



Reell medvirkning eller grader av skinninnflytelse?

En litteraturstudie om muligheter og begrensninger for
brukermedvirkning i kvalifiseringsprogrammet

Kandidatnummer: 8065

VID vitenskapelige høgskole

Diakonhjemmet, Oslo

Bacheloroppgave

Bachelor i sosialt arbeid

Kull: Soshel16

Antall ord: 8676

06.05.2019

Sammendrag/abstract

Denne oppgaven undersøker brukermedvirkning i kvalifiseringsprogrammet gjennom problemstillingen: "Hvilke muligheter og begrensninger finnes for brukermedvirkning i kvalifiseringsprogrammet og kan brukermedvirkningen i programmet betegnes som reell medvirkning?" Metoden som er benyttet er litteraturstudie. Ulike perspektiver og aspekter trekkes inn for å få frem kompleksiteten knyttet til temaet. Hovedfunnene viser at maktubalansen spiller en vesentlig rolle i de begrensende faktorene, blant annet i form av avmektige deltakere og veiledere som inntar "ekspertrollen". Veiledernes skjønnsutøvelse kan både muliggjøre og begrense brukermedvirkning, avhengig av veileders evne til å håndtere spenningene som karakteriserer bakkebyråkratens arbeidshverdag. KvP er et ressursintensivt program og de forholdsvis fleksible rammene som medfølger kan medføre muligheter i realisering av brukermedvirkning. Dog er selv ikke kvps rammer alltid fleksible nok i møte med en deltakergruppe som har omfattende og sammensatte problemer. Reell medvirkning var det vanskelig å finne spor av i programmet.

This thesis examines user involvement in the qualification program through the topic question: "What facilitates and limits user participation in the qualification program, and does the user involvement in the program constitute real participation?" The method used is a literature study. Various perspectives are drawn in to highlight the complexity of the topic. The main findings show the imbalance in power as a limiting factor, in the form of disempowered participants and counselors who assume an "expert role". The counselor's discretion can both facilitate and limit user involvement, depending on the counselor's ability to handle the tensions that characterize the working conditions of the street-level bureaucrat. Qp is a resource intensive program and this can help facilitate user involvement. However, given the participant groups extensive and complex problems, even the qp is not always flexible enough. Real participation was found to be lacking.

Innholdsfortegnelse

1	Innledning.....	4
1.1	Valg av tema, avgrensning og min forforståelse	4
1.2	Problemstilling.....	5
1.3	Sosialfaglig relevans.....	5
1.4	Begrepsavklaring	6
2	Metode.....	7
2.1	Fremgangsmåte og kildekritikk	7
3	Litteraturgjennomgang	9
3.1	Brukermedvirkning og beslektede begreper.....	9
3.1.1	Brukermedvirkning – definisjon, nivåer og historisk kontekst.....	9
3.1.2	Empowerment	10
3.1.3	Makt	11
3.1.4	Anerkjennelse.....	12
3.2	Hva er reell medvirkning?	12
3.3	Skjønnsutøvelse og spenningen mellom paternalisme og autonomi.....	13
3.4	Bakkebyråkrati – sosialarbeideres vanskelige arbeidsvilkår.....	14
3.5	Det velferdspolitiske bakteppet for kvalifiseringsprogrammet	15
3.6	Kvalifiseringsprogrammet	16
3.7	Deltakerne i kvalifiseringsprogrammet og perspektiver på disse i møte med aktiveringsarbeid	18
4	Drøfting	20
4.1	Muligheter og begrensninger for brukermidvirkning i kvalifiseringsprogrammet... 20	20
4.1.1	Muligheter og begrensninger ved deltakerne	20
4.1.2	Muligheter og begrensninger ved veilederne	22
4.1.3	Muligheter og begrensninger ved konteksten	24
4.2	Reell medvirkning eller grader av skinninnflytelse?.....	26
5	Konklusjon	28
	Litteraturliste	29

1 Innledning

1.1 Valg av tema, avgrensning og min forforståelse

Brukermedvirkning var et av de første temaene vi ble introdusert for på studiet. Temaet har også vært stadig tilbakevendende og min forståelse for det har utviklet og nyansert seg gjennom disse årene. Fra å være en overfladisk idé om at brukermedvirkning er viktig, til samfunnsarbeidets kritiske syn på brukermedvirkning og hvordan det står i fare for å bli et honnørord, til min egen praksisopplevelse og innsikt i brukermedvirkningens mange ansikter og kompleksitet. Jeg har tidvis følt meg motløs og overveldet av idealet og viktigheten av å legge til rette for brukermedvirkning og min egen tilkortkommenhet i møte med dette.

Brukermedvirkning er lovfestet i NAV-loven § 15, sosialtjenesteloven § 42 og pasient- og brukerrettighetsloven § 3-1. I yrkesetisk grunnlagsdokument presiseres også viktigheten av brukermedvirkning (Fellesorganisasjonen, [FO], 2015, s. 10-11). Det er skrevet utallige vitenskapelige artikler, bøker og doktorgradsavhandlinger om temaet - likevel virker det å mangler gode modeller for hvordan en best kan legge til rette for brukermedvirkning.

I min praksis på et lavterskel aktivitetshus hadde jeg muligheter til å legge til rette for brukermedvirkning, noe jeg også underveis trodde at jeg gjorde. I ettertid ser jeg derimot at jeg kom til kort ved flere anledninger, ved å unnlate å involvere brukere i flere spørsmål de skulle hatt innflytelse på. Jeg har fundert mye på hvorfor jeg ikke klarte å se mitt formynderi der og da, og generelt hva som begrenser og muliggjør brukermedvirkning. Jeg har lest mye for å øke min forståelse av et tema som fremstår som komplekst. Et spørsmål som stadig dukker opp er om brukermedvirkning har blitt/står i fare for å bli et honnørord (Seim og Slettebø, 2007, s. 15). Dette opplever jeg at har gjenklang i mine egne erfaringer fra praksis, og jeg ønsker å undersøke dette nærmere.

Brukermedvirkning vil kunne se forskjellig ut alt etter hvor i hjelpeapparatet en arbeider. Et lavterskel aktivitetshus har andre rammer enn et NAV- eller barnevernskontor. Asymmetrien i hjelperelasjonen kan tenkes å være noe mindre på aktivitetshuset enn på NAV-kontoret, da sistnevnte innehar makt over tildeling av stønader og mulighet til å iverksette sanksjoner (Levin, 2015, s. 42). Dette kan tenkes å vanskeliggjøre målet om brukermedvirkning. Derfor er det nødvendig å konkretisere temaet for oppgaven ytterligere. Brukermedvirkning er et viktig fokus i kvalifiseringsprogrammet (KVP). Samtidig viser evalueringer gjort av

brukermedvirkning i programmet motstridende resultater. Schafft og Spjelkavik (2011b) sin evaluering er i hovedsak positiv, selv om visse begrensninger trekkes frem. Helsetilsynets (2015) rapport er langt mer negativ og trekker frem mangler på flere områder, blant annet knyttet til kartlegging av deltakere og individuell tilpasning av programmer. Jenssen (2009, s. 251) og Brodtkorb (2017, s. 193) påpeker at rammebetingelser påvirker mulighetene for brukermedvirkning og de stiller spørsmål ved om brukermedvirkning er mulig innenfor NAV og kvalifiseringsprogrammet. Dette skaper interesse og nysgjerrighet i meg og temaet for oppgaven blir dermed brukermedvirkning i kvalifiseringsprogrammet. Jeg har åpenbart en forforståelse for temaet brukermedvirkning og mulighetene for realisering av dette (Dalland, 2012, s. 226). Denne er det viktig at jeg holder i bevisstheten så jeg ikke ubevisst lar denne farge eller forme arbeidet med oppgaven.

1.2 Problemstilling

Problemstillingen min blir som følger:

“Hvilke muligheter og begrensninger finnes for brukermedvirkning i kvalifiseringsprogrammet og kan brukermedvirkningen i programmet betegnes som reell medvirkning?”

Et naturlig tilleggsspørsmål å undersøke i forbindelse med denne problemstillingen er:

Hva er reell medvirkning?

1.3 Sosialfaglig relevans

Som tidligere nevnt har brukermedvirkning vært et stadig tilbakevendende tema på sosionomutdanningen og brukermedvirkning er inkorporert i flere lover som berører feltet sosialt arbeid. Sosionomer forpliktet også av yrkesetisk grunnlagsdokumentets der brukermedvirkning er nedfelt:

Brukernes egne ressurser skal mobiliseres slik at de i størst mulig grad kan få innflytelse over og ta ansvar for eget liv. Yrkesutøverne må derfor etterspørre og ta på

alvor brukernes egen forståelse av problemene og forslag til løsninger. Det er også viktig å gi brukerne god informasjon om rettigheter, muligheter og tilbud, slik at de i størst mulig grad selv kan ta stilling til hva som bør gjøres. (FO, 2015, s. 10-11)

Dette i seg selv er nok til å begrunne at tema og problemstilling er sosialfaglig relevant, da man ikke kommer unna å forholde seg til temaet som praktiserende sosionom. NAV er også en særs aktuell arbeidsplass for sosionomer, og kvalifiseringsprogrammet er et program underlagt NAV-tjenesten. I stortingsmeldingen «NAV i en ny tid» beskrives viktigheten av brukermedvirkning men også kompleksiteten knyttet til realiseringen av dette (Arbeids- og sosialdepartementet, 2016, s. 44). Jeg kan ytterligere sementere relevansen ved å vise til kvalifiseringsprogrammet som satsning for å motvirke fattigdom (Arbeids- og sosialdepartementet, 2006, s. 218), og yrkesetisk grunnlagsdokuments presisering om sosionomers sentrale ansvar for å bekjempe fattigdom (FO, 2015, s. 3). Til slutt kan jeg begrunne oppgavens litt “kritiske problemstilling” - med spørsmål om medvirkningen kan sies å være reell, ved å vise til at yrkesetisk grunnlagsdokument også pålegger yrkesutøvere å ha et kritisk blikk på egen fagkunnskap og hvordan den utvikles og brukes (FO, 2015, s. 3).

