatt litt mer med i beregningen...”

Denne brukeren opplevde at hun fikk bedre mestringsfølelse og selvtillit ved å prøve selv og få skryt når hun fikk det til. Uggerhøj skriver at i hans undersøkelse kom det fram at familiene ikke har noen forventninger om at deres holdninger og overveielser har noen verdi. De forventer at hjelpen ytes 100 % på rådgiverens premisser. De er også redde for at eventuelle krav kan medføre represalier, eller at forholdet til saksbehandler blir ødelagt. Det ser ut til at familiene overbeviser seg selv om at man som bruker bør være tilfreds med svært lite. Dette henger sammen med hjelpesøkersyndromet, som vil si at brukerne prøver å verne sin integritet ved å oppløse sin identitet og sitt behov i møtet med de profesjonelle for å oppnå best mulig hjelp.<sup>50</sup> Uggerhøj mener at undersøkelsen viser at familiene opplever at forvaltningene fratrukker dem energi til og ansvar for løsningen av deres sosiale problemer og dermed muligheten til å bli selvhjulpne. Samtidig sier han videre at selv ganske små endringer og tiltak til involvering, har en svært positiv effekt i forhold til hvordan familiene vurderer samarbeidet med saksbehandler. En av brukerne opplevde at hun hadde hatt flere saksbehandlere i den tiden hun hadde hatt behov for hjelp av det offentlige. Hos en av saksbehandlerne opplevde hun imidlertid at samarbeidet var annerledes:

”- ... Ja, hva var forskjellen. Hvorfor hadde du innflytelse der?

- Hun spurte meg hva jeg ville. Hun foreslo det tiltaket og spurte om jeg kunne tenke meg det.”

Det er altså viktig å spørre bruker hva hun ønsker selv og så innrette hjelpen etter brukerens ønske. På denne måten opplever brukerne lettere at de faktisk har innflytelse, som igjen gir økt motivasjon for å gjennomføre de planlagte tiltakene. Som vi så over, er det lett at brukerne opplever at hjelperne fratrukker dem energi i stedet for å tilføre energi. Uggerhøj konkluderer på bakgrunn av sin undersøkelse at det er mulig å finne og bruke familienes energi og lyst. Dette fordrer imidlertid at saksbehandlerne er i stand til å endre på noen av sine rutiner og tradisjoner slik at de kan overlate mer ansvar til familiene/brukerne. Som saksbehandlere har vi makt til å gi brukerne opplevelsen av enten mestring i eget liv eller en følelse av maktesløshet. En av brukerne våre sa i det tredje og siste intervjuet følgende, som viser at hun gjennom et år med kontakt med sin saksehandler nå opplever en større mestring i eget liv enn tidligere:

”...Og så gikk jeg inn til henne og snakket med henne og så ser jeg at: ”Hei, se her, jeg kan jo faktisk mer enn det jeg trodde.” Så da jeg prøvde meg i den jobben og det ikke passet, da var

<sup>49</sup> Sidsel Tveiten 2007 s. 38-39

<sup>50</sup> Lars Uggerhøj 1996 s. 118

jeg sånn med en gang: "Oj, ja, men hva skal jeg gjøre da?" Og så tenkte jeg meg litt om og jo mer jeg snakket med henne fant jeg ut av at jeg kan jo faktisk oppnå det jeg vil. Så jeg skjønner jo at har fått mer personlighet – fra å gå som et spøkelse for å si det sånn, der jeg bare blir sett gjennom, til faktisk å bli sett og hørt."

Vi skal nå se litt på et av verktøyene vi kan bruke som kan være med på å gi brukerne denne følelsen av mestring og kontroll i eget liv.

#### **4.4.2 Individuell plan (IP)**

Individuell plan er et verktøy for å sikre bedre tjenesteyting, bedre samordning av tjenestetilbud, bedre ressursutnyttelse og sikre brukermedvirkning. Målgruppen for IP er alle som har behov for langvarige og koordinerte tjenester hvor flere aktører skal samarbeide. En individuell plan gir et helhetlig og individuelt tilpasset tjenestetilbud med klar fordeling av ansvar for oppfølging, noe som igjen er med på å styrke samhandlingen mellom de involverte parter, som tjenesteyter, tjenestemottaker, pårørende og etater innenfor andre forvaltningsnivå.<sup>51</sup> Retten til individuell plan er forankret i mange lovverk, blant annet i Arbeids- og velferdsloven. Formålet er, i tillegg til det som er nevnt over, å avklare brukers mål, ressurser og behov for tjenester og vurdere og koordinere hvilke tiltak som kan bidra til å dekke dette bistandsbehovet.<sup>52</sup> Den individuelle planen skal også sikre at det til enhver tid er en tjenesteyter som har hovedansvaret for oppfølgingen av tjenestemottakeren. I praksisfeltet kalles denne tjenesteyteren ofte koordinator. Det at personen og eventuelt de pårørende får en bestemt person i tjenesteapparatet å forholde seg til, blir sett på som en svært viktig del av ordningen med individuell plan.<sup>53</sup>

IP skal omfatte alle brukers tjenesteområder. Det er brukers plan for sitt liv, ikke først og fremst en handlingsplan for saksbehandler. Det kan derfor stå mål i planen som saksbehandler ikke kan hjelpe bruker med, men som bruker selv må ordne eller få hjelp av andre til å oppnå. Dersom det lages andre planer hos de hjelperne bruker har kontakt med, skal disse planene tilpasses den overordnede IP. Dette skal sikre gode "overganger" for bruker mellom de ulike hjelperne han er i kontakt med. At alle brukers tjenesteområder er med og at brukers ønsker for livet er nedskrevet i planen, gir ikke bruker rett på flere tjenester enn han ville hatt uten en IP. Planen kan likevel være med å påvirke hvilke tjenester bruker vil få innvilget, ved at hjelpeapparatet ser at det er en gjennomtenkt og helhetlig plan bak søknadene om tjenester.

