

BSOBAC- 3 22V – Bacheloroppgave med forskningsmetode

Bacheloroppgave

Hvordan ivaretar NAV- veiledere brukermedvirkning i oppfølging av unge
rusavhengige



Universitetet
i Stavanger

Det samfunnsvitenskapelige fakultet

Bachelor i sosialt arbeid

Stavanger/ mai 2022

Kandidatnummer 7197

Antall ord: 11 301

Forord

Jeg vil først og fremst takke min veileder Kim Iren Kroken for god veiledning og oppløftende ord gjennom denne perioden. Dine kloke ord og støtte har hjulpet meg gjennom arbeidet denne oppgaven.

Jeg ønsker også å takke mine kjære studievenner og familie som har støtte meg og vært til god hjelp. Jeg er takknemlig.

Tilslutt ønsker jeg å takke mine informanter som har delt sine kunnskaper og erfaringer.

INNHALDSFORTEGNELSE

1. INNLEDNING	5
1.1 Bakgrunn for valg av tema	5
1.2 Presentasjon av problemstillingen	5
1.3 Avgrensninger	6
1.4 Forforståelse	6
1.5 Sosialfaglig relevans	6
2. BEGREPSAVKLARING OG BAKGRUNNSTEPPE	8
2.1 Begrepsavklaring	8
2.1.1 Rusavhengighet	8
2.1.2 Hva er brukervedvirkning?	9
2.2 Bakgrunnsteppe	9
2.2.1 Tidligere forskning	9
2.2.3 Lovgivning	10
3. TEORETISK REFERANSERAMME	12
3.1 Brukervedvirkning	12
3.1.1 Myndiggjøring eller evnen til mestring og innflytelse i eget liv	12
3.1.2 Brukervedvirkning er bevisstgjøring eller ansvarliggjøring	13
3.1.3 Brukervedvirkning kan legitimere maktutøvelse	13
3.1.4 Brukervedvirkning er deling av kunnskap og kompetanse	14
3.1.5 Brukervedvirkning som et ideal og ledestjerne eller visjon	14
3.1.6 Relasjoner	15
3.2 Strategi for brukervedvirkning i NAV	16
4 METODE	17
4.1 Hva er metode?	17
4.2 Valg av metode	17
4.3 Valg av informanter	18
4.4 Fremgangsmåte intervju	18
4.5 Analyse	19
4.6 Studiens troverdighet	20
4.6.1 Validitet	20
4.6.2 Reliabilitet	21
4.6.3 Kritiske bemerkninger og etisk refleksjon	21
5 PRESENTASJON AV FUNN	23
5.1 Relasjoner	23
5.2 Brukervedvirkning og myndiggjøring	25
5.3 NAV sin strategi for brukervedvirkning	26
6 DISKUSJON	28
6.1 Relasjoner	28
6.2 Brukervedvirkning og myndiggjøring	29
6.3 NAV sin strategi for brukervedvirkning	32
7.1 Avsluttende refleksjoner	35

LITTERATURLISTE	36
VEDLEGG	

1. INNLEDNING

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Interessen for temaet til denne bacheloroppgaven vokste frem fra erfaringene jeg fikk i praksisperioden det fjerde semesteret ved studiet «Sosialt arbeid». Jeg var i praksis hos NAV, der startet min fikk nysgjerrighet for arbeidet med unge rusavhengige. Gjennom samtaler med brukere i denne gruppen fikk jeg høre om ulike stadier av en tidlig rusproblematikk, fikk erfare mangfoldet av rusbehandlinger i de ulike fasene og særlig optimismen NAV- veiledere viste for denne gruppen.

Det var ikke før på slutten av min praksisperiode at jeg fikk erfare en innsatsgruppe for unge rusavhengige. Der fikk jeg søke inn en av brukerne jeg fulgt opp inn i prosjektet. Dette fikk meg til å tenke over hvilken plass brukervedvirkning hadde i denne oppfølgingen. Det førte til at jeg undersøkte tema, og til min overraskelse var det lite forskning. Forskningen jeg fant viste at brukervedvirkning har blitt honnørord uten plass i arbeidet til veilederne. Dette skal jeg komme tilbake til. Jeg fikk erfare hvordan manglende brukervedvirkning stagnerte arbeidet, men jeg fikk også erfare veiledere som fremmet brukervedvirkning. Som viste hvordan brukervedvirkning førte til en forbedring av brukerne sin situasjon, og fikk dem nærmere arbeidslivet. Et ønske om å utforske utøvelsen av brukervedvirkning med denne gruppen ble skapt.

Formålet med min bacheloroppgave er å utforske hvordan NAV- veiledere ivaretar brukervedvirkning i oppfølging av unge rusavhengige, og sammenligne hvordan de ulike veilederne ved de ulike kontorene utøver denne lovpålagte oppgaven.

1.2 Presentasjon av problemstillingen

«Hvordan ivaretar NAV- veiledere brukervedvirkning i oppfølging av unge rusavhengige»

1.3 Avgrensninger

I denne oppgaven har jeg valgt å ta utgangspunkt i unge rusavhengige som mottar oppfølging av NAV. Unge er ifølge NAV mennesker fra 18 til 30 år, denne definisjonen vil derfor bli brukt.

Grunnen til at jeg har valgt å fokusere på unge rusavhengige og ikke unge generelt er at det er et stort tema. For å spisse oppgaven anses det som hensiktsmessig å fokusere på en spesifikk gruppe. I tillegg er det mye forskning på unge sosialhjelpsmottakere, men manglende forskning om brukermedvirkningen sin plass i oppfølgingen. Forskningsprosjektet avgrenses ved at det kun er intervjuet tre personer, som er at lavt antall informanter. Informantene som er inkludert i studien jobber ved NAV og utdanningen kan variere. Det blir ikke tatt med perspektiver fra unge rusavhengige

1.4 Forforståelse

Jeg kommer fra Haugalandet, som lenge har vært kjent for å ha mange innbyggere med et rusproblem. Jeg har erfart mange unge rundt meg sin rusproblematikk. Jeg har derfor erfaring om hvordan et problematisk forhold til rus kan etablere seg, og i noen tilfeller hvordan det ender. Jeg har dessverre mistet mennesker rundt meg til rusen. Jeg kommer inn i denne forskningen med et sterkt ønske for et bedre liv for denne gruppen.

Videre er jeg ansatt ved NAV og er saksbehandler i sosialtjenesten. Jeg kommer derfor inn i denne forskningen med en forståelse om hvordan NAV fungerer på innsiden. Jeg har respekt for mine medarbeidere og er stolt over mye av arbeidet NAV gjør. Imidlertid vet jeg at NAV ikke er perfekt, og det vil alltid være forbedringspotensialet. Jeg har forsøkt å sette egen forforståelse til side i dette prosjektet. Likevel har nok min forforståelse av unge rusavhengige og NAV vært med på å påvirke utformingen av intervju spørsmål og valg av teori.

1.5 Sosialfaglig relevans

Utvikling av sosialt arbeid har et fokus på menneskets iboende ressurser, evnen til mestring og innflytelse over eget liv. Sosialt arbeid styres av mange verdier. Brukermedvirkning er en disse verdiene. Det innebærer at sosialarbeidere skal løse sosiale problemer i lojalitet med brukernes

interesser, gjennom et godt samarbeid. Brukerne av sosialt arbeid sine tjenester skal i størst mulig grad selv delta i løsning av sine problemer. Det vises også gjennom ulike formuleringer som aktive og passive brukere at politikerne fremmer økt mestring og egenansvar til brukermedvirkning. På denne måten er sosialt arbeid basert på brukernes medvirkning og deltakelse (Chudasama, 2017, s. 222).

Selv om sosialt arbeid bygger på idealet om brukermedvirkning, er det mange brukere som har erfaringer der de ikke blir tilstrekkelig involvert i det sosiale arbeidet. Et eksempel finner man i Olsen og Tesfai sin artikkel «Ung med virkning? Opplæringsprogram til unge medvirkerere». Artikkelen viser negative erfaringer unge hadde med muligheten til å medvirke. De ungdommene som forsøkte å medvirke fortalte at de manglet den nødvendige kompetansen for å fungere i rollen som medvirker. Ungdommene opplevde at deres meninger i realiteten hadde få reelle konsekvenser i form av konkrete endringer i praksis (2016, s. 77-79).

Det vurderes at brukermedvirkning er en viktig del av sosialt arbeid og at brukermedvirkningen sin plass i arbeidet med unge rusavhengige med oppfølging fra NAV, er av sosialfaglig relevans. Kort fortalt er NAV en forkortelse for Ny arbeids- og velferdsforvaltning og ble opprettet i 2006. NAV forvalter en tredjedel av statsbudsjettet gjennom ordninger som dagpenger, sykepenger og barnetrygd (NAV, 2020). Det er en landsdekkende offentlig virksomhet med mandat til å bidra til å skape et inkluderende samfunn, et inkluderende arbeidsliv og et velfungerende arbeidsmarked, samt sikre inntekt til mennesker i sårbare situasjoner (Arbeids- og velferdsdepartementet, 2022). Videre er utforskning av tema aktuelt for en sosialarbeider som skal jobbe med å forebygge, redusere og løse sosiale problemer. Det er i tillegg et behov for mer på forskning på dette feltet, og denne oppgaven kan bidra som et gulv til mer utforskning av tema.