1.4 Begrepsavklaring

Reell medvirkning har i likhet med begrepet brukermedvirkning, ingen entydig definisjon. Det finnes flere modeller for rangering av reell medvirkning, som vektlegger forskjellige nyanser. Maktoverføring/fordeling er dog et fellestrekk ved alle modellene. Jeg redegjør for hva jeg definerer som reell medvirkning for denne oppgavens formål i et eget punkt i litteraturgjennomgangen.

Veileder er begrepet som brukes om “hjelperen” i kvalifiseringsprogrammet. Jeg bruker i hovedsak denne betegnelsen i oppgaven når jeg snakker om kvalifiseringsprogrammet, men vil også bruke betegnelsene sosialarbeider, bakkebyråkrat, den profesjonelle og “hjelper” der disse ansees som mer treffende.

Deltaker erstatter den mer brukte termen “bruker” i kvalifiseringsprogrammet. Jeg bruker i hovedsak dette begrepet når jeg snakker om programmet, men vil også bruke betegnelsene bruker, klient og hjelpesøkende, der disse ansees som mer treffende.

2 Metode

Metode er en fremgangsmåte, et redskap som en bruker for å besvare det en ønsker å undersøke (Dalland, 2012, s. 111-112). I denne oppgaven har jeg basert meg på metoden som kalles litteraturstudie. Denne metoden innebærer en gjennomgang og bearbeiding av allerede eksisterende litteratur med relevans for temaet i min oppgave (Jacobsen, 2010 s. 54). Ved alle metoder er det nødvendig å redegjøre for fremgangsmåte, da ingen metoder er perfekte og faktorer ved metoden potensielt kan påvirke resultatet (Dalland, 2012, s. 114).

2.1 Fremgangsmåte og kildekritikk

I starten av mitt litteratursøk hadde jeg ikke konkretisert en problemstilling. Jeg hadde en idé om at jeg ville skrive om brukervedvirkning, men manglet en kontekst. Dermed ga søkene mine i Oria og Idunn på “brukervedvirkning”, “medvirkning” og “reell medvirkning” uhensiktsmessig mange resultater. Funnet jeg tok med meg fra denne første søkerunden var bokkapittelet til Anne Grete Jensen ”Brukervedvirkning – hva er så det?” i boka ”Brukervedvirkning – likeverd og anerkjennelse” fra 2012. Denne boka har jeg lest fra perm til perm, og brukt mye i arbeidet med oppgaven. Jeg gikk så tilbake til litteratur jeg hadde fått kjennskap til gjennom studiet, og identifiserte gjennom dette en nysgjerrighet for brukervedvirkning i aktiveringsarbeid. Jeg vendte tilbake til Oria og Idunn, men søkeordene “brukervedvirkning + kvalifiseringsprogram” ga få resultater. Jeg prøvde meg også med engelske versjoner som “user involvement” og “qualification program”, men fikk ikke resultater jeg anså som relevante. Jeg synes det var vanskelig å finne presise søkeord utenom de åpenbare. Litt leting i fysiske bibliotekshyller resulterte i noen bøker om brukervedvirkning i velferdssektoren og Chudasamas “brukervedvirkning og sosialt arbeid i NAV” fra 2017. Videre leste jeg de fleste pensumbidrag som omhandlet aktiveringsarbeid, og fant gjennom det ferske doktorgradsavhandlingene (2017) om kvalifiseringsprogrammet av Elisabeth Brodtkorb og Helle Cathrine Hansen. Jeg benyttet meg av snøballmetoden - gjennom å lese disse og gjennom gransking av litteraturlistene fant jeg ytterligere aktuell litteratur (Jacobsen, 2010, s. 117). Dette hjalp meg med til å identifisere litterære bautaer på temaene brukervedvirkning og aktiveringsarbeid. Disse søkte jeg opp i Oria og Idunn. Jeg fikk etterhvert et omfattende materiale av litteratur, mye om brukervedvirkning, en del om

aktiveringsprogrammer og aktiveringspolitikk, noe om KVP, men lite som omhandlet brukermedvirkning i KVP. Dette kan kanskje skyldes at KVP fortsatt er et forholdsvis nytt program.

Jeg har benyttet meg av flere pensumbøker, som i stor i grad er sekundærkilder (Dalland, 2012, s. 73). Jeg har prøvd å finne primærkilder, men det har ikke alltid vært hensiktsmessig eller praktisk mulig. Dette kan innebære en svakhet ved oppgaven, da sekundærkildene potensielt kan formidle upresise tolkninger, som jeg da viderefører (Dalland, 2012, s. 87). Jeg klarte heller ikke finne tilstrekkelig litteratur om brukermedvirkning i KVP, og har måttet benytte meg av litteratur som omhandler brukermedvirkning i andre kontekster, samt noe litteratur om andre aktiveringsprogrammer. Jeg har dog vært bevisst i denne prosessen og litteraturen jeg har valgt om brukermedvirkning har omhandlet brukergrupper som er sammenlignbare med brukergruppen i KVP. F.eks. omhandler Jenssens doktorgrad (2009) brukermedvirkning i sosialtjenesten - og som jeg vil vise rekrutteres mange sosialstønadsmottakere til KVP. Djuve og Kavli (2015) undersøker brukermedvirkning i introduksjonsprogrammet, ikke KVP. Programmene har dog fellestrekk - de er begge aktiveringsprogrammer eksisterende i den norske velferds konteksten. Mange deltakere i introduksjonsprogrammet uteksamineres dessuten til opptak i KVP (Lima og Furuberg, 2018, s. 7). Likevel kan disse litteraturvalgene innebære en svakhet ved oppgaven. Samtidig har jeg observert mange likhetstrekk og problemstillinger som går igjen i litteraturen om brukermedvirkning uavhengig av den spesifikke konteksten, dermed føler jeg meg trygg på litteraturutvalgets kredibilitet i møte med min vinkling.

Etter å ha gjennomgått litteraturen har jeg innsett at det er veldig mange faktorer som kan virke muliggjørende eller begrensende for realisering av brukermedvirkning i KVP. Denne oppgavens omfang begrenser naturligvis min mulighet til å gi en fullstendig oversikt - og det er heller ikke hensikten. Jeg har tatt for meg de mest sentrale faktorene og forsøkt å få frem kompleksiteten og nyansene ved disse. Det er likevel mer som kunne vært sagt om muligheter og begrensninger ved brukermedvirkning i KVP enn det som fremkommer i denne oppgaven.

3 Litteraturgjennomgang

Jeg vil til å begynne med redegjøre for brukervedvirkning, empowerment, makt og anerkjennelse. Brukervedvirkning og empowerment er beslektede begreper - begge innebærer å gi brukerne større makt over egen situasjon (Rønning, 2007, s. 34). Her synes også relevansen til makt. Brukervedvirkning foregår i relasjonen mellom hjelper og bruker. I denne relasjonen vil det være et asymmetrisk maktforhold, og hjelperen og systemet denne representerer vil i stor grad legge premissene for hjelpen som blir gitt (Garsjø, 2016, s. 276). Relevansen til anerkjennelse er kanskje ikke like åpenbar, men Nina Skjefstad har utført forskning med utgangspunkt i Axel Honneths anerkjennelsesteori. Et viktig resultat av denne forskningen er kunnskapen om at anerkjennelse er essensielt for at andre elementer i sosialt arbeid, inkludert brukervedvirkning, skal ha effekt (Skjefstad, 2012, s. 56). Tilleggsspørsmålet mitt "hva er reell medvirkning" belyses deretter og etterfølges av ytterligere relevante perspektiver for oppgavens formål i form av redegjørelse for skjønnsutøvelse og bakkebyråkrati. Videre redegjør jeg for den velferdspolitiske konteksten kvalifiseringsprogrammet eksisterer i, dette fordi organisasjon og historie - sammenhengen og rammene for hjelpen som gis er av betydning for realisering av brukervedvirkning (Raustøl, 1996, gjengitt etter Jenssen, 2009, s. 45). Litteraturgjennomgangen avsluttes med redegjørelse for kvalifiseringsprogrammet og perspektiver på deltakerne i programmet.

3.1 Brukervedvirkning og beslektede begreper

3.1.1 Brukervedvirkning – definisjon, nivåer og historisk kontekst

Brukervedvirkning er en systematisk og åpen prosess, der brukeren og profesjonsutøverens synspunkter og argumenter leder fram til en begrunnet og faglig forsvarlig beslutning" (Hanssen, Humerfelt, Kjellebold, Norheim og Sommerseth, 2015, s. 31). Brukervedvirkning handler altså om at en skal kunne påvirke beslutningsprosessene som rammer en. Begrepet brukervedvirkning har dog ingen entydig definisjon, og innholdet kan dermed variere. Den nevnte påvirkningen kan innebære brukerens reelle innflytelse i beslutningsprosesser, eller den kan innebære at brukeren kun gis uttalerett (Olsen, 2017, s. 216). Det skiller mellom ulike nivåer av brukervedvirkning; individnivå, systemnivå og politisk nivå (Chudasama, 2017, s.

45). På individnivå handler det om, slik beskrevet i første definisjon, at brukeren deltar aktivt i utformingen av hjelpen de mottar. På systemnivå innebærer brukermedvirkning at brukerne har innflytelse på utviklingen av systemets tilbud. På politisk nivå forekommer brukermedvirkning når borgere har innflytelse på utviklingen av sosialpolitikken (Chudasama, 2017, s. 45). Denne oppgaven forholder seg til brukermedvirkning på individnivå. Brukermedvirkning har sine røtter i demokratiske rettigheter, der man ønsker at innbyggernes behov og meninger blir vektlagt i beslutningsprosesser (Jenssen, 2012, s. 42). Moderniseringen av offentlig sektor har også bidratt til utviklingen av brukermedvirkningens status, gjennom å vektlegge brukernes kunnskaper og erfaringer for å utvikle effektive og gode velferdstjenester (Andreassen, 2005, gjengitt etter Jenssen, 2012, s. 42). Brukermedvirkning har fått en stadig sterkere posisjon i utviklingen av faget sosial arbeid, og er i dag forankret i lovverket som styrer profesjonen (Ellingsen og Skjefstad, 2015, s. 106). Samtidig er formuleringene i lovverkene vage og begrepet brukermedvirkning mangler konkretisering. Dette skaper handlingsrom for sosialarbeidere som dermed må utvise skjønn (Skjefstad, 2012, s. 55). Dette vil jeg komme tilbake til senere.

