

Tor Slettebø, Elisabeth Brodtkorb,  
Vanja Dietrichson og Kim Lyhne



DIAKONHJEMMET HØGSKOLE

RAPPORT NR 6 2009

# KREMs kurs i endringsmetode

*Beskrivelse og evaluering av nye metoder for  
avklaring om deltakelse i kvalifiseringsprogrammet*



Denne rapporten beskriver og evaluerer et alternativt kurs til avklaring for deltakelse i NAVs kvalifiseringsprogram. Kurset arrangeres av KREM (Kreativt og mangfoldig arbeidsliv) og betegnes som et kvalifiseringstiltak.

Rapporten viser at deltakerne i hovedsak opplevde kurset svært positivt og at de åtte måneder etter kurset fremstår som myndige personer som i større grad enn tidligere har tatt styring og kontroll over eget liv.

Evalueringen har vært gjennomført i samarbeid mellom forskere og brukere ansatt i og utenfor KREM, og brukere og ansatte i NAV har kommet med innspill underveis og til utkast til rapporten.

Prosjektet springer ut av og er organisatorisk knyttet til



**Denne rapporten er utgitt av:**

Diakonhjemmet Høgskole og NAV

Postboks 184, Vinderen

N-0319 Oslo

<http://www.diakonhjemmet.no>

Rapport: 2009/6

ISBN: 978 – 82 – 8048 – 082 - 8

ISSN: 1891-2753

Elektronisk distribusjon:

Diakonhjemmet Høgskole, Oslo

Opphavsrettigheter:

Forfatterne har opphavsrettighetene til rapporten

Nedlasting for privat bruk er tillatt.

Mangfoldiggjøring, videresalg av deler eller hele avhandlingen

er ikke tillatt uten avtale med forfatterne eller Kopinor.

## FORORD

Denne rapporten beskriver og evaluerer et alternativt kurs til avklaring for deltakelse i NAVs kvalifiseringsprogram. Kurset arrangeres av KREM (Kreativt og mangfoldig arbeidsliv) og betegnes som et kvalifiseringstiltak. KREMs fremste mål er å være et brukerstyrt ressurs-senter som skal ivareta brukernes behov, ønsker og interesser i rehabiliteringsprosessen tilbake til arbeid. Det enestående ved dette prosjektet er at det er brukerne selv som står for avklaringen av den enkelte deltaker.

Prosjektet er gjennomført i et partnerskap mellom NAV Horten, KREM og Diakonhjemmet Høgskole. NAV Horten har finansiert deltakernes opphold på kurset i Tyrkia og har stått ansvarlig for oppfølgingen etter på. KREMs oppgave har primært vært å bistå deltakerne i avklaringsprosessen. Diakonhjemmet Høgskole har hatt et overordnet ansvar for gjennomføringen av evalueringen og skrivingen av rapporten.

Evalueringen har vært gjennomført i samarbeid mellom forskere og brukere ansatt i og utenfor KREM, og ansatte i NAV har kommet med innspill underveis og til utkast til rapporten. Det har også vært avholdt et dagsseminar hvor alle de berørte partene har fått innsikt i evalueringen og muligheter for å kommentere og drøfte innholdet.

Vi som har stått for evalueringen vil benytte anledningen til å takke alle informantene som har bidratt med verdifull informasjon. Dette har vært deltakere på kurset, ansatte i NAV, i KREM og andre bidragsytere. Takk for stort engasjement og vilje til å la oss få del i enda flere erfaringer fra det levde livet.

Til slutt en takk til hverandre som medforskere! Vi fire som har gjennomført evalueringen har opplevd dette samarbeidet som spennende og lærerikt. Det har vært nyttig at vi har samarbeidet om prosjektet helt fra starten til slutføringen av rapporten. Arbeidet har ikke vært likt fordelt mellom oss. Vi har forsøkt å tilstrebe en gjensidighet og respekt for den enkeltes kompetanse, interesser og praktiske muligheter for å delta.

Oslo, desember 2009



## **INNHOLDSFORTEGNELSE**

<b>FORORD</b> .....	3
<b>SAMMENDRAG</b> .....	9
<b>KAPITTEL 1. INNLEDNING</b> .....	11
1.1 Innledning.....	11
1.2 Bakgrunn .....	12
1.3 Metodisk tilnærming .....	13
1.3.1 Prosjektorganisering .....	13
1.3.2 Innhold og gjennomføring av KREMs kurs i Tyrkia .....	13
1.3.3 Deltakernes utbytte av kursene .....	14
1.3.4 Bearbeiding og analyse av data .....	14
1.3.5 Vurdering av datamaterialet.....	15
1.3.6 Praksisnær kunnskap .....	15
1.3.7 Etske refleksjoner .....	16
1.4 Kvalifiseringsprogrammet og NAV Hortens forberedelser .....	17
1.4.1 Kvalifiseringsprogrammet – hva er det? .....	17
1.4.2 NAV Hortens implementering av kvalifiseringsprogrammet .....	19
1.5 Kort om KREM.....	20
1.6 Teoretisk utgangspunkt .....	22
1.6.1 Empowerment som teoretisk perspektiv .....	22
1.6.2 Idealet er partnerskap - men hva forstår vi med et slikt begrep? .....	25
1.6.3 En kritisk drøfting av empowerment og partnerskap .....	26
1.7 Gangen i rapporten .....	29
<b>KAPITTEL 2. KREMS KURS I TYRKIA</b> .....	31
2.1 Innledning.....	31
2.2 Struktur og organisering .....	31
2.2.1 Deltakere .....	31

2.2.2 Fysiske rammer .....	31
2.2.3 Dagsrytmen .....	32
2.2.4 Arbeidsformer .....	32
2.2.5 Ledelse .....	33
2.2.6 Veiledere .....	33
2.3 Innholdet i kurset .....	34
2.3.1 Innledning .....	34
2.3.2 Speakers Corner .....	34
2.3.3 Personlig kompetanse .....	36
2.3.4 Kommunikasjon .....	38
2.3.5 Eventyr og narrativ metode .....	40
2.3.6 Individuell avklaring og utvikling av handlingsplan .....	42
2.4 En foreløpig oppsummering .....	43
<b>KAPITTEL 3. DELTAKERNES ERFARINGER MED KREM – KURS</b> .....	<b>45</b>
3.1. Innledning .....	45
3.2 Noen kjennetegn ved deltakerne fra Horten .....	45
3.3 Deltakernes livssituasjon før KREM – kurset .....	46
3.4 Tilbudet om kursdeltakelse .....	49
3.4.1 Deltakernes opplevelse av seleksjonsprosessen .....	49
3.4.2 De ansatte i NAVs beskrivelse av seleksjonsprosessen .....	50
3.5 Deltakernes erfaringer med innholdet på kurset .....	51
3.5.1 Presentasjonsrunde .....	51
3.5.2. Deltakernes forventninger til kurset .....	53
3.5.3 Speakers Corner /"jeg er dritt lei.." .....	54
3.5.4 Personlig kompetanse .....	55
3.5.5 Kommunikasjon .....	56
3.5.6 Skrivning av eventyr .....	58
3.5.7 Individuell avklaring og utvikling av handlingsplan .....	60



3.6 Synspunkter på arbeidsformen og regler for møtene .....	61
3.7 Hvorfor Tyrkia? .....	63
3.8 Hva mente deltakerne kunne ha vært gjort annerledes? .....	65
3.9 Oppsummerende gjennomgang .....	66
Individuell bevisstgjøring gjennom kollektive aktiviteter .....	66
Entusiasme for KREM .....	67
Bryte barrierer, ta ansvar for egne behov .....	68
<b>KAPITTEL 4. LIVSSITUASJONEN ET HALVT ÅR SENERE .....</b>	<b>71</b>
4.1 Innledning .....	71
4.2 Sysselsetting/arbeid .....	71
4.3 Bolig og økonomi .....	72
4.4 Sosialt nettverk og livskvalitet .....	72
4.5 Tilbakemeldinger fra omgivelsene .....	73
4.6 Relasjonen til offentlige instanser .....	74
4.7 Personlige endringsprosesser .....	75
4.7.1 Prosess i Tyrkia .....	75
4.7.2 Bedret selvfølelse .....	77
4.7.3 Ressurssterke deltakere .....	80
4.7.4 Aktivitet .....	81
4.8 Oppsummerende drøfting .....	82
<b>KAPITTEL 5. HVEM EGNER KURSET SEG FOR? .....</b>	<b>85</b>
5.1 Innledning .....	85
5.2 Deltakernes synspunkter .....	85
5.3 De ansatte i NAV sine synspunkter .....	86
5.4 Oppsummerende drøfting .....	87
<b>KAPITTEL 6. OPPSUMMERING OG KONKLUSJON .....</b>	<b>89</b>
6.1 Innledning .....	89
6.2 Kort om deltakerne .....	89
6.3 Innholdet i KREMs kursopplegg .....	89
6.4. Kursets betydning for deltakernes muligheter for arbeid/ sysselsetting og livskvalitet .....	92

6.5 Hvem egner kurset seg for?.....	93
6.6 Avsluttende drøfting.....	93
6.7 Anbefalinger for forbedringer Evalueringen av deltakernes erfaringer med å delta på KREMs kurs for kartlegging og avklaring om deltakelse i arbeidslivet viser at det er rom for forbedringer.....	96
<b>7. ETTERORD – høsten 2009</b> .....	99
<b>8.0 LITTERATUR</b> .....	101
VEDLEGG: .....	104
Vedlegg 1: Samarbeidsavtale .....	104
Horten, 3. februar 2009 .....	105
Vedlegg 2: Informert samtykke brukere .....	106
Vedlegg 3: Informert samtykke ansatte .....	107
Vedlegg 4: Intervjuguide .....	108

## SAMMENDRAG

Målet med denne rapporten er å beskrive og å evaluere et alternativt kurs til avklaring for deltakelse i NAVs kvalifiseringsprogram. Evalueringen omfatter ni deltakere fra NAV Horten. Alle var langtidsmottakere av sosialhjelp. Kurset ble arrangert av KREM (Kreativt og mangfoldig arbeidsliv) og betegnes som et kvalifiseringstiltak. Det var planlagt og gjennomført av brukere. Kurset ble avholdt i Tyrkia høsten 2008.

Rapporten svarer på tre spørsmål: Hva er innholdet i KREMs kursopplegg? Hvilken betydning har kursopplegget for deltakernes livskvalitet og mulighet for arbeid eller meningsfylt sysselsetting etter fullført kurs? Hvilke brukere er kursopplegget egnet for? Dataene bygger i hovedsak på deltakende observasjon og flere intervjuer med deltakerne i 2009. Arbeidet er gjennomført med brukere som medforskere.

Temaene i skoloringen har vært utvikling personlig kompetanse, trening på kommunikasjonsferdigheter, skriving av eventyr, brukermedvirkning og utvikling av individuell handlingsplan. Kurset strakk seg over ti dager og bestod av forelesninger med påfølgende diskusjon og gruppearbeid. Kurslederen fra KREM holdt de fleste av innleggene. Endringsmetodekurset egner seg særskilt for kvalifiseringsprogrammets målgruppe, men rapporten beskriver også momenter som bør vurderes ved rekruttering av deltakere.

Deltakerne vurderte opplegget meget positivt. Kurset tok utgangspunkt i deres ressurser og kompetanse, og at dette ga dem en tro på at endring er mulig. Mange opplevde for første gang at de ble sett, lyttet til, trodd på og verdsatt. Dette ga deltakerne en følelse av egenverdi, av å være betydningsfull og en bevissthet om egen kompetanse og livserfaring. Åtte måneder etter kurset er fem engasjert i arbeid for KREM, en hospiterer i en kommunal virksomhet og en har begynt på en yrkesfaglig utdanning. Tre av deltakerne har hatt ulike opplegg for sysselsetting, men er aktivtetsmessig tilbake der de var før Tyrkiaoppholdet. Alle rapporterer om et bedre liv etter kurset, og at de har fått et utvidet sosialt nettverk, både i det private og i det offentlige nettverket. Deltakernes økte livskvalitet bekreftes av de ansatte i NAV som også er blitt intervjuet. Fra å ha blitt nedvurdert av seg selv og andre, oppgir de fleste at de har begynt å føle stolthet og egenverdi. De har kommet i gang med aktiviteter og opplever seg som nyttige i samfunnet. Bedringen av livskvalitet har bidratt til at de har fått økt motivasjon for å handle i retning av å bli selvhjulpne, en forutsetning for at de skal kunne gjennomføre et kvalifiseringsløp.

Møtet med andre deltakere og et kursopplegg som har bidratt til å utvikle deres tro på seg selv og egen kompetanse, har vært avgjørende for deltakernes vendepunkt. At kurset avholdes i Tyrkia fremholdes som viktig fordi det har skapt en ny og annerledes ramme for det videre arbeidet. Evalueringen forsetter og avsluttes i 2010.



# KAPITTEL 1. INNLEDNING

## *1.1 Innledning*

Prosjektet "Evaluering av nye metoder for avklaring om deltakelse i kvalifiseringsprogrammet" er et partnerskap mellom organisasjonen Kreativt og Mangfoldig arbeidsliv (KREM) og Arbeids- og velferdsforvaltningen i Horten (NAV Horten) og hvor Diakonhjemmet Høgskole, avdeling for sosialt arbeid (DIASOS) står ansvarlig for evalueringen. Prosjektet er et forprosjekt som startet høsten 2008 og avsluttet høsten 2009.

Forprosjektet er rettet mot langtids sosialhjelpsmottakeres erfaringer med og utbytte av deltakelse på KREMs kurs i kreative endringsmetoder. Målet er å innhente kunnskap om hva partnerskap mellom brukerorganisasjoner og NAV kan bety i utviklingen av bedre treffsikkerhet, kvalitet og kostnadseffektivitet av innsatsen som ytes i arbeidet med forvaltningen av kvalifiseringsprogrammet (KVP). Forprosjektet skal svare på følgende hovedspørsmål:

1. Hva er innholdet i KREMs kursopplegg?
2. Hvilken betydning har KREMs kursopplegg for deltakernes livskvalitet og mulighet for arbeid eller meningsfylt sysselsetting etter fullført kurs?
3. Hvilke brukere er KREMs kursopplegg egnet for?

Prosjektet har vært finansiert av Arbeids- og velferdsdirektoratet (AVdir), og AVdir karakteriserer kurset som et kvalifiseringstiltak og som et alternativ til avklaring for deltakelse i kvalifiseringsprogrammet.

Målet med evalueringen er å få frem erfaringene med KREM - kurset ut fra deltakernes ståsted. Den endelige vurderingen om måloppnåelsen i prosjektet vil først kunne bli vurdert når en ser i hvilken grad de fullfører det kvalifiseringsprogrammet de er inne i, og om det fører til meningsfull aktivitet, deltakelse i arbeidslivet eller avklaring i forhold til trygdeytelser. I denne sammenheng vil KREMs kurs i endringsmetoder bli betraktet som et motivasjonskurs hvor den enkelte har fått anledning til å bearbeide sine tidligere erfaringer med skolegang, arbeidsliv og møter med hjelpeapparatet. I tillegg vil kurset

bli vurdert ut fra deltakernes muligheter for utvikling av selvtillit, tillit, kompetanse og planer for videre handling.

Prosjektet er forankret i Nasjonal strategi for kvalitetsforbedring i sosial- og helsetjenesten *"og bedre skal det bli"*. Prosjektet springer på mange måter ut av og er organisatorisk knyttet til prosjektet "Høgskole- og universitetssosialkontor" (HUSK) i regi av Arbeids- og velferdsdirektoratet. HUSK har støttet KREM både økonomisk og faglig i arbeidet med utvikling og utprøving av endringsmetodekurs. Det overordnede målet med HUSK er å utvikle bedre tjenester for brukere ved å styrke kunnskap og kvalitet i sosialtjenesten. De strategiske målene er å styrke ledelse, utøver og bruker ved å fremme strukturer og arenaer for forpliktende og likeverdig samarbeid mellom sosiale tjenester, forskning, utdanning og brukere, styrke praksisbasert forskning og styrke kunnskap som grunnlag for praksisutøvelse. Evalueringen av KREMs kurs i endringsmetode er å betrakte som en del av rapporteringen fra HUSK.

## **1.2 Bakgrunn**

Kvalifiseringsprogrammet er rettet mot personer i yrkesaktiv alder med nedsatt arbeids- og inntektsevne, samt ingen eller begrensede ytelser i folketrygden. Målet med programmet er at folk som står langt unna arbeidslivet kan få anledning til å nærme seg yrkesaktivitet og eller annen meningsfull aktivitet. Programmet tilbyr opplæringstiltak, arbeidsrettede aktiviteter og tett individuell oppfølging.

Det er åpnet for at frivillige organisasjoner kan få en større rolle i aktivisering og arbeidstrening. En av disse organisasjonene er KREM.

KREM og NAV Horten har inngått en samarbeidsavtale om et forsøk der ni av NAVs brukere har deltatt i KREMs kurs og oppfølgingsopplegg, fra nå kalt deltakere. Kurset bygger på erfaringer KREM har gjort gjennom to pilotkurs tidligere i 2008. Både KREM og NAV Horten ønsker en gjennomgang av resultatene av dette samarbeidet, og DIASOS er involvert i samarbeidet ut fra sin forskerkompetanse. Det er behov for kunnskap om hva kurset inneholder og hva læringsprosessene består av, samt innhenting av informasjon om deltakernes opplevelse og utbytte av kursopplegget i ettertid.

Forprosjektet danner et empirisk grunnlag for et større og lengre studie av langtidsvirkninger for deltakerne og organisatoriske forutsetninger for bedre og effektiv bruk av kvalifiseringsprogrammets virkemidler.

### ***1.3 Metodisk tilnærming***

Forprosjektet representerer et metodisk utviklingsarbeid som vektlegger et partnerskap mellom aktørene i de ulike fasene av prosjektgjennomføringen. I dette avsnittet redegjør vi for hvordan vi har samlet inn dataene som rapporten bygger på.

#### **1.3.1 Prosjektorganisering**

Prosjektgruppen har bestått av medforskerne Vanja Dietrichson og Kim Lyhne, som har vært oppnevnt i samråd med KREM, mens forskerne Elisabeth Brodtkorb og Tor Slettebø er ansatt ved Diakonhjemmet Høgskole. Dr. polit Tor Slettebø har vært prosjektleder. Samarbeidet mellom partene representerer på mange måter en ny form for partnerskap, noe vi ønsker å beskrive og drøfte i en annen sammenheng enn i denne rapporten.

Det har vært nedsatt en koordinatorgruppe for prosjektet. Denne har bestått av Tor Henning Sundeng fra NAV Horten, Hilde Dalen fra KREM og Elisabeth Brodtkorb og Tor Slettebø.

#### **1.3.2 Innhold og gjennomføring av KREMs kurs i Tyrkia**

For å svare på spørsmålet om hva kursopplegget inneholder og hva læringsprosessene består av, har vi beskrevet og systematisert erfaringene fra kurset som KREM arrangerte i september 2008. Alle forfatterne av rapporten deltok på kurset og har gjennom deltakende observasjon samlet inn datamateriale. Vi har i tillegg analysert det som finnes av skriftlig materiale, blant annet møtereferater, samt egne notater. I tillegg intervjuet en av forskerne fra DIASOS deltakerne fra Horten om deres erfaringer og synspunkter på kurset mens de oppholdt seg i Tyrkia. Det var NAV Horten som valgte ut brukerne til kurset, og disse utgjør utvalget i undersøkelse.

### **1.3.3 Deltakernes utbytte av kursene**

For å få en grundigere vurdering av kurset, har vi i ettertid gjennomført dybdeintervjuer med alle de ni deltakerne fra NAV Horten. Åtte av intervjuene ble gjennomført ansikt til ansikt, mens ett ble foretatt per telefon. I intervjuene spurte vi om hvordan de ble rekruttert, om deres synspunkter på innholdet i kurset og om deres erfaringer etter at de kom hjem (se spørreguide som ligger som vedlegg til rapporten). I tillegg har vi intervjuet to saksbehandlere i NAV Horten som har ansvaret for oppfølgingen av deltakerne. Ved å intervjuer deltakerne åtte måneder etter kursoppholdet, var målet å få kartlagt hvordan brukerne opplever sine muligheter på arbeidsmarkedet og sin livssituasjon etter at de kom hjem fra kurset.

Utviklingen av design, spørreguider, analyse og skriving av rapporten har vært foretatt i fellesskap mellom medforskerne og forskerne fra DIASOS. På hvert av intervjuene deltok en medforsker og forsker hvor den førstnevnte stilte spørsmålene, mens den andre skrev referat. Det var i hovedsak medforskerne som stilte spørsmålene, men forskerne kunne også stille utdypende spørsmål. Forskerne skrev referat fra intervjuene, og disse ble gjennomlest av både medforsker og forsker i ettertid. På forhånd hadde vi testet ut spørreguiden og gjennomført flere prøveintervjuer som rollespill med observatører til stede.

### **1.3.4 Bearbeiding og analyse av data**

De ulike delene av datamaterialet er i hovedsak blitt beskrevet og analysert i fellesskap mellom de fire forskerne.

I arbeidet med å beskrive KREMS kurs i Tyrkia (kapittel 2) fordelte vi skrivearbeidet mellom oss etter å ha drøftet oss frem til en felles mal for presentasjonen. Kapittel 3, 4, 5 og 6) er i hovedsak skrevet av forskerne, men medforskerne har lest og kommentert utkast til rapport. Innholdet i rapporten står vi felles ansvarlige for.

Analysen av materialet følger i hovedsak Steinar Kvaales (1997) analysemetode. I analysen har vi valgt en fenomenologisk meningsfortetting av datamaterialet. Vi har lest gjennom alle intervjuene i fellesskap, og har utviklet ulike kategorier som vi har anvendt i bearbeidingen og analyse av materialet. Vi har så forsøkt å identifisere de sentrale temaene i utsagnene. I den videre analysen har vi sammenfattet temaene som omfatter



hver kategori for de ulike informantene og stilt spørsmålet om hva disse sier om deltakernes erfaringer med KREMs kurs. Deretter har vi søkt etter deskriptive utsagn som kan sammenfatte uttalelsene.

Hovedkonklusjonene i rapporten har vært presentert for de ulike partene i prosjektet, og alle deltakerne har fått anledning til å lese og kommentere innholdet i rapporten.

### **1.3.5 Vurdering av datamaterialet**

Datamaterialet er innhentet ved hjelp av metodetriangulering: Deltakende observasjon, intervjuer med enkeltdeltakere, gruppeintervjuer og dokumentanalyse.

Analysen av materialet er foretatt ved hjelp av fire forskere. Således er gyldigheten av tolkningene og observasjonen utviklet gjennom dialog med hverandre. I tillegg har de personene som vi fortolker fått anledning til å lese og kommentere rapporten.

Respondentvalidering kan være problematisk fordi de kan være uenige og har ønsker om å fremstille seg i et annet lys enn de vi som forskere ønsker (Fangen 2004). Vi har forholdt oss til respondentvalideringen ved at vi har benyttet oss av informantenes kommentarer som supplerende data, altså som en kilde til nye data og ny innsikt. Vi opplevde at informantene har opplevd at de har kjent seg igjen i analysen, men de har også pekt på enkelte feil i fremstillingen. Flere etterlyste hadde et ønske om å få frem den personlige bevegelsen som de hadde opplevd under Tyrkiaoppholdet. Dette har vært en nyttig påpekning som vi har tatt hensyn til. Vi har derfor gått tilbake i datamateriale og sett nærmere på hvordan de har beskrevet disse endringsprosessene med egne ord.

Til tross for at en kan drøfte bruk av respondentvalidering i forskningssammenheng, har vi sett det som etisk riktig å presentere våre tolkninger observasjoner for informantene, både for deltakerne til Tyrkia og for de ansatte i NAV Horten.

### **1.3.6 Praksisnær kunnskap**

Forskningsbehovet i NAV er stort og innsatsen trengs på mange og ulike områder. Vi har i dette prosjektet valgt å sette søkelyset på behovet for praksisnær kunnskap. De ansatte i NAV skal håndtere oppgaver som krever ressurser, kompetanse, mot, kreativitet og god utøvelse av skjønn, og de trenger forskning som kan bidra til utvikling av modeller som

kan gjøre hverdagen mer håndterbar for dem, og som samtidig skal imøtekomme brukernes behov for bedre tjenester. Evalueringen har også som mål å komme med innspill som kan bidra til utviklingen av KREMs kurs i endringsmetode.

Problemstillingene som ligger til grunn for evalueringen tar utgangspunkt i et behov for metodeutvikling og utprøving av nye arbeidsformer. Modellen som prøves ut skal utvikles, utprøves og justeres. Av denne grunn legges det opp til et nært samarbeid mellom de ulike aktørene og at forskningen skal komme med løpende innspill til organisasjonene og bidra til organisasjonslæring.

Aksjonsforskning har referanse til et forskningsparadigme hvor kunnskap om handling og forandring best oppnås gjennom deltagelse i praksis, og at kunnskap utvikles gjennom refleksjon og dialog mellom alle deltakerne i forandringsprosessen (Reason og Bradbury 2001, Whyte 1991). Målet med en slik forskningstilnærming er både å utvikle kunnskap, samt oppnå noe konkret for dem som er involvert i forskningen. Det vil innebære at fagfolkene og brukerne trekkes aktivt inn i forskningsprosessen og i nært samarbeid med forskerne, og at dette kan motvirke forskningstretthet blant fagfolkene som til daglig står overfor mange og utfordrende oppgaver.

### **1.3.7 Etiske refleksjoner**

Det er ulike etiske spørsmål knyttet til undersøkelsen. I forskningsetiske drøftelser fremheves gjerne tre temaer knyttet til kvalitative arbeider: Anonymitet, samtykke og informantenes integritet (Repstad 1998).

Prosjektet ble meldt til Datatilsynet av NAV-Horten, og datatilsynet fant det ikke nødvendig med en konsesjon så lenge føringene i prosjektsøknaden ble fulgt.

Rekrutteringen av informanter til intervjuundersøkelsen foregikk ut fra Datatilsynets føring. Ansatte ved NAV Horten gjorde den første henvendelsen. Deltakerne fikk deretter tilsendt informasjon om prosjektet, og de ble opplyst på forhånd at de kunne trekke seg fra undersøkelsen til en hver tid. Informasjonen ble gjentatt muntlig før intervjuene startet. Det ble understreket at opplysningene ville bli anonymisert.

Anonymiseringen har foregått ved at vi har utelatt eller omskrevet forhold ved deltakernes sosiale situasjon. Beskrivelsene kan passe flere deltakere. Alle måtte skrive

under på at de ga sitt samtykke til å bli intervjuet, og de fikk en kopi av skjemaet. Informantene har også lest utkast til rapport, og ingen har motsatt seg at den skal publiseres.

## ***1.4 Kvalifiseringsprogrammet og NAV Hortens forberedelser***

### **1.4.1 Kvalifiseringsprogrammet – hva er det?**

Kvalifiseringsprogrammet ble lansert som et virkemiddel til å gi nye muligheter til de som er avhengige av økonomisk sosialhjelp, og har vært et av regjeringens viktigste nysatsning for å bekjempe fattigdom. Lovbestemmelsen for programmet trådte i kraft 1. november 2007. Tilbudet blir landsomfattende når alle kommuner har etablert NAV-kontor innen utgangen av 2009.