2. BEGREPSAVKLARING OG BAKGRUNNSTEPPE

2.1 Begrepsavklaring

2.1.1 Rusavhengighet

Rusavhengighet er komplekst, og det er en rekke sosiale, psykologiske og biologiske faktorer som virker sammen (Mørland & Waal, 2016, s. 58). For å kunne definere begrepet ansees det som hensiktsmessig å definere begrepene «rus» og «avhengighet».

Begrepet rus kan beskrives på flere måter, både som subjektive opplevelser og atferd. Det kan dreie seg om en tilstand av sterk begeistring for noe man har opplevd. Det kan også være en tilstand av endret virkelighetsforståelse og tilstand etter man inntar rusmidler (Nakken, 2007, s.11-14). Rusmidler kan både være illegale rusmidler som narkotika, og legale rusmidler som alkohol.

Avhengighet har i årenes løp blitt beskrevet på mange ulike måter. Som en moralsk svakhet, mangel på viljestyrke, manglende evne til å møte verden og en åndelig sykdom. Avhengighet kan bli betraktet som et forsøk på å kontrollere livet, der man bruker et bestemt objekt for å oppnå en ønsket endring i sinnstemningen. Avhengighet blir også betraktet som en lidelse (Nakken, 2007, s.11-12). Verdens helseorganisasjon (WHO) definerer i ICD-10 avhengighet som:

En rekke atferdsmessige, kognitive og fysiologiske fenomener som utvikler seg etter gjentatt stoffbruk. Vanligvis har brukere sterkt ønske om å ta stoffet, vansker med å kontrollere bruken av den, fortsatt bruk til tross for skadelige konsekvenser, stoffbruken får høyere prioritet enn andre aktiviteter og forpliktelser, økt toleranse og noen ganger en fysisk abstinensstilstand. (Direktoratet for e- helse, 2022)

2.1.2 Hva er brukermedvirkning?

Brukermedvirkning er et komplekst begrep som er sammensatt av flere aspekter, som gjør det vanskelig å finne en klar og entydig definisjon av begrepet. Brukermedvirkning er en lovfestet rettighet og er ikke noe hjelpeapparatet kan velge om de vil forholde seg til eller ikke. Det preges av utøvelsen av skjønn som en forutsetning for brukermedvirkning. Brukermedvirkning er blitt en sentral del av begrepsbruken i retningsgivende lovgivning og i praksis, og det er et ideal i den offentlige helse- og sosialpolitikken. Det er sentralt å la behovene til den enkelte bruker og brukergrupper være med på å styre hvilke tjenester som gis og hvordan de gis (Chudasama, 2017, s. 63 -64). Dette utdypes senere i oppgaven.

2.2 Bakgrunnsteppe

2.2.1 Tidligere forskning

Som nevnt tidligere er det ikke mye relevant forskning på dette området. I artikkelen til Olsen og Tesfai «Ung med virkning? Opplæringsprogram til unge brukermedvirkere» drøfter erfaringer fra Mental Helse Ungdom (MHU) og deres utviklingsprosjekt. Som er rettet mot å gi unge mennesker bedre kompetanse i å medvirke i ulike typer råd, brukerforum og innenfor velferdstjenestene. Artikkelen tar utgangspunkt i at unge brukere kan ha omfattende brukererfaring, men ha mindre livserfaring og mindre kunnskap om velferdssystemene enn voksne aktører (2016, s. 77-79).

Artikkelen forteller at kompetansen som kreves for å være medvirker er mangesidig og i mange tilfeller implisitt i det som foregår i møtet mellom tjenestene og brukerne. Et av funnene som blir presentert i artikkelen er at ungdommer som forsøkte å medvirke, i mange tilfeller opplevde at de manglet den nødvendige kompetansen og erfaringsbakgrunnen for å fungere i rollen på en komfortabel måte. Mange av ungdommene ankommer i møte med velferdstjenestene med et ønske med å bidra og et brennende ønske for å bli hørt. Likevel satt de igjen med opplevelse av å være et alibi for brukermedvirkning. En av de tilbakevendende erfaringene er at ungdommene opplever at deres meninger i realiteten betyr lite eller i liten grad tas med videre eller får reelle konsekvenser i form av konkret endring i praksis. Dette speiler norske og

internasjonale studier som også peker på mange problemer som kan oppstå i medvirkningsprosesser. Der barn eller unge mennesker er medvirkere i møte med profesjonsutøvere med en betydelig skjevhet i definisjons- og kunnskapsmakt (Olsen & Tesfai, 2016, s. 80-83).

Studien konkluderer med at det finnes mange innebygde snublesteiner forbundet med å skape godt grunnlag for aktiv og reell brukervedvirkning. At aktørene ikke alltid er klar over at slike problemer eksisterer, eller er i posisjon til å reflektere over dem. Studien konkluderer også med at det i praksis er langt igjen til en realitet der unge mennesker kan medvirke på en god måte (Olsen & Tesfai, 2016, s. 85).

2.2.3 Lovgivning

Brukermedvirkning er en lovfestet oppgave og rettighet. Brukermedvirkning ble lansert som et sentralt virkemiddel i St.meld. nr. 41 (1987-1998) *Nasjonal helseplan*. Der blant annet demokratisering, rettssikkerhet for pasienten og økt brukerinnflytelse ble definert som sentrale mål. Etter dette har prinsippene og ideene som blir knyttet til brukervedvirkning fått et sterkt fotfeste på en rekke områder i norsk offentlig forvaltning (Olsen & Tesfai, 2016, s. 77). Dette kan man se videre i St. meld. nr. 34 (1996-1997) som sier «Den som berøres av en beslutning, eller er brukere av tjenester, får innflytelse på beslutningsprosesser og utforming av tjenestetilbudet».

Brukernes individuelle rettigheter til innflytelse og medbestemmelse understrekes som en grunnleggende demokratisk menneskerett. Rettighetsperspektivet manifesteres gjennom at individuelle brukerrettigheter lovfestes. I 1991 ble lov om pasient- og brukerrettigheter vedtatt, denne ble senere endret til pasient- og brukerrettighetsloven i 2011. Loven regulerer retten til nødvendig helsehjelp fra de kommunale helse- og omsorgstjenestene og spesialisthelsetjenesten, men den regulerer også brukerens rett til medvirkning. I kapittel tre i loven reguleres retten til brukervedvirkning på individnivå. §3-1, første setning sier «Pasient eller bruker har rett til å medvirke ved å gjennomføre medvirke ved gjennomføring av helse- og omsorgstjenester». Lov om arbeids og velferdsforvaltningen (2006) har også klare føringer om brukervedvirkning. Brukermedvirkning på individnivå blir behandlet i §15. Her blir det slått fast at brukeren har rett til å få informasjon, en helhetlig behovsavklaring og at

tjenestetilbudet så langt det er mulig skal utformes i samarbeid med brukeren. Den samme paragrafen slår fast brukerens rett til å få utarbeidet en individuell plan (Jenssen, 2012, s. 43).

Parallelt med utøvelsen av brukerens rettigheter til medvirkning blir også deres forpliktelser og ansvar tydeliggjort i St. meld. nr. 21 (1998-99) *Ansvar og mestring*:

Brukarmedverknad inneber at den enkelte sjølv har eit medansvar. Eit viktig utgangspunkt for rehabilitering er at ein kan oppnå gevinstar når menneske blir oppmoda til å vere aktive og sjølve ta ansvar. Tenesteapparatet si primære rolle vil i stor grad vere å leggje tilhøva til rette og gi støtte og råd - å yte hjelp til sjølvhjelp.

3. TEORETISK REFERANSERAMME

3.1 Brukermedvirkning

I begrepsavklaringen ble brukermedvirkning definert kort. Her skal det bli gitt en mer omfattende redegjørelse av begrepet brukermedvirkning og det vil bli redegjort for sentrale begrep og teorier.

Brukermedvirkning kan brukes vidt, men kan først og fremst defineres som møter og møteplasser som innebærer en toveiskommunikasjon, eksempelvis mellom offentlig forvaltning og brukerrepresentanter og brukerorganisasjoner. Brukermedvirkning er en form for dialog. Det betyr at det ikke er medvirkning dersom NAV kun informerer brukere om hvordan systemet fungerer. Brukermedvirkning i NAV er ikke brukerstyring, som er når brukere styrer en organisasjon, men det er muligheten til å uttale seg. Beslutningsmyndigheten ligger hos NAV (Andreassen, 2009, s. 31-32).

Chudasama har satt fem punkter som hun mener er viktig for å sikre brukermedvirkning:

1. Myndiggjøring eller evnen til mestring og innflytelse i eget liv
2. Brukermedvirkning er bevisstgjøring eller ansvarliggjøring
3. Brukermedvirkning kan legitimere maktutøvelse
4. Brukermedvirkning er deling av kunnskap og kompetanse
5. Brukermedvirkning som et ideal og ledestjerne eller visjon (Chudasama, 2017, s. 63 - 64).