3.1.2 Empowerment

Empowerment er et begrep tett knyttet til brukermedvirkningens demokratiske røtter, og beskrives som både en prosess og et mål. Ønsket er bevisstgjøring av brukeren og dens ressurser, slik at disse kan bli benyttet og at brukeren som resultat blir mer selvhjulpent (Ellingsen og Skjefstad, 2015, s. 104) Empowerment tankegangen er tuftet på et positivt menneskesyn (Askheim, 2012, s. 17). Dette innebærer at mennesker er aktører i eget liv, med evne til å leve det livet man ønsker, hvis en gis rom for det. Aktørskap i og ansvar for eget liv er en utfordring men også et gode for alle mennesker (Leenderts, 2014, s. 62-63). Evnen til å ta dette ansvaret må dog utvikles (Leenderts, 2014, s. 63) og mennesker kan ha behov for å bli utfordret og “dyttet” for å utvikle denne evnen (Eide, 2012, s. 223). Historisk knyttes empowerment til Paulo Freire og de undertryktes kamp for likeverd og rettigheter (Askheim, 2012, s. 21-23). Denne historiske konteksten preger dagens forståelse av empowerment - som en prosess som kan motvirke maktesløshet og isolasjon, og fremme selvfølelse og mestringsfølelse over eget liv. I hjelpeapparatets makt (slik utdypes i neste avsnitt) ligger potensiale for undertrykkelse, og brukere kan tilpasse seg, internalisere og underkaste seg denne selv om de i utgangspunktet er uenige i dets vurderinger og beslutninger (Sagatun og Smith, 2012, s. 171-172). Dette kalles “hjelpesøkersyndromet” (Uggerhøy, 1996, gjengitt

etter Madsen, 2001, s. 150). I søken etter trygghet i et liv preget av uforutsigbarhet og manglende kontroll kan den hjelpesøkende overlate ansvaret til hjelperen (Hansen og Nicholson, 1983, gjengitt etter Madsen, 2001, s. 149)

3.1.3 Makt

Makt defineres slik av Max Weber: “Makt er et eller flere menneskers sjanse til å sette igjennom egen vilje i det sosial samkvem, og det selv om andre deltakere i det kollektive skulle gjøre motstand” (gjengitt etter Garsjø, 2016, s. 279). Makt vil alltid være et element i hjelperelasjonen innen utøvelse av sosialt arbeid, og dette fordrer stor bevissthet hos hjelperen for å hindre maktmisbruk (Skau, 2013, s. 31-32). Makt er et begrep som ofte bringer med seg negative konnotasjoner, men makt er i utgangspunktet ikke negativt. Det er hvordan makten kommer til uttrykk, og hvilke konsekvenser den medfører, som vil definere den (Skau, 2013, s. 32). Dette kommer til uttrykk i skillet mellom produktiv makt og maktmisbruk (Chudasama, 2017, s. 176). Det som for den hjelpetregende kan fremstå som maktmisbruk i første omgang, ved f.eks. en avgrensning av dennes frihet, kan i ettertid vise seg å ha positivt utfall for dennes liv, og derav vise seg som produktiv makt (Chudasama, 2017, s. 177). Et asymmetrisk maktforhold kan føre til at den som har minst makt føyer seg for den mer mektige selv om makten ikke eksplisitt utøves. Det er vissheten om maktubalansen og frykten for potensielle konsekvenser som kan forårsake dette, og det forsterker også skjevheten i maktforholdet (Norvoll, 2019, s. 64). Avmakt er maktens motsats og beskriver en tilstand preget av begrensede muligheter til å endre eller flykte fra en uønsket situasjon (Garsjø, 2016, s. 282). Makt i hjelperelasjonen kan vise seg som profesjonell makt; at hjelperen holder sin egen kunnskap og viten som “ekspertkunnskap” og overordnet brukerens (Jenssen, 2009, s. 174). Et menneske i kontakt med det mektige hjelpeapparatet vil kunne oppleve en identitesforskyvning, å gå fra å være subjekt til objekt. Istedenfor å være et aktivt, handlende menneske blir man et passivt menneske. Et menneske som vurderes, gis anbefalinger og adlyder andres avgjørelser (Skau, 2013, s. 46-47). Kartlegging og diagnostisering, slike er vanlig innen hjelpeapparatet, er en form for vurdering og kan medføre objektfølelse for brukeren (Vatne, 2006, s. 120).

3.1.4 Anerkjennelse

Å anerkjenne et annet menneske vil si at en ser hva som er betydningsfullt for denne, noe som er avgjørende i utøvelse av brukervedvirkning. Anerkjennelse kan deles inn i tre grunnleggende former (Skjefstad, 2012, s. 58). Anerkjennelsesformen kjærlighet innebærer å inngå i betingelsesløse, gjensidige relasjoner - å bli akseptert som man er, uten prestasjonskrav (Skjefstad, 2012, s. 59). Anerkjennelsesformen rettigheter innebærer at en blir respektert som et fritt og selvstendig individ (Skjefstad, 2012, s. 61). Den siste anerkjennelsesformen - solidaritet handler om at ens egenskaper og ressurser blir verdsatt i et sosialt fellesskap (Skjefstad, 2012, s. 63). Anerkjennelse er essensielt for utvikling av selvtillit, selvrespekt og selvaktelse. Økt selvtillit kan føre til at folk lettere ytrer sine meninger og krever sine rettigheter. Anerkjennelsens motsats; krenkelse, kan ha omvendt virkning (Skjefstad, 2012, s. 56). Mange brukere i behandlingsapparatet har opplevd usynliggjøring og dermed krenkelse (Skjefstad, 2012, s. 60). Noen mennesker mangler også en grunnleggende følelse av hvem de er som personer og i møte med slike eksistensielle spørsmål kan det være vanskelig å vite hva man vil gjøre med livet sitt (Skjefstad, 2012, s. 65). Ingrid Voll (2013, s. 123-124) påpeker dette hos deltakere i KVP - de kunne ha vanskeligheter med å *kjenne* seg selv og vurdere seg selv som arbeidstakere. I slike situasjoner kan det være nødvendig å bli møtt med anerkjennelse for at man trenger tid til å finne ut nettopp dette (Skjefstad, 2012, s. 63). Anerkjennelse innebærer også å bli tatt på alvor og bli utfordret (Eide, 2012, s. 221), og at en blir sett som et helt menneske - at en har styrker og svakheter og trenger å bli møtt med både forståelse og ansvarliggjøring (Leenderts, 2014, s. 265).

3.2 Hva er reell medvirkning?

Som vi har sett står begrepene brukervedvirkning og empowerment i fare for å miste sin betydning, gjennom å bli "honnørord". Ukritisk bruk av dem kan skape en illusjon av maktoverføring (Rønning, 2007, s. 40). For at brukervedvirkning skal være reell må brukervedvirkningen innebære en omfordeling av makt (Jenssen, 2012, s. 47-48). En av autoritetene på gradering av medvirkning er Sherry Arnstein. Hun utformet en stige som beskriver ulike grader av medvirkning. Det er åtte trinn på stigen - fra nederst til øverst: manipulasjon, terapi, informasjon, konsultasjon, rådgivning, partnerskap, delegert makt og

borgerstyring (de engelske begrepene oversatt av Seim og Slettebø (2007, s. 31)). De tre høyeste nivåene på stigen ansees for å være reell medvirkning. De andre er grader av skinninnflytelse og for hvert trinn nedover synker nivået av brukerens påvirkningsmuligheter, innflytelse, makt og myndighet (Arnstein, gjengitt etter Brodtkorb, 2017, s. 58). Ved reell medvirkning må den profesjonelle oppgi mye av sin makt, kontroll og ekspertise og betrakte brukeren som ekspert på sitt liv. Partene beskrives som likeverdige (Jenssen, 2009, s. 251), og gjennom dialog og forhandlinger kommer bruker og hjelper sammen fram til hva som er ekspertisen i den gitte situasjonen (Karvinen-Niinikoski, 2005, gjengitt etter Jenssen, 2012, s. 48). Stigen til Arnstein har møtt kritikk (Ellingsen og Skjefstad, 2015, s. 107), og andre graderingsmodeller finnes (Jenssen, 2009, s. 8-9). Stigen kan likevel brukes som analyseverktøy hvis en ønsker å finne ut om brukere har den innflytelsen de bør ha (Olsen, 2017, s. 223). Andre graderingsmodeller peker på viktigheten av eiendomsrett til egne problemer - hvem har makten til å bestemme om et problem i det hele tatt eksisterer? Og i fortsettelsen, *om* det skal gjøres noe med problemet, og *hva* som eventuelt skal gjøres (Rønning og Solheim, gjengitt etter Jenssen, 2009, s. 8).