Kvalifiseringsprogrammet er et tilbud til mennesker som faller mellom arbeid og trygd. De har av ulike grunner vanskeligheter med å delta i arbeidslivet, men har heller ingen medisinsk diagnose som gir rett til trygd. KVP vil sammen med økonomisk sosialhjelp bli en del av det samlede tilbudet ved NAV-kontorene. KVP gir både rettigheter og plikter for den enkelte. Det innebærer at personer som til nå har vært avhengige av økonomisk sosialhjelp, som er ment som en kortvarig ytelse i en vanskelig situasjon, på en helt annen måte enn tidligere får tilgang til det samlede virkemiddelapparatet i arbeids- og velferdsforvaltningen.

Kvalifiseringsprogrammet er hjemlet i sosialtjenestelovens § 5a-1, andre ledd. Her heter det at rett til kvalifiseringsprogram forutsetter at:

- a) Søkeren har gjennomgått en arbeidsevnevurdering,
- b) tett og koordinert bistand gjennom deltakelse i programmet vurderes som hensiktsmessig og nødvendig for å styrke vedkommendes mulighet for deltakelse i arbeidslivet, og
- c) arbeids- og velferdsforvaltningen kan tilby et tilpasset program.

Kvalifiseringsprogrammet består av tiltak som støtter opp under og forbereder overgangen til arbeid og bygger på en tro på at de fleste mennesker har et potensial i seg

til å klare en vanlig jobb gjennom god og riktig oppfølging. Det er tatt høyde for at ikke alle lykkes i å nå målet om arbeid. Programmet åpner for at for noen deltakere vil det å komme i meningsfull aktivitet være måloppnåelse nok. Mennesker som ikke greier å stå i jobb bør vurderes med sikte på å komme over på en trygdeytelse. Deltakelse på kvalifiseringsprogrammet er ment å kunne bidra til en slik avklaring.

Deltakere på KVP får rett til en kvalifiseringsstønad på 2 ganger folketrygdens grunnbeløp, dvs. om lag 140.512 kroner per år med dagens satser. Personer under 25 år får to tredeler av dette. I tillegg gis det barnetillegg på samme måte som ved attførings- og rehabiliteringspenger, dvs. om lag 7 000 kroner per barn per år. Videre vil deltakerne kunne få bostøtte fra Husbanken.

Kvalifiseringsprogrammet er et tilbud til personer om fulltids opplæring og arbeidstrening og den oppfølgingen som de trenger for å komme i arbeid eller meningsfull aktivitet. Programmet gir en mulighet for å avklare andre rettigheter til inntekt som de kan ha dersom de ikke klarer vanlig arbeid. Tilbudet gjelder de som har levd på sosialhjelp over lang tid eller står i fare for å komme i en slik situasjon, og som har deltatt i ulike hjelpetiltak uten at dette har ført til arbeid eller avklaring.

Innholdet i programmet avgjøres av hva deltakeren kan og ønsker. Sammen med en veileder skal de kunne planlegge innholdet i programmet som skal inneholde arbeidsrettede aktiviteter, opplæringsaktiviteter, tett individuell oppfølging og veiledning. Det kan også innarbeides medisinsk eller annen behandling eller veiledning på andre livsområder enn arbeid, for eksempel økonomisk rådgivning, bosituasjonen, fritidsaktiviteter, søvnproblemer, kosthold og fysisk trening. Den enkelte deltaker har ansvaret for å følge opp planene i samarbeid med veileder fra NAV-kontoret.

Kvalifiseringsprogram kan gis for en periode på inntil ett år. Etter en ny vurdering kan det forlenges med ett år, eventuelt mer dersom det er nødvendig, men stønad utover to år må det gis en særskilt vurdering. Programmet er på fulltid, 37,5 timer pr. uke.

Programmet kan bestå av tiltak fra både kommunen, fylkeskommunen, Arbeids- og velferdsetaten, andre statlige myndigheter, frivillige organisasjoner og private bedrifter. Programmet kan også inneholde andre tiltak som er med på å støtte opp under og forberede overgang til tiltak. Slike kan være opplæringstiltak, motivasjonstrening, mestringsstrening og liknende (<http://kommune.nav.no/805386846.cms>).

De overordnede prinsippene for oppfølgingsarbeidet er:

- 1) Å sette brukeren i sentrum gjennom dialog og myndiggjøring.
- 2) Å skape muligheter gjennom å styrke den enkeltes mestring.
- 3) Det gode møtet og den gode samtalen som gir grunnlag for en positiv prosess  
(<http://kommune.nav.no/805386847.cms>)

#### **1.4.2 NAV Hortens implementering av kvalifiseringsprogrammet**

I NAV Horten hadde de i utgangspunktet satt ned en tverrfaglig gruppe som skulle arbeidet med kvalifiseringsprogrammet og forberede implementeringen av dette. Denne gruppen forsøkte å kartlegge hva loven betydde og hvordan de skulle legge opp arbeidet lokalt. I den opprinnelige planen skulle de jobbe med ti brukere. Sen vinteren 2008 kom et måltall på 72 personer innen jul. Det var delte meninger om måten dette ble gjort på, og mange var kritiske til ovenfrastyring når det gjaldt måltallet. En sa: "Vi var jo vant med å styre skuta selv, i alle fall vi som kom fra sosialtjenesten i kommunen".

Et omfattende måltall gjorde at de måtte sette i gang med arbeidet umiddelbart. De bestemte seg for å utvikle 72 gode kvalifiseringsprogrammer for brukerne innen året var omme. Mye av arbeidet var uklart. Det fantes ingen retningslinjer og knapt noe informasjonsmateriell, og følgelig lite å fremvise for aktuelle brukere. De hadde heller ikke andre tjenester som de kunne sammenligne seg med. De skulle skreddersy tjenester og tenke individuelle tiltak. De opplevde at de hadde helt andre rammer å arbeide innenfor enn tidligere, men de fumlet mye også. I tillegg til usikkerhet om den individuelle oppfølgingen, var det uklart hvordan de skulle skrive vedtak, utbetaling av lønn osv. De var nødt til å utvikle en helt ny infrastruktur for å håndtere den nye ytelsen.

Når det gjaldt arbeidet med den enkelte bruker, startet de først med arbeidsevnevurderingen og skjemaet for kartlegging i sosialtjenesten (KIS). De ansatte fikk tidlig en forståelse for betydningen av brukermedvirkning og individuell skreddersøm. En uttrykte seg slik:

Det vi lykkes med var å catche at brukermedvirkning skulle stå i fokus. Vi forsøkte derfor å legge arbeidet opp slik at brukerne skulle komme med deres interesser og ideer og at vi skulle høre på hva de mente var lurt å gjøre.

De ansatte oppfattet også at brukermedvirkningen skulle være reell, og en sa;

Det er når brukerne mener noe som du som fagperson ikke nødvendigvis er enig i, at det er snakk om brukermedvirkning. Det ga meg et kick, og jeg merket at serveringen av denne pakken ga en boost som smittet over på oss og deltakerne.

I tillegg til å arbeide ut fra reell medvirkning, ble de ansatte veldig motiverte av mulighetene som lå i det nye programmet.

De ansatte trodde først at de ville ha problemer med å selge ideen til brukerne, men det motsatte var tilfelle. Mange tok kontakt og ønsket å komme med i kvalifiseringsprogrammet, og jungeltelegrafene gikk i byen. De ansatte var entusiastiske og brant for det nye tilbudet. En av deltakerne stod tidlig frem i avisen og reklamerte for tilbudet. De tok tidlig kontakt med KREM og ønsket å drøfte med dem hvordan de skulle arbeide med programmet. Møtet med KREM fungerte motiverende og "fra da av tok det helt av", som en av de ansatte sa.

Brukerne som tok kontakt hadde innsett fordelene med kvalifiseringsprogrammet og de positive sidene, for eksempel ett års lønn, forutsigbarhet, lettelsen over å slippe å sende inn søknad om sosialhjelp hele tiden, samt mulighetene for å kunne fylle dagen med noe de opplevde som meningsfylt. "Det var nok ikke størrelsen på ytelsene, men forutsigbarheten og at innholdet var tilpasset den enkelte som var avgjørende", sa en av de ansatte.

Fra de ansattes side satte de straks pris på muligheten for å kunne jobbe annerledes. Brukerne fikk én kontaktperson. Det var lagt opp til å tenke langsiktig. Det var ikke lenger behov for å skrive korte vedtak. De urimelige vilkårene var borte, og brukerne kunne bestemme selv. De opplevde at antallet søknader ikke stod i forhold til markedsføringen.

### ***1.5 Kort om KREM***

KREM står for "Kreativt og mangfoldig arbeidsliv" og ble etablert i Skien i 2005 av Hilde Dalen. Organisasjonen består av om lag 40 personer som har forskjellige arbeids- og aktivitetsoppgaver. KREM er en del av et samarbeidsnettverk (Velferdsalliansen) av organisasjoner, foreninger og grupper i Norge som arbeider for økonomisk, sosialt og rettslig vanskeligstilte. Hovedmålet til Velferdsalliansen er å: Avskaffe fattigdom, sikre

økt brukermedvirkning, bedre levekår og livssituasjonen for sine medlemsgrupper og bedre økonomi og arbeidsvilkår for medlemsorganisasjonene.

KREM er et brukerstyrt ressurscenter som skal ivareta brukernes behov, ønsker og interesser i rehabiliteringsprosessen tilbake til arbeid. KREM tar mål av seg å være en brobyggerorganisasjon for nye og flere broer mellom individer, forvaltningen og næringslivet. KREM arbeider for å styrke forbindelsene mellom menneskene som bruker offentlige tjenester, forvaltningen og næringslivet slik at flere mennesker kan komme i arbeid og slik sett øke den samfunnsmessige verdiskapningen.

KREM har som mål å drive sosialt entreprenørskap og bidra til sosial innovasjon, blant annet gjennom rehabilitering og kvalifisering av mennesker som står utenfor arbeidslivet. KREM bygger på en arbeidslinje som tar sikte på samfunnsnyttige og meningsfulle aktiviteter og som er definert av den det gjelder. Sosiale entreprenører retter innsatsen inn på områdene der myndighetene og det frie markedet ikke har klart å skape et tilbud av viktige varer og tjenester for de svake og fattige i samfunnet. Gjennom entreprenørskap inviteres deltakerne til å gjøre det de virkelig vil og til å bidra til å skape en forskjell til beste for det sosiale fellesskapet. Ideologien bygger på at mennesker er sosiale vesener og at mennesker ønsker å gi kjærlighet og respekt og at de ønsker dette i retur.

KREM beskriver seg også som et ressurscenter med og for brukere. Organisasjonen består i hovedsak av mennesker som selv har erfart hvor "lang, svingete og bratt" veien tilbake til arbeidslivet kan være. Ressurscenteret skal bidra til at enkeltmennesker i fellesskap skal kunne virkeliggjøre sine egne visjoner, ønsker og mål basert på den enkeltes "mot, vilje og evner". Veien tilbake til arbeid eller aktivitet er basert på individuelle og skreddersydde opplegg.

KREM har som mål å kunne påvirke samfunnets holdninger til yrkespassive ved å vise at personer som står utenfor arbeidslivet tar ansvar og gjennom handling søker nye veier for å finne frem til løsninger. Slik sett fungerer også KREM som en interesseorganisasjon

Målene skal oppnås gjennom å:

- Systematisere brukernes erfaringskunnskap
- Kvalifiserer dagens brukere til selv å bli ressurspersoner og brobyggere mellom forvaltningen og brukergruppene
- Øke omløpshastigheten i systemet
- Bedre kartleggingen, avklaringen og oppfølgingen av enkeltindividene
- Skape individuelt håp og ansvarlighet

KREM fremstår som en organisasjon med ulike mål. Den fremstiller seg som en brobyggerorganisasjon som har som mål å knytte kontakter mellom brukere, offentlig forvaltning og næringslivet, men den fremstår også som en interesseorganisasjon og pressgruppe, for eksempel når det pekes på at den skal "påvirke samfunnets holdninger". KREM kan også forstås som en arbeidsmarkedsbedrift når de tilbyr personer kursopplegg og muligheter for å hospitere og arbeide i organisasjonen. Vi skal imidlertid ikke gå videre i denne drøftingen da det ligger utenfor det som skal belyses i denne rapporten.

## ***1.6 Teoretisk utgangspunkt***

### **1.6.1 Empowerment som teoretisk perspektiv**

Det er mange måter å beskrive deltakernes opplevelse og utbytte av kursdeltakelsen. Vi har valgt å drøfte deltakernes erfaringer i lys av teorier om empowerment. Det er flere grunner til dette. Empowerment er en ideologi som KREM bygger sin virksomhet på. Det er derfor interessant å drøfte erfaringene i lyse av dette perspektivet.

Empowerment har for det meste vært utviklet av fagfolkene. Av denne grunn er det spennende å drøfte om og i hvilken grad den profesjonelles forståelsen av empowerment samsvarer med hva vi kan kalle et partnerskapsperspektiv på empowerment. I rapporten er beskrivelsen av empowerment vært utviklet i samarbeid mellom forskere og brukere.



Empowerment er et honnørord, og det trengs ytterligere avklaring. I det følgende skal vi redegjøre for hva vi forstår med empowerment. Det er vanskelig å gi en kort og entydig definisjon av begrepet empowerment fordi begrepet rommer mange motstridende ideologier og strømninger. Det engelske ordet "empower" har to betydninger: 1. to give power or authority to; authorize; og 2. to enable or permit (Oxford English Dictionary 1971). På norsk brukes begrepet om å gi makt eller kontroll til, og å gjøre i stand til eller å tillate. I både den engelske og den norske betydningen ligger det en spenning mellom den aktive og passive forståelsen av empowerment. Innebygde motsetninger kan gjøre det vanskelig å implementere teorien, og det viser behovet for begrepsavklaring. I tillegg beskrives empowerment både som et perspektiv, en teori, en metode, en tilnærming og som en ideologi. Beskrivelsen av empowerment vil derfor være avhengig av hvilken kontekst, virkelighetsforståelse og menneskesyn som legges til grunn.

En definisjon som integrerer mange av felleselementene i de ulike definisjonene av empowerment i profesjonell praksis (Adams 1996, Gutiérrez 1995, Rappaport 1987, Solomon 1976) er utviklet av Braye og Preston-Shoot (1995). De definerte empowerment som:

- Extending one's ability to take effective decisions;
- Individuals, groups and/or communities taking control of their circumstances and achieving their own goals, thereby being able to work towards maximising the quality of their lives;
- Enabling people who are disempowered to have more control over their lives, to have a greater voice in institutions, service and situations which affect them, and to exercise power over someone else rather simply being the recipients of exercised power;
- Helping people to regain their own power

(Braye og Preston-Shoot 1995, s. 48)

Sentralt i denne definisjonen av empowerment er at brukerne<sup>1</sup> får mulighet for å ta kontroll over sine egne liv, og at de opplever at de har innflytelse og makt til å påvirke egne livsbetingelser og forhold som kan øke deres velferd. Vi har utviklet en kort og sammenfattet definisjon av empowerment på norsk:

---

<sup>1</sup> Begrepet "bruker" har mange og ulike betydninger, men i rapporten benytter vi begrepet bruker inntil vi har funnet frem til et mer dekkende ord. Brukerne som har deltatt på KREM – kurset kalles for det meste for "deltakerne".

Empowerment er et mål og en prosess hvor brukerne individuelt og/eller kollektivt får anledning til å ta økt kontroll over eget liv ved å påvirke egne livsbetingelser og ved å ha innflytelse i tiltak og tjenester som kan gi bedre levekår og livskvalitet.

I en demokratisk tilnærming til empowerment forventes det at brukerne skal ha innflytelse i forhold til de organisasjoner og institusjoner som påvirker og utøver kontroll over deres livsbetingelser. Brukermedvirkning er en del av en sosialpolitisk bevegelse der det legges vekt på sosial inklusjon, autonomi og uavhengighet, og mål om å styrke brukernes rettigheter som medborgere (Beresford 2002).

Som ideologi bygger empowerment videre på Freires (1972) tanker om kritisk dialog, bevisstgjøring og pedagogisk opplæring. Menneskerettighetene ligger også til grunn for utviklingen av empowerment, og de skal sikre tanke-, samvittighets-, menings- og ytringsfrihet. I artikkel 19 heter det:

Enhver har rett til menings- og ytringsfrihet. Denne rett omfatter frihet til å hevde meninger uten innblanding og til å søke, motta og meddele opplysninger og ideer gjennom ethvert meddelelsesmiddel og uten hensyn til landegrensener.

(EMK, artikkel 19)

Menneskerettighetene inneholder regler for forholdet mellom privatpersoner på den ene siden og myndighetene på den andre. Menneskerettighetene er ment å beskytte den enkelte borger mot misbruk av makt fra myndighetene. Dersom en forstår velferdsstaten som et middel til å realisere verdiene i menneskerettighetene, er det viktig å studere hvordan intensjonene gjenspeiles i befolkningenes velferd. Medborgerstatusen skal sikre at alle individer har lik rett til menneskeverd, muligheter for personlighetsutvikling, samfunnsdeltakelse og demokratisk innflytelse.

Empowerment omfatter både en individuell dimensjon og en kollektiv og politisk dimensjon. En slik forståelse bygger på en antagelse om at det å være medlem i en gruppe med liten sosial eller politisk makt, har både personlige og sosiale kostnader. Mangel på makt, som følge av blant annet rase, fattigdom, kjønn, alder, tro, seksuell orientering, alder, klasse, funksjonshemming, utdanning, arbeid, hindrer individer, familier og grupper tilgang til goder som de trenger. Denne urettferdigheten forklares ut fra hvordan de større sosiale institusjonene og profesjonelle yrkesutøvere kan skape og fastholde følelser av avmakt. Ofte vil det være en sammenheng mellom den enkeltes og

andres livssituasjon. Av denne grunn legges det vekt på kollektive aktiviteter som deltakelse i ulike former for grupper og organisasjoner.

Som oftest beskrives empowerment både som *et mål* og som *en prosess* (Adams 1996, Boehm og Staples 2004, Miley og Dubois 1999, Pease 2002, Staples 1990). Målet med empowerment er økt makt til bedring av levekår og livskvalitet og til å endre forhold som forårsaker problemer. Prosessen kjennetegnes av følgende elementer: Utvikling av selvtillit og stolthet, gruppebevissthet, reduksjon av selvbebreidelse og skam, personlig ansvar for endring og økning av egen kompetanse (Slettebø 2008). Empowerment bygger dessuten på en *ressursorientert tilnærming* (Saleebey 1996) hvor deltakernes kompetanse, kunnskaper, erfaringer og ressurser og bygger på troen på at; 1) mennesker har en iboende kraft som trolig er en biologisk betinget egenskap, 2) ved å støtte mennesker på det som de gjør som fungerer godt, vil de gjøre mer av dette og 3) å akseptere menneskers egne erfaringer som en valid form for kunnskap. Andre kjennetegn er *løsningsfokusert kommunikasjon* (Langslett 1999). Det legges også vekt på at deltakerne har en eget ansvar for endring.

### **1.6.2 Idealet er partnerskap - men hva forstår vi med et slikt begrep?**

Når det gjelder samhandlingen med offentlige tjenester, fremstilles *partnerskap og samarbeid* som et ideal. I den profesjonelle forståelsen blir begrepet partnerskap for en stor del blitt stående som et prinsipp for god praksis, men uten at begrepet er blitt drøftet kritisk. Det er flere forutsetninger for partnerskap. For det første kreves det en relasjon mellom brukerne og fagfolkene. Aktørene må kunne oppleve at de er i en dialog. Hvis denne forutsetningen ikke er til stede, må brukerne få tilbud om å bytte saksbehandler på lik linje med, for eksempel fritt valg av primærlege. For det andre kreves det at brukerne får informasjon om rettigheter, om hjelpetilbud, om organiseringen av tjenestene, om beslutningsprosesser og klagemuligheter. Dette sikrer ikke medvirkning i seg selv, men er viktige forutsetninger for reell medvirkning.

Partnerskap mellom mottakerne av tjenestene og fagfolkene *kan* bety:

- At både brukernes erfaringsbaserte og de profesjonelles fagkunnskaper anerkjennes.
- At ansvaret for samarbeidet deles i fellesskap mellom brukerne og fagfolkene, og at det forhandles om løsninger.

- At brukerne får reelle valgmuligheter og innflytelse.
- Åpenhet om maktforskjeller må erkjennes.
- At både brukerne og fagfolkene skal føle seg som likeverdige aktører, selv om makten ikke alltid er jevnt fordelt.
- At det stilles krav om og forventninger til innsats fra begge parter.
- Løpende evaluering: Hvert møte skal avsluttes med en kort evaluering om hva partene opplevde som bra og hva som kunne ha vært gjort annerledes.

Hva som forstås som partnerskap i en relasjon, kan oppleves som en tvangstrøye for andre. Definisjonen av partnerskap må alltid forhandles frem i hvert enkelt tilfelle og må ta utgangspunkt i brukernes ønsker og behov og den konteksten møtet finner sted i.

### **1.6.3 En kritisk drøfting av empowerment og partnerskap**

Det finnes mange innvendinger til empowerment. Det å identifisere en gruppe brukere med felles problemer, kan i seg selv stemple og stigmatisere denne gruppen ytterligere. Det er ikke sikkert at alle har overskudd til å gå inn i de aktivitetene som kan fremme empowerment. Betydningen av kollektiv handling kan idylliseres. Williams (2004) har hevdet at selvhjelpsgrupper, som nærhet og uformell samhandling, kan fungere ekskluderende for enkelte, for eksempel etniske minoriteter. Personer som lever innenfor et avgrenset område, for eksempel et lokalsamfunn, lever ikke alltid i harmoni og med felles interesser og verdier. Kollektive sammenslutninger kan fungere undertrykkende, og de kan overse brukernes individuelle behov.

En annen kritisk innvending til empowerment er: Hvem gir makt, og til hva? Dette spørsmålet berører kjernen i problemet med å praktisere empowerment i en profesjonell sammenheng. Hvordan kan profesjonelle yrkesutøvere legge forholdene til rette for at brukerne kan ta makt selv og gjenvinne styringen over egne liv? Dette er kjernen i hva Gruber og Trickett (1987) kaller *The Paradox of Empowerment*. Et grunnleggende kjennetegn ved empowerment er derfor at makt og kontroll ikke kan gis av fagfolkene til brukerne. Staples hevdet at:

Power is not likely to be handed to "have-not" groups in society. Power must be developed or taken by the powerless themselves, as well as being granted.

(Staples 1990, s. 29)

Empowerment kan ikke skapes av andre, men må velges av brukerne selv. Det krever at fagfolkene er innstilt på å la brukerne slippe til i samhandlingen, og at brukerne ønsker å delta aktivt. Det er ikke gitt at alle brukere ønsker å delta. Dette er også en form for brukermedvirkning. Ved å velge bort muligheten for å delta, kan brukerne risikere at andre bestemmer over dem.

Det ligger en fare for at empowerment skal bli redusert til en profesjonell tilnærming, og at brukerperspektivet i utviklingen av empowerment forsvinner. Beresford (2000) hevder at det er to konkurrerende diskurser om empowerment. Både innholdet og målet med de to diskursene varierer. Den ene diskursen er knyttet til brukerne og brukerorganisasjonene. Brukerne har opplevd å ha liten makt i forhold til hjelpeapparatet, og de har følt seg ekskludert fra rettigheter og muligheter som andre borgere har i samfunnet. Brukernes mål med empowerment vil være tilgang til rettigheter og ressurser som de trenger for å få et bedre liv. Det er særlig mangelen på brukervennlighet i hjelpeapparatet som har gitt empowerment så stor gjennomslagskraft blant funksjonshemmede og deres organisasjoner (Andreassen 2004, Askheim 2003).

Den andre diskursen er den profesjonelle, og denne er knyttet opp mot hjelpeapparatet og profesjonelle mål. I faglitteraturen om empowerment har interessen for begrepet i hovedsak kommet fra de profesjonelle, ikke brukerne selv. Det er fagfolkene som har tenkt at empowerment kan være godt for brukerne. Beresford (2000) hevder at den profesjonelle diskursen har mer makt og legitimitet enn brukernes diskurs om empowerment. Det kan foregå en maktkamp mellom brukerne og fagfolkene og mellom fagfolkene selv om hvordan begrepet skal fortolkes. Det vil derfor kunne være forskjeller i måten empowerment oppleves, avhengig av virksomheten er igangsatt av profesjonelle eller om den er egenorganisert.

I kollektiv handling og i selvhjelpsvirksomhet har det vist seg stor forskjell mellom virksomhet som er egenorganisert eller igangsatt. Egenorganisert vil si satt i gang og drevet av dem virksomheten gjelder, for eksempel KREM, mens igangsatt betyr satt i gang av andre, for eksempel offentlige instanser, eller frivillige organisasjoner. I selvhjelpsvirksomhet representerer ofte den egenorganiserte selvhjelpen en motstand mot det offentlige og profesjonelle arbeidet, mens den igangsatte hjelpen kan ses mer

som uttrykk for en videreutvikling og utvidelse av profesjonelle roller og etikk (Høgsbro 1992).

Egenorganisert selvhjelpsvirksomhet har et større kritisk potensial, og større mulighet for å utvikle ideologi basert på deltakernes interesser. Det gjelder spesielt når bakgrunnen for organisering er konflikter i forhold til samfunnets normer eller et undertrykkende hjelpeapparat (Hjemdal mfl 1998, Seim 2006). På den annen side har egenorganisering blant marginale grupper ofte vist seg sårbart blant annet på grunn av ressursmangel og avhengighet av ytre ressurser for organisering (Halvorsen 2002, Follesø 2004).

Selv om de profesjonelle ikke griper direkte inn i deltakernes problemer og løsningsforslag og har en tilbaketrukket og nøytral tilretteleggerrolle, kan det være et grunnleggende ideologisk skille mellom selvorganisert og igangsatt selvhjelp, blant annet når det gjelder det samfunnskritiske potensialet. Til tross for motsetningene finnes det eksempler på igangsatte selvhjelpsgrupper og organisasjoner som har gått over til å bli uavhengige etter hvert (Fyrand 2005).

Det er grunn til å tro at det er tilsvarende forskjeller mellom brukervedvirkning i NAV/sosialtjenesten som er egenorganisert eller igangsatt. I NAV kan det både være interessekonflikter, men også felles interesser mellom brukerne og ansatte i NAV. Motsetningene mellom brukerne og de profesjonelle kan ligge i synet på kunnskap. Mens de profesjonelle vil være opptatt av å kontrollere utviklingen av kunnskap, kan brukerne stille spørsmål ved fagfolkens viten og vektlegge kunnskap som bygger på egne erfaringer. Den profesjonelle kunnskapen har en tendens til å heve seg over hverdagslivets erfaringer (Solheim 2001). De profesjonelle har ofte forventninger om at de selv skal ha svarene og løsningene på problemene og vil verne om denne kontrollen, mens brukerne ønsker innflytelse på problemavklaring og løsningsforslag. De profesjonelle er ofte organisert hierarkisk og vektlegger faglige og administrative rutiner, mens i selvhjelpsgrupper vektlegges flat struktur, felles beslutninger, spontanitet og ubyråkratiske løsninger.

Utvikling av et interessefellesskap mellom brukerne og fagfolkene er også mulig. I selvhjelpsgrupper kan fagfolkene innta progressive roller som kan gi mening og utviklingsmuligheter for begge de ulike partene. Thyness (1999) peker på at

sosialarbeidere kan være ambassadører for gruppene og påvirke holdningene innad i egen organisasjon. Profesjonelle kan bidra med å etablere grupper, bistå dem med å få adgang til informasjon og drive lobbyvirksomhet. De kan støtte forslag til organisasjonsmessige endringer som kommer fra gruppene. Viktige forutsetninger for et slikt samarbeid er at begge parter respekterer hverandres særpreg og verdigrunnlag og at de profesjonelle innser at de befinner seg på bortebane, og de evner å lytte til brukernes erfaringer.