3.1.1 Myndiggjøring eller evnen til mestring og innflytelse i eget liv

Begrepene myndiggjøring og empowerment brukes ofte om hverandre. Som prosess kan empowerment bidra til å bryte barrierer med hensyn til blant annet maktesløshet og opplevelsen av å ikke ha innflytelse, det kan også gi en følelse av frihet. Myndiggjøring er å aktivere evnen til mestring og innflytelse over eget liv (Chudasama, 2017, s. 65). Det kan også forstås som et likeverdig samarbeid som er basert på deling av makt så langt det lar seg gjøre innenfor

rammene det foregår i (Hansen & Natland, 2012, s. 111). I NAV- sammenheng kan myndiggjøring for eksempel være å tilføre brukerne mer kunnskap om tjenestene som NAV kan tilby. Med mer kunnskap kan brukerne bli rustet til å foreta et reelt valg om hva som er mest gunstig for dem selv. Dette kalles gjerne hjelp til selvhjelp. Det kan oppstå flere dilemmaer knyttet til blant annet bruker sine utfordringer, forventninger og forutsetninger (Chudasama, 2017, s. 65).

3.1.2 Brukermedvirkning er bevisstgjøring eller ansvarliggjøring

Bevisstgjøring og ansvarliggjøring handler om aktivisering av brukerne, gjennom brukerinvolvering og deltakelse i både hjelpeprosess og aktivitet til selvforsørgelse. Dette oppfordrer til at brukerne selv har plikt til å ta ansvar for sitt eget liv, og det forutsetter at de tar en aktiv del i endringsarbeidet. Virkemiddel for veiledere for å oppnå dette kan være realitetsorientering, veiledning og støtte. Hovedmålet her er å styrke brukerne, slik at de kan ta ansvar for eget liv. I NAV- sammenheng kan et eksempel på bevisstgjøring være en ungdom som kommer til NAV for veiledning ut i arbeidsmarkedet. Brukeren ønsker å bli pilot, men har et lavt poengsnitt i fra videregående opplæring. Veileder opplever at drømmen ikke er helt realistisk, og orienterer bruker om dette. Veilederen kan hjelpe brukeren å finne andre yrker som kan ligne på det hen vil, for eksempel kabinpersonale. For å så gi tilbud om hvordan brukeren kan nå dette målet. Tilbudene har et fokus på hva brukeren skal gjøre for å komme i arbeid. På denne måten er sluttresultatet påvirket av brukeren sin innsats. Brukermedvirkning er gunstig her fordi man gir brukeren et større ansvar for eget liv. Konsekvensen er ansvaret ligger på individet, og muligheten for forklaringer om sosiale problemer kan bli oversett (Chudasama, 2017, s. 65).

3.1.3 Brukermedvirkning kan legitimere maktutøvelse

Både på individ- og systemnivå kan brukermedvirkning forstås som et maktforhold. På individnivå har de ansatte på NAV forvaltningsmakt og profesjonsmakt i møte med brukerne. De har også definisjonsmakt om hva som er utfordring, og tildelingsmakt om hva som innvilges. Det er et tydelig ubalansert maktforhold som veilederne må være bevisst over. Derfor må de ta hensyn til idealer som likeverd og individets selvbestemmelsesrett. Det er gode grunner for at makten skal ligge i forvaltningen, det er et behov for kontroll og det er begrenset

med ressurser. Likevel er det viktig at makten fordeles, slik at den ene parten ikke dominerer over den andre, brukermakt er en forutsetning for at systemet skal utvikles og tilpasses deres behov. Man kan si at maktutøvelsen kan legitimeres ved utøvelse av brukermedvirkning (Chudasama, 2017, s. 66-67).

3.1.4 Brukermedvirkning er deling av kunnskap og kompetanse

Aspekter som deling av kunnskap og kompetanse med veilederne handler om å se brukerne som ressurser i samhandlingen, og hjelpe med å vektlegge brukernes faktiske situasjon når hjelpen skal vurderes. Man sier gjerne at de vet hvor skoen trykker. For brukerne har ofte annen kunnskap enn det NAV har. De kjenner sitt miljø og en verden som veilederne vanligvis ikke kjenner til. De tolker samfunnet annerledes og denne ulikheten i å forstå situasjoner på kan gi en bredere forståelse når personer med ulike bakgrunner møtes. Brukerkunnskap gir ny innsikt, som vil være til hjelp i utviklingen av tjenestene. I NAV- sammenheng kan et eksempel være når veilederne kartlegger og avklarer brukerne sitt hjelpebehov. Uten brukerkunnskap vil ikke veilederne komme langt i dette arbeidet (Chudasama, 2017, s. 67-68).

3.1.5 Brukermedvirkning som et ideal og ledestjerne eller visjon

Brukermedvirkning bygger på en rekke verdier og intensjoner som kommer til syne gjennom handlinger. Begrepet skal vektlegge idealer og verdier som alle kan være enig om. At brukermedvirkning er en ledestjerne eller visjon, betyr at det er noe man sikter og styrer mot, men som nødvendigvis ikke er lett å nå frem til. Av den grunn kan brukermedvirkning betraktes på to måter, som et ideal eller en realistisk modell. Det ideelle er at brukerne subjektivt skal få realisert sin rettmessige autonomi og selvbestemmelsesrett. I den realistiske modellen er målet det samme, men brukermedvirkning forstås som et kompromiss mellom det ideelle og organisasjonens målsetting, brukeren selv, ressurser og rammebetingelser. NAV har brukermedvirkning som verdi, og et mål om at tjenestene skal være brukervennlige. Med brukermedvirkning som ledestjerne forutsetter det en ydmyk holdning, respekt og anerkjennelse i møte med brukere (Chudasama, 2017, s. 68).

Den tyske sosialfilosofen Axel Honneth slår fast i sin anerkjennelsesteori at mennesket er avhengig av å erfare anerkjennelse for å kunne være et menneske. Det at anerkjennelse er et

universelt menneskelig behov, og at sosial samhandling i institusjoner er konstruert i anerkjennelsesrelasjon (Fjørtoft, 2009. s. 62). Det er et poeng i anerkjennelsesteorien at anerkjennelse må være gjensidig. En annen viktig del er at en person må bli gjenkjent som individ, gjennom kroppslige uttrykk som signaliserer at du blir sett og kan forvente det at interaksjonen blir positiv. Sosialt arbeid bygger på humanistiske og demokratiske verdier og anerkjennelse er en slik verdi. Det å anerkjenne mennesker er å kunne se hva som er betydningsfullt for den enkelte, og er dermed en forutsetning for brukervedvirkning (Skjefstad, 2012, s. 55-57).

Videre er det viktig at brukervedvirkning er implementert hos lederne, og at de kommuniserer dette godt ut til medarbeiderne. Brukervedvirkning kan også praktiseres på flere måter. Politikerne gir styringssignaler og vedtar lovene, og presiserer gjennom rundskriv hva som menes, de setter også målsettinger til NAV. Likevel er mye overlatt til forvaltningen som avgjør hvordan de skal implementere brukervedvirkning innenfor rammebetingelsene. Det er den enkelte brukeren som erfarer brukervedvirkning på godt eller vondt (Chudasama, 2017, s. 69).

3.1.6 Relasjoner

En siste viktig forutsetning for å oppnå brukervedvirkning er relasjoner. Denne oppgaven tar utgangspunkt i hjelpende relasjoner. En god relasjon mellom hjelper og den som søker hjelp er en forutsetning for god hjelp. En relasjon kan defineres som en dynamisk interaksjon, det er en gjensidig samhandling mellom bruker og sosialarbeider. En god hjelpende relasjon betyr ikke i denne sammenhengen at det er ren harmoni, men at relasjonen tåler utfordringer. Begge parter tåler å motta positive og negative tilbakemeldinger, uten dømmende holdninger (Chudasama, 2017, s. 130). En studie av brukers erfaringer av kvalifiseringsprogrammet i NAV viser at de fleste brukerne oppfattet relasjonen til sin kontaktperson i NAV som det viktigste. Studien viser at dersom relasjonen mellom bruker og veileder er god vil samarbeidet gå lettere og det vil bli en raskere endring i brukers situasjon. En forutsetning av utviklingen av en god relasjon er anerkjennelse, ikke- dømmende holdning, være åpen og være bevisst over sin makt som veileder (Chudasama, 2017, s. 130).

3.2 Strategi for brukervedvirkning i NAV

«Strategi for brukervedvirkning i NAV» viser hvordan organisasjonen skal få til bedre brukervedvirkning. Det kommer klart frem i strategien at ung medvirkning er et satsingsområde (NAV, 2019).

Ifølge NAV er brukervedvirkning på individnivå «Den enkeltes rettigheter og muligheter til å ha innflytelse på sitt individuelle støtte eller behandlingstilbud. Det betyr at den enkelte skal påvirke forhold som gjelder seg selv og egne behov» (NAV, 2019).

Et av hovedmålene som blir presentert er bedre brukermøter. For å nå målet om bedre brukermøter sier NAV at de ansatte må ha god kompetanse. De ansatte må ha kompetanse om medvirkning og hvilke muligheter som foreligger for god brukervedvirkning. Denne kompetansen skal så overføres til medvirkere. Videre er fokuset på bedre tjenester, med økt kunnskap om brukerens behov, brukerdrevet tjenesteutvikling og skape kultur for medvirkning og utvikling på kontorene. Det fremmes videre at det skal være tydelig kommunisert hva brukerne kan forvente av NAV og hva NAV kan forvente av brukerne. Samt at brukere skal være med på å evaluere tiltak de deltar på og at resultatene fra en slik undersøkelse tas opp i brukerutvalg og inn i tjenesteutviklingsarbeidet (NAV, 2019).