3.3 Skjønnsutøvelse og spenningen mellom paternalisme og autonomi

Som tidligere nevnt er skjønnsutøvelse en forutsetning for å kunne legge til rette for brukervedvirkning, på grunn av manglende konkretisering av begrepet og vage formuleringer i lovverk. Skjønnsutøvelse innebærer å evne å vurdere komplekse situasjoner, se hva som er vesentlig ved disse og foreta avveininger mellom potensielt motstridende interesser og hensyn (FO, 2015, s. 6). Utøvelse av skjønn forutsetter at sosialarbeideren er i besittelse av og bruker sin kompetanse, dømmekraft og autoritet (Chudasama, 2017, s. 178). I arbeidet med mennesker som har store og sammensatte problemer kan det oppstå situasjoner der brukerens og systemets/sosialarbeiderens tanker om hva som er hensiktsmessig ikke samsvarer. Chudasama (2017, s. 179) påpeker at det noen ganger er godt skjønn å overstyre brukerens ønsker, da disse anses å være destruktive eller uhensiktsmessige. Dette kalles svak paternalisme og ansees å være ansvarlig innen omsorgsyrker (Chudasama, s. 179). En ensidig vektlegging av brukerens autonomi i slike situasjoner vil kunne medføre ansvarsfraskrivelse fra hjelperen (Chudasama, 2017, s. 74). Eide (2012, s. 223) peker også på utfordringene som

oppstår i spenningen mellom paternalisme og autonomi - sosialarbeideren må evne å se hva som er “passe dytting”, ikke utfordre brukeren for mye men heller ikke undervurdere denne. Øverbye (2013, s. 111) beskriver “kommunikativ paternalisme” i møte med brukere som at den profesjonelle prøver å styre samtalen dit den anser det hensiktsmessig - med tanke på brukerens forutsetninger og med tanke på velferdstjenestens gitte rammer. Han påpeker at en viss form for kommunikativ styring ligger i alle samtaler mellom profesjonell og bruker - og at dette potensielt er formålstjenlig (Øverbye, 2013, s. 111). Veilederen skal “styre fra baksetet” på en slik måte at deltakeren tror hen selv har styringen. Ved kommunikativ paternalisme beveger man seg dog i en gråsonerom som kan forhindre brukerens eierskap til egen prosess (Øverbye, 2013, s. 111).

3.4 Bakkebyråkrati – sosialarbeideres vanskelige arbeidsvilkår

Teorien om bakkebyråkratiet er utviklet av Michael Lipsky, og handler om arbeidsforholdene til profesjonsutøvere i velferdsorganisasjoner, og hvordan utøvere i slike yrker reagerer på disse (gjengitt etter Djupvik og Eikås, 2016, s. 67). Bakkebyråkrater er de som jobber på bakkeplan i organisasjoner og har daglig kontakt med brukere. Lipskys teori beskriver tre problemstillinger bakkebyråkratene møter i sitt arbeid. Den første handler om hvordan bakkebyråkratene iverksetter politikk. Politikken som styrer bakkebyråkratenes fagfelt karakteriseres gjerne av motsetningsfylte mål og uklarhet i lovformuleringer (gjengitt etter Djupvik og Eikås, 2016, s. 67-68). Min beskrivelse av uklarhetene rundt begrepet brukermedvirkning og behovet for skjønnsutøvelse i denne oppgaven eksemplifiserer dette. Skjønnsutøvelse er et sentralt moment ved en bakkebyråkrats arbeid (gjengitt etter Djupvik og Eikås, 2016, s. 68). En annet grunnleggende problemstilling ved en bakkebyråkrats arbeid er spenningene som oppstår når krav fra klienter og ens egen profesjon kolliderer med beslutninger og mål i en byråkratisk struktur (gjengitt etter Djupvik og Eikås, 2016, s. 72). Ressursmangel er en slik spenning, og medfører stort arbeidspress for bakkebyråkraten. For å håndtere spenningene og stresset i arbeidet utvikler bakkebyråkratene mestringsstrategier (gjengitt etter Djupvik og Eikås, 2016, s. 76). Dette er den tredje problemstillingen Lipsky nevner, og handler om hvordan bakkebyråkrater finner mestringsstrategier som kan være uforenlige med både yrkesetikk og lovverk, men som tvinger seg frem i en stressende praksis.

En slik mestringsstrategi bakkebyråkrater kan ta i bruk innebærer en forenkling av arbeidet en skal gjøre (Lipsky, 2010, s. 145). Lipsky eksemplifiserer dette med lærere som fokuserer på enten kontroll i klasserommet eller elevenes kognitive og personlig vekst. Djuve og Kavli (2015, s. 240-241) kategoriserer sosialarbeidere som utøver aktiveringsarbeid i omsorgsbyråkrater eller regelbyråkrater basert på strategiene de anvender i møte med brukere. Disse kategoriene er grove inndelinger og sosialarbeidere kan naturligvis inneha trekk fra begge (Djuve og Kavli, 2015, s.244). Hos omsorgsbyråkraten ligger lojaliteten hos brukerne og de utøver en tilnærming basert på empowerment, omsorg og fokus på prosess. Regelbyråkraten har sin lojalitet hos systemet og bruker lover og forskrifter som ledestjerner i arbeidet. Hen kan fatte beslutninger på vegne av brukeren hvis brukeren utviser ubesluttsomhet, avvise brukerens ønsker, eller avslutte brukerens program hvis hen opplever uoverensstemmelse mellom brukerens ønsker og programmets formål (Djuve og Kavli, 2015, s. 247-249).

En annen forenkling bakkebyråkraten kan gjøre er kategorisering av brukere. Ved kategorisering kan man miste det unike ved den enkelte av syne, til fordel for enkelheten som ligger i gruppering og sortering av mennesker (Østby, 2011, s. 58). Brukere kan f.eks. bli kategorisert som manipulerende (Sagatun og Smith, 2012, s. 170-171) eller med manglende selvinnsikt (Chudasama, 2017, s. 221). Sosialarbeidere påpeker behovet for å realitetsorientere brukere med slike tilbøyeligheter (Skjefstad, 2012, s. 60). De mener at brukerne må læres til å tilpasse behovene og ønskene sine til hjelperen og hjelpeapparatets tilbud (Jenssen, 2009, s. 128). Imidlertid påpeker Jenssen (2009, s. 129-130) at mennesker som er i kontakt med hjelpeapparatet ikke har urimelige forventninger.

3.5 Det velferdspolitiske bakteppet for kvalifiseringsprogrammet

Kvalifiseringsprogrammets inntog i velferdspolitikken kom med Stortingsmeldingen “Arbeid, velferd og inkludering” (Arbeids- og sosialdepartementet, 2006), og programmet ble gjort gjeldende den 1. november 2007 (Voll, 2013, s. 112). Programmet tok sikte på å motvirke fattigdom og sosial utstøting, gjennom virkemidler av arbeids- og aktivitetsrettet karakter (Schafft og Spjelkavik, 2011a, s. 127-128). Fokuset på arbeid og aktivitet må sees i lys av

aktiveringspolitikken, eller arbeidslinjen slik denne politikken oftest betegnes i Norge. Arbeidslinjepolitikken har preget Norge siden 1990-tallet, og har sin opprinnelse i utfordringene knyttet til å opprettholde en bærekraftig velferdsstat. Siktemålet er at alle som kan jobbe skal jobbe (Kildal, 2012, s. 183-184), selv om arbeid ikke nødvendigvis er utelukkende positivt for mennesket (Øverbye, 2013, s. 112). Virkemidlene i arbeidslinjepolitikken bærer preg av “belønning” og “straff”, av insentiver og sanksjoner, av moralsk, juridisk eller administrativ karakter (Kildal, 2012, s. 177). I disse virkemidlene ligger en antakelse om at arbeidsløse mangler motivasjon og at de må motiveres til innsats (Kildal, 2012, s. 180). New Public Management (heretter forkortet NPM) ble innført i offentlig sektor og skulle bøte på dens ineffektivitet, gjennom blant annet mål- og resultatstyring, konkurranseutsetting og ledelsesmodeller fra privat sektor (Stamsø, 2017, s. 67). Mål- resultatstyring innebærer at fokuset flyttes fra prosess, som ikke så lett er målbart, til resultat. NAV-reformen som stortinget vedtok i 2005 var også tuftet på arbeidslinjepolitikken og innebar en samordning av sosial- arbeidsmarkeds- og trygdeetaten, da etatsoppstykkingen vanskeliggjorde møtet med brukerne og deres behov for et helhetlig tjenestetilbud (Andreassen og Fossetøl, 2011, s 14). I kjølvannet av NAV-reformen kom en “innholdsreform” som Kvalifiseringsprogrammet var en del av (Andreassen, 2017, s. 167-168). Både NAV-reformen og innholdsreformen var resultat av en politisk forskyvning som medførte større fokus på individualiserte tjenester, brukermedvirkning og plikter for tjenestemottakere (Brodtkorb, 2017, s. 88).

3.6 Kvalifiseringsprogrammet

Kvalifiseringsprogrammet i NAV er som sagt et program i tråd med den rådende aktiveringspolitikken som kalles arbeidslinja. Målgruppen for programmet er mennesker som har omfattende problemer, som har svak tilknytning til arbeidsmarkedet, og som har få eller ingen rettigheter etter folketrygdloven (Schafft og Spjelkavik, 2011a, s. 127). Programmet er i utgangspunktet frivillig, men på grunn av presiseringer i lovverket som styrer sosialstøtten, kan kvalifiseringsprogrammet likevel fremstå som tvang (Voll, 2013, s. 113). Programmet skal være på heltid, hvilket vil si en 37,5 timers arbeidsuke (Sosialtjenesteloven, 2009, § 30). Programmet har en varighet på 2 år, men kan i spesielle tilfeller forlenges i ytterligere ett år (Sosialtjenesteloven, 2009, § 32). Arbeidsrettede tiltak er en vesentlig del av programmet, og

Brodtkorb (2017, s. 101) peker på at “skal” formuleringene i lovverket tydeliggjør dette. Samtidig har også medisinsk behandling, rehabilitering og egenaktivitet som f.eks. motivasjonskurs og trening sin naturlige plass i programmet, da disse kan være bidragsytende til deltakerens (gjen)inntreden på arbeidsmarkedet (Sosialtjenesteloven, 2009, §30). Dette presiseres derimot med “kan” formuleringer.

I forkant av programmet foretas det en standardisert kartlegging av deltakeren - en arbeidsevnevurdering, som avgjør om deltakeren skal inn i KVP og som brukes i utarbeidelsen av programmet etter inntak (Voll, 2013, s. 122-126). Kartlegging er nyttig for den kunnskap den gir veileder om deltakeren, men den kan også bidra til en bevisstgjøringsprosess hos deltakeren (IMDi-rapport 4-2007, gjengitt etter Hansen og Ohls, 2011, s. 48). Basert på kartleggingen lager veileder og deltaker en individuell tilrettelagt ukeplan, som skal endres i takt med deltakerens mestring av innholdet (Schafft og Spjelkavik, 2011b, s. 46).