Det faktum at det er brukers plan, er med på å sikre reell brukermedvirkning, så lenge planen utarbeides slik den skal. Planen gir rett på en koordinator som skal koordinere de ulike tjenestene i planen og hjelpe bruker med å oppnå sine mål. For at bruker skal forstå hensikten med planen og hvorfor dette er nyttig for bruker, trengs god og tydelig informasjon som trykker henne i at dette ikke kan gjøre livet enda mer komplisert. En av brukerne vi intervjuet hadde en slik vanskelig opplevelse i forbindelse med IP:

---

<sup>51</sup> Foiler fra faglunsj med systemansvarlig for IP/koordinatorrollen Mette B. Nilsen på NAV 25.02.11.

<sup>52</sup> [www.helsedirektoratet.no](http://www.helsedirektoratet.no)

<sup>53</sup> Sosial- og Helsedirektoratet (9/2005) IS-1253 Individuell plan 2005. Veileder til forskrift om individuell plan.

”- De ville ha en sånn individuell plan, men det turte ikke jeg for jeg visste ikke hva det var for noe.

- For du fikk ikke nok informasjon til at du skjønnte hva det var?

- Ja”

Det er viktig å presisere at det å ha en IP er frivillig og at den kun skal lages med informert samtykke fra bruker og i samarbeid med bruker. I veilederen til forskrift om individuell plan fra 2005, står det definert hva informert samtykke er:

”Informert samtykke betyr at tjenestemottaker:

- har fått informasjon om hvilke opplysninger som skal utveksles.

- vet hvordan opplysningene skal brukes og konsekvensene av dette.

- er kjent med at det ikke skal utveksles flere opplysninger enn det som er nødvendig.

- er kjent med at vedkommende kan nekte at opplysninger om spesielle forhold utveksles, eller at spesielle fagmiljø eller enkeltpersoner får bestemte opplysninger.

- er kjent med de konsekvenser/begrensninger på informasjon kan ha for arbeidet med den individuelle planen.”<sup>54</sup>

Individuell plan handler altså om at hver enkelt skal bli sett, møtt med respekt, lyttet til og tatt på alvor, i stedet for å bli kun ”en i rekken”. Bruker skal også slippe å fortelle hele sin historie mange ganger, fordi målene man skal jobbe mot står i planen. Han skal få ta del i og bidra med sine egne ressurser og ta ansvar for sin egen prosess. Målet er at han skal mestre sitt eget liv ut fra sine egne forutsetninger. Det er imidlertid slik at noen tjenestemottakere ikke har oversikt eller overskudd til å tenke på egne mål i den første fasen av planprosessen. For mange kan det være vanskelig å avklare hva målene er. Det vanligste er at målene vokser fram underveis i planleggingsprosessen. En av brukerne opplevde dette, men hadde en trygghet i at hun sammen med saksbehandler skulle finne ut av hvordan hun kunne få oppfylt de ønskene hun hadde og kommet seg videre. Hvis hun ikke klarte å gjennomføre planen visste hun at saksbehandler ville være der og hjelpe henne ut av kneikene som hun selv kalte det. Hun formulerte dette slik:

”Ja, altså hun... for å si det sånn, hvis jeg ikke får til dette, så må vi finne et annet alternativ til hva jeg kan gjøre. Så da hjelper hun meg med det og finner ut hva jeg har lyst til å så prøver vi å finne ut av en ny plan fra der.”

For noen handler mål om noe konkret, som å ta en bestemt utdanning, få oversikt over økonomien, eller å kunne fortsette å bo hjemme eller fortsette i den gamle jobben. For andre kan målet være å få kontroll med rusmiddelbruken eller noe så diffust som det «å komme videre». Hovedregelen må være at konkrete mål utarbeides der tjenestemottakeren anser dette som hensiktsmessig. Når målene settes i tråd med det personen selv opplever som hensiktsmessig, skapes ofte motivasjon og vi får se at personen kan oppnå andre resultat enn både saksbehandler og de selv trodde var mulig.<sup>55</sup>

<sup>54</sup> Sosial- og Helsedirektoratet (9/2005) IS-1253 Individuell plan 2005. Veileder til forskrift om individuell plan.

<sup>55</sup> Sosial- og Helsedirektoratet (9/2005) IS-1253 Individuell plan 2005. Veileder til forskrift om individuell plan

I Helsedirektoratets tipshefte for individuell plan "Gjør det så enkelt som mulig", finner vi følgende sitat fra en koordinator for individuell plan:

"I starten opplevde jeg prosessen veldig frustrerende! ... Brukte lang tid på å finne ut hvordan jeg skulle gripe utfordringen. Hva skulle jeg starte med, hvordan skulle jeg gå frem, hva var viktig, hvordan så en plan ut, hvordan skulle jeg fylle den ut osv. Savnet konkret innføring, litt sånn skritt for skritt. I ettertid sett at det kanskje ikke er like viktig det som står i planen. Ser at det å skape relasjon gjennom regelmessige møter har vært av stor betydning. Pasienten føler seg tatt på alvor".<sup>56</sup>