### ***1.7 Gangen i rapporten***

Kapittel to er i hovedsak en beskrivelse av innholdet i KREMs kurs i Tyrkia. Her beskrives struktur og organisering og innholdet i endringsmetodene. Kapittel tre tar for seg deltakernes erfaringer med KREM – kurset. Hva kjennetegner deltakerne, hvordan var livssituasjonen før de dro på kurset, hvordan fikk de tilbud om å delta, hvilke erfaringer har de hatt med kurset? Kapittel fire dreier seg om betydningen av kurser etter at deltakerne kom hjem. Hva kjennetegner livssituasjonen etter at deltakerne kom hjem fra Tyrkia og har det skjedd endringer i relasjonen til offentlige instanser? I dette kapitlet drøftes også betydningen av at kurset holdes i Tyrkia. I kapittel fem drøftes spørsmålet om hvem kurset egner seg for. Kapittel seks er en oppsummering og konklusjon.





## **KAPITTEL 2. KREMS KURS I TYRKIA**

### ***2.1 Innledning***

I dette kapitlet beskrives innholdet i KREMS kurs i Kemer i perioden 4.-14. september 2008. Datamaterialet bygger på skriftlige dokumenter inkludert referater fra kurset, samt egne observasjoner. Først beskrives struktur og organisering av kurset, og deretter deltakernes forventninger. Det er innholdet i kurset som er viet mest plass.

### ***2.2 Struktur og organisering***

KREMs grunnlegger og kursleder Hilde Dalen mener at verken hun eller organisasjonen ønsker å ha en for rigid struktur når det gjelder kursets innhold. På forhånd var det forberedt en del temaer som kursdeltakerne skulle gjennom, men hva som kom når var ikke fastslått på forhånd. Under oppholdet i Tyrkia ble dette tydelig gjennom at alle postene i programmet ble avholdt, men få på det tidspunkt de var satt opp. Rammeløshet fremheves av KREM som gunstig for det utviklingsarbeidet deltakerne skal gjennom.

#### **2.2.1 Deltakere**

I alt 35 mennesker deltok på kurset. Blant disse var deltakere på kvalifiseringsprogrammet fra Oslo og Horten, ansatte i KREM, andre deltakere med brukererfaring, hvorav noen som var på kurs for andre og tredje gang, og forskere.

#### **2.2.2 Fysiske rammer**

Kurset ble avholdt i et hotell uten andre gjester. Hotellet lå i selve byen, med fem minutters gange til stranden og butikkstrøket. Hotellet hadde en enkel standard, men alle deltakerne hadde eget rom. Bak hotellet lå et svømmebasseng og en bar med overbygget terrasse. Samlingene foregikk ute, først under tak, siden ute langs kanten av svømmebassenget.

### **2.2.3 Dagsrytmen**

9.00 -10.30 Servering av frokost på buffet.

Formiddagen var til fri avbenyttelse. Vanligvis ble den brukt til gruppearbeid, veiledningssamtaler, strandtur, bytur, lunsj på valgfritt sted.

17.00 – 21.00: Fellesopplegg. Fire til fem timer med korte pauser.

22.00: Felles middag på hotellet.

To dager brøt med dette opplegget. Da var det utflukter, også disse med innlagt undervisning og jobbing individuelt eller i grupper.

### **2.2.4 Arbeidsformer**

Den andre dagen fikk deltakerne utdelt en mappe med kursmateriell. Tanken var at mappen skulle være en prosessmappe, der deltakernes egne arbeider skulle legges fra dag en. Når mappene var komplette, skulle de bestå av utfylte ark og en handlingsplan som var klargjort for hjemkomst til Norge og videre oppfølging fra da av.

For det meste bestod arbeidsøktene av innledninger der kursleder presenterte sekvensens tema, og deltakerne kunne komme med innspill og spørsmål, etterfulgt av gruppearbeid eller individuelt arbeid. De fleste temaene hadde oppfølgingsarbeid, gjerne i form av skjema som skulle fylles ut, spørsmål til refleksjon eller liknende. De temaene som ble behandlet var:

- Personlig kompetanse
- Kommunikasjon
- Narrativ metode (skrivning av eventyr som metode)
- Å ta plass, å ta ansvar, ansvarliggjøring og myndiggjøring
- Verdier og holdninger

Behandlingen av de fleste av disse temaene er beskrevet andre steder i rapporten.

Deltakerne ble oppfordret til å samtale med veiledere (flergangsreisende og ansatte i KREM) i arbeidet mot å avklare ønsket vei fremover. Mange hadde flere samtaler. Fordi kurset også var lagt opp til å være trening for veilederne, hadde mange av samtalene tre parter; en deltaker, en veileder og en observatør. Etter samtalen fikk veilederen respons på sin rolle av observatøren.

Mange utformelle samtaler bidro til å drive den enkeltes prosess fremover. På stranden, over lunsj, på shopping, ble det samtalt og diskutert. Som det fremgår av evalueringen, var det mange som satt pris på det å være sammen med hyggelige mennesker.

### **2.2.5 Ledelse**

Kurset var planlagt, gjennomført og ledet av KREM ved Hilde Dalen. Kurslederen hadde alle de faglige innledningene, og det var hun som tok alle beslutningene vedrørende gjennomføringen av det praktiske opplegget på kurset. De andre ansatte i KREM hadde mer avgrensede oppgaver knyttet til veiledningssamtaler, oppfølging av enkeltdeltakere som trengte noe ekstra, tilrettelegging av kursmaterialet med mer.

Dalen har et solid grunnlag for å planlegge og gjennomføre slike kurs gjennom sine erfaringer fra brukersiden, fra helse- og sosialfaglige studier og fra arbeid i forvaltningen. Hun har en karismatisk lederstil og bruker seg selv og egen erfaring kontinuerlig i gjennomføringen av kursene.

### **2.2.6 Veiledere**

Det var elleve veiledere med på kurset. Deres funksjon var å tilrettelegge oppholdet for kursdeltakerne og hjelpe dem i å finne seg til rette, både på kurset og sosialt.

Veilederne var personer som selv har deltatt på KREM - kurs i Tyrkia og som i stor grad samsvarte med innholdet i kurset som deltakerne fra Horten deltok i. De var også rollemodeller for nye kursdeltakere, og en av veilederne uttrykte seg slik:

Når jeg er her nå, kan jeg kjenne meg igjen fra hvordan jeg opplevde det da jeg kom hit første gangen. Jeg tenker mer positivt på fremtiden. Høres ut som fine ord. Jeg er blitt sterkere i møtet med systemet, med sosialkontoret og med NAV.

Gjennom slike eksempler demonstrerte veilederne hvilket utbytte de selv hadde hatt fra å delta på kurset.

Alle deltakerne kunne velge hvem de ønsket å ha som veileder. Den viktigste oppgaven til veilederne var å gjennomføre kartleggingssamtalen ved slutten av oppholdet, og der den enkelte skulle lage en plan for videre arbeid. Handlingsplanen skulle utarbeides mot slutten av kurset og når deltakerne hadde tatt inn over seg og bearbeidet kursets innhold.

Handlingsplanen ble utarbeidet gjennom en eller flere samtaler mellom deltaker og veileder, og det var også med en observatør under samtalen. Sistnevnte skulle gi en tilbakemelding til deltakerne om hvordan kommunikasjonen foregikk. Observatørene var også deltakere som tidligere hadde vært med på KREMs metodekurs.

Veilederne hadde også andre praktiske oppgaver, for eksempel å vise kursdeltakerne rundt i byen, introdusere dem for enkelte butikker, orientere om priser osv, men også å ta seg av den enkelte slik at de skulle føle seg vel og ivaretatt.

## ***2.3 Innholdet i kurset***

### **2.3.1 Innledning**

Denne beskrivelsen bygger på våre egne observasjoner fra kurset, samtaler med andre deltakere og det som finnes av skriftlig dokumentasjon, for eksempel logger, referater og egne dagbøker. Oppmerksomheten er her rettet mot det faglige innholdet av kurset, og det gir en nærmere beskrivelse av hva kurset gikk ut på. Beskrivelsen utgjør et bakgrunnsmateriale for deltakernes evaluering av kurset og som presenteres i kapittel tre.

### **2.3.2 Speakers Corner**

Den første dagen startet med å ta en runde på deltakernes forventninger til kurset. Det kom frem en del frustrasjon og aggresjon i gruppa. Mange av deltakerne hadde mottatt sosialhjelp i en årrekke og noe av frustrasjonen gikk i forhold til dette. Utrygghet over hva som skulle skje – og en så stor gruppe, var nok også medvirkende årsak til at det begynte noe turbulent.

For å kunne komme videre annonserte kursleder "Speakers Corner". Deltakerne ble bedt om å dele seg i grupper på 4-5 og lage en "jeg-er-dritt-lei-liste". Det som ble sagt her skulle ikke være gjenstand for diskusjon eller kommentar, men kun bli lest opp høyt av en i hver gruppe, for at vi skulle få "lagt det bak oss". Deltakerne kunne ta med alt, uansett hva – om det var kjæresten, NAV-kontor eller bussjåføren vi var lei av. Da en i hver gruppe leste opp hele listen, ble det heller ikke koblet til person i plenum.

Denne øvelsen fikk en rensende effekt, og det kom en helt ny og positiv energi inn i gruppa. Mye av frustrasjon og aggresjon var borte, og dette la til rette for å komme i gang med utviklingsprosessene som kurset var ute etter.

Listen over utsagn deltakerne kom med i Speaker's Corner ble inkludert i kompendiet fra turen. Ved gjennomlesing av denne listen, ser man klare tendenser til hva som opptok kursdeltakerne. Utsagnene ble etter hvert redusert til tre hovedkategorier.

Mye av frustrasjonen som kom ut gjennom Speaker's Corner var direkte relatert til kategorier som knyttet seg til *sosiale forhold og generell livskvalitet*, og som dreier seg om hvordan man fungerer sosialt, hvordan man opplever at andre ser på en. En av deltakerne sa "Jeg er dritt lei av at nordmenn definerer deg ut fra hvilken jobb du har". Mange av deltakerne opplevde seg som ekskludert i samfunnet fordi de stod utenfor arbeidsmarkedet og fordi de var avhengig av offentlige ytelser. Andre ga uttrykk for en generell frustrasjon over sin livssituasjon: "Jeg er dritt lei av å ha det dårlig". Mange hadde hatt det vanskelig over tid og så ikke lyst på fremtiden. En uttrykte seg slik: "Jeg er dritt lei av å våkne om morran og bare eksistere og ikke føle at jeg lever". Mange av utsagnene ga uttrykk for et dårlig selvbilde, manglende selvfølelse og selvtillit, og at livskvaliteten ikke var god. Flere var opptatt av at de ikke hadde kontroll over eget liv.

Mange av utsagnene handlet om deltakernes frustrasjon i sin *samhandling med offentlige instanser*. En sa "Jeg er dritt lei av å manipulere systemet for å klare hverdagen". De opplevde at "systemet" ikke oppmuntret til åpenhet og gjensidig tillit. En annen sa: "Jeg er dritt lei av at staten sender min epikrise rundt til mange ulike etater". Han etterlyste diskresjon og medbestemmelse i hvordan myndighetene håndterte personlige opplysninger. "Jeg er dritt lei av å være avhengig av systemet", sa en annen. Dette utsagnet sammenfatter avmakten mange opplevde ved å være avhengig av offentlige tjenester, særlig NAV. Det ble uttrykt mye misnøye rundt hvordan man er blitt behandlet av systemet, og dette gikk på alt fra dårlige og usamarbeidsvillige saksbehandlere, til papirvelde og manglende informasjon om rettigheter og muligheter.

En tredje kategori utsagn var relatert til *arbeidsliv og økonomi, samt bolig*. Mange etterlyste et mer inkluderende arbeidsliv, noe følgende utsagn illustrerer: "Jeg er dritt lei av arbeidsgivere som setter oss til side". Flere mente at arbeidstakere i for liten grad anerkjente betydningen av relevant erfaring. Andre uttrykte frustrasjon over å måtte

leve på et minimum av inntekter ”Jeg er dritt lei av å ha dårlig råd”. Ingen av deltakerne eier sin egen bolig og en sa: Jeg er dritt lei av å pakke ut flyttelasen”. Bosituasjonen til mange var preget av usikkerhet, og mange hadde opplevd stadige flyttinger.

Deltakernes frustrasjoner knyttet seg i hovedsak til hvordan de opplevde sin sosiale situasjon og om mangelfull livskvalitet, et vanskelig forhold til offentlige instanser og hvordan de opplevde å stå utenfor arbeidslivet og følgelig vanskelighetene knyttet til dårlig økonomi. At typen uttalelser fra de forskjellige deltakerne sammenfalt på den måten, kan forstås med at fellesnevneren for de fleste på kurset var flerårig fravær fra arbeidslivet, noe som gir lav sosial anseelse og redusert mulighet for deltakelse i det sosiale liv. Kontakt med NAV var noe alle hadde (ofte negativ) erfaring med, og det blir da naturlig å ta opp nettopp dette.

### **2.3.3 Personlig kompetanse**

I arbeidet med å kartlegge den enkeltes personlige kompetanse, fikk deltakerne delt ut en liste på i alt 67 punkter som de kunne vurdere sin kompetanse ut fra. Det ble listet opp en rekke måter personlig kompetanse kan komme til uttrykk, for eksempel evnen til å lytte, menneskelig varme, oppfinnsomhet, skapervilje og kreativitet, beslutningsdyktighet, evne til å være ydmyk, evne til å gi og ta i mot personlige tilbakemeldinger, evne til å håndtere konflikter, selvkontroll, rettferdighetsans, gi andre anerkjennelse, humor, samarbeidsvilje osv. Ut fra denne listen består personlig kompetanse av blant annet, bearbeidet livserfaring, verdier og holdninger, handlingsmønstre og væremåter, kroppslige egenskaper og kjennetegn og personlighetstrekk eller egenskaper. Deltakerne fikk i oppgave å reflektere over om de var vant til å tenke på kompetanse om det de hadde erfart.

Med utgangspunkt i listen, fikk deltakerne følgende oppgave: 1. Hvilke ti punkter er du allerede god på? 2. Hvilke fem punkter ønsker du å bli bedre på? 3. Hva vil du gjøre for å oppnå det? Deltakerne arbeidet med oppgaven i grupper, og avsluttet arbeidet med en oppsummering.

I det følgende gjengis bare to av innleggene fra gruppene, men som på mange måter inneholder de samme temaene som gikk igjen i de andre fremleggene.

#### **Gruppe 2:**

Vi kom litt utenfor sporet. Det var gode samtaler. Flere av oss åpnet oss. Vi gikk en runde hvor den enkelte fortalte sitt og hvor vi utfordret hverandre ved å stille spørsmål. Jeg har funnet ut hva jeg må gå gjennom, gå i meg selv, løse konfliktene jeg har i meg selv. De andre ga tilbakemelding på hva jeg kan jobbe videre med. Gruppearbeidet foregikk som en veiledning. Vi var åpne for innspill, men vi var også usikre. Vi ble ikke ferdige med oppgaven, i alle fall ikke oppgave tre. Men alle åpnet seg og kom med fine fortellinger. Vi har snakket om vår egen kompetanse og om ulike løsninger. Vi opplevde at vi kom lengre enn forventet, men vi hadde liten tid. Det var ikke alltid like enkelt å skille mellom punktene, og de henger ofte sammen. Vi tolket utsagnene også forskjellig.

Vi veiledet hverandre i hvordan vi skulle komme videre, blant annet ved at andre i gruppa kom med innspill til den enkelte. Vi opplevde også at det var flere likhetspunkter mellom oss. Vi opplevde at vi kan jobbe videre med noen av oppgavene som gruppe, mens det var andre ting som vi som enkeltpersoner må jobbe videre med. Det var fint å gjøre dette som gruppearbeid. Fikk mange aha-opplevelser ved å lytte til andre. En kan jo låne løsningsmønstre fra hverandre. I veiledning lærer en som veileder like mye som den som blir veiledet.

#### **Gruppe 4:**

Vi gikk gjennom oppgaven hver for oss først, og så kom vi sammen. Vi tok ikke for oss alle punktene, men diskuterte noen av dem. Konklusjonen var at det er mange ting som vi kan bli bedre på. Vi trenger å øve oss mer på å bli bedre, og vi må gi oss selv slack og rom til å tenke. Vi var opptatt av hvordan vi kan bli bedre i møtet med mennesker. Til dette trengs det visse egenskaper. Vi må kunne utfordre og la oss bli utfordret, og vi må la oss inspirere. Viktige egenskaper i dette er: Åpenhet, gi og ta tillit, tilegne seg kunnskap i handling, humoristisk sans og godt humør. Dette er egenskaper som kan hjelpe oss i å bli bedre.

Jeg for min del fastslo at jeg er flink til å lytte, innrømme egne svakheter, at vi har skapervilje og at jeg er kreativ, viser omsorg og omtanke for andre. Men jeg vil gjerne utvikle evnen til å uttrykke meg på en forståelig måte.

Vi oppdaget også noe vi ikke var klar over fra før, blant annet at vi er ansvarlige og har evne til personlig forpliktelse. Det var en aha-opplevelse. Videre at vi har en rettferdighetssans. Vi konkluderte også med at vi kanskje må gi litt mindre omsorg og gi oss selv mer rom. Vi må slutte å være slik andre vil at vi skal være, og heller ha mer tro på oss selv. Vi fant også at vi trenger å utfordre oss på evnen til å stole på andre.

Kartleggingen av egen kompetanse var en motvekt til problemfokuseringen og mangelorienteringen som de var vant med fra andre kurs de hadde deltatt på. De så det som viktig å bli seg bevisst sin egen livserfaring og at dette gir bevissthet om personlig kompetanse. Deltakerne mente at de trengte å bli mer bevisste og tydelige som personer for da er det lettere "å finne retningen i eget liv". I gruppeprosessene oppdaget de sider

ved seg selv som eller kan være vanskelig å finne på egenhånd, og at det hadde vært nyttig å reflektere over eget liv.

Med noen få unntak, kan det synes som deltakerne opplevde det som lettere å bli seg bevisst sin egen kompetanse når de arbeidet med problemstillingen i en gruppe enn enkeltvis. I gruppen var det mulig å utdype og drøfte temaer og som bidro til å skape større bevissthet om hvem de var og hva de ville med livene sine. Øvelsen ble av mange beskrevet som en prosess hvor de utviklet selvtillit og gruppebevissthet, og hvor de oppdaget egen kompetanse og tok ansvar for egen endring. De opplevde at det var "mange i samme båt" og at de ikke stod alene med problemene de opplevde. Dette er elementer vi kjenner igjen fra empowermentprosessen.

Mange opplevde denne øvelsen som en ny og annerledes måte å forstå og oppdage seg selv på. Deres erfaringer ble til kunnskap, og dette bidro til anerkjennelse av dem selv som personer.

### **2.3.4 Kommunikasjon**

Å kommunisere og å forstå hvordan kommunikasjon kan åpne og lukke prosesser, var et sentralt tema på kurset. Kursleder la stor vekt på å skape bevissthet omkring kommunikasjon og samspill.

Kommunikasjon ble tatt opp som eget tema i to av øktene i kurset. I den første økten, tredje dag, var fokus lagt på generell kommunikasjonsteori. I den andre økten, fjerde dag, var det i hovedsak en gjennomgang av prinsippene i transaksjonsanalyse og bevisstgjøring på nytten av metaforer<sup>2</sup>. Formen på arbeidet disse dagene var i hovedsak at kurslederen la frem teori koblet med eksempler fra eget og andres liv, og deltakerne kom med innspill og eksempler.

Deltakerne oppsummerte at de hadde snakket om kommunikasjon, og at kommunikasjon har like mye med kroppsspråk og tonefall som det skrevne ord. De drøftet også betydningen av hvilke ord man kan bruke for å få til en samtale som åpent opp for ny kunnskap og tanker, blant annet betydningen av spørsmål som begynner med; hvordan, hvor, hvem, hva, når osv. Et annet tema var verdien av "jeg budskap", at vi må bli flinkere til å ta utgangspunkt i hva vi selv mener, selv om dette også kan være

---

<sup>2</sup> Dette ble videreført senere i opplegg, under arbeidet med å skrive sitt eget eventyr.



vanskelig. Et annet tema var rådgivning versus veiledning og verdien av å veilede fordi dette gir samtalepartneren en anledning til å oppdage "tingene" selv.

I denne bolken ble deltakerne presentert for en del grunnleggende kommunikasjonsteori. Det ble lagt frem uten særlig teoretisk ramme, mer som en presentasjon av hva som kan virke og hva som ikke gjør det. Saksbehandleres kommunikasjonsform ble brukt som eksempler, og de ble forklart med overnevnt forståelser av kommunikasjonsfremmende og - hemmende strategier.

Deltakerne fikk også en gjennomgang av transaksjonsanalysens (TA) grunnprinsipper, nemlig inndelingen i roller som barn, voksen og kritisk forelder i kommunikasjon. TA viste seg å være et anvendelig analyseverktøy og samtidig komplisert å forholde seg til som verktøy i kommunikasjonstrening. Det ble tydelig at mange av deltakerne er godt kjent med å være i et trassig barn – kritisk forelder relasjon.

Et annet tema var bruk av metaforer. I forlengelsen av transaksjonsanalysetematikken, ble bruk av metaforer tatt frem av en av deltakerne. Han ville dele noe og reise seg opp og fortalte:

Jeg skal prøve å dra noen metaforer på hvordan det er å være her for meg. Det å være i samme båt er jo noe som er brukt mange ganger. Kanskje vi er i samme båt, men våre garn og snører er forskjellige. De er flokete og har mange knuter. Hver og en av oss har enten flere eller færre knuter som vi forsøker å løse opp i. Noen ganger tør vi ikke å nærme oss knutene en gang fordi vi er redde for å floke det enda mer til. Og de som skal hjelpe oss, hvordan i all verden skal de hjelpe oss til å løse opp våre floker? Det er vanskelig, det er en skikkelig utfordring, Men enten vi har en eller flere knuter å løse opp i før vi kan kaste ut og dra inn fisk igjen, er vi her for å få hjelp. Da er det viktig at de rette grepene til å løse flokene våre tar plass her. So far so good.

Han fikk mange tilbakemeldinger på at han var modig som reiste seg og delte dette med de andre. Både at han delte med de andre, men også at han styrket seg selv ved å stå opp slik. Her er et lite utsnitt av tilbakemeldingene:

... Jeg tenkte også på at det er bra for ham og da, det gir ham styrke. Det å erkjenne at man har flokene i garnet da, det er at vi er på god vei til å gjøre noe med disse flokene. Og at vi blir redd for at de blir verre hvis vi prøver å nærme oss dem".

”... men kanskje det hjelper å begynne med en da, de andre løsner som resultat av at fokus er flyttet. Eller at garnet blir større for hver knute vi løsner og da kommer vi lenger.”

”... men kan man ikke sette på nytt snøre, kjøpe fiskestang, dynamitt, bli vegetarianer?”

Deltakerne ble oppfordret til å gjøre mer slikt, gjerne med ulik form, kanskje tegninger eller andre uttrykk. Mange deltakere kastet seg på fiskegarnmetaforen, spant videre og knyttet den an til sin egen situasjon.

### **2.3.5 Eventyr og narrativ metode**

Narrativ kommer fra det latinske ordet *narrare* som betyr ”å fortelle”. Narrativ metode er en fremstilling av hendelsesforløp med en form mer eller mindre tilnærmet en fortelling. Det er slik den enkelte velger å fortelle historien om sitt eget liv. Menneskene skaper mening i sin tilværelse gjennom de historiene de forteller om seg selv til andre. KREM tar denne metoden ett skritt videre ved å benytte eventyret som basis for den narrative metode. Ved å bruke eventyrfigurer, metaforer og symboler får man en form for distanse til sitt eget liv og historie, samtidig aktiviseres og utfordres fantasien. Tanken er at symbolenes dypere mening kan åpne for perspektiver som kan få en til å ta valg som kan skape en ny og mer meningsfylt retning i livet. Narrativ metode var en viktig del av kurset i Tyrkia.

Alle deltakerne ble mot slutten utfordret til å skrive et eventyr om livet sitt. Historien skulle ikke være for lang, og det ble gitt en del retningslinjer for å få den ønskede effekt.

- Man skal selv velge hvilken del og periode av livet man vil vektlegge.
- Deltakerne skal beskrive ”reisen” i sitt eget liv – en kort eller lang periode.
- Eventyret skal starte ut på tradisjonelt vis med: ”*Det var en gang...*” og skal skrives i 3. person - ikke i jegform. Dette for å skape den nødvendige distanse eller få et fugleperspektiv på eget liv.
- Fokuset skal gå mot hindringer og opplevelser og det er viktig at disse beskrives med metaforer. Eks.: Tyrihans gikk og gikk og inni den mørke skogen møtte han et digert buskete illeluktende troll....
- Det er viktig at man selv er helten i eventyret
- Sist men ikke minst; man skal skape en lykkelig slutt!

Når man forteller en vanlig historie om livet sitt går den opp til dagen i dag, mens eventyret skal i tillegg peke fremover med visjoner og drømmer og gi en lykkelig slutt. Dette er viktig fordi man da tvinges til å se forbi *nuet* og fremover på tidslinjen og ta tak i eller skape drømmer og se nye muligheter. Det at man også skal være helten i eventyret gjør at man får en helt annen og positiv vinkel på det som tidligere har vært tøffe erfaringer. Man kan ikle problemene enten et troll, en drage eller hva man måtte ønske av metaforer og sette seg selv som prinsen eller prinsessen. Det å endre fokus fra opplevelsen av å være offer i et traume til å være en prinsesse som bekjemper et troll, en ond heks eller liknende, gir rom for å oppleve seg selv på en ny måte og se andre muligheter.

Dagen etter at den narrative metoden ble annonsert, ble det tilrettelagt for at man kunne skrive eventyret. Deltakerne reiste til Demre, en gammel og pittoresk liten landsby – uten bilveier; båt er eneste atkomst. Det var som å bli rykket 100 år bakover i tid og et godt utgangspunkt for eventyrinspirasjon. Etter en felles lunsj var det satt av tid til skriving. Omgivelsene var flotte for å få i gang prosessen. Ikke noe stress fra byliv. Deltakerne spredte seg raskt rundt i landsbyen og terrenget. Noen valgte å gå opp til ruinene av det som hadde vært landsbyens forsvarsborg – hvor de også hadde nydelig utsikt over landsbyen, sjøen og øyene rundt.

Noe av poenget med å sette i gang skrivingen på denne turen var selve fellesskapet i prosessen. Hvis man trengte det, kunne man få hjelp av de andre. Alle deltakerne var av ulike grunner utenfor arbeidslivet, mange gikk på sosialhjelp og hadde dermed møtt langt tøffere hindringer i livet enn gjennomsnittet. Det å gå inn i traumene sine opplevdes av mange som smertefullt. Det var viktig å tilrettelegge slik at det ble en opp- og ikke nedadgående spiral den enkelte deltaker gikk inn i.

Flere var sikre på at de ikke ville greie å skrive noe eventyr. Men fra det øyeblikket det ble annonsert, gikk alle inn i en eller annen form for prosess. Først og fremst ved å titte bakover i eget liv... ”er det noe i mitt liv det er verdt å skrive om da?” ..... ”...å-ja, det skulle omhandle problemer, det har jeg jo hatt nok av...” ”...., men kan jeg i det hele tatt skrive da?” ..... ”hva er egentlig en metafor...?”. Prosessen var i gang. For mange var det smertefullt fordi man blir tvunget til å gå inn i problemer og traumer, velge ut hvilke og hvordan dette skulle gjøres. Metaforer og fantasien ble et godt verktøy for å løfte det ut

av den historien man allerede har formulert om seg selv og heve seg ut av en offer- og inn i helterollen.