For at organisasjonen skal nå målene poengterer NAV at ansatte skal ha god kompetanse om brukervedvirkning og hvilke muligheter som ligger i god brukervedvirkning. NAV trekker frem en rekke kompetansehevede tiltak til de ansatte. Blant annet obligatorisk opplæring i brukervedvirkning for alle medarbeidere, opplæring om brukervedvirkning inn i nyansatt- og lederutviklingsprogram. Det skal utpekes nøkkelpersoner ved NAV kontoret som gis særskilt opplæring og kompetanse på hvordan brukervedvirkning og samskaping skal skje. NAV ansatte som har brukervedvirkning som ansvar, må ha et klart mandat og oppgaver (NAV, 2019).

4 METODE

4.1 Hva er metode?

Metode forteller oss om hvordan man bør gå til verks for å fremskaffe eller etterprøve kunnskap. Sosiologen Vilhelm Aubert sin definisjon blir ofte brukt når man skal definere metode:

En metode er en fremgangsmåte, et middel til å løse problemer og komme frem til ny kunnskap. Et hvilket som helst middel som tjener dette formålet hører med i arsenalet av metoder. Metode kan også beskrives som det å følge en utvalgt vei mot et mål. Forskerne utfordres til å beskrive denne veien for å redegjøre for de valgene som blir tatt underveis (Dalland, 2020, s. 53).

4.2 Valg av metode

Det er et mangfold av ulike metoder som kan anvendes for å gi gode data og belyse problemstillingen på en faglig interessant måte. Metodene deles vanligvis inn i to hovedkategorier «kvantitativ- og kvalitativ metode». Kvantitativ metode er en forskningsmetode som brukes ved innsamling og analyse av kvantitative data. Data som foreligger kommer i form av tall eller andre mengdeenheter (Grønmo, 2021). Kvantitativ metode har den fordelen at den gir data i målbare enheter. Tallene gir muligheten til å foreta regneoperasjoner. Kvalitativ metode derimot har den fordelen at den tar sikret på å fange opp meninger og opplevelser som ikke lar seg tallfeste eller måle. Kvalitativ metode er vanligvis brukt når mennesker er fokusområdet i studien, både i grupper eller som enkeltindivid. Det kvalitative intervju forsøker å forstå verden sett fra informantene sin side. Målet med intervjuene er ikke bare å utveksle synspunkter om et tema som opptar alle parter, men å skape mening og forståelse som fører til kunnskap (Dalland, 2020, s.68-69). Ved en fenomenologisk hermeneutisk tilnærming er det et hovedpoeng at forskeren stiller seg åpen og sanselig stemt, slik at forsker lar seg berøre av det som informantene gir uttrykk for (Drageset og Ellingsen, 2011, s. 333).

For å belyse problemstillingen på best mulig måte er det valgt kvalitativ metode med semistrukturerte intervju. Det betyr at samtalen følger en intervjuguide med bestemte tema og forslag til spørsmål. Både kvalitativ metode og kvantitativ metode bidrar til en bedre forståelse

av det samfunnet vi lever i og hvordan enkeltmennesker, grupper og institusjoner handler og samhandler (Dalland, 2020. s.68).

Tema kunne blitt belyst på en bedre måte dersom oppgaven tok utgangspunkt i vitenskapelig artikler. Det kunne bidratt til en bredere forståelse om hvordan NAV- veiledere i hele Norge ivaretar brukermedvirkning med gruppen. Dessverre er det ikke nok forskning på tema til at det lar seg gjøre. Likevel er kvalitativ metode hensiktsmessig, fordi fenomenet som skal bli belyst i denne oppgaven tar sikte for å fange opp mening og opplevelser som NAV- veiledere har erfart i sitt arbeid. Det skal bli intervjuet profesjonsutøvere som har mye kunnskap, og fleksibiliteten til kvalitativ metode med semistrukturerte intervju kan bidra til et dypdykk i fenomenet (Dalland, 2020, s.68-69).

4.3 Valg av informanter

Ifølge Dalland må valg av metode vise hva som er praktisk gjennomførbart og tidsmessig realistisk. Det er derfor valgt ut at det skal bli intervjuet tre NAV- veiledere fordelt over to ulike NAV- kontor som har erfaring med å veilede unge med rusavhengighet. Selv om datamaterialet innhentet fra to NAV- kontor ikke er representativt for hele NAV. Kan informantenes betraktninger og beskrivelser av deres profesjonsutøvelse ha overføringsverdi til andre NAV- kontor. Dalland forteller videre om strategisk utvalg. Det betyr at man velger de personene som man tror har noe å fortelle om akkurat det fenomenet man vil vite mer om (Dalland, 2012, s.118). For min problemstilling ble det derfor viktig å intervju veiledere som har oppfølging av unge med rusavhengighet. Informantene hadde varierende utdanning informant 1 og 3 er utdannet sosionom og informant 2 er utdannet velferdsviter. Alle informantene har over to års arbeidserfaring i NAV.

4.4 Fremgangsmåte intervju

Den 18.02.22 meldte jeg prosjektet til Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste (NSD). Ettersom intervjuene skulle tas opp, var jeg meldepliktig til NSD. Selv om navnene til informantene ikke kommer frem, regnes stemmer som personidentifiserende, og blir av den grunn regnet som persondata. Jeg startet med å utforme et informasjonsskriv med samtykkeerklæring inkorporert (vedlegg nr.1) og en intervjuguide (vedlegg nr.2 og nr. 3). Den

08.03.22 ble søknaden min godkjent, og jeg kunne da planlegge gjennomføringen av intervjuene.

Jeg sendte informasjonsskrivet med samtykkeerklæringen inkorporert til informant 1 og informant 2 i forkant av intervjuet. Disse hadde jeg kontakt med direkte før intervjuet og de skrev under på samtykkeskjema når jeg møtte dem på kontoret. Informant 3 fikk en gjennomgang av vedlegget før vi startet intervjuet. Informant 3 hadde jeg ikke kontakt med direkte, men informantens sin leder satt opp tidspunkt for intervjuet. De tre intervjuene ble holdt i slutten av mars og varte mellom 30 til 50 minutter hver. Intervjuene ble holdt på de to ulike NAV- kontorene.

Intervjuene ble tatt opp på båndopptaker, og transkribert over på datamaskinen uten personopplysninger. Jeg valgte å transkribere innholdet i intervjuene over til bokmål, både for å sikre deres identitet og for leservennlighet. Under intervjuene brukte jeg intervjuguiden for å sikre at de viktigste temaene ble besvart, men enkelte tema varierte mellom intervjuene. Dette var på grunn av informantens initiativ og at informant 1 og 2 arbeider i et prosjekt, mens informant 3 er ansatt som en «ordinær» veileder, i tillegg kan det forventes når man har intervju som metode.

4.5 Analyse

Analyseprosessen er forholdsvis mekanisk fordi det benyttes ulike teknikker til å kode og systematisere materiale. Før man starter på selve analysen, må det velges en analysestrategi. Ifølge Nilsen et al., er det fire analysestrategier som kan anvendes og kombineres i analysen.

1. Induktiv analysestrategi.
2. Deduktiv analysestrategi.
3. Tverrgående analysestrategi.
4. Langsgående analysestrategi (2019, s. 180-181).

I denne oppgaven er det valgt ut deduktiv- og tverrgående analysestrategi. Deduktiv analysestrategi, også kalt teoristyr, innebærer at man tar utgangspunkt i teorien. Det innebærer at man på forhånd har utviklet kode i form av et bestemt sett med teoretiske begreper som man ønsker å analysere empirien med. I denne oppgaven skal funnene og drøftingen bli presentert

under tre punkter: relasjoner, brukermedvirkning og myndiggjøring og NAV sin strategi for brukermedvirkning. Tverrgående analysestrategi innebærer at man analyserer alle intervjuene samtidig. Strategien er godt egnet dersom man ønsker å undersøke og beskrive hva de undersøkte fenomenene betyr for en gruppe som er sammenlignbare. Gruppen blir sett på som en helhet, og det vil bli presentert likheter og forskjeller mellom informantene (Nielsen et al., 2019, s. 182-183).

4.6 Studiens troverdighet

4.6.1 Validitet

Validitet handler om hvor nøyaktige målingene er, altså om man har undersøkt det man ønsket å undersøke. Dataene som blir samlet inn skal gjenspeile virkeligheten, og de resultatene man oppnår i undersøkelsen skal være gyldige for den undersøkelsesgruppen som prosjektet omhandler. (Nielsen et al., 2019, s. 285-286).