Kvalifiseringsprogrammet er et ressursintensivt program, med høy veiledertetthet (Brodtkorb, 2017, s. 103). Innholdet og mulighetene i oppfølgingsarbeidet er svært fleksible og veilederne har mulighet til å gi deltakerne tett oppfølging over tid. Individuell utforming er sentralt i programmet: “Innholdet i kvalifiseringsprogrammet skal tilpasses den enkeltes behov og forutsetninger” (Sosialtjenesteloven, § 30). Et bredt tiltaksspekter med både statlige og kommunale tiltak, er tilgjengelig for å sikre individuell utforming (Schafft og Spjelkavik, 2011b, s. 12). Imidlertid er ikke tilbudene alltid varierte nok, og begrenset kapasitet beskrives som et problem. Dette kan føre til at deltakere blir gående på standardiserte tiltak (Helsetilsynet, 2015, s. 11), tiltak de opplever unyttig, og som potensielt kan medføre krenkelse og avmaktsfølelse (Hansen, 2017, s. 192; Schafft og Spjelkavik, 2011b, s. 61-62; Voll, 2013, s. 118). De sosialfaglige “kan”-tiltakene, som f.eks. nettverksbygging og trening, rapporteres å inkluderes i deltakerens programmer (Brodtkorb, 2017, s. 137; Schafft og Spjelkavik, 2011b, s. 48). Det illustreres også at deltakere kan gis rom til å styre progresjonen i programmet, selv om veilederen forsøker å holde fast i målsettingen om arbeidsinkludering (Hansen og Natland, 2017, s. 109).

Brukermedvirkningen i programmet er hjemlet i § 42 i sosialtjenesteloven: “tjenestetilbudet skal så langt som mulig utformes i samarbeid med tjenestemottaker. Det skal legges stor vekt på hva vedkommende mener”. Brodtkorb (2017, s. 108) poengterer at disse formuleringene er vage. Formuleringer som “så langt som mulig” og “stor vekt”, kan tolkes på mange måter. I

stortingsmeldingen som lanserte kvalifiseringsprogrammet, beskrives viktigheten av brukermedvirkning slik: “Den enkelte skal i sitt møte med arbeids- og velferdsforvaltningen oppleve reell brukermedvirkning og god individuell oppfølging” (Arbeids- og sosialdepartementet, 2006, s. 17). Det presiseres ytterligere at den enkelte skal ha rett til å definere sitt eget livsprosjekt, og at det skal utvises respekt i møte med personer med varige stønadsbehov (Arbeids- og sosialdepartementet, 2006, s. 169). Disse formuleringene er dog uforpliktende, da de ikke gjenspeiles i lovverket.

Mål- og resultatstyring er aktivt i KVP og påvirker arbeidet som utføres (Brodtkorb, 2017, s. 116-125). Føringerne fra denne styringsformen kan i ytterste konsekvens medføre en nedprioritering av deltakernes behov. En evaluering av KVP presiserer dette: fokus på kvantitative mål hemmer kvaliteten på arbeidet - derunder brukermedvirkningen (Schafft og Spjelkavik, 2011b, s. 59-60). Ivaretagelse av dokumentasjonskrav rapporteres også å medfører mindre tid til oppfølging av deltakerne (Schafft og Spjelkavik, 2011b, s. 11).

3.7 Deltakerne i kvalifiseringsprogrammet og perspektiver på disse i møte med aktiveringsarbeid

Målgruppen for KVP slik beskrevet i det foregående avsnittet er mennesker med omfattende problemer. Aktuelle kandidater finnes i hovedsak blant mennesker som har økonomisk sosialhjelp som primære inntektskilde (Schafft og Spjelkavik, 2011a, s. 127-128) Disse menneskenes arbeidsevne og arbeidstilknytning er i utgangspunktet lav grunnet psykiske og/eller somatiske helseutfordringer, rusproblematikk, lav utdanning og svake norskkunnskaper. Manglende motivasjon, dårlig selvtillit, lite sosialt nettverk og en hverdag uten struktur beskrives som andre problemer (Legard, Schafft og Spjelkavik 2009, s. 68).

Deltakerne kan ha varierende dagsform, og gode og mindre gode perioder (Jenssen, 2009, s. 174). Rita Elisabeth Eriksen (2007) har forsket på hvordan sosialklienter mestrer sine vanskelige livsverdener. Hun beskriver mestringsposisjoner som et samspill mellom ressursene og belastningene i deres livssituasjoner (2007, s. 200). Hun har utformet en modell som rangerer mestringsposisjonene fra resignasjon til selvrealisering. Her kan det forekomme svingninger og det hun kaller kraftvendepunkt - erkjennelse av livssituasjon og ønske om endring, kan oppstå (Eriksen, 2007, s. 212). Ved slike vendepunkt tar aktøren kontroll over

situasjonen og det er essensielt at omgivelsene opptrer støttende for at mestringsprosesser kan utspille seg (Eriksen, 2007, s. 214). Djuve og Kavli (2015, s. 237) har identifisert forskjeller i deltakeres engasjement og samhandling i aktiveringsarbeid. De fordeler deltakerne i to kategorier - “queens” og “pawns”. “Queens” har meninger om og drivkraft til å følge opp eget program, dog er disse ikke alltid i overensstemmelse med programmets rammer (Djuve og Kavli, 2015, s. 249) “Pawns” derimot overlater i stor grad planlegging og beslutninger til veilederen. Hansen (2017, s. 8) har identifisert at kvinnelige og mannlige deltakere kan ha ulike ønsker for og utbytte av programmet, der menn i større grad enn kvinner anser det å oppnå ordinært arbeid som viktig for deres narrative identitet.

4 Drøfting

4.1 Muligheter og begrensninger for brukermedvirkning i kvalifiseringsprogrammet

Jeg vil i drøftingen benytte meg av samme inndeling som Jenssen (2009) har benyttet i sin doktorgrad om hva som fremmer og hemmer brukermedvirkning i sosialtjenesten, da jeg finner denne fruktbar. Hun deler det som fremmer og hemmer inn etter tre kategorier; brukerne, sosialarbeiderne og konteksten, der konteksten er de organisatoriske rammene som legger føringer for arbeidet. Hun viser også til tidligere forskning av Healey (1998) og Madsen (2001) som har funnet samme inndeling formålstjenlig (Gjengitt etter Jenssen, 2009, s. 43-47).

4.1.1 Muligheter og begrensninger ved deltakerne

Som påpekt tidligere har deltakerne i KVP omfattende og sammensatte problemer (Legard, Schafft og Spjelkavik 2009, s. 68). I møte med veiledere, hjelpeapparatet og maktubalansen som følger med kan noen deltakere oppleve at de blir gjort til subjekter og som resultat fremstå "passive" (Skau, 2013, s. 46-47). "Hjelpesøkersyndromet" - som deltakerne i KVP potensielt kan ha internalisert, kan føre til manglende følelse av kontroll over eget liv. I søken etter trygghet kan dette igjen føre til overlatelse av ansvar til veilederen (Hansen og Nicholson, 1983, gjengitt etter Madsen, 2001, s. 149). I tillegg kan deltakerne ha opplevd mye krenkelse tidligere i sitt liv, også i tidligere samhandlinger med hjelpeapparatet (Skjefstad, 2012, s. 60). Dette kan som sagt føre til lav selvtillit og manglende idé om hva de vil gjøre i livet. Ingrid Voll (2013, s. 123-124) illustrerer dette når hun beskriver usikkerhet og ubesluttsomhet hos deltakere i KVP. Det at en deltaker er passiv i egen programutforming er i seg selv en utfordring med tanke på realisering av brukermedvirkning, da dette medfører at deltakerens ønsker og behov ikke nødvendigvis kommer tilsyne. Samtidig er det vanlig å snakke om motivasjon (Kildal, 2012, s. 180), og deltakere som ikke møter opp, som ikke deltar, eller på andre måter er passive kan tilskrives å mangle nettopp dette. Det kan dog tenkes at det ikke nødvendigvis er motivasjonen det står på, men at de opplever "hjelpesøkersyndromet" eller en subjektrolle i møte med maktubalansen som er evig tilstedeværende i hjelperelasjonen, og som resultat fremstår som passive. Det faktum at

deltakerne ikke nødvendigvis ønsket å delta i programmet i utgangspunktet, men kan ha blitt presset til det (Voll, 2013, s. 113), kan også bidra til passivitet. Deltakerne kan oppleve å være i en avmektig situasjon, uten mulighet til å flukt (Garsjø, 2016, s. 282). Å plassere ansvaret hos deltakeren ved å tilskrive denne manglende motivasjon - og kanskje til og med sende denne på motivasjonskurs - kan dermed innebærer manglende anerkjennelse, paternalisme og ansvarsfraskrivelse fra hjelpeapparatet. Dette kan være svært begrensende for realisering av brukervedvirkning.

Både Djuve og Kavli (2015, s. 247) og Voll (2013, s. 118) beskriver deltakere som er uenige i aspekter ved programutformingen, men som ikke ytrer denne uenigheten. Dette kan kanskje skyldes deltakernes lave selvtillit, da det som sagt kan hindre mennesker i å ytre sine meninger. Deltakerne kan oppleve “hjelpesøkersyndromet” og dermed ikke gjøre motstand. Det kan også handle om maktubalansen, og deltakerens frykt for eventuelle konsekvenser ved å si seg uenig. Veilederen har makt og sanksjonsmuligheter i møte med deltakeren (Levin, 2015, s. 42), og uavhengig av om det er realistisk at disse utnyttes så kan det være til hinder for at deltakeren ytrer sin mening. Dette vil naturligvis innebære en begrensning for brukervedvirkning.