Jeg var helt sikker på at jeg ikke kom til å skrive et eventyr, men det surret og gikk i hodet og plutselig, helt klisjéaktig; kom det bare til meg og jeg satt meg ned og skrev 11 sider – håndskrevet – i et napp! Og jeg som til vanlig ville hatt store smerter i armer og skuldre ved å skrive så mye, men var helt fin etterpå.

Det viste seg at nesten alle fikk skrevet sitt eget eventyr.

Selv om eventyrskrivningen ble nevnt tidlig på kurset, var det først dagen før det var satt av tid, at det ble annonsert som en oppgave til alle med kriterier. Tidsfristen for å skrive var kort og valgt bevisst fordi en lengre tid sannsynligvis ville gi prestasjonsangst. Meningen var at de som hadde lyst skulle lese sitt eventyr høyt for resten av deltakerne siste dagen, men det var behov for en lenger evaluering av kurset enn antatt, så det ble det ikke tid til.

### **2.3.6 Individuell avklaring og utvikling av handlingsplan**

Et av målene med kurset, ved siden av å styrke eget selvbilde og bli kjent med egne evner, var å utarbeide en handlingsplan. Hver deltaker skulle først i samarbeid med en veileder fra KREM, lage en plan med det mål å på sikt gjøre vedkommende uavhengig av offentlig støtte, og gi ham eller henne en mulighet til å returnere til arbeidslivet. For mange var det en utfordring å bryte ut av status quo, og enkelte kunne føle at systemet jobber mot dem når det gjaldt å komme seg videre i livet, kanskje spesielt på grunn av lite oversikt over muligheter og rettigheter, og manglende informasjon om dette. Mange brukere forblir brukere over flere år, og KREM anser derfor en handlingsplan for en vei ut av systemet som viktig.

På første møte fikk hver deltaker utdelt et skjema med spørsmål relatert til ønsker for handlingsplanen. Bruken av dette skjemaet var frivillig og primært var ment som et hjelpemiddel for deltakeren selv.

Innholdet i handlingsplanen var avhengig av den enkelte deltaker, da planen skal være spesielt tilrettelagt for denne. Selve kartleggingsprosessen var ny for mange. I stedet for å bruke de vanlige kartleggingsverktøyene som "arbeidsevnevurdering", Kartleggingsskjema i sosialtjenesten (KIS), ble spørsmålene stilt annerledes.

Hovedspørsmålene var hva slags ønsker og drømmer den enkelte deltaker har for fremtiden når det gjelder arbeid og sysselsetting, hvordan skal han kunne komme seg dit og hva trenger han hjelp til. Det ble lagt vekt på hva den enkelte deltaker hadde av kompetanse gjennom sine livserfaringer. Dersom målet for eksempel var en jobb som krever utdannelse, kunne planen kunne være et hjelpemiddel for brukeren og hans eller hennes saksbehandler når det gjaldt å søke om relevant støtte og tilrettelegging av studieforløp.

Ikke alle deltakere fikk handlingsplan. Det var en forutsetning for utarbeidelse av en plan at deltakeren selv hadde tro på og en vilje til å gjøre en innsats for å komme tilbake til en normal livssituasjon. De som ikke var klare for dette fikk vente. En handlingsplan forutsetter at deltakeren har et noenlunde konkret ønske om hva han eller hun ønsker å gå videre med. Det kan drøftes om dette er en riktig strategi i forhold til deltakerne. Mange av dem trenger hjelp til å komme i gang, og hjelp til utvikling av en handlingsplan kan være "et puff" som noen trenger.

## ***2.4 En foreløpig oppsummering***

Evalueringen den siste dagen tok utgangspunkt i de forventningene/motivasjon og utfordringer deltakerne hadde uttalt den andre dagen av oppholdet. De fleste hadde opplevd å komme nærmere det de ønsket seg av utvikling i løpet av oppholdet. Mange ga uttrykk for at de hadde fått ny energi og at de gledet seg til å komme hjem. Samtidig ville de fleste gjerne ha en form for oppfølging. Ingen utsagn gikk på å grue seg til å komme tilbake til hverdagen. Stemningen på kurset var inkluderende, og de enkelte ble invitert med til å delta på aktiviteter, men det var også deltakere som har rapportert at de til tider hadde følte seg utenfor fellesskapet. Ikke alle oppgavene ble fulgt opp systematisk, for eksempel arbeidet med arbeidsmappene.

I kapittel tre kommer vi tilbake med en mer utdypende og drøftende oppsummering der vi baserer oss på både evalueringen av kurset i plenum den siste dagen og på de individuelle intervjuene med deltakerne sju måneder senere.



## **KAPITTEL 3. DELTAKERNES ERFARINGER MED KREM – KURS**

### ***3.1. Innledning***

I dette kapitlet tar vi for oss noen generelle kjennetegn ved deltakerne og hvordan de beskrev sin livssituasjon før de deltok på KREM - kurset i september 2008. Deretter har vi beskrevet hvordan de fikk vite om kurset og hvordan de opplevde rekrutteringen. Denne delen av rapporten baserer seg i hovedsak på individuelle intervjuer med alle deltakerne, men opplysninger fra intervjuene med de ansatte i NAV er også trukket inn. Datene er innhentet våren 2009.

### ***3.2 Noen kjennetegn ved deltakerne fra Horten***

Alle deltakerne var menn, og de er etnisk norske. På intervjutidspunktet varierte alderen fra 28 til 62 år. Hovedtyngden av deltakerne var i slutten av trettiårene og begynnelsen av førtiårene. De fleste bodde alene, men har tidligere vært gift eller samboere. Med unntak av to, har alle barn. Ingen av deltakerne hadde barn boende hjemme hos seg. De fleste har ikke fullført videregående utdanning. De fleste hadde deltatt i ulike former for arbeidsmarkedskurs, men deltakelsen hadde ikke hjulpet dem i å bli selvhjulpne. Ulike evalueringer av arbeidsmarkedskurs har også vist at innsatsen ofte gir et varierende resultat (Lødemel og Johannessen 2005).

Tre av deltakerne har lang erfaring fra arbeidslivet, mens de andre hadde hatt flere arbeidsforhold av kortere varighet. De fleste hadde mottatt sosialhjelp over lang tid før de gikk over på kvalifiseringsprogrammet i 2008. Enkelte hadde mottatt sosialhjelp mer eller mindre sammenhengende siden de fylte 18 år, og alle deltakerne fyller kriteriene for å være "langtidsmottakere av sosialhjelp", dvs at de hadde mottatt sosialhjelp mer enn seks måneder. Samtlige bodde på framleie. Om lag halvparten oppga at de har strevd med psykisk problemer, og enkelte har slitt med somatiske plager. Flere har hatt rusproblemer. Deltakerne er ingen homogen gruppe, men de synes betydelig dårligere stilt enn normalbefolkningen på en rekke velferdsmessige forhold som boligstandard, arbeidsforhold, psykisk helse, rusproblematikk, noe som kjennetegner situasjonen til mange langtidsmottakere av sosialhjelp (Lødemel og Johannessen 2005).

Deltakerne oppga at de har mange hobbyer og interesser, blant annet, friluftsliv, matlagning, sport, foto osv. Flere er engasjert i ulike former for prosjekter som kan utvikle seg til å bli et levebrød. Dette viser at flere av dem ikke bare har tilpasset seg et hjelpeapparat, men at de har forsøkt å sette i gang tiltak for å komme ut av sin vanskelige livssituasjon. Arbeidsledighet er en betydelig belastning, men inntrykket er at deltakerne har benyttet seg av de ressursene de har for å mestre slike belastninger.

### ***3.3 Deltakernes livssituasjon før KREM – kurset***

En fellesnevner for deltakerne er at de beskrev en livssituasjon med svært dårlig økonomi. Mange kjempet for å overleve med lite penger, og de var nødt til å være kreative. For å klare seg fortalte en av deltakerne

Jeg kjøpte ikke klær. Har laget sofaen og bordet selv. Senga fikk jeg av en kompis, og sengetøyet fikk jeg av besteforeldrene mine.

Selv om den økonomiske situasjonen var vanskelig, oppga de fleste at de hadde kontroll over den, i alle fall så lenge det ikke kom noen uventede utgifter. De var blitt vant med å leve på et eksistensminimum. Dette gikk ut over deres livskvalitet og muligheter til å leve et normalt liv, med for eksempel deltakelse i fritidsaktiviteter. Dårlig økonomi gjorde det også vanskelig for flere å opprettholde den kontakten de ønsket med barna.

De opplevde det som stigmatiserende å stå utenfor arbeidslivet og av å være avhengig av sosialhjelp. En uttrykte det slik "Det var ikke alltid godt når folk spør meg hva jeg drev med. Jeg opplevde det som flaut at jeg ikke hadde egen jobb og penger". Andre oppga at de trakk seg tilbake fra venner og bekjente:

De prøvde å kontakte meg, men jeg ville ikke ha kontakt med dem. Jeg var for flau. Det var liksom de andre som sviktet meg.

I slike situasjoner kan en forsøke å forsvare seg ved å legge skylden på andre for å kunne leve med tap av verdighet. For noen var dette en situasjon som de hadde levd med i mange år, mens andre hadde opplevd dramatiske endringer i levekår som følge av tap av inntekt.



Mange beskrev en vanskelig livssituasjon og at de ikke var fornøyde med livet sitt. En uttrykte seg slik: "Livssituasjonen var dårlig, men jeg forsøkte å holde fokus på det positive, men det var mange ganger tungt". De beskrev oppturer og nedturer og at de ofte ble "lei". En annen sa:

Helsen min var ikke slik den burde være. Jeg gikk og stanget i veggen. Klarte ikke helt å være på plass og til stede i eget hode.

Flere oppga at de slet med psykiske problemer, at de var deprimerte og at det var vanskelig å holde motivasjonen oppe. Mangel på kontroll i livet var også et tema som kom opp i intervjuene med noen av deltakerne. En fortalte om livssituasjonen før KREM - kurset på denne måten:

Det er stor forskjell på å leve og å eksistere. Jeg eksisterte. Boligen var bra, og NAV betalte husleia. Tenkte ikke så mye på at jeg var fratatt alt av ansvar og at jeg bare leverte alt som var av regninger og kranbla hvis jeg fikk noe i retur.

De følte avmakt i situasjonen, men de la sjelden skylden på andre, noe som illustreres av følgende utsagn:

Jeg lå på en lavmålslinje før jeg dro til Tyrkia. Kampen med å overleve på lite penger, mangel på arbeid, lite å glede seg over, men jeg opplevde ikke at andre styrte over livet mitt. Det var mye min egen greie.

Flere oppga at de manglet et "holdepunkt" og målrettede planer som de kunne følge, og en sa "Jeg var overhodet ikke fornøyd. Jeg ønsket meg en familie, unger og jobb, et normalt liv, egentlig".

Deltakerne beskrev sin kontakt med sitt private og offentlige nettverk. I det private nettverket var det ofte kontakten med familien som ble trukket frem og at det utenom familien var en kjerne med få, men nære venner. Flere ønsket å frigjøre seg fra venner som ikke ga dem det de trengte, men at det var vanskelig å avvise folk.

Da de ble bedt om å beskrive kontakten med det offentlige nettverket, kom de fleste inn på relasjonen til NAV. Deltakerne beskrev relasjonen til NAV som god, selv om enkelte fortalte at de hadde forsøkt å utnytte kontakten ved for eksempel, "å melke mest mulig penger ut av systemet". Selv de beskrev kontakten med NAV som god, kunne de i ettertid se at den ikke nødvendigvis var nyttig. En formulerte seg slik:

Jeg har aldri hatt problemer med å komme meg gjennom. Det har vært enkelte ting, men lite egentlig. Har fått den hjelpen jeg har bedt om, kanskje ikke det jeg trengte, men i alle fall det jeg spurte om.

En annen formulerte seg slik: "De har vært hjelpsomme. Har ikke så mye å klage på, annet enn administrasjonsfeil nå og da som at utbetalinger ikke kommer, lang behandlingstid osv". Det var også enkelte deltakere som beskrev kontakten svært negativt: "Nei, det var noe skikkelig dritt. Møtte døra. Jeg var dritt lei".

Deltakernes livssituasjon før de dro til Tyrkia synes på mange måter å stemme overens med andre undersøkelser blant langtidsmottakere av sosialhjelp. De sliter med å komme seg i arbeid, høyere grad av fattigdom, dårligere mentale helse, dårligere fysisk helse osv (Malmberg-Heimonen 2008). Fattigdom medfører også opplevelse av utrygghet, svekkelse av autonomi, sosial devaluering og truer selvbildet, og fattigdom aktiverer aggressive, engstelige, depressive og skam- og skyldfølelse (Underlid 2006).

Ofte beskrev deltakerne kontakten med offentlige instanser, og som regel med NAV, både positivt og negativt. Når du er avhengig av en tjeneste, kan det også være vanskelig å komme med kritikk i redsel for å miste sårt tiltrengte ytelser. Andre undersøkelser har vist at sosialhjelpsmottakere oftere enn befolkningen for øvrig mangler tillit til hjelpeapparatet (Slagsvold og van der Wel 2006). Sosial tillit dreier seg om den allmenne tilliten vi har til våre medmennesker, og det kan bidra til tilfredshet, god helse og fremme inkludering i samfunnet (Malmberg-Heimonen 2008). Slagsvold og van der Wel (2006) har vist at mottakere av sosialhjelp, som hadde stått lengst utenfor arbeidsmarkedet, har den laveste sosiale tilliten. Deltakernes beskrivelser av kontakten med NAV før de dro, var derfor som forventet.

Da vi spurte deltakerne 8 måneder etter kurset, fant vi at beskrivelsene av kontakten til NAV kontoret var mer positive og nyanserte enn det som kom frem under Speakers Corner i Kemer. Det er rimelig å anta at en positiv utvikling i relasjonen til NAV etter kurset påvirker opplevelsen og hukommelsen av situasjonen før kurset. Det kan også ha sammenheng med at deltakerne gjennom oppholdet i Kemer har utviklet det som kalles "sosial kapital". Begrepet sosial kapital defineres som sosiale nettverk som utvikler tillit og samarbeid mellom mennesker og følgelig stimulerer til økt samfunnsengasjement og deltakelse (Putnam 2000). Møtet med andre brukere har utvidet nettverket til deltakerne og gitt tilgang til nye ressurser. Gjennom utvikling av selvtilit og tillit til

andre, er det lettere å mobilisere disse ressursene. Den sosiale kapitalen kan således generere ulike former for aktiviteter som kan være verdifulle for enkeltmennesker og for samfunnet.

Deltakernes beskrev en svært vanskelig livssituasjon før de dro til Tyrkia. De beskrev ikke bare vanskelige levekår, men også hvordan de opplevde å bli møtt med negative holdninger. Utsagnene tyder på at mange hadde utviklet et negativt selvbilde og identitet. Mange undersøkelser har også vist at kontakten med sosialkontoret ofte er forbundet med følelser som ydmykelse, krenking og skam (Solheim 2009). Mye tyder på at de vil trenge å utvikle selvtillit, sosial og faglig kompetanse dersom de skal klare å fungere i arbeidslivet. Dette er sentrale elementer i en empowermentprosess og som er blitt beskrevet tidligere i rapporten.

### ***3.4 Tilbudet om kursdeltakelse***

#### **3.4.1 Deltakernes opplevelse av seleksjonsprosessen**

Det var de ansatte i kvalifiseringsprogrammet i NAV - Horten som spurte den enkelte om de ville være med på KREM - kurs i Tyrkia. Deltakerne fikk kort tid til å bestemme seg for å bli med. Flere fortalte om henvendelsen fra NAV "som kom helt ut fra det blå". Enkelte fikk en måneds betenkningstid, mens andre kun noen dager.

Mange fremhevet betydningen av den korte betenkningstiden. Hvis de hadde fått mer tid til å tenke seg om, ville de kanskje ikke ha reist. Flere oppga at de knapt hadde tid til å få tak i pass før de dro.

Felles for deltakerne er at de dro til Tyrkia uten å vite hva innholdet i kurset skulle være. Det vekket likevel nysgjerrighet og interesse at kurset ble holdt i Tyrkia. Flere mente at hvis de hadde fått vite mer om innholdet i kurset, kunne dette være en grunn til ikke å dra. En formulerte seg slik: "Du vet tilstanden min, dårlig psyke, problemer med å sitte i store grupper, angst osv. Det hadde nok gjort at jeg hadde blitt hjemme". En annen beskrev sine reaksjoner på tilbudet på denne måten:

Det var godt å kunne komme seg bort. Det var bare noe som skjedde, jeg fikk energi og så lyst til å være med. Kanskje kommer jeg meg ut i et eller annet, en ny mulighet, en sjanse, en spenning. Hva dreier dette seg om?

De fleste ble motivert av at kurset hørtes ut til å være noe helt annet enn de var vant med. De ble nysgjerrige, forventningsfulle og håpefulle om at dette kunne gi dem en ny start. NAV hadde utfordret dem. De tente også på ideen om en gratis tur til Tyrkia. De trengte også en ferie og et avbrekk.

Måten deltakerne ble rekruttert på er interessant på flere måter. Felles for dem er at de kunne stille på kort varsel, og at de hadde en livssituasjon som ga dem anledning til å være med. Mangelen på pass viste at mange av deltakerne ikke var ofte på utenlandstur. Det er det uventede møtet og tilbudet fra NAV som er interessant i deltakernes fortelling om hvordan de fikk kurstilbudet. De ble møtt på en annen måte, og de fikk tilbud om noe annet enn det de var vant med. Det å gjøre noe annerledes utgjør ofte en forskjell. Det kan være starten på noe nytt. Dessuten fikk tilbudet om et kurs i Tyrkia deltakerne til å føle seg privilegert og sett og de var ikke lenger "et nummer i rekka".

### **3.4.2 De ansatte i NAVs beskrivelse av seleksjonsprosessen**

De ansatte i NAV hadde fått beskjed om at de kunne sende av gårde langtidsmottakere av sosialhjelp. En av de ansatte av: "Hvis en av ni får en avgjørende opplevelse av å delta på kurset, så er det verdt det". De ansatte oppga at de valgte å sende deltakere som hadde lang fartstid i sosialtjenesten. Noen av deltakerne hadde de hatt kontakt med siden de var 18 år. "Vi sendte av gårde folk som vi ikke hadde gitt opp, men som hadde vært gjennom mye uten at det hadde fungert", sa en av dem. De valgte ikke å sende de som var mest rusbelastet fordi de var redde for eventuelle lovbrudd. De slet med å finne damer som vi kunne sende av gårde. De ansatte konfererte også med rusteamet om hvem de skulle sende. Det var aldri på tale å ta urinprøve på deltakerne, men de var klar over at mange av de som dro har "vært innom rus".

Målgruppen var brukere som var eller skulle inn på kvalifiseringsprogrammet. En sa: "Vi tenkte at kurset kunne være et kick-off-seminar for folk som hadde prøvet mange ulike tiltak, men som ikke hadde fungert". Det var de ansatte i NAV som bestemte hvem som skulle reise, og KREM blandet seg ikke inn i valg av deltakere. Fire av deltakerne hadde ikke stått i arbeid over tid. De hadde vært med på kurs, hadde hatt kortvarige arbeidsforhold for så å gå tilbake på sosialhjelp, mens de andre hadde noe mer langvarige arbeidsforhold bak seg.

De ansatte i NAV oppga at de selv gjerne skulle ha vært med, men at dette ikke lot seg gjøre av praktiske hensyn. De var også ambivalente til å være med fordi innholdet i kurset ville kanskje ikke vært det samme for de andre deltakerne om de hadde blitt med. De opplevde at deler av jobben, for eksempel utbetaling av sosialhjelp, kan fungere veldig begrensende for utviklingen av gode relasjoner med brukerne. En sa: "Hvis vi hadde vært med, så ville deltakerne kanskje ikke ha vært så åpne med hverandre og seg selv". Da vi sammen med deltakerne og de ansatte ved NAV-kontoret drøftet hovedkonklusjonene i rapporten, var dette et tema som kom opp. Deltakerne mente at de ansatte kunne ha godt å være med, samtidig som det kan være vanskelig for den enkelte å åpne seg dersom NAV-ansatte er med. Det ble argumentert med at de ansatte bør være med på lik linje med KVP-deltakere. Et forslag som kom opp var at bør være med folk fra andre kommuner enn der deltakerne selv tilhører.

### ***3.5 Deltakernes erfaringer med innholdet på kurset***

I dette avsnittet skal vi se nærmere på de ulike delene av kurset som ble presentert i kapittel to, men her er det deltakernes evaluering av opplegget som vektlegges.

#### **3.5.1 Presentasjonsrunde**

I starten på kurset skulle alle deltakerne presentere seg selv. De ble oppfordret til å si noe som de ikke pleide å si om seg selv, og at det ikke var nødvendig at de trakk frem sine meritter.

Presentasjonen foregikk i plenum med alle deltakerne til stede. Mange opplevde at denne presentasjonsformen ga dem en mulighet til å få frem sine kreative tanker om seg selv, og den var preget av humor.

I presentasjonen var det mange av deltakerne som valgte å fortelle om sine mål med oppholdet. En presenterte seg slik:

Hei jeg kommer fra ..... Jeg er kommet hit for å øve meg på å si nei, at jeg skal høre mer på meg selv og vinne mer innsikt. Jeg vil bli en tryggere person, og jeg vil finne ut hva jeg vil gjøre.

Andre var mer usikre "Hei jeg heter .... Jeg er usikker på hvorfor jeg er her og må være åpen om det". Flere følte seg ukomfortable med å fortelle om seg selv i en stor forsamling, og en sa:

Jeg er ikke glad i settinger hvor det er så mange samlet. Jeg blir usikker på meg selv. Jeg vil benytte anledningen til å utfordre meg, til å ta ordet og utvikle mer selvtillit.

Selv om han var usikker på formen, hadde han samtidig definert kurset som en personlig læringsarena. Andre snakket som drømmene sine, og ønskene om å finne "kraften i meg selv", "retningen på livet", "delta i de gode samtalene", "lade batteriene" osv.

Presentasjonsrunden bar preg av at deltakerne delte med hverandre personlige anliggender. De var ærlige med hverandre, og vi ble berørte av det vi fikk høre, for eksempel da en sa: "Jeg kom ned hit fordi jeg ville ta en sjanse, noe jeg har latt være å gjøre tidligere". Slike meddelelser fikk deltakerne til å sitte sammen i stillhet i flere minutter og reflektere av hva som ble sagt.

Presentasjonsrunden stimulerte til åpenhet og til å vise sider av seg selv som en vanligvis ikke viser i hverdagen. De lyttet til hverandre. Invitasjonen til å ta del i hverandres liv ga en følelse av å delta på noe som var viktig og betydningsfullt. Et av de sentrale elementene i presentasjonsrunden var at deltakerne lot seg berøre personlig. De viste innlevelse, og det ga grunnlag for utvikling av relasjoner. Samtalen bar preg av å være en dialog, en ekte kontakt og en åpen kommunikasjon uten skjulte agendaer. Denne opplevelsen av dialog kan fellestrekk med hva filosofen Martin Bubers (1995) kaller "det mellommenneskelige" hvor det autentiske møtet kjennetegnes ved at man lar seg berøre av sin samtalepartner. Dette skapte grunnlag for et kommunikativt felleskap basert på empati, respekt og nærhet.

Intervjuene med deltakerne viste at mange hadde opplevd det som en stor utfordring å måtte snakke og presentere seg selv for de andre i gruppa. En sa:

Jeg opplevde det som helt grusomt å måtte si noe om meg selv. Det var ultraskremmende å snakke om meg selv foran 35 mennesker med store øyne og som skulle høre på deg. Jeg hadde jo gjemt meg bort for å slippe nettopp dette. Men det gikk jo. Det løste vel litt på stemningen, og du hadde tatt det ene steget.

De var nervøse, men de opplevde at friheten til selv å velge hva og hvor mye de ville si, var en lettelse. Dessuten var presentasjonsrunden en god start på kurset fordi det ga deltakerne en erfaring om at de mestret å ta ordet i større forsamlinger.

### **3.5.2. Deltakernes forventninger til kurset**

Deltakernes forventninger til oppholdet i Kemer var mange og ulike. Flere fant det vanskelig å beskrive sine forventninger fordi de var usikre på hva kurset gikk ut på. Dessuten var det vanskelig å skille mellom hva de ønsket å oppnå på kurset fra deres generelle ønsker om endringer i livet, noe som ble uttrykt slik: ” Det er vanskelig å beskrive forventningene fordi de inngår i hele livet vårt”. Dette utsagnet viser at mange av deltakerne kom til kurset med et håp om at det skulle bidra til en kursendring i livene deres.

Deltakernes forventninger kom ellers til uttrykk gjennom følgende utsagn:

Å bli et bedre menneske. Gjenvinne meg selv. Tilbake til der jeg var, eller mot en ny fremtid? Knekke lykkeformelen?

I beskrivelsen av sine forventninger gikk det frem at mange av deltakerne var misfornøyd med deler av livet: Av å være avhengig av offentlige ytelser, av å ha dårlig råd, av å være syndebukker, av å føle seg kontrollert, av å stå utenfor, av å tenke negativt, av miljøet de vanket i, av å mangle selvtillit osv. De håpet på at oppholdet skulle gi dem energi og lære dem noen lure grep som de kunne ta med seg hjem og bruke i arbeidet med å skape seg et bedre liv og om å realisere egne drømmer.

Mange av deltakerne hadde personlige utviklingsprosjekter, noe som ble uttrykt slik: ”Jeg ønsker meg muligheten til å åpne meg mer i samtale med andre ”. Andre utsagn var:

Ta del i andres erfaringer. Utvikle mer selvsikkerhet i forsamlinger. Finne en indre ro. Ikke la følelsene ta overhånd i en debatt. Bli mer bevisst følelsene mine. Oppnå mer selvinnsikt. Komme meg ut av sirkelen”.

Disse utsagnene viser at mange av deltakerne ønsket å utvikle større grad av selvinnsikt, selvtillit og kompetanse som de kunne møte hverdagen med. Samtidig var det flere som uttrykte at de ønsket å kunne le mye, vise livsglede og å bli brune.

Fra KREMs side ble det uttrykt ønsker om å bli kjent med flest mulige av deltakerne og skape trivsel og ha det hyggelig sammen. Samtidig ønsket KREM å få ta del i deltakernes visjoner og ideer for fremtiden, og gjennom dette utforske hvordan disse kan utvikles videre gjennom kvalifiseringsprogrammet.

Deltakernes forventninger kan i stor grad knyttes til ønsket om et bedre liv ved å bli bedre kjent med sine egne drømmer og ønsker for fremtiden, finne kraften i seg selv, utvikling av selvinnsikt, selvtillit og kommunikativ kompetanse, utvide sitt nettverk, samt behovet for rekreasjon. Deltakernes forventninger syntes i stor grad å samsvare med KREMs beskrivelse av sine intensjoner med oppholdet.

### **3.5.3 Speakers Corner/"jeg er dritt lei.."**

I denne øvelsen ble deltakerne oppfordret til å si alt som de var skikkelig lei av. De jobbet først i grupper og deretter var det presentasjon av gruppearbeidet i plenum.