Det skilles ofte mellom intern- og ekstern validitet. Intern validitet omhandler gyldigheten i forbindelse med undersøkelsesprosessen. For eksempel at man stiller ledende spørsmål. Dette er noe som jeg har forsøkt å unngå, men i alle intervjuene opplevde jeg at informantene hadde behov for litt veiledning for å besvare spørsmålene. Dette kan ha påvirket studien sin validitet. Ekstern validitet dreier seg om i hvilken grad resultatene kan generaliseres. Prosjektet blir en stikkprøve, for å kunne generalisere stikkprøver må man ha «typiske» representanter til gruppen som blir undersøkt. Dersom utvelgingen er dårlig kan validiteten svekkes (Nielsen et al., 2019, s. 287-288). Utvalget av mine representanter er typiske NAV- veiledere, men det var vanskelig å få tak i noen som ønsket å delta i prosjektet. Dette kan ha ført til at de informantene som ble med i undersøkelsen ikke er typiske i forhold til andre veiledere og at man av den grunn ikke kan ta en generalisert vurdering ut fra de tre informantene. Det kan også stilles spørsmål ved om tre informanter er nok for å generalisere. På grunn av tidsfrister og vanskeligheter med å få tak i informanter, kan likevel deres betraktninger og beskrivelser av egen profesjonsutøvelse ha overføringsverdi, slik som beskrevet under «4.3 valg av informanter». Det vektlegges at prosjektet har nytteverdi ettersom dette er et område som har lite forskning.

4.6.2 Reliabilitet

Reliabilitet uttrykker en vurdering av hvor stabile og reproduktive målingene i forskningen er. Det er måleinstrumentene sin evne til å oppnå det samme måleresultatet hver gang det brukes. Andre som bruker den samme metoden skal kunne få de samme resultatene som denne forskningen fikk. Jeg har av den grunn beskrevet hvorfor jeg valgte kvalitativ metode som forskningsdesign, hvordan intervjuene ble gjennomført, hvorfor informantene ble valgt ut og hvordan intervjuene ble analysert. Dette ble tydeliggjort for å øke reliabiliteten til prosjektet, fordi reliabiliteten til kvalitativ forskning ofte er lavere enn i kvantitativ, grunnet at kvalitativ forskning preges av mer tolkning (Nielsen et al., 2019, s. 286-288). Analyseprosessen har nok blitt påvirket av min forforståelse, blant annet av min erfaring som ansatt i NAV. Likevel har jeg forsøkt å ikke la min forforståelse styre meg og har forsøkt å være objektiv. Det kan tenkes at man ikke vil få nøyaktig de samme resultatene dersom intervjuene blir gjennomført igjen. Noe som er naturlig i kvalitative intervju. Likevel har informantene ganske like oppfatninger av de samme fenomenene, vurderes det at oppgaven ikke har lav reliabilitet.

4.6.3 Kritiske bemerkninger og etisk refleksjon

I utarbeidelsen av et forskningsprosjekt er det en rekke etiske retningslinjer og utfordringer man må forholde seg til. Den etiske refleksjonen kreves i alle stadier av forskningsprosessen. Som blant annet i planleggingen må man anonymisere informanten og innhente samtykke eller når man skal transkribere intervjuene at anonymiteten til informantene sikres (Kvale et al., 2009, s. 97).

Oppgaven har svakheter, der noen er knyttet til rammeverket rundt oppgaven. Det første som kan svekke oppgaven er utvalg av informanter. Det kan tenkes at dersom det var flere informanter kunne oppgaven generalisere i større grad. Likevel preges det av at intervju som metode er tidskrevende. Et dilemma som preges i den kvalitative metoden er at funnene preges av informantene sine personlige meninger om de ulike fenomenene. Likevel anser jeg at mine informanter har høy troverdighet, ettersom de er sikret anonymitet og fortalte åpen om egne erfaringer på en profesjonell måte. Det at informantene har ulik fagligbakgrunn kan være en svakhet. Det er fordi man ønsker typiske representanter for å kunne generalisere funnene i

studien. På tross av informantene sin faglige bakgrunn har de over to års erfaring i NAV, og kan av den grunn kan man si at de er typiske representanter for gruppen.

5 PRESENTASJON AV FUNN

Dette kapitlet vil presentere funnene fra intervjuene. Som nevnt tidligere blir det tatt utgangspunkt i en deduktiv- og tverrgående analysestrategi. Temaene kom jeg frem til gjennom min valgte teori. Intervjuene satte søkelys på veilederne sine opplevelser og erfaringer om arbeidet med unge rusavhengige. Som nevnt tidligere vil relasjoner, brukervedvirkning og myndiggjøring, og NAV sin strategi for brukervedvirkning være utgangspunktet til presentasjon av funn.

5.1 Relasjoner

Alle informantene fremmet relasjoner som en sentral del av å sikre brukervedvirkning. Det er forskjell mellom kontorene på hvilken tilnærming veilederne bruker for å skape relasjoner. Da informant 1 fikk spørsmålet om hva som er viktig for å gi gruppen den oppfølgingen de har behov for svarte hen, «*Det er viktig å ha tid og skape gode relasjoner. Det er det som er viktigst i starten, vise at du bryr deg om dem*». Informant 1 arbeider i et prosjekt der målgruppen er unge rusavhengige. Informant 1 forteller videre:

For det er en del av vår greie at vi ikke skal møtes mye på et offentlig kontor, vi møter dem heller ute. Det er mye enklere for å få en god relasjon, sitte ute å ta en kaffe, ha det litt mer vanlig da. De sier at de føler seg mer likeverdige, og vi unngår den ovenfra- og ned holdningen som man ofte når man kommer på et kontor.

Informant 2, som jobber i det samme prosjektet som informant 1, fortalte:

Vi ser at de har behov for en annen tilnærming enn andre grupper. For at NAV skal klare å kartlegge grundig for å forstå deres behov og hva de trenger er det viktig at vi bygger relasjoner. Vi møtes ikke her på kontoret, vi tar en kaffe, går en tur eller drar på hjemmebesøk. Vi møter dem der de er. Det er en av suksessfaktorene som gjør at vi klarer å bli bedre kjent med dem på deres premisser. Da klarer vi å få en tillit, det er den vi er ute etter, slik at de føler seg sett og hørt.

Informant 3 fortalte om brukermøter og at der hen jobber setter de opp mest mulig fysiske møter på kontoret, slik at de unge kan få et ansikt og bli kjent med. Her ser man at det er en klar forskjell mellom kontorene. Informant 3 forteller at hen noen ganger spør om ungdommene vil

være med på en tur istedenfor og møtes på kontoret, men at de fleste møtene foregår inne på NAV-kontoret. Informant 1 og 2 har en annen tilnærming der de ikke ønsker å ha møtene på kontoret. Alle informantene forteller at de har fått tilbakemeldinger fra målgruppen at de synes løsningen er god. Veilederne virker også fornøyd med sin tilnærming.

Da informant 2 fikk spørsmålet om hvordan hen bygger relasjoner med gruppen svarte hen:

Vi må ha en empatisk tilnærming og vise at vi bryr oss om dem slik at vi lettere oppnår tillit. For det er en gruppe som er svært skeptiske og vare om hvem de slipper inn på seg. De har opplevd mange relasjonsbrudd og mange har hatt voksne de aldri har kunnet stole på. Vi må vise en genuin interesse.

Informant 1 forteller også at dette er en gruppe som ikke har mye tillit til deg, og at du må jobbe godt med dem for at de skal slippe deg inn. Når informant 3 får det samme spørsmålet forteller hen:

For å skape relasjonene så er det viktig å starte litt rolig og ikke komme rett inn på hva NAV krever. Det er mange av de som har et dårlig inntrykk av NAV og synes det er skummelt, vi må vise at vi bare er mennesker. Vi må dele litt av oss selv også. Jeg synes det er viktig å følge opp avtaler og vise tillit.

Alle informantene forteller om en oppdragerrolle og at man må bruke tid med gruppen før man får skapt en god relasjon. Mange av ungdommene er skeptiske og har opplevd mye vondt både i nære relasjoner, men også i møte med offentlig tjenesteapparat. De fremmer at det å bruke tid på målgruppen er viktig for å skape en god relasjon. Alle informantene opplever at de har god nok tid og ressurser til å skape disse relasjonene. Informant 2 forteller også at når hen har skapt en god relasjon kan hen være ærlig med dem, og av den grunn gi dem konstruktiv kritikk ved behov.

Til slutt forteller veilederne om hvordan det har vært og skapt nye og gode relasjoner under pandemien. Informant 2 forteller at den digitale oppfølgingen opplevdes som uforsvarlig og at pandemien var det minste problemet som målgruppen hadde. De fikk av den grunn unntak fra restriksjonene og fikk arbeide som «normalt». Informant 3 fortalte at det var utfordrende for mange i målgruppen syntes det var vanskelig å ha videomøter og samtaler over telefon. Hen brukte derfor andre verktøy som meldinger gjennom aktivitetsplanen til NAV, der både hen og brukerne kunne svare raskt. Informant 3 opplevde også at det var vanskelig å skape relasjoner digitalt.

5.2 Brukermedvirkning og myndiggjøring

Begrepene brukermedvirkning, informasjon, mestring og innflytelse var tema alle informantene satt høyt. Informant 3 mente at å gi brukerne tilstrekkelig informasjon om hvilke muligheter og rettigheter de har er viktig i oppfølging av denne gruppen. Hen forteller videre at informasjonen må være tydelig og mange av de unge kjenner ikke til «NAV språket».

Det er mange av dem som er svært unge, vi kan ikke lene oss tilbake. Vi må gi informasjon om hvilke alternativer de har, og veilede dem med gode råd. Vi kan ikke bare sitte og høre på hva de sier. Det er brukermedvirkning det også (Informant 1).