I Djuve og Kavli's kategorisering av “queens”, har noen meninger og forventninger som ikke er i overensstemmelse med veileders tanker eller programmets rammer. Som resultat kan deltakernes ønsker bli avvist (Djuve og Kavli, 2015, s. 249). Disse deltakerne kan bli kategorisert av veilederne som manipulerende eller i besittelse av manglende selvinnsikt (Chudasama, 2017, s. 221; Sagatun og Smith, 2012, s. 171). Den profesjonelle mener at deltakerne må tilpasse ønskene sine til hjelpetilbudet de kan få (Jenssen, 2009, s. 128), og behov om realitetsorientering av deltakere er utsagn som går igjen (Skjefstad, 2012, s. 60). Imidlertid har ikke nødvendigvis mennesker i kontakt med hjelpeapparatet urealistiske forventninger (Jenssen, 2009, s. 129-130). At hjelperen likevel forsøker å realitetsorientere kan kanskje forklares med at hjelperen ikke har kartlagt deltakeren godt nok. For dårlig kartlegging av deltakerne beskrives som et problem innen KVP (Helsetilsynet, 2015, s. 9). Som vi har sett innebærer anerkjennelse å se hva som er betydningsfullt for den andre. For dårlig kartlegging kan føre til at veilederen ikke ser dette og fremmer feil tilbud. Kartlegging kan også være viktig for deltakerens bevisstgjøring, og kan potensielt bidra til en empowermentprosess. Dette kan igjen medføre muligheter med tanke på realisering av brukervedvirkning. Samtidig kan kartlegging føre til at deltakeren føler seg som et objekt

(Vatne, 2006, s. 120), med den betydningen dette har for identiteten. Individuell tilpasning av programmet beskrives videre som mangelvare i KVP (Helsetilsynet, 2015, s. 10-11). Å bli gående på et tiltak som ikke oppleves nyttig kan potensielt medføre umyndiggjøring, krenkelse, sterkere følelse av avmakt og ytterligere sementering av “brukerrollen” for deltakeren (Hansen, 2017, s. 192; Schafft og Spjelkavik, 2011b, s. 61-62; Voll, 2013, s. 118). Noe som igjen kanskje kan minske en deltakers engasjement i egen sak og evne til å si ifra ved uenighet. Her ligger åpenbare begrensninger med tanke på realisering av brukermedvirkning.

4.1.2 Muligheter og begrensninger ved veilederne

Slik beskrevet i det foregående vil deltakerne veilederne møter utvise forskjellige grader av aktivitet og engasjement i egen sak. Uavhengige av deltakernes opptreden vil en praksis med holdninger til deltakerne som “manipulerende” osv. være problematisk med tanke på realisering av brukermedvirkning, da dette kan innebære manglende anerkjennelse av brukerens perspektiv og kunnskap (Jenssen, 2009, s. 174). Derimot kan en praksis preget av å gi deltakerne anerkjennelse for sine drømmer, og å tro på folk, føre til at de utvikler økt tro på seg selv. Dette kan igjen mobilisere ressurser og bidra til en empowermentprosess (Skjefstad, 2012, s. 60). Samtidig er deltakerne i KVP en gruppe med sammensatt problematikk og deres fungeringsevne kan variere (Jenssen, 2009, s. 174). Dette stiller store krav til veilederne og deres evne til å utøve skjønn (Chudasama, 2017, s. 183).

I konseptet brukermedvirkning ligger erkjennelse at brukeren - eller for KVP sin del, deltakeren - er ekspert på eget liv. Som vi har sett har sosialarbeidere en tilbøyelighet til å se seg selv som ekspert og problemløser (Jenssen, 2009, s. 174). Deltakerne kan ha dårlige og gode perioder, og i dårlige perioder fremstår ikke disse nødvendigvis som eksperter på eget liv. Deltakeren er kanskje også i behov av mer styring fra veilederen i disse periodene. I deltakerens gode perioder, og ved kraftvendepunkt (Eriksen, 2007, s. 2012), kan det være vanskelig for sosialarbeideren å omstille sine forventninger (Jenssen, 2009, s. 174). Som vi har sett er slike kraftvendepunkt en mulighet for mestring og aktørskap i eget liv og manglende omstillingsevne hos veilederen vil kunne medføre en begrensning for brukermedvirkning. Derimot kan veileders kunnskap om dette samspillet og evne til å yte støtte på riktig tidspunkt, potensielt innebære en mulighet for brukermedvirkning.

Veiledere kan ved hjelp av kommunikatív paternalisme styre deltakerens valgmuligheter (Øverbye, 2013, s. 111). En slik praksis kan som sagt bidra til at deltakeren føler mindre eierskap til egen prosess. Å ta ansvar for eget liv gjennom å være et aktivt handlende menneske i situasjonene man står i, er viktig for alle mennesker (Leenderts, 2014, s. 62-63) og kjernen i en empowerment- og brukervedvirkningsprosess. Deltakere som blir møtt med kommunikatív paternalisme blir delvis fratatt dette ansvaret, ved at veilederen styrer programutformingen i tråd med hens forståelse av deltakerens situasjon. Veilederen kan synes å ha inntatt en “ekspertrolle”, og underkjenner deltakerens potensielle innspill (Jenssen, 2009, s. 174). Som vi har sett kan deltakere fremstå passive, og overlate kontrollen til veilederen (ref. 4.1.1), og da kan det tenkes at det er lett for veileder og ta kontrollen. En slik praksis kan innebære en begrensning i realisering av brukervedvirkning. Samtidig må ansvarsvevne hjelpes fram (Leenderts, 2014, s. 63), og en viss form for “dytting” fra sosialarbeideren kan være hensiktsmessig (Eide, 2012, s. 223). Dette forutsetter dog at sosialarbeideren er lydhør og evner å se hva som er “passe dytting” - å ikke overlate for mye ansvar på deltakeren, men heller ikke overvurdere dennes utfordringer (Eide, 2012, s. 224). En praksis med ensidig vektlegging av brukerens autonomi, er ikke hensiktsmessig hvis deltakeren ikke er i stand til å ta ansvaret. Å stille spørsmål ved deltakerens idéer og planer og introdusere denne for mulige problematiske sider ved fremsatte ønsker kan beskrives som å ta deltakeren på alvor (Eide, 2012, s. 221). For å virkelig forstå et annet menneske må man evne å se hva dette er i stand til å ta ansvar for (Leenderts, 2014, s. 265). Veiledere som utøver en praksis som tar hensyn til disse dimensjonene kan tenkes å muliggjøre brukervedvirkning.

Som nevnt tidligere kan veilederne i KVP benytte mestringsstrategier i sitt arbeid, f.eks. forenklinger (Lipsky, 2010, s. 145). Beskrivelser av deltakere som “manipulerende” og med “lite selvinnsett” innebærer en forenkling av deres situasjon, og deltakerens meninger kan som resultat bli underkjent. En annen mestringsstrategi veiledere kan benytte seg av ligger i roller som omsorgs- eller regelbyråkrat (Djuve og Kavli, 2015, s. 240-241). Disse forenklete rollene kan ha forskjellig konsekvenser med tanke på realisering av brukervedvirkning. Omsorgsbyråkraten vil i det lengste forsøke å legge til rette at deltakeren selv kommer fram til beslutninger (Djuve og Kavli, 2015, s. 247). Dette kan føre til en empowermentprosess der deltakeren sakte men sikkert finner sin stemme og på lang sikt potensielt blir selvhjulpel. På den andre siden kan det føre til utsettelse av beslutninger om programinnhold og et avsluttet program uten arbeidstrening inkludert og heller ingen måloppnåelse (ordinært arbeid). Regelbyråkraten vil gi deltakeren tid til å vurdere sine muligheter i begynnelsen av

programmet, men hvis deltakeren utviser ambivalens eller usikkerhet kan en regelbyråkraten fatte beslutninger for denne (Djuve og Kavli, 2015, s. 247). Som vist tidligere kan deltakerne inneha forskjellig engasjement og ønske om deltakelse i egen sak (ref. 4.1.1). Med dette i mente kan både tilnærmingen til en regelbyråkrat og tilnærming til en omsorgsbyråkrat vekselvis være både i tråd med deltakerens ønsker og behov og i motstrid med disse. Brukermedvirkning kan dermed potensielt begrenses og muliggjøres i møtet med veiledernes strategier, deltakerens engasjement og samspillet som oppstår mellom disse. Samspillet kan også ytterligere kompliseres gjennom det faktum at kvinnelige og mannlige deltakere kan ha forskjellige behov (Hansen, 2017, s. 8). Disse kategoriene som omsorgs- og regelbyråkrat er dog ikke absolutte og veiledere kan utvise trekk fra begge kategoriene (Djuve og Kavli, 2015, s. 244).

4.1.3 Muligheter og begrensninger ved konteksten

Som tidligere nevnt kan mennesker med omfattende problemer ha behov for tid til å finne ut hva de vil (Skjefstad, 2012, s. 63). Det kan kanskje tenkes at deltakere i KVP gis større rom til nettopp denne overveielser gitt KVP sine rammer - et langvarig program basert på tett og individuell oppfølging? Samtidig inneholder lovverket som styrer KVP flere “skal” formuleringer, blant annet knyttet til tiltak som skal bidra til styrking av deltakerens muligheter til arbeid og at programmet skal være på fulltid (Sosialtjenesteloven, § 30). Disse legger føringer for programutformingen og deltakernes medvirkning. Kan det tenkes at disse fører til press på deltakere om å inkludere aspekter i programmet som de kanskje ikke er klar for, og som resulterer i en begrensning med tanke på brukermedvirkning? Vi har sett at veiledere har forskjellige måter å møte deltakere som har ønsker som ikke er i overensstemmelse med målet for programmet (ref. 4.1.2). Brodtkorb (2017, s. 186) poengterer at veiledere i KVP kan se viktigheten av mange forskjellige aspekter i deltakerens liv, og disse kan dermed gjøres til bestanddeler i deltakernes programmer. Arbeidsledigheten er ikke alltid det viktigste å fokusere på. Hansen og Natland (2017, s. 109) illustrerer at det er mulig for veilederen å også holde fokus på arbeid, samtidig som hen legger til rette for at deltakeren skal få styre tempoet på prosessen selv. Altså kan kvalifiseringsprogrammets rammer legge til rette for en praksis som tar hensyn til deltakernes komplekse og omfattende utfordringer, og gi deltakerne tid til å mestre nåværende utfordringer før nye blir introdusert. Dette innebærer muligheter for realisering av brukermedvirkning. Samtidig ligger det en naturlig begrensning i programmets 2-årige perspektiv (Sosialtjenesteloven, 2009, § 32), og

det er ikke gitt at dette er nok tid for alle deltakerne, og at noen dermed kan bli forsøkt presset inn i tiltak de ikke er klar for.