Deltakerne opplevde denne øvelsen forskjellig. Noen mente at den var helt nødvendig fordi den løste opp en spent stemning og at deltakerne fikk blåst ut sine frustrasjoner. En sa: "Det ville ta mye tid hvis frustrasjonene hadde vært lagt lokk på. Vi var nødt til å få det ut for å komme videre". En annen mente at " Det var ok å si hva jeg mente, men jeg ble også lei av klaginga på NAV systemet".

Flere benyttet anledningen til å fortelle at de ikke hadde så mye å klage over på kontakten med NAV. For noen var det viktigste erfaringen med denne øvelsen at de traff "likesinnede", og en sa "Det var greit å snakke med andre om hvordan det er å være uten jobb og gå på sosialtrygd". Flere pekte på at øvelsen viste at de var mange med felles opplevelser, og at det ga dem en følelse av "å være i samme båt".

Denne øvelsen hadde ulike funksjoner. Den ga deltakerne en mulighet for å ventilere og at dette var en forutsetning for at de skulle kunne delta i de andre øvelsene i kurset. Deltakerne ble også kjent med hverandre gjennom gruppearbeidet, og de oppdaget at de hadde mange felles erfaringer med hjelpeapparatet, selv om det ikke gjaldt alt og alle. De delte felles problemer. Dessuten var det nytt for de fleste at deres erfaringsbaserte kunnskaper ble vektlagt. Dette ga et grunnlag for utvikling av kollektiv og gjensidig støtte til hverandre.



Evalueringen av Speakers Corner øvelsen gir assosiasjoner til hva som karakteriseres som selvhjelp. Selvhjelp bygger på prinsippet om gjensidig hjelp, at deltakerne opplever et felles problem eller behov, at arbeidet bygger på deltakernes egen erfaringsbaserte kunnskap og at resultatene først og fremst skal komme deltakerne selv til gode (Hjemdal m.fl 1996: 6).

### **3.5.4 Personlig kompetanse**

I denne øvelsen skulle deltakerne gå gjennom ulike utsagn hvor den enkeltes personlige kompetanse kan komme til uttrykk. De ble bedt om å identifisere ti punkter som de allerede var gode på og hvilke fem de ville bli bedre på, og hva de ønsket å gjøre for å oppnå det.

Dette var en tidkrevende øvelse for mange av deltakerne. For noen var det en vanskelig oppgave fordi det ikke alltid var lett å skille mellom de ulike utsagnene. Noen hadde vært gjennom liknende øvelser tidligere, mens for de fleste var dette noe nytt. Det var også vanskelig fordi

Det er veldig vanskelig å vurdere deg selv. Er jeg slik eller slik? Jeg har ikke gjort det mange ganger før. Det er vanskelig å innrømme egne feil og utvikle bedre innsikt.

De fleste evaluerte øvelsen positivt. En sa:

Det var en tydeliggjøring av deg selv, og den fikk deg til å se hvordan du er i ditt eget liv. Jeg fikk ikke en a-ha opplevelse, men fikk en bekreftelse på sterke og svake sider som det kan gjøres noe med. Jeg oppdaget at jeg skulle jobbe mer med å være tydelig og si klarere i fra hva jeg mener. Den hjalp meg med å finne et fokus.

En av deltakerne var veldig begeistret:

Det var noe helt nytt for meg. Det var en kjempebra måte å se deg selv på. Fikk mye ut av det. Kunne se mine egenskaper og fikk tegnet et bilde av meg selv på arket. Har brukt det mye i ettertid og bruker det fortsatt. Hva er det som skjer av endringer?

Gjennom denne øvelsen fikk deltakeren et verktøy som han har benyttet seg av i forlengelsen av kurset.

Andre var mer opptatt av prosessen. De opplevde at listen var for lang, uklar og tidkrevende å jobbe med, men den la grunnlaget for en gruppediskusjon om personlig kompetanse og deltakernes livserfaringer. En beskrev det slik:

Vi dro det jo mye lenger enn det vi ble spurt om. Vi rakk ikke å gå gjennom alt for vi hadde jo våre historier. Det var ålreit å dele. For når du sa noe og etter at du hadde sagt det, så snudde ikke folk seg bort. Sånn var det ikke, du kunne si slike ting og fremdeles ha oppmerksomhet.

Sitatet viser at for denne deltakeren var betydningen av øvelsen knyttet til å kunne dele sine livserfaringer og få forståelse av de andre medlemmene i gruppen.

Mange av deltakerne oppga at det mest utfordrende ved denne øvelsen var å ha oppmerksomheten rettet mot hva de var gode på. Dette var nytt for dem. Det bidro til å skape økt bevissthet om deres gode egenskaper, og det ga dem en følelse av mestring. Denne øvelsen er et annet eksempel på den ressursorienteringen som KREMS ideologi bygger på, og som vi også kjenner igjen fra Løsningsfokusert kommunikasjon (Langslett 1999). Ved å støtte opp under hva mennesker lykkes med, vil stimulere dem til å gjøre mer av dette.

### **3.5.5 Kommunikasjon**

Undervisningen i kommunikasjon tok utgangspunkt i tradisjonell kommunikasjonsteori, og var tilpasset deltakernes erfaring med å være i kompliserte settinger med sterke strukturelle føringer for roller og budskap i kommunikasjonen. Opplegget besto av fremlegg av kursleder, samtale og kopling til egen situasjon.

Temaer som ble behandlet var blant annet hvordan man skal gjennomføre en samtale og få i gang prosesser. Det ble vektlagt betydningen av å kunne stille åpne og utvidende spørsmål ved hjelp av spørreord som hvem, hva, hvor, hvilken osv, av jeg-budskap i stedet for vi-budskap, bruk av taushet, betydningen av makt i samtalen som føres, veiledning versus rådgivning, betydningen av tillit osv.

Blandingen av teori, samtale og egne erfaringer gjorde at deltakerne var aktive og lyttende til det som ble presentert både av kursleder og av andre deltakere.

Transaksjonsanalysen ga noen et redskap til å forstå situasjoner de har vært i, og til å forstå egen rolle og egen reaksjon. Deltakerne viste til betydningen av å snakke med

hverandre på samme nivå, for eksempel som voksen til voksen, og at kommunikasjon ovenfra og ned gir dårlig effekt. Det virket ikke som om alle forstod teorien til fulle, men det er trolig heller ikke nødvendig for å ha utbytte av den.

Deltakerne opplevde at de lærte at kroppsspråket forteller om et spørreord er negativt eller positivt ladet. De fikk øvd på å stille åpne spørsmål, og at disse gir mer energi enn spørreord som for eksempel "hvorfor". De lærte også at det er mange forhold som påvirker energien i kommunikasjonen, og at det er lurt "å kople ut autopiloten før du gir respons", at det kan være lurt å tenke seg om før en responderer.

Flere pekte på betydningen av å lære mer om "jeg – formen" og at den gir muligheter for "å ta rom". Da snakker du ikke på vegne av andre enn deg selv. Det ble samtidig sagt at det er vanskelig å stille de gode spørsmålene, og at dette fordrer at man er flink til å lytte. En sa "En lytter ikke bare med ørene, men også med øynene og hjertet". Stillhet er også noe som er viktige i kommunikasjonen med andre. Stillhet kan virke skremmende, men det kan også gi rom for ettertanke.

Mange av deltakerne var usikre på hva de husket av undervisningen om kommunikasjon. En sa: "Jeg greide ikke å sette meg så godt inn i det. Det fikk ikke noe feste. Skulle nok ha øvd mer på det". En annen sa: "Jeg var nok ikke helt med der". Flere ga uttrykk for at det ble for teoretisk, og at det ble for få øvelser. De husket ikke så godt innholdet hva som skjedde. En uttrykte seg slik:

Hallo, det er over et halvt år siden, og alt det Hilde sa. Det var interessant, men kjenner seg igjen, men det er også vanskelig å forstå. Før skjelte jeg ut folk på NAV og reagerte med sinne, men nå er jeg mer konstruktiv.

En vektlegging av kommunikasjonsferdigheter som frembringer den andres synspunkter, ga en retning for den kommunikasjonen de skal ha med hverandre under oppholdet. Kontekstens betydning for samspillet samtidig som den enkelte har ansvar for det man kommuniserer, ga også en forståelse til kompliserte samtaler med saksbehandlere, nære pårørende og andre. Flere oppsummerte hvor viktig det var å ta seg tid til å tenke seg om før man svarer, ikke å tenne på alle pluggen og dermed si og gjøre ting som ikke fører dem fremover i relasjonene de er del av.

Noen få stilte seg kritiske og svarte følgende på evalueringen av undervisningen i kommunikasjon og sa: "Det kan være vanskelig å si noe når alle har det så bra og synes

det er så fint". Denne uttalelsen viser at det kan være vanskelig for deltakerne å komme med kritiske kommentarer på kurset fordi de er redde for å såre andre som har andre opplevelser enn dem selv.

Selv om de var usikre på innholdet i undervisningen i kommunikasjon, hadde det bidratt til å gjøre dem mer bevisst på hvordan de kan kommunisere mer konstruktivt i forhold til offentlige instanser. Enkelte mente at de kunne nok om kommunikasjon fra før av, men at det var nyttig å få det repetert. De mente likevel at undervisningen hadde hatt en effekt, at de var blitt mer bevisst på hvordan man snakker med andre, om betydningen av nonverbal kommunikasjon og hvilken betydning dette har for utvikling av relasjoner. Etter å ha lest deltakernes vurderinger av denne delen av undervisningen, kan det tyde på at fremstillingen kunne ha vært mer systematisk og koplet mer sammen med konkrete øvelser. Likevel har denne delen av undervisningen vært verdifull for mange av deltakerne. De ansatte i NAV har dessuten gitt tilbakemelding på at deltakernes måte å kommunisere på er blitt mer konstruktiv etter kurset.

### **3.5.6 Skrivning av eventyr**

Flere av deltakerne var usikre på om og hvordan de skulle skrive sitt eget eventyr. De hadde i utgangspunktet liten tro på verdien av å skrive sitt eget eventyr. En formulerte seg slik;

Jeg trengte ikke denne biten. Jeg er så bevisst på mine verdier og meninger, selv om jeg ikke alltid er så flink til å få det ut.

Likevel fikk han skrevet tre eventyr, og stilte seg åpen for om det skulle gi ham noe. Det siste eventyret var en beskrivelse av noen deler av livet som han ikke syntes var særlig hyggelig. Likevel mente han at andre kan bruke den skriftlige fortellingen til "å få mye negativt ut av kroppen".

Enkelte av deltakerne trodde ikke at de skulle få til å skrive sitt eget eventyr, men de fortalte at plutselig hadde det løsnet og at de bare hadde satt seg ned å skrevet eventyret i sin helhet. En av deltakerne ble inspirert av dette, og har fortsatt med å skrive:

Nå tar jeg frem boka og skriver bare. Skriver når jeg føler for det. Det blir artig å se hva det blir til.

For dem som har skrevet sitt eget eventyr har det for enkelte gitt innsikt i eget liv, om utfordringer og om personlige ressurser. Det har stimulert flere til å skrive mer. Eventyret var en påminnelse om sider ved livet som de ikke ønsket å bli minnet om, men det var også uvandt for noen å rette oppmerksomheten mot sider ved livet de kunne være fornøyde med.

Enkelte ga uttrykk for at eventyret hadde fått dem til å tenke på en ny måte, og sa:

Det får deg til å bruke hjernen din annerledes. Lærer å tenke og handle på nye måter, at handlingen får følger. Jeg fikk også bekreftet hva jeg visste fra før.

Flere fortsatte med å skrive eventyret sitt etter at de hadde kommet hjem fra Tyrkia.

En annen mente også at det ikke hadde "hatt en virkning for ham", men var åpen for at det kunne ha en funksjon for andre. Han pekte på at eventyret er en god måte å fortelle om deg selv på til andre fordi formen er annerledes enn det vi er vant med.

Tre av deltakerne har ikke skrevet sitt eget eventyr. De hadde prøvd, men fikk det ikke til. En av grunnene var de hadde forsøkt å skrive et eventyr i fellesskap, noe som ikke fungerte godt.

For andre minnet eventyret om "en form for selvgranskning som jeg har prøvd i mange settinger og som ikke har fungert for meg". En sa også at "Jeg har vært borte i så mye dritt at det er ikke noe å skrive et eventyr om".

Skriving av eventyr handler om å reflektere over livshendelser på en annen måte enn vi er vant med. Det kan gi ny innsikt i egne livserfaringer og nye måter å forholde seg til vanskeligheter på. Deltakernes evaluering av narrativ metode viser at den har vært av betydning for flere av deltakerne, men ikke for alle.

Mangel på utbytte av å skrive eventyr, kan forstås på ulike måter. Det kan ha sammenheng med at metoden ikke egner seg for alle, men det kan også ha sammenheng med at ikke alle deltakerne ønsker eller vil gå inn i en slik selvreflekterende prosess.

Hovedinntrykket av deltakernes erfaringer med eventyrfortellingen er at de likte denne måten å forholde seg til sin egen historie på. Det ga dem en anledning til å skue tilbake på hendelser i livet som hadde vært hindringer i livsutfoldelse, men samtidig pekte fortellingen fremover mot en lykkelig slutt. Således bidro eventyret til at de fleste

utviklet håp og tro på endring, og at det var dem selv som stod ansvarlig for denne utviklingen.

### **3.5.7 Individuell avklaring og utvikling av handlingsplan**

I tillegg til å styrke sitt eget selvbilde og bli kjent med egne evner, var det et mål at den enkelte skulle utarbeide en handlingsplan med mål om arbeid eller meningsfylt sysselsetting. Deltakerne fikk utdelt et skjema og sammen med en veileder skulle de utarbeide en handlingsplan mot slutten av kurset. Det var også en observatør til stede under samtalene mellom deltakerne og veilederne.

Deltakerne verdsatte at de selv kunne velge hvem de ønsket som veiledere til utvikling av partnerskapsavtale. For enkelte munnet samtalene ut i konkrete planer, mens for andre dreide samtalene seg om utvikling av drømmer, ideer og mulige handlingsalternativer.

Mange likte samtalene, og veilederne ble rost for at de "utvidet horisonten min og jeg fikk laget meg en visjon og noen delmål". En annen sa: "Vi snakket om drømmene mine og jeg fikk utarbeidet en handlingsplan".

Flere fortalte at de hadde hatt en veiledningssamtale, men at de ikke fikk utarbeidet en avtale. En uttrykte seg slik: "Samtalene var morsomme, men det kom ikke noe ut av det for jeg snakket med store bokstaver hele tiden". Han la skylden på seg selv for at det ikke kom noe konkret ut av samtalen, men også at han opplevde situasjonen som urealistisk fordi han ikke så de reelle handlingsmulighetene. En annen sa at det var i veiledningssamtalen at ideen om hva han skal drive med fremover dukket opp.

Noen fikk utarbeidet en handlingsplan der og da. Andre hadde jobbet videre med handlingsplanen etter at de kom hjem fra kurset, og noen var fortsatt usikre på om de hadde en handlingsplan. Enkelte utviklet en partnerskapsavtale med KREM hvor det stod hvor mye de skulle jobbe, men det stod ikke noe om innholdet i arbeidet de skulle utføre.

Hovedinntrykket fra samtalene med deltakerne om arbeidet med individuell avklaring var at de ga anledning til å utvikle nye ideer for hva de ønsker å gjøre fremover, men at det var tilfeldig hvem som fikk utarbeidet en avtale og hva denne bestod av.

### **3.6 Synspunkter på arbeidsformen og regler for møtene**

Undervisningen var basert på en blanding av forelesninger, dialog og gruppearbeid. Den pågikk hver dag fra kl 17.00 til om lag 21.00, men tidsskjemaet sprakk ofte.

De fleste av deltakerne var tilfredse med at undervisningen foregikk om kvelden. Dette ga anledning til gruppearbeid om dagen, og deltakerne kunne nyte formiddagene på stranda eller gjøre andre ting. Mange mente at det var for varmt å arrangere møtene om formiddagene.

Mangel på regelmessige pauser og at møtene ikke ble avsluttet til avtalt tid, ble kritisert av flere, men ikke alle. Mange ble engasjert av å lytte til kurslederen, og en sa:

Hadde det vært andre enn Hilde som hadde stått der, ville jeg ha bedt om flere pauser. Jeg blir veldig fasinert av det hun sier og da går tiden fort. Men det er klart at en pause innimellom.....

Flere understreket kurslederens evne til å kommunisere. Hun introduserte deltakerne til temaer, men det er særlig eksemplene som fikk deltakerne til å tenke annerledes, noe som vises i følgende sitat: "Eksemplene endret hjernens måte å tenke på. Jeg fikk tro på at ting kunne gjøres annerledes". En annen sa:

Hilde har usedvanlige talegaver og man blir fascinert når man hører henne første gangen. Det var jo det det gikk ut på, at Hilde talte og vi lyttet.

Noen mistet også konsentrasjonen når kursleders monologer ble for lange, og en sa:

Hun pratet på inn- og utpust, og det ble litt massesuggesjon. Jeg synes det ble litt vel mye og har nevnt dette for Hilde.

Mange av deltakerne trakk frem kurslederens evne til å skape tillit, og en sa:

"Hovedforskjellen mellom dette kurset og andre kurs jeg har deltatt på, er Hildes evne til å stole på deltakerne og til å støtte dem".

Et sitat som synes å representere hovedinntrykket av deltakernes evaluering av møteformen var dette:

Formen var god, helt genial, men lengden på møtene kunne ha vært kuttet ned på. Det var lenge å sitte stille. Savnet pauser, ikke så intenst. Ble utslitt i hodet over tid. Informasjonen gikk ikke inn. Det ville ha vært bedre med flere fridager og hyppigere pauser under møtene.

De var samtidig redde for at en for stram struktur kunne virke hemmende på prosessen og gjøre kurset for formelt. Mange hadde tidligere opplevd rigide kurs som de ikke hadde fått så mye ut av.

Både forelesningene og gruppearbeidet ble verdsatt. En fremhold særlig gruppearbeidet, og han sa:

Gruppearbeid er best. Det er lærerikt og interessant. Da får du innblikk i hva andre folk driver med, og det er mer åpenhet om egne problemer. Det er så mye bedre enn å sitte der alene og sture.

Andre var ikke så entydig positive, og en sa:

Gruppe er alltid bra i det henseende at mange kan få innspill fra andre. Jeg var ikke med i grupper. Jeg liker ikke menneskenes natur. Falskheten. Dobbeltmoral osv. Grupper vil alltid prøve å forme den som skiller seg ut.

Han mente at gruppearbeid kunne være godt for andre, men at det ikke egnet seg for ham. Han valgte å la være å delta, noe som også var legitimt. En annen oppga at han "snek seg unna gruppearbeidet".

For noen kan gruppearbeid skape angst, men for andre er denne arbeidsformen ikke målrettet nok. Flere var usikre på hvordan de skulle gjennomføre gruppearbeidet. Av denne grunn var det flere som mente at gruppene manglet struktur "Det ble for mye rot, og det hele gle ut i sand".

De fleste var tilfredse med undervisningsformen, men noen skulle ønske at det hadde vært flere og mer regelmessige pauser.

### ***Røyking og alkohol***

Det er umulig å dra til Syden uten å forholde seg til alkohol. Nordmenn har lange tradisjoner i charterturisme, og det er mer eller mindre synonymt med alkoholkonsum. Det var ikke lagt ned forbud mot å røyke eller nyte alkohol på møtene. Det var ingen form for restriksjoner eller regler i forbindelse med alkoholinntak. Verken før, under eller etter kursene.



Baren i hagen hvor møtene foregikk var som regel åpen. Det var kun noen få som drakk øl under selve møtene. Enkelte var beruset. De fleste av deltakerne røykte på møtene, og mente at det ikke skulle innføres røykeforbud. Hvis det ble forbudt å røyke på møtene, ville det bli påkrevet med regelmessige pauser, og det kan hemme utviklende prosesser på møtene.

Det er ulike oppfatninger om hva slags regler skal gjelde når det gjelder inntak av alkohol. Deltakerne delte seg i tre like store grupper: En gruppe støttet muligheten for inntak av alkohol på møtene, en annen gruppe var helt uenig i dette og den tredje gruppen syntes det var vanskelig å ta stilling til spørsmålet. Motstanderne mente at mangel på alkoholforbud var å "Sette en unge i en godtebutikk og si spis alt du vil" og at "Mange har problemer med rus og må ikke utsettes for det på møtene". En annen sa at det var vanskelig å forholde seg seriøst til til folk som snakket i beruset tilstand. En sammenfatning av begrunnelsen til de som ikke ønsket alkoholforbud på møtene illustreres av følgende sitat:

Det er klart at det er delte meninger om det. Mange av oss hadde litt angst for å si noe i folkemengder. En øl før møtet kunne hjelpe. Noen ganger skeiet det ut. Kan ikke forvente noe annet. Vi er jo voksne mennesker.

Det var også noen som mente at en kunne sette tak på inntaket av alkohol under møtene, at en kunne ta "en eller to øl mens man sitter der".

Spørsmål om forbud mot røyking og inntak av alkohol under møtene kan komme i konflikt med KREMs ideologi om at deltakerne skal ta ansvar selv og at forbud kan virker mot sin hensikt. Deltakernes evaluering gir ikke en entydig retning på hvordan man skal forholde seg til røyking og inntak av alkohol på kurset, men mange er engasjert i spørsmålet. Kanskje bør dette temaet vises mer plass i den innledende diskusjonen om rammene for kurset?

### ***3.7 Hvorfor Tyrkia?***

Mange stiller seg undrende til at man reiser utenlands og til Tyrkia for å gjennomføre kursene. Det vil ikke vært billigere å ha det samme kurset på et norsk hotell da kostprisen her er langt høyere. Tyrkia er et lavkostland sammenlignet med Norge.

Tyrkia har også lenger sommersesong enn mange andre land. Sist, men ikke minst; kursleder har tilknytning til Tyrkia og Kemer gjennom en årrekke og har opparbeidet et stort nettverk innen alt fra uteliv til turer, hoteller, butikker, restauranter osv. Det at det er i utlandet kan ha en effekt i seg selv og kan være hensiktsmessig av flere grunner:

Reisen til Tyrkia gjorde at deltakerne kom seg vekk fra hverdagen, og det gjorde det mulig for dem å rette oppmerksomheten på andre ting enn det som vanligvis preger livene deres. En formulerte seg slik: "Det har vært et avbrekk fra en fastlåst hverdag hvor det ikke skjer så mye endringer."

Oppholdet ga dem en mulighet til å komme ut av hverdagen. De fikk nye impulser, og de kunne la være å forholde seg til de daglige problemene. En sa: "Det er rett og slett godt å være på en reise". Deltakerne vektla reisens symbolske betydning, at det var å forlate noe og møte noe nytt, både geografisk og mentalt.

Et miljøskifte kan også være av betydning. I Tyrkia var det ingen som visste hvem de var, og som kjente deres historie og som forventet noe annet enn normal hyggelig oppførsel. En uttrykte seg slik: "Jeg føler meg ikke som en taper når jeg snakker med andre mennesker her". Flere pekte på at det å være et sted hvor ingen av dem ble gjenkjent, bidro til å "nøytralisere situasjonen".

Å oppholde seg i et lavkostland gjorde at deltakernes penger strakk til litt mer enn vanlig: "For første gang har jeg hatt råd til å kjøpe gaver med til barna". Flere hadde råd til å kjøpe klær, noe de ikke hadde gjort på lenge. Ikke alle deler denne erfaringen. Mange opplevde at de brukte mer penger i Tyrkia enn hjemme og at økonomien kom ut av kontroll.

Hvis man har gått på sosialhjelp i en årrekke, er det å reise til utlandet uoppnåelig. Mange ville nok ha takket nei dersom det samme kurset hadde vært holdt i Norge. En av grunnene er at de har deltatt på mange kurs og at de har mistet troen på at de virker. En reise til et eksotisk strøk gjorde kurset attraktivt og lettere å akseptere. En sa: "I Norge ville vi ikke ha opplevd det samme. De fleste ville ha funnet veien for ut og inn i sin egen gruppe". Han mente at en tur og en felles opplevelse av å være turister, bidro til å skape fellesskap blant deltakerne.

Været og varmen er også et viktig element. En av deltakerne hadde aldri vært syd for Gøteborg og opplevde dermed for første gang syden-varme med salte strender. En sa:

”Sola gjør noe med sjelen din. Det ga en feel - good følelse”. Følelsen av velvære var det mange som pekte på betydningen av. Flere av deltakerne har alvorlige somatiske helseproblemer. Varmen lindret smerter som de slet med til daglig.

For tyrkere er nordmenn turister, uansett om de mottar sosialhjelp eller ikke, betraktet som rike og attraktive. Fra å oppleve å være fattig og nederst på rangstigen i egen by, opplevde deltakerne at de var på linje med, endog attraktive for, restaurant- og shoppingnæringen. De fikk oppleve en respekt som de ikke har følt på lenge, og en beskrev opplevelsen slik: ”Jeg føler meg nesten rik sammenlignet med de andre tyrkerne her nede”.

Deltakerne var i flere situasjoner hvor de fikk VIP behandling gjennom kursleders kontakter. Dette ble opplevd som stort for mange som har lang erfaring i å stå bakerst i køen og tidvis ikke engang nå frem til køen.

De fleste mente at det hadde vært av stor betydning av kurset ble holdt et annet sted enn i Horten og at Tyrkia var et egnet sted. Hvis kurset hadde vært i Horten eller i nærheten, ville mange av deltakerne ikke delta så regelmessig, og ”Vi ville ha vært spredt for alle vinder”. Valg av kurssted betød at deltakerne ble holdt mer samlet enn dersom dette hadde vært arrangert hjemme og i nærheten av hjemstedet til deltakerne.

En sa: ”En miljøforandring bidrar til at folk blir annerledes og at de åpner seg meg. En slapper mer av når en slipper å sitte i et grupperom eller i et kontorlandskap”.

Kursene var fra 17:00-2100 hver ettermiddag – lørdag som søndag. Hele dagen sto dermed til rådighet, både til gruppearbeid, samtaler og fritidsaktiviteter, og denne mer uformelle delen ble også en viktig del av prosessen.

### ***3.8 Hva mente deltakerne kunne ha vært gjort annerledes?***

De fleste hadde ikke forslag til hva som kunne ha vært gjort annerledes på kurset, men enkelte kom med innspill. En mente at måten deltakerne satt på under møtene gjorde at det var vanskelig å høre hva som ble sagt. Deltakerne burde ha sittet nærmere hverandre og ikke i en L – form.

Mange opplevde oppholdet i Tyrkia som dyrt fordi de var nødt til å kjøpe alt de trengte.

En sa det slik:

Burde bli gjort noe med lommepenger, NAV burde sponse ekstrapenger under et slikt opphold. Jeg hadde ekstrapenger, jeg var flink til å skaffe på andre måter, men å komme ned dit.... Øl er ikke så mye billigere. Men det er opp til hver enkelt hvordan man bruker pengene sine, men.... La oss si at NAV kunne sponset kr. 2000?

Deltakerne mente at alle aktiviteter burde inngå i kursprisen slik at det ikke ble forskjell mellom de som hadde og ikke hadde råd til å delta på aktiviteter som var utenfor programmet. Mange mente at deltakerne burde fått ekstra penger til merutgifter i forbindelse med turen, og at det var viktig at alle fikk like mye.

Noen mente at det burde ha vært flere pauser i undervisningsdelen av kurset. Andre var opptatt av at fritiden kunne ha vært mer organisert slik at ingen følte seg ekskludert.

### ***3.9 Oppsummerende gjennomgang***

Gjennomgangen av evalueringen viser at det er flere temaer som går igjen i deltakernes synspunkter på oppholdet.