Vi ser at dette sitatet henger sammen med det Uggerhøj fremhever, jf kap 4, om at det viktige i møtene ikke kun er utveksling av viktige beslutninger og informasjon, men også utveksling av atferd og tillit, fordi det er dette som ofte fører til at brukeren opplever den trygghet som er nødvendig for å tørre å være troverdig og gi intime opplysninger. Det er så denne tilliten som gjør det mulig å komme med og drøfte forslag til mål og tiltak, som igjen forutsetter mot til å handle og bevilge ressurser. Prosessene med å utarbeide IP for de forskjellige brukerne kan altså være ulike, alt etter hva som er brukers behov. For noen handler prosessen underveis i hovedsak om en personlig utviklingsprosess, mens for andre er hovedtemaet planlegging og tilrettelegging av tjenestetilbud. Det må imidlertid ofte arbeides på ulike arenaer samtidig.<sup>57</sup> Dette kan være utfordrende for saksbehandlere som har mange brukere som trenger hjelp og et stramt tidsskjema. Med det vi har vært gjennom nå som et bakteppe, skal vi videre se litt nærmere på metoden "Motiverende intervju". Vi skal se om dette kan være en fornuftig metode å bruke for å oppnå brukermedvirkning, en god relasjon og en endring i brukers liv - etter brukers egne ønsker.

---

<sup>56</sup> Helsedirektoratet 2008 s. 41

<sup>57</sup> Sosial- og Helsedirektoratet (9/2005) IS-1253 Individuell plan 2005. Veileder til forskrift om individuell plan.

## 5 Hvordan kan de ansatte på NAV bli enda bedre hjelpere?

”Hjelpere skulle vært flinkere med å bygge opp mennesker”.

I dette avsnittet skal vi trekke sammen trådene og se hvordan både NAVs forventninger, de teoretiske perspektivene og brukernes ønsker er sammenfallende. Vi skal se litt på hvordan vi i hverdagen kan bli flinkere til å møte disse forventningene og hvordan Motiverende intervju kan være en mulig metode å ivareta brukernes interesser og NAVs forventninger på.

Når det gjelder de ansattes ferdigheter og holdninger, har vi sett at NAV har flere forventninger. Oppsummert skal de ansatte være tilstede i møtet med bruker, de skal være tilgjengelige, tydelige, løsningsdyktige og vise fleksibilitet og handlekraft. De skal tilegne seg og bruke oppdaterte metoder som gjør samarbeidet med bruker best mulig. I tillegg skal de bygge en gjensidig tillitsfull relasjon og fremme motivasjon. Samhandlingen skal bygge på respekt og empati og NAV skal sikre brukerens rett til innflytelse og medvirkning. Samhandlingen skal også bygge på en etisk og faglig forsvarlig standard og en tro på menneskets evne til endring og mestring. Blant mye annet forventes det at de ansatte skal ha veileder- og relasjonskompetanse, koordinatorkompetanse og ha kompetanse på å utøve skjønn. Det stilles som krav til oppfølgingen at den enkelte brukers medvirkning, i tillegg til konklusjoner og beslutninger, skal bygge på en felles forståelse av situasjonen. Bruker skal kunne forvente å ha hovedansvaret for egen prosess i størst mulig grad, samtidig som at den ansatte skal samarbeide, gi støtte og bistand i prosessen. Tilbud og oppfølging skal være tilpasset den enkeltes behov og det skal settes inn tilstrekkelige ressurser for å gjennomføre avtalte aktiviteter.

Vi har sett at forventningene til de ansatte i Nav samsvarer med sentrale verdier i sosialt arbeid, for eksempel Skau, Sandbæk, Uggerhøj, Kokkin og Lundby. Som ansatte i NAV jobber vi alle etter velferdsstatens moralske disiplin ”alle skal arbeide og forsørge seg selv”. På bakgrunn av dette og at vi ser på oss selv som de profesjonelle og ”ekspertene i å hjelpe”, tror vi ofte at vi vet hva som er best for brukerne. Vi har imidlertid sett at Sandbæk forklarer at brukeren og hjelperen ofte har ulik forståelse av situasjonen og ulike forventninger til hva som skal skje og hva hjelpen skal innebære. Uggerhøj fremholder også at selve arbeidet i offentlige organisasjoner kan være med på å fjerne det menneskelige forholdet mellom hjelperen og brukeren. Samtidig bidrar en manglende involvering av brukeren til å frata brukeren ansvaret for eget liv og den energien de trenger for å bli selvhjulpne. Tilliten mellom partene forsvinner og NAV fremstår mer som en barriere for en del av brukerne enn en reell hjelp. For å unngå dette viser Uggerhøj til at det er møtet og dialogen som er avgjørende for et godt samarbeid og en tillitsfull relasjon. Dette krever engasjement fra hjelperen – også overfor de brukerne som er vanskelige å hjelpe. Vi har sett at for å bygge en god relasjon hevder Kokkin at det kreves at en del elementer er på plass, blant annet at bruker står i sentrum og bestemmer over eget liv. For å klare dette kreves at bruker får god og riktig informasjon som gir ham mulighet til å velge det alternativet som er rett for ham. At bruker av og til velger feil og må prøve på nytt, må aksepteres. Vi kan heller ikke dømme noen på bakgrunn av deres valg. Vi skal kun veilede dem slik at de kan ta det valget som for dem oppleves rett. Dette leder oss inn på saksbehandlerrollen/koordinatorrollen og bruken av individuell plan. Bruker skal få bestemme hva de ønsker hjelp til og selv spille en så aktiv rolle som de kan klare i arbeidet med å oppfylle egne mål. For

å hjelpe brukere med å finne ut av hva som er hans mål og hvordan vi best kan hjelpe ham, trengs som regel en grundig kartlegging. Som Lundby opplevde, kan en annen måte å kartlegge på gi mye mer informasjon enn man tidligere har fått. Han hadde fått gode resultater ved å kartlegge ved hjelp av kun åpne temaer og åpne oppfølgings spørsmål til hvert tema. På denne måten fikk han i løpet av et par timer mer informasjon enn han tidligere hadde fått. Med en kartlegging som favner alle områdene i brukers liv, vil følelsen av å kun være en i rekken reduseres. Samtidig kan man lage en plan sammen med brukere i forhold til alle de tingene brukere ønsker hjelp med – ikke kun de NAV kan hjelpe med. NAV kan så henvise brukere videre til de som kan hjelpe på de aktuelle områdene. Dette er med på å oppfylle NAVs plikt til å gi råd og veiledning.