Vi har sett at veilederes skjønnsutøvelse både kan medføre muligheter og begrensninger for realisering av brukermedvirkning (ref. 4.1.2). Vi har også sett at skjønnsutøvelse er sentralt i en bakkebyråkrats arbeid (Djupvik, og Eikås, 2016, s. 68), og at bakkebyråkratens stressende arbeidssituasjon kan medføre uhensiktsmessige mestringsstrategier (Djupvik og Eikås, 2016, s. 76). Kvalifiseringsprogrammets rammer med stor fleksibilitet og mulighet for tett og individuell oppfølging kan kanskje motvirke slik praksis. Veilederne i kvalifiseringsprogrammet er åpenbart bakkebyråkrater, men rammene for arbeidet er som vist blant de bedre og veiledertettheten er høy (Brodtkorb, 2017, s. 103). Veilederne har tid til å bli kjent med deltakerne og dette kan motvirke kategorisering av disse (Jenssen, 2009, s. 125), som vi har sett kan være uheldig (ref. 4.1.2). Det kan også tenkes at ressursituasjonen til veilederne bedre legger til rette for en praksis preget av anerkjennelse, bevissthet rundt egen maktposisjon, evne til å være lydhør i møte med deltakerne - som igjen kan skape gode forutsetninger for å utøve “passe dytting”, og generelt utøve godt skjønn. Dette kan tenkes å bidra til deltakernes utvikling av selvtillit, ansvarsfølelse og aktørskap i eget liv, som skaper gode forutsetninger for brukermedvirkning. Samtidig har vi sett at mål og resultatstyring påvirker arbeidet til veilederne i KVP og at dette potensielt kan gå på bekostning av brukernes behov (Schafft og Spjelkavik, 2011b, s. 59-60). Brodtkorb (2017, s. 116-125) presiserer at mål og resultatstyring legger føringer for arbeidet til veilederne, og dette kan gjøre arbeidssituasjonen svært krevende. KVP inneholder også standardiserte løsninger, f.eks. arbeidsevnevurderingen, som kanskje kan føre til svekket individuell oppfølging. Det fremkommer også at standardiserte tiltak er vanlig i deltakernes programmer (Helsetilsynet, 2015, s. 11). Dessuten blir dokumentasjonskrav i møte med styringsregimet beskrevet som tidkrevende og belastende (Schafft og Spjelkavik, 2011b, s. 11). Arbeidssituasjon til veilederne i KVP er dermed krevende og preges av et krysspress mellom faglige prinsipper og måloppnåelse og dokumentasjonskrav i møte med styringsregimet. Som resultat kan veilederne utvikle flere uhensiktsmessige mestringsstrategier, som kan virke begrensende i realiseringen av brukermedvirkning (ref. 4.1.2). Likevel kan det tenkes at ressursituasjonen og fleksibiliteten i programmet kan avhjelpe slike problemer til en viss grad.

4.2 Reell medvirkning eller grader av skinninnflytelse?

Som vi har sett skal medvirkning inneholde omfordeling av makt for å være reell (Jenssen, 2012, s. 47-48). Veilederne og deltakerne skal gjennom forhandlinger komme fram til hva som er “ekspertisen” i en gitt situasjon (Karvinen-Niinikoski, 2005, gjengitt etter Jenssen, 2012, s. 48). Som tidligere påpekt er ikke kommunikasjonen mellom deltaker og veileder fri, og deltakeren skal tro at hen styrer selv om veilederen i realiteten “styrer fra baksetet” (Øverbye, 2013, s. 111). Med dette i mente vil ikke en forhandling disse to imellom være en reell forhandling. Veilederen vil styre deltakeren, og selv om veilederen kan ha gode intensjoner og faktisk styre deltakeren mot noe som vil være godt for denne, er de ikke likeverdige i forhandlingene. Når slik kommunikativ styring også kan skli over i kommunikativ paternalisme og frata deltakeren eierskap til egen prosess (Øverbye, 2013, s. 111), ligner en slik praksis lite på forhandlinger. Dette kan ikke sies å innebære en omfordeling av makt slik er nødvendig for at medvirkning skal være reell.

Kvalifiseringsprogrammet *skal* inneholde tiltak som styrker deltakerens muligheter til arbeid (Sosialtjenesteloven, 2009, § 30). Som tidligere påpekt innebærer reell medvirkning å kunne definere om noe i det hele tatt er et problem, og *om* det skal gjøres noe med problemet (Rønning og Solheim, gjengitt etter Jenssen, 2009, s. 8). En veileder kan legge til rette for deltakerens medvirkning i form av valg av tiltak og til dels også tempo i fremdriften i tiltakskjedingen (ref. 4.1.3), men alle deltakere må innfinne seg med at deres arbeidsledighet *er* et problem, og at programmet tar sikte på å avhjelpe problemet. Det har de ingen makt til å kunne definere seg bort fra. For de deltakere som er enige i at arbeidsledigheten er et problem og at de ønsker hjelp til å komme i arbeid, vil det ikke nødvendigvis ha noen praktisk betydning, og de vil kunne oppleve å ha reell medvirkning - og deltakerens opplevelse er tross alt det viktigste. De som derimot ikke ser på arbeidsledigheten som et problem - arbeid kan tross alt anees som et tvetydig gode (Øverbye, 2013, s. 112), eller anser andre sider ved egen livssituasjonen som mer problematiske, vil være maktesløse i møte med systemets problemdefinering. Vi har sett at noen veiledere kan være omsorgsbyråkrater, som ikke tvinger deltakere til å delta på tiltak de ikke ønsker (ref. 4.1.2). Disse vil kanskje kunne bidra til at noen deltakere opplever større grad av medvirkning, i alle fall med tanke på *om* og *hva* som skal gjøres med problemet. Viten om at arbeidsledigheten er det førende problemet, og det normative aspektet som ligger i denne føringen, vil uansett ligge fast. Veiledernes måte å

møte deltakerne vil også være tilfeldig og en slik faktor kan ikke tillegges stor vekt i denne diskusjonen. I så måte blir det vanskelig å si at det i KVP er rom for reell medvirkning.

Det nederste nivået som kan kalles reell medvirkning på Arnsteins stige er partnerskap. Dette begrepet antyder likeverdighet (Jenssen, 2009, s. 251). Om dette i det hele tatt er mulig innenfor rammene til (tidligere) sosialtjenesten, KVP eller NAV er et åpent spørsmål. Jenssen (2009, s. 251) sier at en gjennomgang av rammer og praksisutøvelse er nødvendig for å kunne besvare dette. Brodtkorb (2017, s. 193) støtter opp under dette og påpeker at brukermedvirkning er vanskelig å realisere når målet for arbeidet allerede er definert, slik målet om arbeid er for deltakere i KVP. I stortingsmeldingen som lanserte kvalifiseringsprogrammet var den enkeltes rett til å definere eget livsprosjekt fremhevet som viktigere enn målet om å få folk i arbeid, men i praksis er det uklart hva dette vil si gitt rammene i programmet (Brodtkorb, 2017, s. 192). For å få til reell brukermedvirkning må mer av makten overføres til deltakerne. Slike uforpliktende formuleringer bidrar ikke til dette. Det kan dog bidra til en illusjon av maktoverføring - til ulike grader av skinninnflytelse (Rønning, 2007, s. 40).

5 Konklusjon

Denne oppgaven har undersøkt følgende problemstillingen: “Hvilke muligheter og begrensninger finnes for brukermedvirkning i kvalifiseringsprogrammet og kan brukermedvirkningen i programmet betegnes som reell medvirkning?”. I drøftingen av muligheter og begrensninger for brukermedvirkning i KVP, ser vi at mange av utfordringene for brukermedvirkning handler om spenningene som oppstår i det asymmetriske maktforholdet i hjelperelasjonen, i spenningen mellom paternalisme og autonomi, mellom veileders lojalitet til system eller til deltaker, i bakkebyråkratens mestringsstrategier, og i kompleksiteten i menneskelig samspill mer generelt. Deltakerne er en heterogen gruppe med forskjellige utfordringer, ressurser, ønsker og behov. Veilederne må utøve skjønn og forsøke å gjøre det beste ut av et begrenset handlingsrom. Det er med andre ord vanskelig arbeid, og dette presiseres i stortingsmeldingen «NAV i en ny tid» (Arbeids- og sosialdepartementet, 2016, s. 44). Det er viktig å strebe etter å legge til rette for størst mulig grad av brukermedvirkning, samtidig er det vanskelig å etterleve idealet i praksis. Jeg har også påpekt at det er lite som indikerer at reell brukermedvirkning er mulig innenfor rammene i KVP. Reell medvirkning innebærer som vi har sett likeverdighet mellom deltaker og veileder, og dette er det vanskelig å realisere når rammer og mål for arbeidet og tjenestene er gitt på forhånd. Dog kan mye arbeid som får positivt utfall for deltakerne forekomme selv om medvirkningen ikke kan sies å være reell. Dette kan eksemplifiseres med veilederes utøvelse av svak paternalisme og produktiv makt. Deltakeren har da minimal medvirkning, men utfallet kan likevel være positivt for denne. Det er dermed ikke entydig at reell medvirkning alltid er til det beste for deltakeren. Veilederen må igjen utøve skjønn for å avgjøre dette.

Litteraturliste

Andreassen, T. A. (2017). NAV - Arbeids og velferdsforvaltningen. I M. A. Stamsø (Red.), *Velferdsstaten i endring – om norsk helse- og sosialpolitikk* (s. 166-189). Oslo: Gyldendal norsk forlag.