#### **Individuell bevisstgjøring gjennom kollektive aktiviteter**

Kontakten med mange andre i samme situasjon og å la seg utfordre av det å stå opp og si noe til mange andre, synes å ha vært viktig. En uttrykte seg slik:

Jeg ville oppleve noe nytt. Bli tøffere og prate mer med folk. Det har jeg gjort. Ikke svime av når jeg snakker i forsamlinger. Blitt kjent med mange nye. Fått klemmer. Veldig kult. Gleder meg til å begynne på kontoret i KREM Horten. Jeg får hjelp og har noen som kan hjelpe meg.

Deltakerne beskrev prosesser hvor de ble og ønsket å utfordre seg selv, og hvor de opplevde at de fikk hjelp av de andre deltakerne til dette.

En annen av deltakerne sa:

Hadde mange forventninger da jeg kom ned. Hilde sa lite om hva vi skulle gjøre da jeg kom ned. Hadde mange spørsmål. Hva er dette for noe? Klarte ikke å plassere meg. To første (var) tunge dager. Den tredje dagen reiste jeg meg opp for

første gang og sa noe i en forsamling. Sa noe om at jeg var usikker og håpet på at jeg kunne bli litt mer sikker. Det snudde der. Den fjerde dagen var mye bedre. Vi hadde et gruppearbeid. Samtalene med x og s. Det gjorde mye, virket som terapi. Det var noe som skjedde. Begynte å reflektere over meg sjøl. Bevisstgjøring. Fikk tenkt på meg selv, for første gang. Resten av prosessen har vært helt herlig. Hadde aldri trodd at jeg hadde kommet så langt som jeg har nå. Gleder meg til å komme hjem. Har noe å gjøre. Skal jobbe med meg selv. Vil gjerne jobbe med ungdom. Får veldig mye energi av de folka som er her. Prøver å lagre mest mulig av den. Det er energi jeg skal bygge opp. Den skal jeg forsøke å overføre til de ungdommene som jeg ønsker å jobbe med. En kjempegjeng (de andre på kurset) og veldig glad for at jeg fikk være med.

En annen sa det slik da han ble intervjuet i Tyrkia under kurset:

Alt kom så brått på. Visste ikke noe om KREM på forhånd. Kort tid til å forberede meg. Hyggelig å treffe nye folk. Gir innspill osv. Jeg må tenke mer gjennom inntrykkene. Trengte å komme vekk. Komme ut av et mønster. Blir gående i sirkel. Har bidratt til forskjell, får livsgnist av å være her. Være sammen med andre folk. Mer energi av å være her. Gleder meg til dansegalla. O (tidligere kursdeltaker) har vært fin å ha med. Han har hjulpet meg videre. Har en kobling videre med O.

Mange av deltakerne gir en beskrivelse av hvordan de har startet en personlig bevisstgjøringsprosess og hvordan dette hang sammen med kollektive aktiviteter. De fikk hjelp av andre til å reflektere over eget liv. Disse prosessene bidro også til å skape en gnist og tenning på å komme seg videre.

### **Entusiasme for KREM**

Mange av deltakerne var nysgjerrige på KREM da de ble med på kurset. I evalueringen kom mange med utsagn i retning av at de hadde lært mer om KREM og at de kunne tenke seg videre tilknytning til organisasjonen, slik en av deltakerne uttalte seg:

Visste ikke forventningene, sydentur, sosial trening. Har trent mye. Samlet inn penger til H<sup>3</sup>. Har fått mye ut av det enn det jeg hadde regnet med. Fått mer ut av det enn jeg hadde trodd. Jeg får et tilbud om å være med i KREM. Starte med en dag i uken, og se hvordan det utvikler seg.

---

<sup>3</sup> En av deltakerne (34 år) hadde vært i Gøteborg tidligere, det var hans eneste reise til utlandet. Han satt en dag og så på noen som paraglidet utenfor stranden. Han fortalte dem rundt seg at det drømte han om å kunne gjøre en gang. En av de andre deltakerne startet en kronerulling i all hemmelighet og siste dagen fikk H lov til å prøve seg som paraglider. Det var en stor opplevelse for dem begge og for alle de andre deltakerne.

En av deltakerne som hadde vært med tidligere og som ikke kom fra Horten, formulerte seg slik:

Hva jeg ville gjøre og gjøre for KREM og prosessen fra sist. Jeg vil fremme KREM på et nasjonalt nivå. Det vil jeg jobbe med. Turen har vært annerledes. Sist gang løftet høyt opp. Denne gangen mer en indre reise. Snakket med de andre og følger at det jeg holder på med er helt kurant. Gi meg noe å jobbe med, så jeg kan komme i gang. Være med å starte KREM kontor i Oslo, trenger mer på veiledning og jobbe mer med andre prosjekter.

Andre deltakere på kurset bidro også til å skape entusiasme for KREM som organisasjon. De likte ideologien som KREM bygger sin virksomhet på. De følte seg forstått og inkludert i organisasjonen, og mange ønsket å ha et nærmere samarbeid med lederen av KREM.

### **Bryte barrierer, ta ansvar for egne behov**

Kurset var også krevende for deltakerne. En sa det slik:

Jeg hadde mange forventninger. Vært en stor prosess. Forventet at jeg skulle vært mer aktiv. Ikke vært så sosial som jeg trodde. Har hørt mer på meg selv. Har manglet overskudd til å delta i mange aktiviteter. Har lært noe om det...

Mange av deltakerne har uttrykt at de har jobbet mye med sin egen utviklingsprosess under oppholdet.

Møtet med andre har motivert deltakere til å ta mer ansvar for seg selv, slik denne uttrykte det:

Hadde ikke store forventninger. Alle her i gruppa har vært totale for meg. Døråpnere. Alle har dører og mange leter etter dem. Mange har støttet meg, åpnet dører for meg. Litt enig med K. Vi trenger ofte hjelp for å åpne dørene. Har fått en spark i ræva.

Ikke alle var like overbegeistret over opplegg og opphold. To av deltakerne representerte en langt mer nøktern gruppering både hva gjaldt forventninger til og evaluering av turen og opplegget. Dette er deltakere som i utgangspunktet var avventende til hva opplegget kunne bringe dem, men som ønsket å gi det en sjanse. En uttrykte seg slik:

Hadde ingen forventninger. Dro fordi jeg fikk spørsmål om det. Fikk et tilbud om å reise. Det har vært positive opplevelser. Sosialt og alt dette. Blitt kjent med nye mennesker. Ikke sett nye sider av meg selv. Er den samme ennå, i alle fall for meg. Gleder meg til å komme hjem, til senga mi. Jeg har en kobling mot kurs og arbeid. Håper at KREM kan nå mange andre nye mennesker. Selvrealisering. Mange kan trenge det. Har sett at mange andre har endret seg. Det er positivt. Jeg trenger ikke noe fra KREM. Hadde opplegget klart før jeg dro.

Denne deltakeren hadde hatt en fin tur, men ikke fått noe spesielt ut av det utover ferie og gode opplevelser sammen med andre. En annen deltaker sier det slik:

Jeg hadde noen negative forventninger. Jeg var mer kritisk. Var negativ – ikke flink til det sosiale. Kritisk til det faglige, litt halleluja. Forstår ikke språket.

Deltakeren er opptatt av å få frem at kurset nok ikke var rettet mot folk som ham:

Det handler om å hjelpe folk som har gått på en smell. Jeg er ikke der. Jeg har ikke viljen til å gå videre. Må begynne med starten. Jeg dro fordi jeg ville gi det en sjanse.

Dette utsagnet tyder på at ikke alle er motivert for å gjøre endringer i eget liv.

Opplegget forventer at folk skal være åpne. Jeg er ikke klar for det. Jeg står et annet sted. Det fokuserer på å hjelpe folk som ønsker og vil. Jeg har ikke det ønsket og heller ikke den viljen. En må finne et utgangspunkt i seg selv og hvor en kan be andre om hjelp.

Han konstaterer at opplegget er usystematisk og ikke passer for ham som er en systematisk person, og han fikk mange støttende kommentarer til dette utspillet, som for eksempel:

Du har helt rett. Takk for at du har tatt det opp. Har følt det slik som du. Alle er forskjellige. Det kan ikke gi alle noe. Alle passer ikke perfekt inn. Kan ikke forvente at alle kan klare det.

Evalueringen har vist at deltakernes erfaringer kan kategoriseres i tre temaer:

Individuell bevisstgjøringsprosess gjennom kollektive aktiviteter, entusiasme for KREM og å bryte barrierer og ta ansvar for egne behov. Dette er temaer som drøftes senere i rapporten.





## **KAPITTEL 4. LIVSSITUASJONEN ET HALVT ÅR SENERE**

### ***4.1 Innledning***

I dette kapitlet skal vi rette oppmerksomheten mot hvordan deltakerne opplever sin livssituasjon et drøyt halvår etter at de deltok på KREM - kurset i Tyrkia. Kapitlet bygger på individuelle intervjuer med deltakerne.

### ***4.2 Sysselsetting/arbeid***

Når det gjelder arbeid og sysselsetting blant deltakerne åtte måneder etter KREM - kurset, er fem av ni engasjert i arbeid for KREM, enten lokalt eller sentralt. En hospiterer i en kommunal virksomhet og har begynt på en yrkesfaglig utdanning. Tre av deltakerne har hatt ulike opplegg for sysselsetting og er pga ulike omstendigheter, bl.a. helseforhold, aktivitetsmessig tilbake der de var før kurset.

Ingen av deltakerne er ansatt som ordinære arbeidstakere, men de fleste har økt sin yrkesrettede deltakelse gjennom hospiteringsordningen i KREM. Flere forteller at de er blitt mer aktive og sosiale i hverdagen, men på ulike vis. Noen driver med formidlingsvirksomhet, mens andre har engasjert seg i ulike former for prosjekter som kan gi dem et innpass på arbeidsmarkedet. Noen rapporterer om større engasjement i hobbyer, for eksempel i lesning, mens andre er blitt mer opptatt av politikk. De setter pris på at NAV har finansiert utstyr som de trenger for å kvalifisere seg videre.

De fleste er tilfredse med at de har fått et tilbud om å arbeide i KREM, men de etterlyser også en tettere oppfølging av både KREM og NAV. Alle deltakerne har mobilnummeret til de NAV-ansatte og kan ta kontakt når de vil. Det er imidlertid uklart hvem som skal gjøre hva, og forventningene om at de selv skal ta ansvar for å sysselsette seg synes urimelig. Bedre og mer regelmessig kommunikasjon etterlyses av flere. Dette punktet drøftes ytterligere i oppsummeringen av dette kapitlet.

### **4.3 Bolig og økonomi**

Det har skjedd få endringer i deltakernes boligsituasjon etter at de kom fra Tyrkia. De bor samme sted. Alle rapporterer om bedre økonomi etter at de kom inn i kvalifiseringsprogrammet. De fleste har fått en noe bedre økonomi etter at de gikk over på kvalifiseringslønn sammenlignet med sosialhjelp, men dette er avhengig av hvor store boustgifter de har. Mange etterlyser en bedre avlønning på kvalifiseringsprogrammet og at en større økonomisk uttelling ville ha fungert motiverende. Samtidig er de glade for at de har fått mer ansvar for sin egen økonomi, og at utbetalingen av ytelsene er blitt mer forutsigbar. Flere har oppgitt at det å betale skatt skaper en følelse av verdighet.

Flere rapporterte om økonomiske problemer etter at de kom tilbake fra Tyrkia. Oppholdet i Tyrkia kostet mer enn de hadde beregnet, og de har kom på etterskudd med regninger mens de var bortreist. Selv et halvt år etter turen er det flere som sliter med å komme seg på fote igjen økonomisk.

### **4.4 Sosialt nettverk og livskvalitet**

Med få unntak rapporterer alle deltakerne at de fungerer bedre sosialt etter at de kom hjem fra KREM - kurset. De har fått utvidet sitt private sosiale nettverk, og en sier: "Jeg er også blitt flinkere til å bruke nettverket og kontaktene mine".

Flere opplever at de har fått mer livsgnist og en sa: "Har mer energi nå enn tidligere. Ingenting er umulig". De føler seg mer kompetente; "Jeg vet hvordan jeg skal te meg, og hvordan jeg skal klare meg".

På spørsmålet om hvordan de hadde det, svarte de fleste at livskvaliteten var blitt bedre. Følgende sitater gir uttrykk for dette:

Livskvaliteten er helt topp. Har ikke negative tanker og er negativ til alt. Jeg er fornøyd med livet mitt. Noen ganger er jeg sliten, men når jeg får lagt meg og sover er jeg klar for ny giv. Det er vår, og jeg kjenner vårluften og sommerfølelsene. Da pappa spurte om jeg ville komme hjem, svarte jeg at jeg ikke kan så lenge det er så mye å gjøre.

Jeg er mer fornøyd med livet mitt, stort sett.

Selvfølgelig har jeg det bedre, men det tar lang tid å komme tilbake. Jeg er ikke i kjelleren lengre, men heller ikke oppe, men på god vei.

Jeg har det veldig bra, men nå må noe skje snart ellers koker det hele bort i kålen, kjenner jeg meg selv rett.

Livssituasjonen og livskvaliteten er jo mye, mye bedre, men jeg har ting og tang som jeg sliter med ennå. Men jeg har fått noe å gjøre og noe å drive med. Det er alltid noe som kan bli bedre, men generelt har jeg det bra.

De fleste deltakerne opplever at de har fått en bedre hverdag, men de opplever fortsatt at det er mye som gjenstår før de kan nå målene som de har satt seg. Utsagnene kan tyde på at noen av deltakerne befinner seg i en kritisk situasjon hvor de trenger ekstra oppfølging for at de skal oppleve en videre utvikling. Men mange har fått tilbake et håp og en gnist om at endring er mulig. En uttrykte seg slik:

Når jeg har kommet så langt, må jeg ha resten. De skal få lukke døra etter meg når jeg har kommet inn. Mange kommer halvveis og så snur de. Jeg skal være med, gå helt inn.

Sitatet uttrykker motivasjon og vilje til å gjøre noe med situasjonen og ønsket om å bli sosialt inkludert og en del av fellesskapet.

#### ***4.5 Tilbakemeldinger fra omgivelsene***

De fleste av deltakerne har fått positive tilbakemeldinger fra omgivelsen på endring i atferd etter at de kom hjem fra kurset. Vi spurte om noen i omgivelsene hadde opplevd at de hadde forandret seg, og svarene vi fikk fra ulike deltakere var:

De synes jeg er mer oppegående, lettere å prate med.

De har sett en positiv forandring, at jeg er blitt tryggere i oppførsel og væremåte, mer stabil. Hvordan kan jeg si det, at jeg har lært å ordlegge meg på en annen måte overfor både slekt og venner.

Jeg har fått tilbakemeldinger fra familie og venner som synes at jeg har forandret meg til det positive. Er blitt gladere og mer engasjert, for eksempel i sosialpolitikk.

Ja, selvsikkerheten og selvbildet er blitt bedre ved at jeg får lønn, betaler skatt og snyter ikke på skatten.

De sier at de ikke kjenner meg igjen, mest på humøret og en veldig drivkraft.

Tror nok at tilbakemeldingene har vært positive, mer eller mindre. Noen synes kanskje at jeg er blitt vel mye gira, at jeg burde lande litt mer. Jeg har fått mer gnist og livsmot.

Men noen unntak er det også. En har ikke merket noen endringer i hvordan han opplever at omgivelsene forholder seg til ham. Han oppga også at han ikke hadde hatt noen utbytte av kurset, annet enn at det hadde vært et fint avbrekk i hverdagen.

#### ***4.6 Relasjonen til offentlige instanser***

Deltakerne forteller at kontakten med de ansatte i NAV er blitt adskillig bedre etter KREM -kurset. En sa:

Kontakten min var ikke god, men nå føler jeg at jeg blir hørt mer. Jeg blir tatt mer på alvor, og ansatte i NAV spør meg om hjelp. Smil til verden og verden smiler til deg.

En annen uttrykte det samme: "Fra å være en motpart er jeg blitt en medspiller". Mange opplever en relasjon som kjennetegnes av større grad av gjensidighet, noe som blir bekreftet når ansatte i NAV spør de om hjelp, noe følgende sitat gir uttrykk for:

Før så var det bare jeg som gikk til dem, men nå er det dem som også kommer til meg og spør om jeg vil bidra med noe.

De positive endringene i deltakernes kontakt med NAV, bekreftes også av de ansatte, og en formulerte seg slik:

De er blitt flinkere til å kommunisere, og det er vi også blitt. Hvis det er riktig som jeg sier, at vi hadde gitt dem opp, så har de merka det. Nå er det snudd. Vi er positive og de er positive. De møter oss på en annen måte og vice versa.

Mange av deltakerne beskriver relasjonen til de ansatte i NAV som en samarbeidsrelasjon og som et partnerskap. Kjennetegnet ved den nye relasjonen er at de opplever å bli hørt, tatt på alvor og at relasjonen bærer preg av gjensidighet og tillit. Fremfor å alltid være den som skal be om noe fra NAV, opplever deltakerne at de har erfaringer og en kompetanse som blir etterspurt. Dette er en helt ny opplevelse for deltakerne, men også for de ansatte.

De ansatte mener at endringen i relasjonen mellom deltakerne på kurset og NAV tjenesten har sammenheng med kurset og KREMS ideologi og vektlegging av kommunikasjon og samarbeid. De ansatte mener også at kvalifiseringsprogrammet innbyr til samarbeid mellom aktørene fordi det legges opp til mindre kontroll av brukerne. I NAV - Horten har de også bestemt at deltakerne i KREM - kurset ikke skal vise timelister for hvordan de bruker tiden. Dette tyder på at de blir vist mer tillit enn andre deltakere i kvalifiseringsprogrammet.

## ***4.7 Personlige endringsprosesser***

### **4.7.1 Prosess i Tyrkia**

I løpet av selve kurset i Tyrkia ble vi som forskere oppmerksomme på at det skjedde relativt store endringer i deltakernes måte å oppføre seg på. De første par dagene opplevde vi at brorparten av dem virket usikre på opplegget og sin egen rolle, og at dette gav seg uttrykk i støyende og til dels bevisst provoserende atferd under fellesmøtene og i fritid. Roping, avbrytelser, mye banning, "knuffing" og uro, er eksempler på dette. Vi hadde tidligere deltatt på flere liknende reiser, og denne typen oppførsel var ny for oss i denne sammenhengen. Vi skrev observasjonsnotater og diskuterte dette med hverandre. "Hva er dette for noe? Hvordan kommer dette til å gå? Dette er helt annerledes enn hva vi hadde forventet oss på bakgrunn av tidligere erfaringer. Hvordan kommer Hilde (Dalen) til å takle dette på sikt?". Kurslederen tok uroen med stor ro, og konfronterte ingen med noe. Hun tok det som kom på alvor og behandlet hvert innspill seriøst, lot seg ikke stresse.

I løpet av de neste dagene endret gruppens modus seg. Det ble en helt annen ro og stemning mellom folk. Deltakerne rakk opp hånden når de skulle si noe, ventet på tur, ga komplimenter, viste omtanke og bidro til praktisk tilrettelegging for det som skulle skje i programmet. Vi som forskere satt overrasket og litt spørrende igjen, og i feltnotatene våre kan vi se uttrykk for dette:

Det har skjedd noe. Stemningen er helt annerledes. Jeg synes det har skjedd et eller annet som kan beskrives som en bevegelse blant folk. Jeg har vært med på noe helt spesielt. Det er litt som et under.

Den stemningen som oppstod de siste dagene, har så vidt vi har erfart, holdt seg i etterkant blant dem som deltok på kurset. I intervjuet i april, syv måneder etter kurset uttrykte en av deltakerne det slik:

Det var en fin tur. De siste dagene, vet ikke hvor det kom fra. Smittsomt gjennom hele gruppa på at det begynte å være positivt. Smilene kom frem. Flere begynte å prate. Det kom folk ut fra et rom, folk som satt for det meste på rommene sine. Det var flere som begynte å prate. Det var bevegelse. Vi er vanedyr. Når noen begynner å svømme i en vis retninger, så kommer de andre etter. De trekkes etter. Da får du en fin vinkling inn. Det gir energi. Vet ikke hva som skjedde. Men når du får mye til, da får du mye energi.

Vi fire som intervjuet deltakerne sju måneder etter kurset, ble også slått av den positive holdningen og utstrålingen de la for dagen i møtet med oss, selv etter så lang tid. Vi opplevde de fleste som trygge og fornøyde, med ønske om å komme videre i sitt eget prosjekt og om å hjelpe andre videre.

I intervjuene har flere av deltakerne og de ansatte på NAV-kontoret beskrevet det som har skjedd med deltakerne siden begynnelsen av september i fjor. En av deltakerne beskrev endringen slik:

Jeg kan ikke forklare det, men det har skjedd så mye med meg. Det skjedde så fort. Fikk så mye energi. Oppholdet i Tyrkia hadde mye å si, og det var kombinasjonen av kurs og ferie. Det handlet også om alt som foregikk om kvelden også. Mange hadde godt av det. Jeg så at det skjedde mye med de andre. Det er viktig å se andres forandringer. Du merker at det skjer noe. Du ser det på ansiktet på folk. Det må være noe vi gjorde med oss selv, sammen med andre og sammen med Hilde. Forandringen kom da vi begynte å lete i oss selv. Begynte å prate om oss selv.

Denne deltakeren gjengir noe som mange av de andre på ulike måter beskriver som grunnlaget for sin egen endringsprosess.

En av de ansatte ved NAV-kontoret sa det slik:

Når Hilde sa at vi kom til å få 9 supermotiverte brukere tilbake, fikk vi 8 (...) og det fikk vi. De utstrålte en helt annen energi. Det var helt påtakelig. De fleste på kontoret her har sett dem, de er kjent for de fleste. De er annerledes (nå).

En annen ansatt uttrykte seg slik:

Tyrkia gir en kick-off-tur til det du skal gjøre etterpå. Man blir mer bevisst, får tro på seg selv, blir ivrig. Og det som skjer etterpå er viktig. Og det som er overraskende er at de som var der har holdt gløden frem til nå ... den forandringen skjedde med den turen. Den er vedvarende. Det har holdt over tid. Og det gjelder de som er fulgt opp av KREM og de andre.

Videre i dette avsnittet skal vi gi noen eksempler på hvordan deltakerne og de NAV-ansatte opplever disse forandringene konkret, og hvordan dette kommer til uttrykk når deltakerne og NAV-ansatte beskriver endringen. Vi har delt erfaringene opp under overskriftene bedret selvfølelse, ressurser og aktivitet.

#### **4.7.2 Bedret selvfølelse**

I kapittel 2 og 3 har vi beskrevet kursets innhold og deltakernes erfaringer med det. Som det fremgår av disse kapitlene, er mye av aktiviteten i kurset knyttet til å bli kjent med seg selv, til å anerkjenne sine egne erfaringer som nyttig kompetanse, til å finne ut av hva en har lyst til, hva en vil videre i livet. Gjennom disse aktivitetene synes det som at deltakerne har fått bedret selvfølelse, at de er tryggere på seg selv, at de kan noe som har verdi, hva de vil og at de kan iverksette prosjekter som vil føre dem nærmere målet. En deltaker beskriver dette: "Det største utbyttet ved turen var at det ble fokusert på det positive, at en fikk kontakt med egne følelser og at en ble mer motivert". Dette summerer på mange måter opp de fleste deltakernes beskrivelser av kurset. Bedret selvfølelse har stor betydning for trivsel, og den har å gjøre med måten å tenke om seg selv og egne muligheter på. En av deltakerne sier det slik:

Livskvaliteten kan bli bedre, men den er mye bedre enn det den var. Den største endringen, se muligheter, at det er mulig å få til og gjøre det uten å ha kompetanse (papir på det). Har fått litt KREM-ideologi inn i hodet. At det er mulig å gjøre noe. Hva har ført til kursendringen? Det er kursene i Tyrkia, endringsmetodekurs. Vært det viktigste. Hilde bruker gode eksempler. Endret hjernens måte å tenke på. Bryte den tanken der. Tro på at det er mulig å gjøre noe annerledes. Det er den største endringen det har gjort hos meg. Gå utenfor nøtta. Det er det største som det har gjort med meg. Var vanemenneske fra før og det har gjort mange endringer hos meg på dette området.

Kursopplegget har representert en ny måte å bli møtt på og nye utfordringer for den enkelte på en slik måte at de kunne ta dem, og gjennom det oppleve å nærme seg økt

kontroll over livet. En forutsetning for å få kontroll på livet sitt er at den enkelte har den selvtilliten som trengs. En sa:

En legger kroppen i hvilemodus, kommer ut av rytme og system. En ligger i dvale. Har likesom ingen bekymringer. Må ikke gjøre noe som helst, ingen faste holdepunkter. Vi kan ta det som kommer. Kroppen blir rotløs. Det spiller liksom ingen rolle hva du gjør.

Flere fortalte at de hadde mistet selvtilliten etter hvert som de gikk lenge på sosialhjelp. Å motta sosialhjelp uten meningsfylt aktivitet over tid passiviserer og gir få arenaer til å utvikle seg.

Det er tydelig at omgivelsene har observert endringene hos den enkelte. Positive tilbakemeldinger fra omgivelsene virker bekreftende og forsterkende på den endringsprosessen deltakerne er i.

En av deltakerne sier det slik:

(de har sett en) positiv forandring, jeg er blitt tryggere, oppførsel og væremåte; stabilere...hvordan skal jeg si det... jeg lar meg ikke plukke så lett på nesa, har lært meg å ordlegge meg på en annen måte ... både slekt og venner (sier dette).

Å gå på kvalifiseringsprogrammet har i seg selv også trolig bidratt positivt til endringsprosessene. Flere av deltakerne er opptatt av at det oppleves annerledes å få lønn og betale skatt, og at dette også bidrar til å øke selvfølelsen:

Ja, greit det var jo på vei til forandring (i livet mitt) før første turen da. Selvsikkerheten min er bedre. Selvbildet, å få kvalifiseringsprogrammet og betale skatt og ikke snyte på skatten og...., men det er lønn selv om de pengene blir borte.

Utviklingen med økt selvfølelse bekreftes av de NAV-ansatte: "Jeg tror at den turen har vært med på å gi flere av dem et 7-milssteg i forhold til å få troen på seg selv og åpne øynene for å ønske endring." De ansatte på kvalifiseringsprogrammet ser at kvalifiseringsprogrammet gjør en forskjell for dem som deltar i det, men understreker at "... men særlig de som var i Tyrkia. Forandring på dagen, helt forandret etter 10 dager".



En av de ansatte forteller fra en samtale han hadde med en av deltakerne noen uker etter Tyrkiaoppholdet:

I møtet i oktober fortalte han at han hadde begynt å ta kontakt med gamle venner og det var en forandring og han forklarte om hva som hadde skjedd der nede og ikke minst hva det hadde gjort med ham. Opplevde ham som flytende og lite konkret og vag før, nå var han saklig og to the point, merkbart og veldig positiv forandring. Det var det.

Dette viser en utvikling i retning av økt trygghet og tillit til eget prosjekt.

Bedring i selvfølelsen kommer også til uttrykk i samarbeidet mellom deltakerne og NAV-ansatte. En av de ansatte beskriver en av deltakerne slik:

Synes at han, han forholder seg mer til oss som en brobygger enn han gjorde før. Jeg opplevde ham mer sånn å ta imot, lite konstruktiv og engasjert, mer sånn "ja det skal jeg gjøre" og.. underkølet. Nå, jeg opplever'n mye mer offensiv, trygg, konstruktiv, hvis man kan bruke et uttrykk som mer seriøs også.