Informantene fremhever at brukerne er hovedpersonene i eget liv, og at de som veiledere ikke skal overkjøre brukerne og fortelle dem hva de skal gjøre videre. De understreker imidlertid at de følger brukerne så godt som mulig. Da informant 1 ble spurt om hva som mentes med så godt som mulig, fortalte hen at det var ikke alltid drømmene til de unge var realistiske. De som veiledere må hjelpe dem med å finne et realistisk nivå. Hen mente at de unge brukerne gjerne ikke visste helt hva som kreves for at de skal nå målet sitt. Hen understreker at de likevel har friheten til å ta valg og medvirke i eget liv.

For meg betyr brukermedvirkning at vi klarer å gi de tjenestene som ungdommene har behov for. Det er de som skal fortelle meg hva de trenger hjelp med og hvordan jeg kan hjelpe dem. Jeg skal ikke fortelle dem hva de har behov for, det vet jeg ingenting om (Informant 2).

Informantene som arbeider i et prosjekt, forteller at de har vært opptatt av brukermedvirkningen sin plass. De har brukt ulike virkemiddel. Prosjektet er frivillig og informant 1 har fortalte at de har brukere som har takket nei til prosjektet. De forteller at de har tilpasset inntaksskjema til prosjektet etter tilbakemeldinger fra brukerne. Informant 2 forteller at de har tilpasset møtetidspunkt på en felles aktivitet fra kl.12 til kl.13, for mange av brukerne opplevde at kl.12 var for tidlig. Alle informantene er enig i at de ikke skal presse brukerne ut i et tiltak bare fordi det er aktivitetskrav, men at ungdommene skal ha en meningsfull aktivitet på tross av rusproblematikk. Da informant 3 fikk spørsmål om hvordan hen kvalitetssikrer brukermedvirkning fremheves det at hen prøver å tilpasse hvilke dager de skal komme på møter, når og hvor det skal være. Slik at de føler seg trygge.

Jeg føler ikke at jeg bruker noen spesielle verktøy, men det er nok mye jeg har lært fra studie som ligger i underbevisstheten. Jeg prøver å være bevisst over om de forstår hva jeg sier, og at jeg ikke bruker for mange NAV- ord. Det er ofte ungdommene nikker og det virker som de forstår hva jeg sier, men når jeg skal forsikre meg om at de har forstått så har de ikke det.

5.3 NAV sin strategi for brukervedvirkning

Sentralt i denne oppgaven er velferdsorganisasjonen NAV. Alle informantene er ansatte i NAV og NAV har føringer til hvordan veilederne skal utføre sin praksis, med rom til et profesjonelt faglig skjønn. Da informantene fikk spørsmålet om det var noen på kontoret deres som har et særlig ansvar for brukervedvirkning, svarte alle at det var ingen med en slik stilling og at de opplevde at ansvaret var hos veilederne. Informant 1 og 2 fortalte at på deres kontor hadde de hatt brukerråd ved en tidligere anledning, men at de ikke hadde hørt noe om brukerrådet på lenge.

Da informantene fikk spørsmål om de hadde fått opplæring i brukervedvirkning når de startet hos NAV svarte informant 1 «*Nå er det lenge siden jeg startet her. Jeg vet at de har oppfølgingsplaner som nyansatte skal følge, de skal også ha en fadder som skal følge deg de første månedene*». Informant 3 svarte at hen ikke hadde fått spesifikk opplæring om brukervedvirkning, men at det alltid tas opp på samlinger eller i møter. Informantene 1 fortalte at:

Her på NAV har vi det klart hvordan vi skal følge brukerne opp, vi har egen aktivitetsplan i forhold til oppfølging av brukerne. Vi har metoder vi jobber etter slik som Supported Employment. Vi må følge oppskriftene.

En del av NAV sin strategi for brukervedvirkning er bedre brukermøter. Som nevnt tidligere har informant 1 og 2 få møter på kontoret og drar heller på hjemmebesøk eller på en kafé for å møte brukerne. Informant 2 mente at kulturen og holdningene som NAV har med å møte brukerne på kontoret, ikke passer for denne gruppen, og for å få bedre brukermøter må man møte brukerne der de er. Informant 3 fortalte at det er viktig å legge en plan for møtene slik at også brukerne kan forberede seg. Hen forteller også at det er viktig med samarbeidsmøter for de med rusutfordringer, for å ha en felles forståelse og et felles mål, og fordele hvem som skal følge opp hva. Informant 1 trakk frem kompetanse som en viktig del av oppfølgingen:

Det å ha kompetanse om rus og psykiatri er veldig viktig, og når man tenker på dette med brukermedvirkning, ha kunnskap om hvilke utfordring og hvordan vi skal møte disse, man ser jo det hos oss og andre. Så ser vi jo at de fleste som jobber med denne gruppen er utdannet innen sosialt arbeid.

Veilederne fortalte om utfordringer med å følge opp de unge i NAV. Informant 1 fortalte at:

Vi har jo noen krav i og med at vi jobber i NAV. Så det er noen ovenfra som skal resultater når vi jobber, men vi ser at vi må bruke tid. Så vi havner i det spenningsfeltet. Ledelsen ønsker å se resultater, men vi føler vi har oppnådd mye gjennom gode relasjoner og bevege dem sakte mot deres mål.

Informant 2 opplevde at ungdommene har fått en uforsvarlig praksis. Hen forteller at kommunen ikke har hatt noe tilbud om aktiviteter til dem utenom helsetilbud, og at gruppen blir nedprioritert i NAV. Informant 3 opplevde at man på den ene siden er man en forvalter av et system og ytelser der man skal sikre at krav blir møtt, mens man på den andre siden er veileder og skal hjelpe dem videre. Informant 1 fortalte at løsningen på slike problemer er hos NAV og at NAV hele veien ansetter nye veiledere, og hen mener at flere prosjekt som hen arbeider i vil være hensiktsmessig.

6 DISKUSJON

Dette kapittelet vil diskutere funnene fra forrige kapittel i sammenheng med den teoretiske referanserammen og tidligere forskning. Diskusjonen deles inn i de samme temaene som analysen av intervjuene.

6.1 Relasjoner

For å kunne sikre brukermedvirkning fremmet alle informantene relasjoner, hvordan de skapte en relasjon med målgruppen og at det vil føre til endring i deres situasjon.

Informantene kommer frem til at forutsetningen for å utvikle en god relasjon er en ikke-dømmende holdning og anerkjennelse. Som beskrevet i Honneths sin anerkjennelsesteori, der veilederne viser sin tilstedeværelse gjennom sosial samhandling (Skjefstad, 2012, s. 55-57). Et eksempel er hvordan informant 1 og 2 har brukermøter. De bygger relasjoner på brukerne sine premisser og starter med hva som er betydningsfullt for den enkelte. Det er tydelige forskjeller om hvilke tilnærminger og metoder de ulike kontorene bruker for å skape gode relasjoner. Dette kan være preget av veilederne sitt faglige skjønn og hva som er kulturen på det enkelte kontor. Alle informantene opplevde at de klarte å skape gode relasjoner, så lenge de hadde god nok tid. Det er lite forskning på dette området, og det er vanskelig å trekke en konklusjon om hvilken tilnærming som er mest effektiv for målgruppen. Likevel fremmer alle informantene å starte der brukeren er. Det er et utgangspunkt for alt sosialt arbeid, for å kunne bidra til endring må hjelperne starte der brukeren er og i det miljøet brukeren befinner seg i (Levin, 2019. s. 40-42).

Ut fra dette kan det tenkes at å møte brukeren ute i miljøet deres vil føre til bedre endringsarbeid og brukermedvirkning. Dersom man kun møter brukeren på NAV-kontoret, blir det ofte et møte på veilederen sin premisser. I intervjuene forteller informantene om brukerne sine opplevelser av å møte på NAV- kontoret og at møte preges av et høyt nivå av angst. Mange av brukerne har dårlige erfaringer i møte med det offentlige. Informant 1 og 2 mener derfor at å møte brukerne ute i deres miljø bør fremheves og at deres tilnærming kan være med på å unngå en ovenfra og ned-holdning. Som er i sammenheng med en ikke- dømmende holdning.

På en annen side er det ikke nødvendigvis kontoret som er triggeren, men møte med en veileder som blir en representasjon for NAV som offentlig etat. For å skape en god relasjon er det viktig at veilederne er klar over sin rolle. Informant 3 fremmer at hen gir brukerne mulighet til å møtes andre steder, men at de fleste ønsker å møte på kontoret. Både og møte brukerne der de er og gi dem muligheten til å bestemme, fremmer brukervedvirkning og utvikling av gode relasjoner. En god relasjon er en dynamisk interaksjon, en gjensidig samhandling mellom bruker og sosialarbeider. Det gir også brukerne et ansvar for å bygge en relasjon i møte med veilederne (Chudasama, 2017, s. 130). De er derimot en sårbar gruppe og det tar gjerne lenger tid enn noen få samtaler for å bygge en god relasjon. De har i tillegg opplevd mange relasjonsbrudd. Det som kan kreves av brukerne er at de møter opp, men ansvaret for relasjonen ligger først og fremst hos veilederne, og kunnskap om forhold om hva som påvirker en relasjon er en vesentlig del av sosialt arbeid (FO, 2010).