I denne undersøkelsen ser vi tydelig samsvar mellom forventningene til praksis, som uttrykt i offentlige dokumenter, verdier i sosialt arbeid og brukernes forventninger til samspillet med hjelpere. Samtidig ønsker brukerne først og fremst en økonomi som fungerer. Dette ser de som nødvendig for å kunne fokusere på arbeidet med å få til endringer i livet ellers. De ønsker som alle andre stabilitet, forutsigbarhet og trygghet i økonomien. Når dette er på plass, ønsker brukerne en fast kontaktperson som går inn i det arbeidet de skal gjøre med engasjement og interesse for hva brukere selv ønsker å få til. Brukerne ser ut til å ønske hyppige samtaler som de selv er med å bestemme tidspunktet for og de ønsker en mulighet for å få kontakt med saksbehandler dersom de trenger det utenom de avtalte samtaler. Brukerne vil gjerne ha en god kommunikasjon med saksbehandler og få relevant informasjon om hvilke valg de har. De setter også pris på når saksbehandler hjelper dem med å få bedre selvtilit slik at de kan oppleve å få til ting selv og de ønsker å oppleve at de blir sett, hørt og tatt på alvor. De ønsker at saksbehandler skal kjenne dem godt og derfor ønsker de en grundig kartlegging. Kartleggingen gir et samlet inntrykk av hvem brukere er og hva han trenger hjelp til. Hjelpen må så gis i brukers tempo med stadige spørsmål om det fremdeles er dette brukere ønsker. For å hjelpe brukere til å oppleve at han har innflytelse over det som gjøres, kan det være lurt å lage en individuell plan.

Gurid Aga Askeland skriver i sin bok "Studium og klientarbeid" at det gjerne er mindre tidkrevende å ordne opp for andre enn å legge til rette for at de skal mestre livsoppgavene selv. Ofte er det slik at brukerne også forventer eller har erfaring med at de vil få råd når de oppsøker hjelpeapparatet. Hvis vi er raske til å møte dem på denne forventningen, risikerer vi at vi tar fra dem ansvaret og gjør dem uselvstendige. At brukerne søker hjelp fordi de ikke vet hvordan de skal løse problemene sine, betyr ikke at den beste hjelpen er å løse problemet for dem. For noen som er veldig nedkjørte, kan praktisk hjelp være nødvendig i oppstarten av kontakten. Praktisk hjelp kan også fungere positivt i kontaktetableringen og som tegn på omsorg. Men dersom hjelperen overtar styringen også framover, kan det i lengden gi brukere inntrykk av at han selv er inkompetent til å løse sine egne problemer. Hjelperens oppgave er å hjelpe brukerne til å hente fram sin egen styrke og iboende kapasitet. Gjennom det får brukeren utvidet sitt handlingsrepertoar, noe som vil komme til nytte senere og utvide selvfølelsen.<sup>58</sup>

I arbeidet med å kartlegge brukers behov, hjelpe brukere til å velge mål i livet og lage en plan for gjennomføring, kan metoden Motiverende Intervju (MI) være en god hjelp. Motiverende Intervju defineres som en klientsentrert rådgivning der en i samarbeid mellom klient og rådgiver stimulerer til

---

<sup>58</sup> Gurid Aga Askeland 1994 s. 94

positiv endring gjennom å lokke frem og forsterke personens egen motivasjon. Motiverende intervju er en forskningsbasert metode som har vist seg å være mer effektiv og tilfredsstillende for både hjelper og bruker enn tradisjonell rådgivning. En MI-samtale kan være kort eller lang og man bruker den samme metodikken uansett tema på både unge og eldre brukere. Selv korte samtaler på mindre enn 20 minutter kan ha god effekt, selv om lengre samtaler oftere fører til adferdsendringer hos brukerne. Mange kombinerer MI med kognitiv adferdsterapi, noe som kan forsterke effekten av MI.

Motiverende intervju passer i alle sammenhenger hvor man vil hjelpe en annen person til å endre atferd. Metoden oppmuntrer personen til selv å løse sine problemer, så rådgiverens viktigste oppgave er å lytte nøye for å forsøke å forstå personens synspunkter, vise at han tror på personens evner til å ta de rette valgene i livet sitt, samt legge til rette for og styrke utvikling i positiv retning. Det er viktig å vise respekt for brukers rett til å bestemme selv, fordi når man føler seg sett, hørt, forstått og akseptert av noen som virkelig er interessert og har positive forventninger, skjer det noe viktig. Personen blir stimulert og styrket og vokser som menneske.