Flere av deltakerne sammenlignet KREM - kurset med kurs på de har deltatt på i regi av NAV. De mente at NAV-kursene ikke ga dem den livsgnist som de trengte, og at det er tankevekkende at NAV fortsatte med kurs som ikke fungerte etter hensikten for alle. KREM -kurset var lagt opp slik at den enkelte opplevde at han selv kontrollerte endringsprosessen. "En må styre prosessen selv", var det en som sa. Dette var en helt annen tilnærming enn det de var vant med, og er med på å underbygge opplevelsen av at deltakerne har kompetanse selv til å styre sin egen prosess.

En av de ansatte på NAV-kontoret sier det slik om en av deltakerne:

(Han) har forandret seg masse. Hovedendring? Ikke sikker, men det at han har fått troen på seg selv. Noe har gitt dem det, at du får til ting hvis du vil. Sammenlikne med trening.. holder en kort tid og ..men nå er det blitt varig. Har sikkert sine tunge perioder, men jeg tror det handler mye om troen på seg selv.

Både deltakerne selv og de ansatte ved NAV-kontoret understreker at det har foregått en prosess som har gjort deltakerne i stand til å tenke annerledes og langt høyere om egen kompetanse, til å ta tak i og ansvar for egen prosess og til å samarbeide med NAV-

kontoret for å skape ønsket endring. Slik vi ser det, er dette eksempler på en vellykket prosess der empowerment har vært både mål og middel.

#### **4.7.3 Ressurssterke deltakere**

Deltakernes beskrivelser av seg selv og sin situasjon i dag, er preget av at de i større grad enn før ser på seg selv som ressurssterke og i stand til å bidra aktivt i nye roller i eget liv og i samfunnet. Dette henger sammen med økt selvfølelse, men er også noe mer aktivt, det er noe de gjør. Dette kommer tydeligst frem i beskrivelsene av samarbeidet med NAV-kontoret og i synet på fremtiden.

Fra å være en motpart er jeg blitt medspiller”, sier en av dem, ”jeg er blitt mer som en kollega her borte (NAV-kontoret).

En annen uttrykte seg slik:

Har sagt fra mer. Blir tatt mer på alvor. Rune ringer meg: ”kan du gjøre det og det?”. Det er blitt en bedre kommunikasjon. Smil til verden og verden smiler til deg. Mjølner, det du kaster ut får du tilbake.

En tredje:

Men jeg merker forskjell på behandling av dem folka i NAV for nå er de på hils på meg alle sammen da. Etter at vi var på KREM - dagene i Horten kino. Nå ser de meg mer som ressurs enn som problem og...

Anerkjennelsen fra de NAV-ansatte bidrar til å forsterke ressursene og viljen til å stå på for å oppnå en endring.

Økning i ressurser, kanskje særlig personlige ressurser, bidrar til økt livskvalitet. Evnen og viljen til å bygge og mobilisere sosialt nettverk, er også en ressurs flere av deltakerne trekker frem som resultat av kurset.

Situasjonen er - er blitt mer oppmerksom på ting. Bruker mer meg selv. Du sa litt om sosialt nettverktøy. Jeg er blitt flinkere til å bruke nettverket mitt og bruke kontaktene mine. Jeg har satt i gang flere prosjekter, mer alvorlig enn før...

Deltakerne har til dels utvidet nettverkene sine med hverandre og andre av kursdeltakerne, til dels fått nye folk inn som resultat av prosesser som er startet gjennom deres individuelle kvalifiseringsprogram.

#### **4.7.4 Aktivitet**

Intervjumaterialet viser med stor tydelighet at de fleste av deltakerne er mer aktive enn de var før kurset, at de setter pris på å være det og at det gir dem følelse av kontroll over livet sitt.

Målsettingen med kvalifiseringsprogrammet er at flere skal ut i lønnet arbeid. Det er en lang vei dit for mange av deltakerne, det har vært forsøkt ulike tilbud over lang tid til flere av dem, mange av dem har svært begrenset erfaring med å være i ordinær jobb. Det var lite som skulle tilsi at mange av dem plutselig skulle komme i lønnet arbeid etter et 10 dagers kurs. De ansatte i NAV er opptatt av at meningsfull aktivitet er viktig i seg selv, at det gir høyere livskvalitet og at det kan være et steg på veien til ordinær jobb.

Når det gjelder det å sende deltakere på kurs til Tyrkia for å få dem ut i jobb, tenkte en av de NAV- ansatte følgende om dette:

Det er mange som spør. Var det riktig å gjøre det? Jeg mener ja, det er en ubetinget suksess. Og så spør de: hvor mange er det som er ute i jobb da? Ingen. Men en er nærmere, han har praksisplass og går på vaktmesterskolen. Men likevel mener jeg det er en suksess. Ikke bare livskvalitet å være med på turen, men med et langsiktig mål for å komme seg ut i arbeid.

De fleste av deltakerne beskriver en langt mer aktiv tilværelse etter Tyrkiaoppholdet. Økt aktivitetsnivå henger også sammen med økt fremtidstro:

Jeg ser for meg fremtiden. Har jo noen, en del prosjekter som jeg holder på med. Har ikke noe fast som jeg bare jobber med, ..(men gjør) ulike ting. Fremtiden ser lyst ut hvis jeg får fortsatte med det jeg holder (på med).

Det er en kraft til endring og en optimisme som kommer frem i slike uttalelser.

Aktiviteten er koblet til noe de har tro på, og som er deres eget prosjekt:

Er blitt gladere, selv om jeg alltid har vært en glad gutt. Det er fint å høre (andre si) at jeg er blitt enda gladere. Ja, blitt mer engasjert, viser at jeg er mer engasjert, for eksempel plutselig engasjert i sosialpolitikk. Blitt mer, leser mye mer, må i forhold til prosjektet mitt. Har vært nødt til å sette meg inn i en del ting. Har lest mye. Har aldri vært så glad i å lese, men blitt mer interessert i å lese. Har skjedd

en prosess her. Har trigget leselysten i meg. Må kanskje være at jeg føler at jeg har fått interesse for å gjøre noe. Det er ikke måte på hva jeg leser om dagen. Jeg er (blitt) glad i å lese, men hadde mistet den ved at jeg har gått og vandret i mørket. Merker at ting ser lysere ut og gleden er tilbake. Lesningen har noe for seg. Det har en mening og knyttet til et mål.

Dette er også slik at økt aktivitet gir mer sosial kontakt.

Ja, de (omgivelsene) har opplevd forandringer. Har ikke spurt. De sier at de ikke kjenner meg igjen. Mest på humøret og veldig drivkraft. Styrer, hjelper andre, kommer til meg, venner og bekjente rundt meg. Du (jeg) er stadig på farten. Går med arbeidsklærene fra 6 om morran til 11 om kvelden.

Økt aktivitetsnivå, fremtidstro og sosial kontakt gir optimisme: En sier det slik:

Har mer energi nå enn tidligere. Ingenting er umulig for en som er umulig fra før av

Og en annen:

Livskvaliteten er helt topp. Hvordan hverdagen min fungerer, hvordan humøret, ser ikke negative tanker, har ikke den huff, må jeg gjøre det og det, alt som du syntes er tull, ikke så negativ til alt. Jeg er fornøyd med livet mitt, nok med å følge med på alt som du (jeg) har å gjøre.

Sitatet viser en positiv livsholdning og opplevelse av å ha gode aktiviteter å fylle dagene med.

#### ***4.8 Oppsummerende drøfting***

Kapittel fire har vist at deltakerne har profitert på deltakelsen på endringsmetodekurset. Det skyldes både selve kurset og den utviklingen det satte i gang, og oppleggene deltakerne har fulgt i etterkant i regi av kvalifiseringsprogrammet og med bidrag fra KREM. Syv måneder etter kurset beskriver deltakerne at det har skjedd endringer i livssituasjonen deres sammenliknet med før kurset.

De fleste av deltakerne opplever at de er i meningsfull aktivitet på dagtid. Alle ni er inne i kvalifiseringsprogrammet, men de har ulike opplegg. Fem hospiterer i KREM. De andre fire har ulike program knyttet til helse og kvalifisering.

Det er ulike opplegg for oppfølging av deltakerne. Alle deltakerne har mobilnummeret til sin veileder på NAV-kontoret og har fått beskjed om at de kan ta kontakt når som helst. Likevel synes flere at det er vanskelig å få tak i de ansatte på NAV.

De som hospiterer i KREM får lite oppfølging fra NAV-ansatte, mens de som ikke gjør det får en tettere oppfølging. Samtidig er det slik at KREM ikke får støtte til å drive oppfølging av deltakerne på kurset. Det er også en del av KREMs ideologiske grunnlag at folk må ta tak i sitt eget liv og skape sine egne muligheter. Individuell oppfølging er derfor ikke en prioritert oppgave for organisasjonen. Kombinasjonen av disse forholdene ser ut til å peke i retning av at noen av deltakerne synes de får for lite oppfølging. Hvorvidt dette skyldes uavklarte forhold mellom NAV Horten og KREM, om det er en bevisst holdning til at deltakerne må ta tak i sin egen situasjon og be om den oppfølgingen de trenger, eller om det er uttrykk for en type laissez fair holdning, er vanskelig å avgjøre. Ansvarsforhold og forutsetninger for tilknytning og oppfølging er noe som bør sees på og avklares mellom NAV Horten og KREM for videre samarbeid om deltakere i kvalifiseringsprogrammet.

Det har ikke skjedd store endringer i boligsituasjonen dere. Økonomien er mer forutsigbar, og de er fornøyde med å motta lønn i stedet for sosialhjelp. Det føles som en lettelse å slippe å søke om sosialhjelp hele tiden. Den økonomiske gevinsten i å gå over fra sosialhjelp til kvalifiseringsstønad forsvinner når deltakerne selv skal betale for eksempel strømregning og tannlege med mer. Det er et tankekors at kvalifiseringsstønaden er lagt så lavt at det ikke er en reell økonomisk gevinst i å delta på kvalifiseringsprogrammet sammenliknet med passivt mottak av økonomisk sosialhjelp. Det er allment kjent at satsene for sosialhjelp ikke er ment å være tilstrekkelige over lang tid. Enkelte av deltakerne i vår undersøkelse har levd på disse satsene i mange år, og det er svært komplisert å få tilværelsen til å gå rundt økonomisk.

Deltakernes sosiale nettverk er blitt større etter kursdeltakelsen. Livskvaliteten vurderer de selv som bedret. De har ikke fått mer penger å rutte med, men mer forutsigbar økonomi og endret status fra sosialhjelpsmottaker til deltaker i

kvalifiseringsprogrammet. De fleste forteller om mer glede, pågangsmot og energi i livet. De får gode tilbakemeldinger fra omgivelsene og har fått et bedre forhold til NAV og andre offentlige instanser. De opplever selv at de er blitt ressurser istedenfor problemer. De personlige endringsprosessene de fleste av deltakerne har gjennomgått, har gitt dem bedret selvfølelse, nytt syn på seg selv sin fremtid, og mer aktivitet syv måneder etter kursdeltakelsen. Om det skyldes kurset, eller konsekvensene av det og oppfølgingen de har fått gjennom kvalifiseringsprogrammet er vanskelig å fastslå.

For oss virker det som om kurset satt i gang en rekke positive endringer både på individuelt og kollektivt nivå. Disse bevegelsene har fortsatt i ettertid. Dette skyldes trolig blant annet kvalifiseringsprogrammets fleksibilitet, de ansatte ved NAV Hortens evne til å utnytte denne, de mulighetene hospitering i KREM har åpnet for deltakerne og gjensidig støtte mellom deltakerne med felles erfaring fra kurset.

Når vi tar i betraktning at deltakerne har vært langtidsmottakere av sosialhjelp, har endringsmetodekurset og oppfølgingen etterpå, bidratt til store endringer hos den enkelte. I første rekke har dette bidratt til å styrke eller tilføre livskvalitet på ulike områder som utvikling av selvtillit, interesser og sosialt nettverk.

## KAPITTEL 5. HVEM EGNER KURSET SEG FOR?

### *5.1 Innledning*

I dette kapitlet skal vi presentere hvem deltakerne og de ansatte i NAV mener at kurset egner seg for.

### *5.2 Deltakernes synspunkter*

Alle anbefaler kurset til andre, men det finnes også noen reservasjoner. Flere oppgir at kurset egner seg særlig for de som ønsker en endring i livet sitt, men at det er vanskelig å vite på forhånd at du ønsker en kursendring. En sa

Jeg tenkte egentlig ikke så mye på at jeg trengte en endring, men likevel ville jeg ha en eller annen form for forandring i livet mitt. Jeg dro for å endre meg, men jeg var ikke bevisst på det. Men jeg oppdaget det på Tyrkia-turen.

Andre har det samme budskapet, men formulerer seg litt annerledes:

Kurset egner seg for alle. Det er et effektivt brudd i den vanesirkelen vi går i. En oppvekker. Man kan se ting på en ny måte fordi man får brutt den sirkelen man går i hele tiden. Det passer folk som lenge har gått i en vane.

Flere nevner at personer med store rusproblemer kan skape problemer hvis de på en eller annen måte skulle komme til å begå lovbrudd. Samtidig nevnes det at de bør få en sjanse de også. En foreslår at det bør være med noen som kan jobbe nettopp med deltakere med rusproblemer.

Noen av deltakerne mener at kurset ikke egner seg for flere personer fra den samme familien. Grunnen er at tilstedeværelse av andre og nære familiemedlemmer kan hindre deltakere i å åpne seg og gå inn i personlige endringsprosesser. Noen mente at enkelte kan ha en personlighet som kan hindre dem i utviklingsarbeidet. I tråd med denne uttalelsen var det en som understreket at kurset fungerer veldig bra for "de som vil".

Han sa om de som ikke vil:

Vil de ikke, så er ikke dette kurset noe for dem. Dette kurset går mye dypere enn mange andre kurs gjør. Det er rimelig intenst, og det blir vist mye følelser.

Han mente at deltakerne må kunne tåle at de ble utfordret på det personlige planet.

Flere mente at det var viktig å kunne delta på flere kurs. En sa:

Mange trenger en tur til, Ja, få det mer under skinnet og å kunne reflektere mer over hva som skjer. Det er vanskelig å ta inn alt første gangen fordi det var så mye nytt, mange nye mennesker osv.

Denne deltakeren har bare vært med på en tur. Noen av deltakerne har vært med på flere turer etter den første i september og beskriver at de har hatt nytte av dette. Det gir en annen trygghet som utgangspunkt for å ta del i opplegget fra første dag uten å måtte bruke krefter på å finne ut av hvordan ting fungerer, se pkt.4.6.1.

### ***5.3 De ansatte i NAV sine synspunkter***

De ansatte i NAV mente at KREM – kurset egner seg for målgruppa i kvalifiseringsprogrammet, og brukere som har stått utenfor arbeidslivet lenge. I tillegg ble det nevnt andre forhold ved brukerne og deres relasjon til hjelpeapparatet. På bakgrunn av begrensede erfaringer mente de ansatte at kurset kan være nyttig for brukere som:

- Mangler selvtillit.
- Trenger hjelp til å utvikle motivasjon og som ikke ser egne muligheter.
- Trenger distanse til hverdagen og trenger tid til å reflektere over egen livssituasjon.
- Trenger hjelp til å "finne seg selv" og til avklaring av hva de ønsker å komme i gang med av arbeid/aktiviteter.
- Har et konfliktfylt forhold til NAV og/eller andre offentlige instanser som de er avhengige av.
- Trenger å lære seg å kommunisere bedre.
- Trenger hjelp til å trekke veksler på de tiltakene NAV kan tilby.
- Har minoritetsbakgrunn og som sliter med de samme utfordringene som etnisk norske brukere.

De ansatte mente at kurset egner seg for brukere som trenger ekstraordinære tiltak for komme seg ut i arbeid. Det var vanskelig for de ansatte å peke ut personer som kurset



ikke egner seg for. I utgangspunktet mente de personer med et tungt rusmisbruk, men ved nærmere refleksjon mente de at dette kanskje var feil. De kan godt være at personer med et alvorlig rusmisbruk vil kunne profittere på å delta på et kurs i et forsøk på å utvikle bedre livskvalitet. Samtidig var de bekymret for hvilket ansvar NAV skulle ha hvis det skulle skje noe galt. Således var det vanskelig for de ansatte å identifisere personer som kurset ikke egner seg for. Det ble likevel pekt på at brukere med avklarte problemer kanskje ikke vil være de brukerne som de vil prioritere, for eksempel brukere med somatiske problemer eller brukere som i en kort periode har vært utenfor arbeidslivet og som er "reelle arbeidssøkere". Dette kan være personer som er permittert eller som nettopp har gått ut av et vikariat.

De ansatte reflekterte om de selv burde ha vært med på kurset sammen med brukerne. De var usikre på om det ville være lurt fordi det kanskje ville hindre deltakerne i å være åpne om sine erfaringer og problemer. Samtidig er det viktig at de ansatte selv kjenner til kursene slik at de vet hva de kan tilby. En mulighet er å delta på kurs hvor ikke det deltar brukere fra eget kontor. En annen mulighet er å spørre brukerne om hva de ønsker. En må ta høyde for at brukerne kan oppleve det som vanskelig å si nei dersom de ansatte spør om de ønsker at de skal være med. De ansatte mente at felles deltakelse på kurs også kan være til hjelp for å utvikle en bedre relasjon mellom brukerne og de ansatte, og de mente at møter utenfor kontoret stimulerer til en relasjonsbygging. Enkelte av deres kolleger vil bli utfordret av dette fordi forholdet mellom brukerne og fagfolkene kan bli for nært. I forlengelsen av denne refleksjonen ble det nevnt at kanskje det bør være nettopp denne gruppen ansatte som ville profittere på deltakelse på et kurs i regi av KREM.

#### ***5.4 Oppsummerende drøfting***

På bakgrunn av deltakernes og de ansatte i NAVs vurderinger synes KREMs kurs å være særskilt egnet for målgruppen for kvalifiseringsprogrammet. Dette er i hovedsak brukere som over tid har vært mottakere av sosialhjelp, og personer som har mistet mye av sin selvtillit ved å stå utenfor arbeidslivet. Dette vil ofte være personer som trenger hjelp til å utvikle sine egne mål og ønsker om hva de skal gjøre, men som samtidig ønsker å legge premissene for dette arbeidet selv.

Deltakerne og de ansatte skiller ikke mellom etniske grupper i drøftingen av hvem som er aktuelle kandidater, men at det er kjennetegn ved situasjonen til den enkelte som vil være avgjørende. Her kan man samtidig overse noen problemer enkelte minoritetsgrupper kan ha ved å delta på KREMs kurs i Tyrkia som følge av en liberal holdning til for eksempel alkohol under møtene. Holdningen til alkohol skaper også problemer for etnisk norske deltakere som selv har eller har erfart problemer knyttet til alkohol.

Ut fra deltakernes og de ansattes synspunkter er det ikke helt klare kriterier for hvem KREMs kurs ikke egner seg for. Mye tyder på at det bør foretas individuelle vurderinger av hver enkelt søker. Sagene bydel, som har hatt mange av sine brukere på KREMs endringsmetodekurs, har bestemt seg for en ordning der ansatte og brukere som har vært deltakere på kursene avgjør i fellesskap hvem som bør få tilbud om kursdeltakelse. Dette reiser samtidig spørsmål om taushetsplikt og som må avklares.

Basert på intervjuer, observasjon og egne vurderinger har vi samlet noen forslag til punkter som må vurderes ved seleksjon av deltakere til kurs i endringsmetoder i Tyrkia:

- Allergi mot røyk og alkohol
- Nære familierelasjoner til andre kursdeltakere
- Holdninger til røyking og bruk av alkohol
- Avhengighet av illegale stoffer
- Små barn eller andre omsorgsoppgaver
- Pass-situasjon (gyldig pass for utenlandsreiser)
- Deltakelse i omfattende og aktive behandlingsopplegg
- Språkforståelse
- Tidspunkt for og varighet av arbeidsledighet

Det er viktig å gjøre grundige vurderinger før det tas avgjørelse om kursdeltakelse for folk som skårer på et eller flere av disse punktene.

## **KAPITTEL 6. OPPSUMMERING OG KONKLUSJON**

### ***6.1 Innledning***

Dette kapitlet inneholder en oppsummering og konklusjon på rapporten, samt en anbefaling for det videre samarbeidet mellom NAV Horten og KREM. Kapitlet tar utgangspunkt i hovedspørsmålene som lå til grunn for undersøkelsen. Hva er innholdet i KREMs kursopplegg? Hvilken betydning har KREMs kursopplegg for deltakernes livskvalitet og mulighet for arbeid eller meningsfylt sysselsetting etter fullført kurs? Hvilke brukere er KREMs kursopplegg egnet for?

### ***6.2 Kort om deltakerne***

De ni deltakerne fra Horten var etnisk norske menn i alderen 28 til 62 år. De fleste bodde alene, men hadde vært gift eller samboere. Med unntak av to, hadde alle barn, men ingen bodde sammen med dem. Få av deltakerne hadde fullført videregående utdanning. Alle bodde på fremleie. Tre av dem hadde lang erfaring fra arbeidslivet. De andre hadde hatt flere arbeidsforhold av kortere varighet. Alle hadde mottatt sosialhjelp mer enn seks måneder. Langtidsmottakere av sosialhjelp var også ett av rekrutteringskriteriene NAV Horten anvendte. Dessuten ble det valgt ut deltakere som enten hadde fått et vedtak om kvalifiseringsstønad, eller som hadde søkt om dette. De ansatte i NAV sendte av gårde brukere som de ikke hadde gitt opp, men som de mente "lå langt unna arbeidslivet". De håpet på at kurset ville fungere som en "Kick – off", noe som ville motivere deltakerne til å komme i gang med arbeidsrettet virksomhet.

### ***6.3 Innholdet i KREMs kursopplegg***

Kurset strakk seg over 10 dager. Det var planlagt og gjennomført av kurslederen som også er leder av KREM. Undervisningen foregikk for det meste på kveldstid og besto av innledninger med oppfordring til innspill og spørsmål, etterfulgt av gruppearbeid og/eller individuelle oppgaver.

I alt 33 personer deltok hvorav ni av deltakerne omfattes av denne evalueringen. De andre deltakerne var personer som hadde deltatt på kurset tidligere og fungerte som veiledere/mentorer for de nye. I tillegg deltok personer som har ulike tilknytning til KREM. De fleste hadde brukerkompetanse fra ulike deler av hjelpeapparatet, og de stod utenfor arbeidslivet.

Hovedtemaene i undervisningsopplegget var deltakernes forventninger til kurset, personlig kompetanse, kommunikasjon, narrativ metode og utvikling av individuell handlingsplan.

Ett av de viktigste elementene ved undervisningsopplegget var kurslederen. Hun hadde en unik formidlingsevne, noe som alle deltakerne ga uttrykk for. Temaene ble formidlet med engasjement, gode eksempler basert på egne erfaringer og i dialog med forsamlingen. Ved å reflektere over egne brukererfaringer og egen utviklingsprosess, viste hun hvordan livserfaringer kan bearbeides til kunnskaper, og hun fremstod derved som en god rollemodell for de andre deltakerne. Det var også av betydning at tidligere kursdeltakere var til stede. De var gode samtalepartnere og rollemodeller for deltakerne fra Horten.

Speakers corner øvelsen var viktig for at deltakerne skulle komme i gang med arbeidet. Gjennom denne øvelsen fikk deltakerne anledning til å få ut sin frustrasjon over "systemet" og egen livssituasjon. Det gikk med mye tid til denne øvelsen, men til slutt var deltakerne leie av å være "drit lei" og således klare for å jobbe med de andre temaene i kurset.

Det er flere kjennetegn ved kurset som fremheves av deltakerne. De opplevde at kurset tok utgangspunkt i deres ressurser og kompetanse, og hjalp dem til å identifisere disse sidene ved deres livserfaringer. Denne positive vinklingen hjalp dem til å tro på at endring var mulig. Mange opplevde at de for første gang ble sett, lyttet til, trodd på og verdsatt. Dette fikk mange til å se på seg selv med andre øyne. Dette har gitt deltakerne en følelse av egenverdi, av å være betydningsfull og en bevisstgjøring av egen kompetanse og livserfaring.

Ved å skrive sitt eget eventyr fikk deltakerne anledning til å reflektere over eget liv og om utfordringer som de har stått overfor. Denne øvelsen ga grunnlag for ettertanke og

selvrefleksjon, og som bidro til at de fikk et eierforhold og stolthet til eventyret og dermed sin egen historie. I tillegg var det en kreativ og morsom øvelse. Ingen var vant med å reflektere over eget liv på denne måten. En annen side ved eventyret var at det skulle ende med en lykkelig slutt. Slik ble gjennomgangen av deltakernes livshendelser styrt inn mot noe som pekte fremover, noe som bidro til utvikling av håp for fremtiden.

Selv om undervisningen i kommunikasjon var begrenset, fikk deltakerne med seg noen viktige ferdigheter. Med utgangspunkt i LØFT tenkningen lærte de seg betydningen av å stille åpne spørsmål og at dette kan være et hjelpemiddel til å utvikle relasjoner til andre, for eksempel ansatte i offentlige etater. Slik utviklet de strategier for hvordan de kan fremme sine behov og ønsker på en konstruktiv måte, og som kan gi gode resultater.

Deltakerne satt pris på måten de utviklet sin egen handlingsplan. I samarbeid med veilederne, personer med brukererfaring og som tidligere hadde deltatt på KREM - kurset, drøftet de tanker og ideer om fremtiden og hva de kan gjøre for å komme i aktivitet eller sysselsetting. Mange verdsatte betydningen av å snakke med andre som hadde vært i samme situasjon. Veilederne visste selv "hvor skoen trykkes", og deltakerne kjente seg forstått. Deltakerne fremhevet den ressursorienterte tilnærmingen ved at kartleggingen tok utgangspunkt i deres visjoner og drømmer, fremfor å ha oppmerksomheten rettet mot alt det de ikke hadde fått til. Disse samtalen løftet frem de kreative egenskapene ved deltakerne, og det ga dem en tro på at de kan lykkes. Deltakerne fikk også anledning til selv å velge hvem de ønsket å ha som veileder, noe som var en vesentlig faktor for at deltakerne utviklet tillit til den som skulle hjelpe dem med kartleggingen og utvikling av en handlingsplan

I tillegg til innholdet i kurset, har mange av deltakerne trukket frem betydningen av at kurset var prosessrettet. De fikk anledning til å reflektere og drøfte temaer i forelesningene i grupper med andre brukere og to og to. Noe av bearbeidingen var planlagt, mens mange av diskusjonen forgikk i fritiden, på kveldene etter seminaret og om formiddagene, for eksempel på standen. Et behagelig klima og et hyggelig og sosialt opplegg, bidro også til å skape en ramme for velvære, noe som også ga godt rom for endring.

#### ***6.4. Kursets betydning for deltakernes muligheter for arbeid/ sysselsetting og livskvalitet***

Når det gjelder arbeid og sysselsetting blant deltakerne åtte måneder etter KREM - kurset, er fem av ni engasjert i arbeid for KREM, enten lokalt eller sentralt. En hospiterer i en kommunal virksomhet og har begynt på en yrkesfaglig utdanning. Tre av deltakerne har hatt ulike opplegg for sysselsetting og er pga ulike omstendigheter, bl.a. helseforhold, aktivitetsmessig tilbake der de var før kurset.