Andreassen, T. A. & Fossetøl, K. (2011). Organisasjonsendring som velferdsreform. I T. A. Andreassen & K. Fossetøl (Red), *NAV ved et veiskille. Organisasjonsendring som velferdsreform* (s. 13-27). Oslo: Gyldendal Akademisk

Arbeids- og sosialdepartementet. (2006). *Arbeid, velferd og inkludering* (Meld. St. 9 2006-2007). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-9-2006-2007-/id432894/>

Arbeids- og sosialdepartementet. (2016). *NAV i en ny tid - for arbeid og aktivitet* (Meld. St. 33 2015–2016). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-33-20152016/id2501017/>

Askheim, O. P. (2012). *Empowerment i helse – og sosialfaglig arbeid. Floskel, styringsverktøy eller frigjøringsstrategi?*. Oslo: Gyldendal Akademisk

Brodtkorb, E. (2017). *Individualisering av tjenester i et aktiveringsprogram: en studie av veilederfellesskapet i kvalifiseringsprogrammet*. (Doktorgradsavhandling, Høgskolen i Oslo og Akershus) Hentet fra <http://hdl.handle.net/11250/2465797>

Chudasama, K. (2017). *Brukermedvirkning og sosialt arbeid i NAV*. Oslo: Universitetsforlaget.

Dalland, O. (2012). *Metode og oppgaveskriving* (5. utg.). Oslo: Gyldendal akademisk.

Djupvik, A. R. & Eikås, M. (2016). *Organisert velferd. Organisasjonskunnskap for helse- og sosialarbeidarar* (3. utg.). Oslo: Samlaget.

Djuve, A. B. & Kavli, H. (2015). Facilitating User Involvement in Activation Programmes: When Carers and Clerks Meet Pawns and Queens. *Journal of Social Policy*, 44(2), 235-254. <https://doi.org/10.1017/S0047279414000804>

Eide, S. B. (2012). Fra brukermedvirkning til sosialarbeidermedvirkning? I A. G. Jenssen og I. M. Tronvoll (Red.). *Brukermedvirkning. Likeverd og anerkjennelse* (s. 212-225). Oslo: Universitetsforlaget.

Ellingsen, I. T. & Skjefstad, N. S. (2015). Anerkjennelse, myndiggjøring og brukermedvirkning. I I. T. Ellingsen, I. Levin, I. B. Berg & L. C. Kleppe (Red.). *Sosialt arbeid. En grunnbok* (s. 97-111). Oslo: Universitetsforlaget AS.

Eriksen, R. E. (2007). *Hverdagen som langtids sosialklient: - mestring i et (bruker)medvirkningsperspektiv*. (Doktoravhandling, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet) Hentet fra <http://hdl.handle.net/11250/2479535>

Fellesorganisasjonen. (2015). *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernpedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere*. Hentet fra <https://www.fo.no/getfile.php/1311735-1548957631/Dokumenter/Din%20profesjon/Brosjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf>

Garsjø, O. (2016). *Sosiologisk tenkemåte. En introduksjon for helse- og sosialarbeidere*. (2. utg.). Oslo: Gyldendal Akademisk.

Hansen, H. C. (2017). Recognition and gendered identity constructions in labour activation. *International journal of social welfare*, 27(2), 186-196. DOI: [10.1111/ijsw.12294](https://doi.org/10.1111/ijsw.12294)

Hansen, H. C. & Natland, S. (2017). The working relationship between social worker and service user in an activation policy context. *Nordic Social Work Research*, 7(2), 101-114. DOI: [10.1080/2156857X.2016.1221850](https://doi.org/10.1080/2156857X.2016.1221850)

Hansen, H. C. & Ohls, C. (2011). Samspill skaper Ny sjanse – erfaringer fra et Kvalifiseringstiltak. *Fontene Forskning*. 2011(1), 46 – 57. <http://hdl.handle.net/10642/1135>

Hanssen, H., Humerfelt, K., Kjellevold, A., Norheim, A. & Sommerseth, R. (2015). Faglig skjønn i utøvelse av profesjonelt helse- og sosialfaglig arbeid. I H. Hanssen (Red), *Faglig skjønn og brukermedvirkning i helse- og velferdstjenestene* (s. 17-47). Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.

Helsetilsynet. (2015). *Kvalifisert til kvalifisering (2/2015)*. Hentet fra <https://www.helsetilsynet.no/publikasjoner/rapport-fra-helsetilsynet/2015/kvalifisert-til-kvalifisering/>

Jacobsen, D. I. (2010). *Forståelse, beskrivelse og forklaring. Innføring i metode for helse- og sosialfagene*. 2.utg. Kristiansand: Høyskoleforlaget.

Jenssen, A. G. (2009). *Brukermedvirkning i sosialtjenesten: En studie av sosialarbeidernes perspektiv* (Doktoravhandling, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet). Hentet fra <http://hdl.handle.net/11250/267677>

Jenssen, A. G. (2012). Brukermedvirkning – hva er så det? I A. G. Jenssen & I. M. Tronvoll (Red.). *Brukermedvirkning. Likeverd og anerkjennelse*. Oslo: Universitetsforlaget.

Kildal, N. (2012). Fra arbeidsetos til insentiver og velferdskontrakter. I S. Stjernø & E. Øverbye (Red.). *Arbeidslinja. Arbeidsmotivasjon og velferdsstaten*. Oslo Universitetsforlaget.

Leenderts, T. A. (2014). *Person og profesjon. Om menneskesyn og livsverdier i offentlig omsorg* (3. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.

Legard, S., Schafft, A. & Spjelkavik, Ø. (2009). *Evaluering av Kvalifiseringsprogrammet. Underveisrapport*. (AFI Notat 7/2009). Hentet fra <http://www.hioa.no/Om-OsloMet/Senter-for-velferds-og-arbeidslivsforskning/AFI/Publikasjoner-AFI/Evaluering-av-Kvalifiseringsprogrammet-underveisrapport>

Levin, I. (2015). Sosialt arbeid som spenningsfelt. I I. T Ellingsen, I. Levin, I. B. Berg & L. C. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid. En grunnbok* (s. 36-46). Oslo: Universitetsforlaget AS.

Lima, I. A. Å. & Furuberg, J. (2018). Hvem starter i kvalifiseringsprogrammet og kommer de i arbeid? *Arbeid og velferd (3/2018)* Hentet fra <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Kunnskap/Analyser+fra+NAV/Arbeid+og+velferd/Arbeid+og+velferd/hvem-starter-i-kvalifiseringsprogrammet-og-kommer-de-i-arbeid>

Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.

Madsen, V. (2001). Hvem eier brukerens problem? Om brukermedvirkning i arbeidsprosessen i sosialt arbeid. I I. M. Tronvoll & E. Marthinsen (Red.), *Sosialt arbeid - refleksjoner og nyere forskning* (s. 145-163). Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.

NAV-loven. (2006). Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (LOV-2006-06-16-20). Hentet fra <https://lovdata.no/lov/2006-06-16-20>

Norvoll, R. (2019). Makt og avmakt. I E. Brodtkorb & M. Rugkåsa (Red.), *Mellom mennesker og samfunn. Sosiologi og sosialantropologi for helse- og sosialprofesjonene* (3. utg. s. 63-91). Oslo: Gyldendal Akademisk.

Olsen, B. R. (2017). «Om å vite best...sammen – Brukermedvirkning i Helse – Sosialsektoren». I M. A. Stamsø (Red.), *Velferdsstaten i endring. Norsk helse – og sosialpolitikk ved starten av et nytt århundre* (s. 216-237). Oslo: Gyldendal Akademisk.

Pasient- og brukerrettighetsloven. (1999). Lov om pasient- og brukerrettigheter (LOV-1999-07-02-63). Hentet fra <https://lovdata.no/lov/1999-07-02-63>

Rønning, R. (2007). «Brukermedvirkning og empowerment – gammel vin på nye flasker?» I O. P. Askheim & B. Starrin (Red), *Empowerment i teori og praksis* (s. 34-46). Oslo: Gyldendal Akademisk.

Sagatun, S. & Smith, E. (2012). Aktivt medvirkende og medansvarlige brukere i sosialtjenesten og NAV. I A. G. Jenssen & I. M. Tronvoll (Red), *Brukermedvirkning – likeverd og anerkjennelse* (s. 168-179). Oslo: Universitetsforlaget.

Schafft, A. & Spjelkavik, Ø. (2011a). Kvalifiseringsprogrammet – sosialklientenes vei til arbeidslivet? I T. A. Andreassen & K. Fossetøl (Red), *NAV ved et veiskille* (127-147). Organisasjonsendring som velferdsreform. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Schafft, A. & Spjelkavik, Ø. (2011b). *Evaluering av Kvalifiseringsprogrammet: sluttrapport* (4/2011). Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet.

Seim, S. & Slettebø, T. (2007). *Brukermedvirkning i barnevernet*. Oslo: Universitetsforlaget.

Skau, G. M. (2013). *Mellom makt og hjelp. Om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper* (4. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.

Skjefstad, N. (2012). Brukermedvirkning sett i et anerkjennelsesteoretisk perspektiv. I A. G. Jenssen & I. M. Tronvoll (Red), *Brukermedvirkning – likeverd og anerkjennelse* (s. 54-67). Oslo: Universitetsforlaget.

Sosialtjenesteloven. (2009). Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (LOV-2009-12-18-131). Hentet fra <https://lovdata.no/lov/2009-12-18-131>

Stamsø, M. A. (2017) New Public Management – reformer i offentlig sektor. I M. A. Stamsø (Red.), *Velferdsstaten i endring – om norsk helse- og sosialpolitikk* (s. 64-85). Oslo: Gyldendal norsk forlag.

Vatne, S. (2006). *Korrigere og anerkjenne. Relasjonens betydning i miljøterapi*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Voll, I. (2013). En relasjon i takt eller utakt? Om deltakeres erfaringer med arbeidsevnevurdering, programinnhold og kontaktpersoner i kvalifiseringsprogrammet i Nav. I H. T. Hansen, K. Lundberg & L. J. Syltevik (Red.), *Nav – med brukeren i sentrum?* (s. 111-132). Oslo: Universitetsforlaget.

Østby, L. (2011). “Sånn er de” – om kategorisering og samhandling med etniske minoriteter. I: T.A. Ask og B. Berg (Red.), *Minoritetsperspektiver i sosialt arbeid* (s. 57-75). Oslo: Universitetsforlaget.

Øverbye, E. (2013). Velferdsprofesjonene i aktiveringsstaten: en studie av ambivalente relasjoner. I A. Molander & J-C. Smeby (Red.), *Profesjonsstudier II* (s. 107-121). Oslo: Universitetsforlaget.