Metoden har bruker i fokus, men lar samtidig hjelperen styre samtalen i retning av positiv endring hos bruker. Denne metoden har holdningen at bruker er ekspert på eget liv og at de selv har ansvar for hvordan de lever. Hjelperen tilbyr kun et samarbeid for å hjelpe bruker å velge mål for livet. Dette drar arbeidet i samme retning som både NAV forventer når de sier at bruker i størst mulig grad skal ha hovedansvaret for egen prosess og brukers forventning om å bli tatt på alvor. Hjelperen er i MI opptatt av å få tak i hva det er brukeren prøver å formidle og så legge ansvaret for å gjennomføre brukers ønsker tilbake til bruker selv. Som vi så tidligere, viser Skau at det å bli bruker innebærer en identitetsforskyvning fra å være den som handler, vurderer og tar avgjørelser i eget liv, til å bli en som er gjenstand for andres vurderinger og avgjørelser. Dette har en passiviserende virkning. Dersom saksbehandler benytter metoden motiverende intervju, gis bruker tilbake ansvaret for å handle, vurdere og ta avgjørelser i eget liv. Dette kan bidra til en aktivisering av bruker som kan gjøre veien ut i et eventuelt arbeid eller en aktivitet kortere enn da bruker var mer passiv. En MI-samtale skal altså bidra til at bruker selv skal kjenne behov og ønske om endring, mens hjelperen skal motivere og øke mestringstilliten til å lykkes med endringene.<sup>59</sup> MI ser dermed ut til å være en metode som kan være nyttig for ansatte ved NAV å lære. For at metoden skal læres, må det settes av tid til kurs og tid til innlæring og vedlikehold av det man har lært på kurset. Dette er ikke en teoretisk metode som er lært når man har vært på kurs. Metoden må arbeides med for å få den innarbeidet i egne arbeidsmetoder. Den viktigste utfordringen for å lære MI, er imidlertid at leder/arbeidsgiver aktivt må etterspørre den nye kompetansen i den daglige ledelse, drift og produksjon av tjenester.”<sup>60</sup> Ved NAV Songdalen har alle de ansatte vært på kurs og lært denne metoden. MI er kun én av mange mulige metoder man kan velge, men det at hele kontoret har lært samme metoden, har bidratt til kulturbygging og et felles teoretisk perspektiv de ansatte kan samle seg om.

MI er en metode som har bruker og brukers ønsker i fokus. Systemansvarlig for IP/koordinatorrollen i Songdalen, Mette B. Nilsen, mener at saksbehandlere også bør bruke noe tid for seg selv hvor vi fokuserer på egne behov. Vi bør arbeide med å finne ut av spørsmål som: ”Hvem er jeg som saksbehandler? Hvem er jeg som koordinator? Hvordan er jeg som samtalepartner? Hva gjør meg glad, sint, stresset eller irritert? Hvilken kompetanse har jeg i forhold til den jobben jeg skal utføre og

<sup>59</sup> Barbro Holm Ivarsson, 2010

<sup>60</sup> <http://www.tfou.no/upload/Notat20091.pdf>

hvilken kompetanse mangler jeg? Hvordan setter jeg grenser hvis noen ber om for mye? Hvordan takler jeg hvis noen er uenig med meg? Ser jeg på motstand som en hindring eller en mulighet?<sup>61</sup> Dette er for de fleste store og vanskelige spørsmål som krever litt arbeid å finne ut av. Saksbehandler bør derfor ikke stå alene i jobben med å finne ut av disse spørsmålene. Refleksjon med kolleger kan være en måte å utforske disse spørsmålene på. Uggerhøjs undersøkelse peker på at refleksjon, både med kolleger, ledelsen og familiene/brukerne også er avgjørende for et bedre samarbeid.<sup>62</sup> Samtidig sier han at for å få forankret positive resultater i det daglige arbeidet, må for det første både saksbehandlerne og lederne være i stand til å bryte med de tradisjoner og kulturer som motarbeider prioritering av brukernes behov og involvering. Samtidig må de ansatte via lederne være i stand til å yte den oppmerksomhet og den prioritering som er nødvendig for å få selv enkle og tilgjengelige redskaper og atferdsendringer til å bli en del av nye tradisjoner og en ny kultur.<sup>63</sup>

Til sist sier Uggerhøj at det ikke finnes noen oppskrift på det gode møtet, men at det gode møtet krever refleksjoner i forhold til den enkelte situasjon<sup>64</sup> og kan være oppnåelig ved en grundig planlegging. Her kan man si at grundig planlegging er det ikke tid til i en hektisk arbeidshverdag på NAV. Uggerhøj påpeker at det sentrale likevel ikke er tidsperspektivet. Det sentrale er at det gode møtet kun kan etableres såfremt det skapes en refleksjon som kan medføre en profesjonell utvikling av møtet og samtalen.<sup>65</sup> Via reflekterende dialog med bruker, kan saksbehandler vise at han er oppmerksom på at bruker kanskje oppfatter situasjonen annerledes og slik unngå å skape mer uro hos ham enn høyst nødvendig. Som vi har sett, kan man oppnå dette ved å bruke MI. Ved å reflektere sammen med kolleger, ledere og systemet, kan saksbehandler holde seg oppmerksom på at innsikt i og forståelse av sine egne og brukernes forestillinger ikke bare kan brukes til å manipulere og overtale dem. Hvis saksbehandler også reflekterer over de teknikkene han bruker i samtalen, kan saksbehandler både verbalt, non-verbalt og fysisk kontinuerlig styrke og holde fast ved et involverende og respektfullt samtalemønster. Ved at saksbehandler er oppmerksom på og anvender sine egne naturlige evner til å vise innlevelse, nysgjerrighet, intuisjon og engasjement, er det mulig å fjerne den mekaniske fremtoningen og heller få fram det menneskelig "touch" som er avgjørende for at samtalen skal bli likeverdig og respektfull. Slik vil også "det gode møtet" etableres.<sup>66</sup> For å få til dette, må man gjennom en organisasjonsendring, fordi forståelsen av problemet først blir mulig når det iverksettes en atferdsendring, en form for "learning by doing". Endring av atferd og holdninger skjer ikke ved hjelp av en beslutning. Endring skjer når atferdsendringen og holdningsendringene er blitt innlært. En slik kulturendring innebærer et oppgjør med den tradisjonelle løsningsorienteringen. Formålet blir å oppnå erfaringer med om organisasjonen utvikler seg eller stagnerer, noe som gjør at slik endring normalt ikke kan skje individuelt, men må skje kollektivt. Et svært sentralt aspekt i en slik endring blir dermed dialog og refleksjon mellom organisasjonens ansatte. En refleksjon over egne opplevelser og egen ny forståelse av utviklingen, sett i sammenheng med de andres opplevelser og forståelser.<sup>67</sup> For å få til en slik refleksjon blant de ansatte, på vei mot en løsning, må lederen ha mot og overblikk til å skape trygghet blant medarbeiderne: "Det er ikke sikkert at lederen har løsningen,

---

<sup>61</sup> Foiler fra faglunsj med systemansvarlig for IP/koordinatorrollen i Songdalen Mette B. Nilsen på NAV 25.02.11.