De som er ansatt i KREM har alle ulike oppgaver, men de opplever at de har en jobb å gå til i motsetning til tidligere. De har en mer eller mindre vanlig arbeidstid. De andre fire var godt fornøyd med kurset, men det har i ettertid ikke skjedd store forandringer i forhold til arbeid/sysselsetting. To av disse etterlyser en tettere oppfølging fra NAV, mens to av ulike grunner, ikke er i aktivitet.

Nesten alle rapporterer om et bedre liv etter Tyrkiaoppholdet, og at de har fått utvidet sitt sosiale nettverk, både det private og det offentlige nettverket. Enkelte beskriver seg som "samarbeidspartnere" i relasjonen til NAV kontoret, andre sier at de har gått fra å være en "motpart til en medspiller". Dette inntrykket bekreftes av de ansatte i NAV. De ansatte kjente nesten ikke igjen deltakerne da de møtte dem etter oppholdet i Tyrkia. Deltakerne hadde "rettet seg opp i ryggen" og var tydeligere på hva de ønsket med livene sine. De ønsket å inngå i et samarbeid med NAV om hvordan de skulle realisere sine ønsker om arbeid og sysselsetting og et bedre liv.

Deltakerne opplevde at de hadde fått økt livskvalitet ved at de er mer fornøyd med livet, noe som også ble bekreftet av de ansatte i NAV. Flere beskriver oppholdet som et vendepunkt i livet. Fra å ha blitt nedvurdert av seg selv og andre, oppgir flere at de har begynt å føle stolthet og egenverdi. De har kommet i gang med aktiviteter og opplever at de kan bidra med noe nyttig for samfunnet. Mye av dette kan beskrives som økt motivasjon for å handle i retning av å gjøre seg selv selvhjulpen. Endringen som de har registrert selv, befestes av tilbakemeldingene de har fått fra personer i deres nettverk. Denne motivasjonen er en forutsetning for at de skal kunne gjennomføre et kvalifiseringsløp som skal hjelpe dem inn i arbeidslivet. I tillegg til motivasjonseffekten, viser intervjuene at deltakerne også har hatt en velferdseffekt og hvor de oppgir bedring

av livskvalitet. Flere viser også til en erkjennelse og forståelse for at de selv har ansvar for eget liv og at de kan velge om de vil bevege seg videre.

### ***6.5 Hvem eger kurset seg for?***

Deltakere og ansatte ved NAV-kontoret mener at alle kan ha glede av å delta på kurset. På bakgrunn av deltakernes og de ansatte i NAVs vurderinger synes KREMs kurs å være særskilt egnet for målgruppen for kvalifiseringsprogrammet. Dette er i hovedsak brukere som over tid har vært mottakere av sosialhjelp, og personer som har mistet mye av sin selvtillit ved å stå utenfor arbeidslivet. Dette vil ofte være personer som trenger hjelp til å utvikle sine egne mål og ønsker om hva de skal gjøre, men som samtidig ønsker å legge premissene for dette arbeidet selv.

Datamaterialet gir grunnlag for å fokusere noen punkter man må vurdere ekstra grundig i forbindelse med rekruttering til kursene og som kan utelukke enkelte brukere i noen livsfaser. Disse punktene er:

- Allergi mot røyk og alkohol
- Nære familierelasjoner til andre kursdeltakere
- Holdninger til røyking og bruk av alkohol
- Avhengighet av illegale stoffer
- Små barn eller andre omsorgsoppgaver
- Pass-situasjon
- Deltakelse i omfattende og aktive behandlingsopplegg
- Språkforståelse
- Tidspunkt for og varighet av arbeidsledighet

### ***6.6 Avsluttende drøfting***

Deltakernes utbytte av KREM -kurset kan på mange måter forstås ut fra teori om empowerment. Åtte måneder etter kurset fremstår deltakerne som myndige personer som i større grad enn tidligere har tatt styring og kontroll over eget liv. NAV Horten har

lagt forholdene til rette for at de fleste deltakerne har kunnet delta på KREM - kurset, og deltakerne bestemte selv om de skulle delta.

Deltakerne har på flere områder opplevd at de har fått mer kontroll over egne liv og at de kan ha innflytelse og makt til å påvirke egne livsbetingelser og forhold som kan øke deres velferd, og muligheter for arbeid/sysselsetting. Ingen har gått ut i betalt arbeid, men de fleste har engasjert seg i meningsfylte og arbeidsrelaterte oppgaver som kan fungere kvalifiserende.

De viktigste endringene er at de er blitt motiverte for å gjøre noe med livet sitt og at de har utviklet troen på at de kan gjøre noe selv. Dette gir seg utslag ved at de stadig tar større utfordringer, men som styres av den enkelte.

De har også fått en helt annen posisjon i forhold til NAV, og de opplever at de har større innflytelse sammenlignet med tidligere. Et eksempel på dette var da fem av deltakerne tok kontakt med NAV og ba om få en felles samtale med saksbehandler. Relasjonen til NAV beskrives som et reelt partnerskap hvor samarbeidet bygger på både fagkunnskaper og brukernes erfaringsbaserte kunnskaper. Deltakerne opplever at de således blir møtt med respekt og anerkjennelse.

Et viktig resultat av KREM - kurset er at deltakerne har utviklet troen på seg selv, at de kan se muligheter fremfor hindringer, at de opplever økt makt i eget liv og i relasjonen til offentlige myndigheter, og at de har utviklet kommunikative ferdigheter som anvendes i arbeidet for å fremme egne interesser. Dette er viktige forutsetninger for at de skal komme i arbeid/sysselsetting. Dette må anses å være et meget godt resultat tatt i betraktning hvor vanskelig det er å mobilisere langtidsmottakere av sosialhjelp i retning av yrkeslivet. Samtidig må det tas høyde for at store endringer hos den enkelte ikke nødvendigvis hjelper dem ut i arbeid. Et vanskelig arbeidsmarked gjør at mange av deltakerne har oddsene mot seg når de skal søke jobber. Mål om arbeid og sysselsetting kan derfor ikke ses som det eneste viktige målet med kurset. Mål om økt livskvalitet må også legges til grunn, og på dette området viser nesten alle til store endringer i livene deres.

Hva er det som har bidratt til at deltakerne føler at de har tatt tilbake kontrollen over eget liv? Empowerment forstås ikke bare som et mål, men også som en prosess som



består av følgende elementer: Utvikling av selvtillit, selvrespekt, stolthet, gruppebevissthet, reduksjon av selvbebreidelse, personlig ansvar for egen utvikling og økning av egen kompetanse. Deltakerne benytter ikke de samme begrepene i sin beskrivelse av egen endringsprosess, men innholdet er overlappende og gir en teoretisk forståelse av KREMs kurs. På kurset legges det vekt på å anerkjenne den enkeltes kompetanse. Alle deres livserfaringer har gitt dem erfaringer som de kan bygge videre på, enten det er for å hjelpe seg selv eller andre. Dette har gitt en erkjennelse av egen handlingskompetanse, og følelser av skam er blitt erstattet med stolthet. De har møtt andre i samme situasjon som seg selv, og dette viser at det ikke bare er den enkelte som befinner seg i en utsatt livssituasjon. Mange av deltakerne har opplevd at de er mer mottakelige for hjelp fra andre brukere.

Møtet med andre skaper gruppebevissthet, særlig hva gjelder utvekslingen av erfaringer med et velferdssystem som de kan føle seg maktesløse overfor. Bevisstheten om at det er "flere i samme båt" er også et viktig ledd i å redusere selvbebreidelsen som den enkelte sliter med. På kurset vektlegges utvikling av ulike former for kompetanse, både når det gjelder egen kompetanse gjennom bruker- og livserfaringer og i opplæringen for eksempel i kommunikasjon. Kjernen i KREMs ideologi er dessuten at den enkelte må selv ta ansvar for egen utvikling. Dette er på mange måter navet i KREM sin tenkning, og tro på at dette skal gi bærekraftige løsninger. Det er ikke alle som ønsker eller makter å ta ansvar for egen utvikling, men KREMs ideologi er basert på at dette vil snu seg på sikt.

Ett av de viktigste elementene i denne beskrivelsen av empowerment er at den er egenorganisert. Det er brukerne selv som hjelper brukere. Mange profesjonelle i hjelpeapparatet vil kunne beskrive innholdet i arbeidet med for eksempel langtidsledige, som empowerment. Det er likevel en forskjell nå arbeidet er planlagt og gjennomført av andre brukere. Dette har mye til felles med det som kalles selvhjelp. Selvhjelp dreier seg om at mennesker med felles problemer og behov kommer sammen for å finne løsninger eller mestre vanskelighetene i felleskap" (Hjemdal, Nilsen og Seim 1998, s. 23).

Deltakernes beskrivelse av sin egen utvikling kan også forstås i lys av begreper som sosial støtte. Sosial støtte er individets opplevelse av å bli omfattet med kjærlighet og omsorg, å bli aktet og verdsatt, og å tilhøre et sosialt nettverk med gjensidige

forpliktelser (Cobb 1976). Relasjonsbyggingen er en viktig del av kurset i endringsmetoder. Sosial støtte har vist seg å virke modifierende inn ved en rekke former for stress. Deltakernes kontakt med KREM kan fremme sosial integrasjon og deltakelse og kan motvike følelser av ensomhet. Større sosial deltakelse og mindre ensomhet kan bedre den mentale helse og gi økt livskvalitet. Kontakten med KREM og utviklingen av et nytt og utvidet sosialt nettverk kan gi bedre muligheter for inkludering. Deltakerne har fått tilgang til ressurser gjennom møte med andre KREM medlemmer og som har bidratt til utvikling av nye sosiale nettverk og støttende relasjoner, hva som favnes av samlebegrepet "sosial kapital" (Putnam 2000). Tilgangen til slike ressurser kan generere tillit og samarbeid mellom mennesker og dermed økt samfunnsengasjement, noe som deltakerne til Tyrkia synes å bekrefte. Det hevdes også at tilgang til sosial kapital kan være gunstig for enkeltindividet for å komme seg i arbeid (Malmberg- Heimonen 2008). En forutsening for å kunne gjøre seg nyttig sin sosiale kapital er tillit til andre mennesker. Av denne grunn er tillitsbyggingen i KREM - kurset også svært viktig. Det handler om en tro på at de fleste mennesker er rettferdige, hjelpsomme og troverdige. Utviklingen av tillit har også sammenheng med kontakten med de ansatte i NAV. NAV Hortens praktisering av kvalifiseringsprogrammet kan også ha hatt en betydning for utvikling av deltakernes tillit, blant annet ved at de slipper å skrive timelister. Overgangen til kvalifiseringsprogrammet hvor kontrollelementet er mindre enn ved utbetaling av sosialhjelp, kan også ha bidratt til utvikling av tillit til deltakerne.

## ***6.7 Anbefalinger for forbedringer***

Evalueringen av deltakernes erfaringer med å delta på KREMs kurs for kartlegging og avklaring om deltakelse i arbeidslivet viser at det er rom for forbedringer.

- **Mer enn ett kurs.** Mange av deltakerne har ment at de trenger å delta på et kurs til for at de skal kunne få et bedre utbytte av kurset. Tidligere deltakere på kursene har vist at dette er en erfaring som de deler med mange andre som har vært der.

- **Tryggere økonomiske forhold.** Det må gjøres klarere og felles avtaler mellom deltakerne og NAV om betaling av oppholdet, reiseutgifter og utbetaling av lommepenger. Det bør være en tilleggsytelse i forbindelse med kurset slik at ikke deltakerne må slite med gjeld i etterkant av oppholdet.
- **Mer og bedre informasjon og avtaler om oppfølging.** Ansvarsforholdet mellom NAV og KREM må avklares. Deltakerne må få tilstrekkelig med informasjon om hvem som har oppfølgingsansvaret av deltakerne etter kurset. Behovet for tett oppfølging etterpå varierer mellom deltakerne. Noen trenger mye hjelp til å finne arbeid, relevante praksisplasser, utdanningsplasser, hjelp til å snakke om personlige forhold, mens andre gjør det ikke. NAV må klargjøre dette med hver enkelt deltaker.
- **KREM må tydeliggjøre forventninger.** KREM må være mer tydelige på hva som ligger i deres tilbud om å jobbe i organisasjonen, forventningene til den enkelte.
- **Styrke struktur for kursledelse.** KREM må sikre en bærekraftig organisasjon som kan håndtere uforutsette situasjoner, for eksempel sykdom. Nå hviler mye av kursavviklingen på en person.
- **Rekruttering av personer med etnisk minoritetsbakgrunn.** Ingen av deltakerne fra Horten er kvinner eller tilhører etniske minoriteter, men mange av de andre deltakerne på KREM - kurset har vært kvinner. Det viktigste vil være å få vurdert om og på hvilken måte deltakere med minoritetsbakgrunn kan ha utbytte av et KREM - kurs.



## 7. ETTERORD – høsten 2009

Etter at intervjuene med deltakerne ble foretatt har det skjedd noen endringer i prosjektet. Enkelte av deltakerne har fått anledning til å være med på flere kurs i Tyrkia, men deres erfaringer fra oppfølgingskursene inngår ikke i denne evalueringen. En av deltakerne har fått innvilget midlertidig stønad som utfører som følge av helseproblemer. Selv hevder han at NAV og arbeidsmarkedet ikke klarer å utnytte den kompetansen han har når det gjelder prosjektutvikling.

Det er også foretatt endringer hva gjelder de økonomiske forholdene. Det er nå lagt til rette for at alle utgifter er inkludert i kursprisen, med unntak av reiseforsikring og reiseutgifter til og fra flyplassen i Norge. Ekstra lommepenger fra NAV er ikke aktuelt fordi alle måltider, ekskursionsjoner og reise til og fra flyplassen i Tyrkia er inkludert.

Spørsmålet om inntak av alkohol har fått en mer fremtredende plass på kurset. Det er fortsatt gruppedeltakerne som fastsetter regler for inntak av alkohol. På det siste kurset bestemte gruppen av regelen skulle være at alkohol ikke skulle inntas før eller under møtene.

På senere kurs har andre enn kursleder hatt ansvar for undervisning og prosessveiledning. Dette oppgis av deltakerne å ha fungert tilfredsstillende. Dette kan tyde på at det utvikles flere bærekraftige løsninger i KREM som organisasjon.

KREM har også arbeidet videre med å klargjøre og tydeliggjøre sin rolle i oppfølgingsarbeidet. Det er utviklet egne samarbeidsavtaler med den enkelte som beskriver aktiviteter, mål og rammer. Disse avtalene skal slutføres høsten 2009.

Ansvarsfordelingen mellom KREM og NAV Horten er blitt tydeligere, særlig når det gjelder oppfølgingen av den enkelte deltaker ved tilbakekomst. Det er klart at det er NAV som har ansvaret for den tette og individuelle oppfølgingen av deltakerne etter at de kommer hjem. Deltakerne har ulike behov for oppfølging fra NAV. De fleste synes tilfredse med oppfølgingen de får, men noen opplever at tilgjengeligheten til NAV ikke er tilfredsstillende og at de i for stor grad blir overlatt til seg selv.

Prosjekter som skal prøve ut nye måter å få folk ut i arbeid på, har som oftest som mål at deltakerne kommer ut i arbeid eller inn i et kvalifiseringsløp. I evalueringen av KREMs

kurs i endringsmetode har hovedmålet vært å beskrive innholdet i kurset, deltakernes erfaringer og vurderinger av kurset og hvem kurset egner seg for. Evalueringen av kurset i endringsmetode har også som mål å kartlegge hvilken betydning dette har for mulighetene for at deltakerne kommer i arbeid. Foreløpig viser evalueringen av kurset har gitt deltakerne en motivasjon for å gjøre noe med sin livssituasjon og at kurset har bidratt til bedre livskvalitet. Det er både innhold og prosess i kurset som har vært medvirkende til denne utviklingen og som har bidratt til å utvikle selvtillit, stolthet, gruppebevissthet, reduksjon av egen selvbebreidelse, personlig ansvar for egen utvikling og økning av egen kompetanse. En tett oppfølging av deltakerne over tid vil vise om og på hvilken måte disse forutsetningene har betydning for deres muligheter på arbeidsmarkedet. Ikke minst, er det viktig å studere hvordan den videre oppfølgingen i kvalifiseringsprogrammet kan utnytte deltakernes motivasjon og kompetanse.

## 8.0 LITTERATUR

- Adams, R. (1996): *Social Work and Empowerment*. London: Macmillan
- Andreassen, T. Alm (2004): *Brukermedvirkning, politikk og velferdsstat*. Dr.polit.-avhandling avgitt ved Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi, Universitetet i Oslo. Arbeidsforskningsinstituttets skriftserie, nr. 13.
- Askheim, O. P. (2003): *Fra normalisering til empowerment. Ideologier og praksis i arbeid med funksjonshemmende*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Braye, S. og M. Preston-Shoot (1995): *Empowering Practice in Social Care*. Buckingham-Philadelphia: Open University Press.
- Beresford, P. (2007): The role of service user research in generating knowledge-based health and social care: from conflict to contribution. *Evidence & Policy*, vol. 3, no 3, 329-341.
- Boehm, A. og L. H. Staples (2004): Empowerment: The Point of View of Consumers, *Families in Society*. Vol. 85, nr.2, 270 - 280.
- Cobb, S. (1976). Social Support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38, 300-314.
- Fangen, K. (2004): *Deltagende observasjon*. Bergen: Fagbokforlaget
- Follesø, R. (2004): *Bruker eller brukt? Landsforeningen for barnevernsbarn: analyse av en interesseorganisasjon i møte med dagens barnevern*. Trondheim: Dr. polit. avhandling ved Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap, Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet.
- Fyrand, L. (2005): *Sosialt nettverk: Teori og praksis*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Gruber, J. og E. J. Trickett (1987): Can we empower others? The paradox of empowerment in governing of an alternative public school. *American Journal of Community Psychology*. Vol. 15, 353 - 371.
- Gutiérrez, L. (1995): Understanding the empowerment process: Does consciousness make a difference? *Social Work Research*. Vol. 19, nr. 4, 229 - 237.
- Halvorsen, K. (2002): *Grunnbok i helse- og sosialpolitikk*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Hjemdal, O.K., S. Nilsen og S. Seim (1998): *Selvhjelp: Kunsten å løfte seg etter håret*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.
- Høgsbro, K. (1992): *Sociale problemer og selvorganiseret selvhjelp i Danmark*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.

- Kvale, S. (1997): *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Langslet, G. Johnsrud (1999): *LØFT Løsningsfokusert tilnærming til organisasjonsutvikling, ledelsesutvikling og konfliktløsning*. Oslo: ad Notam Gyldendal
- Lupton, C. og P. Nixon (1999): *Empowering Practice. A Critical Appraisal of the Family Group Conference Approach*. Bristol: The Policy Press.
- Lødemel, Ivar og Asbjørn Johanessen (red.) (2005): *Tiltaksforsøket: mot en inkluderende arbeidslinje?* Sluttrapport fra evaluering av Forsøk med kommunal ansvar for aktive arbeidsretta tiltak for langtidsmottakere av sosialhjelp 2000 – 2004. Gruppe for inkluderende velferd (GIV). HIO-rapport 2005, nr. 1.
- Malmberg-Heimoen, I. (2008): Sosial tillit blant langtidsmottakere av sosialhjelp: betydningen av fattigdom og oppvekstvilkår I (Harsløf og Seim, red.): *Fattigdommens dynamikk. Perspektiver på marginalisering i det norske samfunnet*. Oslo: Universitetsforlaget
- Miley, K. og B. DuBois (1999): Empowering Processes for Social Work Practice I Shera, W. og L. M. Wells (red.) *Empowerment Practice in Social Work*. Developing Richer Conceptual Foundations. Toronto: Canadian Scholars' Press Inc.
- Pease, B. (2002): Rethinking Empowerment; A postmodern Reappraisal for Emancipatory Practice. *British Journal of Social Work*. Vol. 32, nr. 2, 135 - 147.
- Putnam, R.D, (2000): *Bowling alone. The collapse and revival of Amercian community*. New York: Simong & Schuster.
- Rappaport, J. (1987): Terms of Empowerment/Examples of Prevention:Towards a Theory for Community Psychology. *American Journal of Community Psychology*. Vol. 5, 121- 148.
- Seim, S. (2006): *Egenorganisering blant fattige. En studie av initiativ, mobilisering og betydning av Fattighuset*. Avhandling til doktorgrad. Skriftserien 2006:3. Göteborg: Göteborgs Universitet, Institutionen för socialt arbete.
- Slagsvold, M. og K. van der Wel (2006): Sosial kapital. I *Funksjonsevne blant langtidsmottakere av sosialhjelp*. K. van der Wel og M. Slagsvold. HIO-rapport 29. Oslo: Høgskolen i Oslo
- Solheim, L.J. (2009): Frå stønad til arbeid – med hjelp som monnar? *Tidsskrift for Velferdsforskning*, vol 12, no. 1, 3-15.
- Solomon, B. (1976): *Black Empowerment: Social work in oppressed Communities*. New York: Columbia University Press.
- Staples, L. H (1990): Powerful Ideas About Empowerment. *Administration in Social Work*.Vol. 14, nr. 2, 29 - 42.
- Thyness, P. A. (1999): SOSIALT ARBEID Lokal organisering OG SELVHJELP – En innføring for helse- og sosialarbeidere. Oslo: Tano Aschehoug.



Underlid, K. (2006): *Fattigdommens psykologi Opplevning av fattigdom i det moderne Noreg*. Oslo: Det Norske Samlaget

## **VEDLEGG:**

### ***Vedlegg 1: Samarbeidsavtale***

Evaluering av nye metoder for avklaring om deltakelse i kvalifiseringsprogrammet – en samarbeidsavtale

Organisasjonen KREM (Kreativt og mangfoldig arbeidsliv), NAV Horten og Diakonhjemmet Høgskole har inngått en samarbeidsavtale om evaluering av langtidsmottakeres erfaring med og utbytte av deltakelse i KREMs kursopplegg.

Prosjektet skal svare på følgende spørsmål:

- Hva er innholdet i KREMs kursopplegg?
- Hvilken betydning har KREMs kursopplegg for deltakernes livskvalitet og levekår og mulighet for arbeid eller meningsfylt sysselsetting etter fullført kurs?
- Hvilke brukere egner KREMs kurs seg for?

Gjennomføringen av prosjektet ledes av dr. polit Tor Slettebø og høgskolelektor Elisabeth Brodtkorb ved Diakonhjemmet Høgskolen. Vanja Dietrichson og Kim Lyhne fra organisasjonen KREM vil delta som forskningsassistenter. Prosjektet er finansiert av Arbeids- og velferdsdirektoratet og gjennomføres våren 2009, med muligheter for oppfølgende intervjuer i 2011. Diakonhjemmet Høgskole vil på vegne av NAV Horten behandle personopplysningene. Det vil bli gjennomført dialogkonferanser om tolkningen av materialet hvor representanter fra NAV Horten, KREM og Diakonhjemmet Høgskole deltar.

Gjennomføringen av undersøkelsen anses som nødvendig for at NAV Horten skal kunne kvalitetssikre økonomisk støtte til sine brukere som deltar i KREMs kvalifiseringsprogram.

Datainnsamlingen vil bestå av intervjuer med NAV Hortens brukere som har deltatt på KREMs kvalifiseringskurs. NAV Horten vil ta den første kontakten med brukerne og informere dem om undersøkelsen og formålet med denne og behandlingen av data.

Intervjuene vil bli gjennomført et halvt år etter kursoppholdet og tar sikte på å kartlegge hvordan brukerne opplever sine muligheter på arbeidsmarkedet etter at de kom hjem

fra kurset. Deltakerne vil bli spurt om kurset har bidratt til å bedre deres levekår og livskvalitet og muligheter for arbeid og sysselsetting. I tillegg vil deres saksbehandlere i NAV intervjues. Hvordan vurderer saksbehandlerne brukerens muligheter etter gjennomføring av kurset og de mener at kurset har bidratt til å bedre brukernes levekår. Organisasjonen KREM vil bistå med generelle opplysninger om innholdet i kursopplegget.

Personopplysningene i undersøkelsen vil bli behandlet i samsvar med grunnleggende personvern hensyn. Personopplysningene vil bli laget ved at det opprettes et felles gruppeområde på høgskolens server der kun vi som forskere har adgang.

Personidentifiserbare opplysninger som navn, adresse og fødselsdato erstattes med et referansenummer som viser til en navneliste som oppbevares atskilt fra det øvrige materialet. I tillegg vil data bli sikret ved at det blir brukt egne passord på sensitive opplysninger. Alle informantene må gi sitt samtykke til å delta i undersøkelsen, og det blir presisert at de når som helst kan trekke seg fra undersøkelsen, og at opplysningene vil bli anonymisert.

Horten, 3. februar 2009

Tor Henning

Hilde Dahlen

Tor Slettebø

NAV Horten

KREM

Diakonhjemmet Høgskole

Sign.

Sign

Sign





## ***Vedlegg 4: Intervjuguide***

### **1. Innledning**

Informasjon om og formålet med undersøkelsen.

Informasjon om taushetsplikt, samtykkeerklæring og mulighetene for å kunne trekke seg fra undersøkelsen.

Orienter om intervjuet, om hvilke spørsmål som vil bli stilt.

### **2. Fortell om livssituasjonen din før du dro til Tyrkia**

Stikkord: Interesser, hobbyer, utdanning, arbeidserfaring, sysselsetting/aktiviteter, helsesituasjon, boligsituasjonen, økonomi, kontakt med offentlige instanser, sosial kontakt og sosialt nettverk

Hvordan vil du i ettertid beskrive din livskvalitet den gangen? Var du fornøyd med livet ditt? Følte du at du hadde kontroll og at du mestret hverdagen? Hva var bra? Hva var ikke så bra?

### **3. Fortell om hvordan du opplevde oppholdet i Tyrkia**

Stikkord/spørsmål:

Hvordan fikk du vite om kurset?

Når fikk du vite om kurset, hvor lang frist fikk du?

Hva fikk du vite om kurset før du dro?

Hva fikk deg til å reise?

Hva var bra ved innholdet i kurset?

- Speakers Corner
- Eventyret
- Kartlegging av personlig kompetanse
- Kommunikasjonstrening (Transaksjonsanalyse, LØFT)
- Utvikling av individuelle planer
- Annet, for eksempel betydningen av fellesskap, identitet, tatt på alvor, syden, fri, .....

Hvilken betydning var det at kurset ble holdt i Tyrkia? Skal vi legge inn noen føringer her eller bare la det komme som kommer?

Hva var annerledes med dette kurset sammenlignet med kursene du har deltatt i tidligere og i regi av NAV?

Er det noe du synes burde vært annerledes? Annerledes struktur, flere regler (alkohol?)  
Utdyp

**4. Vil du anbefale kurset til andre?**

Utdyp

**5. Hvem tror du kurset ikke egner seg for?**

Utdyp

**6. Fortell om hvordan du har opplevd livssituasjonen din etter at du kom tilbake fra Tyrkiaoppholdet**

Stikkord: Interesser, hobbyer, utdanning, arbeidserfaring, sysselsetting/aktiviteter, helsesituasjon, boligsituasjonen, økonomi, kontakt med offentlige instanser, sosial kontakt og sosialt nettverk.

Hvordan vil du beskrive din livskvalitet i dag? Er du fornøyd med livet ditt? Føler du at du har kontroll og at du mestrer hverdagen? Hvordan har du det?

**7. Tror du at noen i dine omgivelser har opplevd at du har forandret deg? Har du fått noen tilbakemeldinger? Utdyp!**

**8. Hvilke tanker har du for fremtiden? Nær fremtid og på lengre sikt?**

**9. Annet - er det andre ting du vil formidle?**