I lys av teorien om relasjoner, er det i en god relasjon ikke bare harmoni, men en god relasjon preges av at begge parter tåler å motta positive og negative tilbakemeldinger (Chudasama, 2017, s. 130). Informant 2 fortalte etter at de har skapt en god relasjon kan både bruker og veileder være ærlig med hverandre, og gi tilbakemeldinger. Uten en god relasjon vil det ikke være reell brukervedvirkning. Dersom brukerne ikke har mulighet eller føler seg trygge til å fortelle veilederne om hva de ønsker, vil ikke situasjonen bedre seg. Slik som beskrevet i teorien viser en studie av kvalifiseringsprogrammet i NAV at de fleste brukerne oppfattet relasjonen til sin kontaktperson i NAV som det viktigste. Studien viser at dersom relasjonen mellom bruker og veileder er god vil samarbeidet gå lettere og det vil bli en raskere endring i brukers situasjon (Chudasama, 2017, s. 130). Informantene som arbeider i et prosjekt fortalte at etter de fikk bruke mer tid på brukerne og bygge relasjoner, har de opplevd en klar bedring av deres situasjon og mange har kommet ut i arbeid eller arbeidsrettet aktivitet.

6.2 Brukervedvirkning og myndiggjøring

Det å tilføye brukerne mer kunnskap om tjenestene NAV kan tilby, slik at brukerne blir rustet til å ta et reelt valg om hva som er mest gunstig for dem selv, er noe alle veilederne trakk fram i intervjuene (Chudasama, 2017, s. 65). Dette kan sees i sammenheng med forskningsartikkelen til Olsen og Tesfai om unge medvirkere. Artikkelen problematiserer at de unge medvirkerne ikke har nok informasjon om hjelpetjenestene de er i (2016, s. 77-79).

En sentral del av brukermedvirkning er å gi god og nok informasjon. Ut fra funnene kommer det frem at alle veilederne gir informasjon til brukerne sine og er bevisst over det. Likevel viser artikkelen at dette ikke skjer i realiteten. Det kan være vanskelig å gi en forklaring på dette spriket mellom funnene i denne oppgaven og funnene i artikkelen. For det første kan det være preget av taus kunnskap. Slik som informant 3 fortalte om at hen ikke husket hvilke verktøy hen brukte i arbeidet, men at det var fra underbevisstheten. Ofte er det kunnskap man har lært under utdanningen, og man husker ikke hvor kunnskapen kommer fra når en handler på bestemte måter i den gitte praktiske situasjonen (Levin, 2019, s. 39). Selv om mye befinner seg i underbevisstheten er det veilederne sitt ansvar og gi den informasjonen som gruppen har behov for. På en annen side bygger myndiggjøring på hjelp til selvhjelp, som skal gjøre brukerne mer selvstendige og gir dem ansvar til å ta egne valg. Dette kan sees i sammenheng med St.meld. nr. 21 (1998-99) *Ansvar og mestring*, som legger politiske føringer til at brukermedvirkning innebærer at den enkelte har et medansvar, og at tjenesteapparatet skal legge til rette for hjelp til selvhjelp. Når brukerne får mer ansvar kan det forventes at de skal tilegne seg kunnskap om NAV før de skal i møte med en veileder. Slik at de møter opp bedre rustet. Likevel kan en slik tilnærming være skadelig der man forklarer de sosiale problemene ved individuelle egenskaper hos brukerne (Chudasama, 2017, s. 65).

For det andre kan det være fordi informasjonen som gis, ikke blir gitt på en måte slik at brukerne forstår innholdet i informasjonen de får. Informant 3 fortalte at hen ofte opplevde at hen brukte «NAV-ord» uten å tenke over det, for å så innse at brukeren ikke forstår språket hen bruker. Alle organisasjoner utvikler i en viss grad en felles referanseramme som man bruker når man omtaler virkeligheten og virksomheten. De som er innenfor vet hva ord og uttrykk viser til, de som er utenfor vet ikke. Andreassen fremhever at å tenke igjennom hva som er fagspråk og internspråk og utelate eller omformulere uttrykk slik at de blir forståelige for utenforstående, er viktig i møter mellom fagfolk og brukere. Hjelpeapparatet må klare å gjøre kunnskap om systemet forståelig (Andreassen, 2009, s. 110). Det er derfor viktig at veilederne bruker et klart og forståelig språk, for å unngå en ovenfra og ned-holdning. Dersom veilederne ubevisst bruker et fagligspråk som tilhører organisasjonens referanseramme kan det skape avstand mellom bruker og veileder, og relasjonen kan svekkes.

Det er også viktig at veilederne har kompetanse om kommunikasjon. Informant 3 fortalte at brukerne ofte nikket og det virket som de forstod hva hen sa, men når hen skal forsikre seg om informasjonen er forstått så er brukerne usikre. Dette omhandler den profesjonelle

kommunikasjonen som er faglig fundert og har hensikt også utover det å skape kontakt, den skal ha et sosialfaglig formål. En sentral ferdighet er aktiv lytting og stille sirkulære spørsmål som åpner opp for mer informasjon. Aktiv lytting innebærer å lytte til det som sies, hvordan det sies og kroppsspråket (Kleppe, 2019, s. 149). For å så sjekke at brukers forståelse av informasjonen er den samme som veilederen med spørsmål som «hvordan forstår du dette?». Det er viktig å huske at det ikke er tilstrekkelig å kunne mye teori om kommunikasjon. Veilederne må kunne ta dette i bruk i praksis på en måte som bidrar til troverdigheter i samtalen. Det kreves at veilederne har nødvendige ferdigheter (Kleppe, 2019, s. 149). Veilederne gir uttrykk for at de ofte spør om tilbakemeldinger og prøver spør brukerne om de har forstått informasjonen som gis. Informant 3 trekker også frem at hen prøver og lese brukeren og deres kroppsspråk for å så stille oppfølgingsspørsmål til uttrykkene. Ut fra dette virker det som at alle informantene driver den samme praksisen og det er få forskjeller når de skal gi informasjon til brukerne.

Brukermedvirkning kan ikke måles, det er en dynamisk prosess og ikke en statisk handling. (Chudasama, 2017, s. 90). Det kan i dette tilfelle være vanskelig å måle i hvilken grad veilederne sikrer brukermedvirkning. Ut fra funnene viser veilederne at de prøver å sikre brukermedvirkning, i det rammeverket de arbeider i. De forteller om hvordan de realitetsorienterer brukerne og at etter de har realitetsorientert dem prøver informantene å gi dem alternativ som kan passe. Dette kan sees i sammenheng med teori om bevisstgjøring og ansvarliggjøring, som handler om aktivisering av brukerne gjennom brukerinvolvering og deltakelse i egen hjelpeprosess. I NAV-sammenheng er det brukermedvirkning og ikke brukerstyring, og beslutningsmyndigheten ligger hos NAV (Andreassen, 2009, s. 31-32). Veilederne sitter med definisjonsmakten i bruker- veileder relasjonen. Denne makten gir veilederne uttrykk for at de vet om. Slik som informant 2 fortalte at det er ungdommene som skal fortelle hen hva de trenger hjelp med og hvordan hen kan hjelpe dem. Hen gir rom for at brukerne skal få medvirke, selv om hen sitter med makten. Alle veilederne ga uttrykk for dette, at det er brukerne som skal definere problemet og hvordan NAV kan hjelpe dem med å løse problemet. Likevel er konsekvensen den samme her, for ansvaret ligger på individet og muligheter for forklaringer om sosiale problemer kan bli oversett (Chudasama, 2017, s. 65). De jobber med en sårbar gruppe og veilederne forteller at ungdommene trenger mer støtte. Veilederne opplevde at de ofte satt med en oppdragerrolle. På en annen side er det en gruppe som har klart seg på tross av utfordringer, og mange av ungdommene har sterk resiliens til å

klare seg på tross av situasjonen de er i. Selv om de er en sårbar gruppe skal de ikke umyndiggjøres.

6.3 NAV sin strategi for brukervedvirkning

Et av hovedmålene som blir presentert i «Strategi for brukervedvirkning i NAV» er bedre brukermøter. Artikkelen fremmer god kompetanse som et virkemiddel for å oppnå bedre brukermøter. Kompetansen som de ansatte tilegner seg skal overføres til brukerne (NAV, 2019). Informantene trekker også frem dette med kompetanse og videreføre kompetansen til brukerne. Det kan stilles spørsmål ved hvordan de skal tilegne seg denne kunnskapen. Mye av kompetansen kommer fra utdanningen som informantene har, men det vil alltid komme ny og oppdatert informasjon. Ingen av informantene kunne si at de hadde fått opplæring om brukervedvirkning da de ble ansatt i NAV. Likevel har de samlinger der brukervedvirkning er et tema og hvordan de skal utøve denne lovpålagte oppgaven. Brukerne skal også evaluere tiltakene de deltar i. Informant 2 forteller at de i prosjektet jevnlig spør om tilbakemeldinger. Informant 3 gir ikke uttrykk om at hen gjør dette, likevel ble det ikke spurt direkte om hen gjorde det og av den grunn kan det ikke konkluderes at dette er noe som mangler i hen sitt arbeid. Det er likevel viktig å poengtere at det er en forskjell mellom de to kontorene.