<sup>62</sup> Lars Uggerhøj 1996 s. 109

<sup>63</sup> Lars Uggerhøj 1996 s. 112

<sup>64</sup> Lars Uggerhøj 1996 s. 148

<sup>65</sup> Lars Uggerhøj 1996 s. 150

<sup>66</sup> Lars Uggerhøj 1996 s. 151-152

<sup>67</sup> Lars Uggerhøj 1996 s. 159-160

men han må sørge for midlertidig stabilitet og emosjonell trygghet, mens løsningen utarbeides.”<sup>68</sup>På denne måten kan man arbeide mot å jobbe i samsvar med de teoretiske perspektivene, NAVs forventninger og brukernes ønske om å ha en personlig trener slik at de opplever å bli møtt med forståelse, respekt og tålmodighet i en likeverdig relasjon. Med dette som fundament, vil man kunne bygge opp en relasjon som kan hjelpe brukerne til å få til de endringene i livet de selv ønsker.

---

<sup>68</sup> Edgar H. Schein 1986 s. 319 I: Lars Uggerhøj 1996 s. 162

*For i sandhed at kunne hjælpe en anden, må jeg forstå mer  
end han,  
men dog vel først og fremmest forstå det, han forstår.  
Når jeg ikke gør det, så hjælper min merforståen ham slet ikke.  
Vil jeg alligevel gøre min merforståen gældende,  
så er det fordi jeg er forfængelig og stolt,  
så jeg i grunden i stedet for at gavne ham,  
egentlig vil beunders av ham.<sup>69</sup>*

---

<sup>69</sup> Søren Kierkegaard

## Referanser

### **Bøker**

Askeland, Gurid Aga. *Studium og klientarbeid. Same arbeidsprosess?* Det Norske Samlaget. 1994.

Halvorsen og Gjedrem (2006). *Bedre praksis i sosialt arbeid*. Universitetsforlaget.

Haaland, Kirsti R, Njå, Mai og Montgomery Hedvig (1999). *Fagutvikling i sosialt arbeid – et systemisk perspektiv*. Tano Aschehoug.

Ivarsson, Barbro Holm (2010). *MI motiverende intervju. Praktisk håndbok for helse- og sosialsektoren*. Gothia Förlag AB.

Järvinen, Margaretha, Larsen, Jørgen Elm og Mortensen, Nils (2002). *Det magtfulde møde mellem system og klient. Maktutredningen*. Aarhus universitetsforlag.

Kokkin, Judy (2006). *Profesjonelt sosialt arbeid*. Universitetsforlaget.

Lundby, Geir (2000). *Historier og terapi. Om narrativer, konstruksjonisme og nyskriving av historier*. I: Skau, Greta (2003). *Mellom makt og hjelp. Om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper*. Universitetsforlaget.

Nielsen, Lotte Louise. *Uverdigt – Det sociale system, et inferno for brukeren*. Socialrådgiveren 12/92.  
I: Uggerhøj, Lars (1996). *Hjælp eller afhængighed*. Aalborg Universitetsforlag.

Nilsen, Ann Christin (2011?). Arbeidstitel: Koordinering av individuell plan i grenselandet mellom formalisme og kritisk refleksjon. Agderforskning

Schein, Edgar H (1986). *Organisationskultur og ledelse*. Forlaget Valmuen. I: Uggerhøj Lars (1996). *Hjælp eller afhængighed*. Aalborg Universitetsforlag.

Schulman, Lawrence (1991) *Interactional social work Practice: Toward an Empirical Theory*, F.E. Peacock Publishers inc I: Lars Uggerhøj (1996) *Hjælp eller afhængighed*. Aalborg Universitetsforlag.

Skau, Greta (2003). *Mellom makt og hjelp. Om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper*. Universitetsforlaget.

Solheim, Liv Johanne (2001). *Sosialhjelp, sjølvrespekt og meistring. Om institusjonell audmjuking og krav til eit anstendig hjelpeapparat*. I: Sandbæk, Mona (red.) (2001). *Fra mottaker til aktør. Brukernes plass i praktisk sosialt arbeid og forskning*. Gyldendal Norsk Forlag AS.

Tveiten, Sidsel (2007). *Den vet best hvor skoen trykker... Om veiledning i empowermentprosessen*. Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS

Uggerhøj, Lars (1996). *Hjælp eller afhængighed*. Aalborg Universitetsforlag.

Uggerhøj, L. (2011): *Familiernes involvering og deltagelse i undersølgelsesprosessen I*: Karin Kildedal, Lars Uggerhøj, Sigrud Nordstoga, Solveig Sagatun (2011): *Å bli undersøkt – norske og danske foreldres erfaringer med barnevernundersøkelsen*. Oslo: Universitetsforlaget

### **Hefter**

Sosial- og Helsedirektoratet (9/2005) IS-1253 Individuell plan 2005. Veileder til forskrift om individuell plan.

Helsedirektoratet (2008). *Gjør det så enkelt som mulig. Tipshefte om individuell plan. IS-1544.*

Helsedirektoratet (1/2010). IS 1253 *Individuell plan 2010. Veileder til forskrift om individuell plan.*

Helsedirektoratet. IS 1771 *Prosjekt Familieveiviser – for barn og unge med nedsatt funksjonsevne og deres familier.*

Helsedirektoratet. IS 1790 *Prosjekt Familieveiviser. Koordinatorrollen – for deg som er eller skal bli koordinator for individuell plan.*

### **Websider**

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

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

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

[www.regjeringen.no/nb/dep/ad/tema/velferdspolitik/NAV-reformen/NAV-reformen-Organisering-og-innhold.html?id=606543](http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/tema/velferdspolitik/NAV-reformen/NAV-reformen-Organisering-og-innhold.html?id=606543)

[www.tfou.no/upload/Notat20091.pdf](http://www.tfou.no/upload/Notat20091.pdf)

”Modulbasert følgeevaluering av HiNT-studiet; ”Motiverende Intervju som verktøy og metode” – Vilje til læring og mulighet for bruk?- av Niels Arvid Sletterød i samarbeid med Paula Sofie Haugan

### **Annet**

Foiler fra faglunsj med systemansvarlig for IP/koordinatorrollen Mette B. Nilsen på NAV i Songdalen 25.02.11.

Foiler fra kurs i Motiverende intervju i Songdalen mars 2011.

St.meld. nr. 9 (2006-2007) Arbeid, velferd og inkludering

Strategi for oppfølging av brukere i NAV, Arbeids- og Velferdsdirektoratet og Sosial- og Helsedirektoratet, 15.03.2007.

## **Modeller**

Modell 1

<http://www.google.no/search?q=navs+strategi+for+oppf%C3%B8lging&ie=utf-8&oe=utf-8&aq=t&rls=org.mozilla:nb-NO:official&client=firefox-a>

Modell 2

<http://www.google.no/search?q=navs+strategi+for+oppf%C3%B8lging&ie=utf-8&oe=utf-8&aq=t&rls=org.mozilla:nb-NO:official&client=firefox-a>

## **Vedlegg**

Vedlegg 1: Informasjonsbrev til informantene

Vedlegg 2: Intervjuguide til 1. intervju

Vedlegg 3: Intervjuguide til 2. og 3. intervju

Vedlegg 4: Kartleggingskjema med kun åpne temaer

## Vedlegg 1



# Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjekt

## *”Samarbeid sosialkontor - NAV”*

### **Bakgrunn og hensikt**

Dette er en henvendelse til deg om å delta i et forskningsprosjekt. Det er Universitetet i Agder sammen med Songdalen kommune, som er ansvarlig for prosjektet. Prosjektet er del av et større prosjekt som heter Høgskole- og UniversitetsSosialKontor (HUSK) i Agder. HUSK-Agder er et samarbeid mellom offentlige tjenester i kommuner på Agder, universitetet og brukere / brukerorganisasjoner. Hensikten er å styrke og utvikle tjenestene slik at de blir bedre.

Prosjektet følger spesielt endringene som skjer, ved at sosial- og flyktningtjenesten går sammen med tjenester for arbeidsformidling og trygd, til et felles kontor, kalt Nav. Dette blir iverksatt i Songdalen fra 1.februar 2010.

I den forbindelse ønsker vi også å vite mer om hvilke synspunkter brukere har, om sine erfaringer med møter og samarbeid med sosialtjenesten. Dette gjelder *før* tjenesten ble felles med Nav, og i tiden *etterpå*.

For å få kunnskap om dette, er det ønskelig å snakke med dem som har egne erfaringer, slik som du har.

Siktemålet for studien vil være å øke kunnskap og kompetanse for ansatte i tjenester som er del av Nav. Det er også et mål i seg selv å løfte fram erfaringer og perspektiver fra personer som mottar velferdstjenester om deres samhandling med tjenestene.

Hovedmålet vil være å gi en bedre tjeneste.

### **Hva innebærer deltakelse i prosjektet?**

Dersom du vil være deltaker i prosjektet, ønsker vi å ha to - tre intervju med deg. Første intervju vil skje før 1.februar 2010, og et eller to intervjuer til, vil skje senere i løpet av 2010. Vi ber om tillatelse til å ta opp intervjuene på bånd. Dette fordi det kan være vanskelig å få notert ned alt, samtidig som en snakker sammen. Hvis du ikke vil at intervjuet tas opp på bånd, vil vi ta notater underveis og skrive referat etterpå.

### **Hva skjer med informasjonen vi får om deg?**

Referat fra samtalene med deg og andre med lignende erfaringer, vil være del av materiale som etter bearbeiding, kan bli brukt til å skrive rapporter og artikler, og det kan bli brukt i muntlige presentasjoner på seminarer underveis i prosjektperioden, samt i undervisning. Formålet er at de

som arbeider i sosialtjeneste, flykntningstjeneste og lignende, kan få mer kunnskap om temaer som nevnt over, i sitt arbeid. Alle som deler sine erfaringer, anonymiseres i det som skrives og formidles. Det gjelder også eventuelle opplysninger om tredjeperson. Slik skal det ikke bli mulig å gjenkjenne enkeltpersoner som har bidratt med informasjon.

#### **Frivillig deltakelse**

Det er frivillig å delta i studien. Du kan når som helst, og uten å oppgi noen grunn, trekke ditt samtykke til å delta i studien. Dette vil ikke få konsekvenser for din videre kontakt med sosialtjenesten eller andre tjenester. Dersom du ønsker å delta, ber vi om at du undertegner samtykkeerklæringen nedenfor. Du kan også da, når som helst, trekke deg fra prosjektet.

#### **Retten til innsyn og sletting av opplysninger**

Hvis du sier ja til å delta i studien, har du rett til å få innsyn i hvilke opplysninger som er registrert om deg. Du har videre rett til å få korrigert eventuelle feil i den informasjonen vi har registrert. Dersom du trekker deg fra studien, kan du kreve å få slettet referat fra intervjuet, med mindre opplysningene allerede er inngått i analyser eller brukt i publikasjoner.

Alle innsamlede opplysninger behandles konfidensielt. Bare de som arbeider i prosjektet, vil ha tilgang til lydopptak og eventuelle personidentifiserbare rådata fra prosjektet. Intervjumaterialet i form av opptak og direkte referater vil bli slettet innen utgangen av 2012.

Prosjektet er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste.

Med vennlig hilsen

Solveig Sagatun  
Prosjektleder, Universitetet i Agder  
Tlf. 38 14 16 49 / 97 40 35 99  
e-post: [solveig.sagatun@uia.no](mailto:solveig.sagatun@uia.no)

Eirin Smith  
Fagutvikler HUSK  
Tlf: 38 53 08 90  
e-post: [eirin.smith@nav.no](mailto:eirin.smith@nav.no)

## **Samtykke til deltakelse i studien**

Jeg ønsker å delta i studien "Sosialt arbeid/ sosialtjenesten inn i NAV"

-----  
(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Jeg bekrefter å ha gitt informasjon om studien

-----  
(Signert, rolle i studien, dato)

## Vedlegg 2

### INTERVJUGUIDE (retningsgivende)

#### TIL STUDIEN "Samarbeid sosialkontor - Nav"

Kjønn:

Alder:

Fødested:

Sivilstatus:

Utdannelse:

Yrke (evt. tidligere og nåværende):

#### Møte med sosialtjenesten

(Hvordan var det å få kontakt? Er det lett/ vanskelig å få kontakt når du trenger det? Hvordan ble/blir du møtt, hvilke erfaringer i forhold til hvilken hjelp / råd og veiledning du har hatt ønske om, eventuell støtte på andre områder? Hva/hvem har vært mest viktig i den kontakten du har hatt så langt?)

#### Aktuell situasjon

Kan du gi eksempel på noe som har vært til god hjelp vedrørende økonomi eller andre forhold?  
Eksempel på noe som ikke har vært bra, som du skulle ønske var annerledes?

Er det noe du savner / skulle ønske var blitt sagt, gjort på andre måter – i møte med sosialtjenesten?

I hvilken grad opplevde du at de du møtte var opptatt av dine interesser, hva du kunne, hva du ønsket?

I tilfelle du er i eller har kommet i jobb/ aktivitet, hvordan får du brukt evt. utdanning, yrkeserfaring eller lignende? Hva har bidratt til at du fikk denne jobben, deltar i denne aktiviteten el. l.?

I hvilken grad mener du at du selv hadde innflytelse over / fikk bestemme i forhold til avgjørelser som ble / blir tatt?

Er du med på noen (organiserte) aktiviteter utenfor rammen for familie/hjem? I tilfelle hva? Hvordan fikk du kjennskap til dette? Hvem fortalte deg om det? Hva betyr det for deg å delta i dette?)

### **Nav**

(Kjenner du til Navkontoret slik det er i dag (før 1.2.2010)? Hva vet du om det, har du evt. hatt kontakt med Nav-tjenester?)

-----

### **I oppfølgingsintervjuer etter sosialtjenesten er samordnet med Nav**

Endelig organisering av tjenestene er ikke bestemt, så spørsmål / tema til en intervjuguide vil måtte utarbeides bl. a ut fra hvordan dette blir.

Det kan være aktuelt i disse intervjurundene å stille spørsmål om deltakelse i introduksjonsprogrammet, som iverksettes fra 1.2.10 når sosialtjenestene er samordnet med NAV. Hvis deltatt, hvilke aktiviteter innen programmet? I hovedsak vil noen av de samme spørsmålsstillingene som er nevnt over, bli fulgt opp i nye intervjurunder.

Det kan også være aktuelt å intervju noen brukere som får første kontakt med sosialtjenestene, *etter* samordningen med Nav.

## Vedlegg 3

### Spørsmål til brukerintervjuene

- Aktuell situasjon – hvordan den forstås av brukeren.
- Om brukeren har en forståelse av at situasjonen forstås likt hos den ansatte.
- Hva blir lagt vekt på i situasjonen – når de frem med sin forståelse.
- Endring i opplevelse av sin situasjon fra sist til nå? Mer enig/uenig med den ansatte?
- Blir han møtt på sin forståelse.
- Tilpasser brukeren seg?
- Eller definerer brukeren sin situasjon likt som systemet i utgangspunkt?
- Har det skjedd noen endringer fra sist som de mener er positive. Hva har i tilfelle skjedd og hva har den ansatte bidratt med?
- Selve møtet: hva tillegger de betydning i det den ansatte gjør?
- Legger den ansatte vekt på å informere om systemet og rammene?
- Ønsker framover?
- Har noen av de ønskene de hadde ikke blitt tilgodesett
- Har de ansatte vært tilgjengelige og hatt tid til dem? Får de den oppmerksomheten de trenger?

Sosialt nettverk/  
personlige relasjoner

Behandling/trening/  
helse/medisiner

Mobilitet / transport

Økonomi / stønader

Mat/kosthold/  
måltider

Mestring av  
rusproblemer

Personlig assistanse/hygiene/  
på- og avkledning

*Behov hos foreldre,  
ektefelle, partner, barn*

?

Husarbeid

Arbeid/utdanning/sysselsetting/  
dagtilbud/tilrettelegging

*Fritid / ferie / høytider*

Bolig / ombygging / uteområder

Behov for hjelpemidler

Opplæring/veiledning  
tilrettelegging