Et annet virkemiddel som blir presentert i artikkelen er at det skal utpekes nøkkelpersoner ved NAV- kontoret, som gis særskilt opplæring og kompetanse på hvordan brukervedvirkning og samskaping skal skje. Den ansatte skal ha et klart mandat og oppgaver (NAV, 2019). Informantene fortalte at de ikke hadde en ansatt på kontoret med denne oppgaven, men at de hadde fått inntrykket av at brukervedvirkning var noe som alle veilederne har et ansvar å ivareta. Her ser man et språk mellom teori og praksis. På en side vil det ikke nødvendigvis føre til bedre brukervedvirkning i NAV med en slik stilling. For det er likevel veilederne som skal sikre brukervedvirkning i hvert enkelt møte med brukerne. På en annen side kunne en slik stilling vært hjelpsomt for både brukerne og veilederne. Der brukerne på en side vet at brukervedvirkningen kvalitetssikrer, men også for veilederne der de har en kollega med spisskompetanse innen brukervedvirkning, som de kan rådføre seg med og få veiledning til å bedre sitt arbeid.

Et interessant funn er at informant 1 og 2 fortalte at på deres kontor hadde de brukerråd ved en tidligere anledning, men at de ikke hadde hørt noe om brukerrådet på lenge. I «NAV sin strategi

for brukermedvirkning» kommer det frem at fokuset er på bedre tjenester med brukerdrevet tjenesteutvikling, at brukere skal være med på å evaluere tiltak de deltar på og at resultatene fra en slik undersøkelse tas opp i brukerutvalg og inn i tjenesteutviklingsarbeidet (NAV, 2019). Dette kan tyde på at denne målsettingen for NAV ikke blir anvendt i praksis. Det kan finnes flere forklaringer på dette. En forklaring kan være at mange kontor har brukerråd, men ikke disse to. Det kan også være at de regionale NAV-kontorene har brukerråd. En annen forklaring kan være på grunn av den pågående pandemien som samfunnet har stått i de siste to årene, og at det har ført til vanskeligheter for å kunne optimalisere brukerråd. Informantene forteller at selv om de ikke har brukerråd prøver de å ta med brukerne sine meninger inn i arbeidet, og for å kunne bedre sitt eget arbeid. Informantene som arbeider i et prosjekt forteller at de hele tiden ønsker å få med brukerne sine erfaringer, for å kunne bedre prosjektet i fremtiden og evaluere det ved prosjektslutt. Dette er en del av NAV sin strategi for brukermedvirkning, men at evalueringen foregår mest individnivå og noe på systemnivå. NAV har også jevnlig brukerundersøkelser som tar høyde for å sikre brukerne sine erfaringer av NAV (NAV, 2021).

Funnene viser at veilederne ofte har en annen forståelse av tid enn det ledelsen og NAV har. Informantene forteller om å arbeide i spenningsfeltet mellom bruker og organisasjon. De forteller at de har målsettinger som ledelsen ønsker at de skal nå, men at de sitter igjen med resultater som nødvendigvis ikke er målbare. De forteller om et krysspress der brukerne trenger mer tid, mens NAV krever effektivisering. Dette krysspresset kan være et hinder for brukermedvirkning og myndiggjøring. Informantene hevder at å bruke tid på ungdommene kan føre til et bedre endringsarbeid, og at relasjonene må bygges før de kan gjøre annet arbeid. Uten tid vil det ikke føre til reell brukermedvirkning, for ungdommene kommer ikke i posisjon til å kunne medvirke. Samtidig kan det føre til at veilederne ikke får utøve en forsvarlig praksis og hvordan de mener arbeidet skal utføres. På en annen side er brukermedvirkning som forklart i teorien en ledestjerne eller visjon. I dette tilfellet må man se på brukermedvirkning i en realistisk modell der brukermedvirkning forstås som et kompromiss mellom det ideelle og organisasjonens målsetting, brukeren selv, ressurser og rammebetingelser. NAV har brukermedvirkning som verdi og de ønsker at tjenestene skal være brukervennlige (Chudasama, 2017, s. 68). Likevel har denne brukergruppen behov for tett og koordinert oppfølging for å kunne hjelpe dem videre. Uten nok tid vil det ikke være mulig å oppfylle begge kravene. Informantene forteller om at de ofte har en oppdragerrolle for ungdommene og at dette er svært tidkrevende. Informant 1 fremhever at denne problematikken er en som NAV som organisasjon må løse, gjennom flere ansettelser eller integrere flere lignende prosjekt inn i NAV.

7 KONKLUSJON

I dette forskningsprosjektet har jeg gjennom kvalitativ forskning med semistrukturert intervju, undersøkt hvordan NAV- veiledere ivaretar brukervedvirkning i oppfølging av unge rusmisbrukere. I studien har jeg intervjuet tre veiledere ved NAV og brukte analysestrategiene deduktiv og tverrgående, for å forsøke å finne et svar på problemstillingen som er:

«Hvordan ivaretar NAV- veiledere brukervedvirkning i oppfølging av unge rusavhengige»

Først og fremst kan det konkluderes med at alle informantene kom frem til at forutsetning for å ivareta brukervedvirkning er en god relasjon, med en ikke-dømmende holdning og anerkjenne brukerne. Alle informantene konkluderte med at de klarte å skape gode relasjoner, så lenge de hadde god nok tid. Ut fra funnene er det tydelige forskjeller om hvilke tilnærminger de ulike kontorene anvender for å skape relasjoner. Informant 1 og 2 fremmet å skape relasjoner i det miljøet som brukerne befant seg i, mens informant 3 hadde de fleste brukermøtene på NAV- kontoret. Det er ingen konkret forskning som kan si noe om at den ene tilnærmingen er mer hensiktsmessig enn den andre, men i sosialt arbeid fremmes det å starte der brukerne er. Dette kan tyde på at metoden til informant 1 og 2 er mest hensiktsmessig ifølge teorien.

Studien kommer frem til gjennom tidligere forskning, valgt teori og funn at å tilføye brukerne mer kunnskap om tjenestene NAV kan tilby er en sentral del av brukervedvirkning. Dette er for å sikre at brukerne kan ta et reelt valg innenfor rammene til organisasjonen. Informantene fremmet også at man skal gjøre kunnskap om systemet forståelig, og gjøre internspråket til NAV forståelig for ungdommene. Funnene gir uttrykk for at veilederne driver den samme praksisen, og at det er få forskjeller når de skal gi informasjon til brukerne.

Ut fra funnene var det ingen av informantene som hadde fått opplæring om brukervedvirkning da de ble ansatt i NAV. De trakk frem at det var samlinger der brukervedvirkning er et tema, og informantene som jobber i et prosjekt sitter igjen med opplevelsen at det er mer søkelys på brukervedvirkning som følge av deres prosjekt. Funnene viste at deler av NAV sin strategi for brukervedvirkning av 2019 ikke har blitt realisert enda. Det mangler ved begge kontorene brukerråd og en ansatt som har et særlig ansvar for brukervedvirkning. Sist, men ikke minst kom denne studien frem til at veilederne ofte har en annen forståelse av tid enn det ledelsen og

NAV har, men alle veilederne opplevde at de har god nok tid til å kunne bygge relasjoner og ivareta brukermedvirkning.

Ettersom at brukermedvirkning er en dynamisk prosess som ikke kan måles, er det vanskelig å gi et konkret svar om brukermedvirkningen blir sikret med denne gruppen. Likevel er problemstillingen hvordan veilederne ivaretar brukermedvirkning. I denne studien kom jeg frem til at veilederne ved NAV ivaretar brukermedvirkning gjennom gode relasjoner, myndiggjøring, gi god og forståelig informasjon og bruke tid med brukerne. Alle veilederne var enig i at denne brukergruppen har et økt behov for tettere oppfølging i endringsarbeidet gjennom i NAV.

Alt i alt kan man konkludere med at veilederne har et ønske om å følge opp brukergruppen så godt som mulig, men at det kommer med sine utfordringer. Det er ikke alltid lett å ivareta brukermedvirkning, men ut fra funn i studien viser det at veilederne bruker mange sentrale verktøy for å ivareta brukermedvirkning innenfor de rammene som NAV har. Det er tydelig at veilederne driver noe forskjellig praksis, og på grunn av mangel på forskning er det vanskelig å ta en beslutning om hvilken tilnærming som fungerer best for denne gruppen.

7.1 Avsluttende refleksjoner

Min opplevelse er at gruppen unge rusavhengige er en gruppe som ofte er glemt bort. De har få tilbud i kommunen utenfor helsetilbud. Dersom de skal få noe annet er en forutsetning at de er rusfri. De informantene som arbeider i et prosjekt, ønsker å endre denne oppfatningen og hjelpe ungdommene mot arbeid selv om de har rusproblematikk. Det er også en gruppe som det er lite forsket på, og det var vanskelig å finne relevant forskning. Jeg tror det kan være spennende å forske mer på dette området, og gjerne forsøke å finne ut hvilke metoder som er gunstige i oppfølgingen av gruppen. Ut fra veilederne sitt perspektiv krever denne gruppen noe særegent og de ungdommene som har et ønske om endring har behov for tett oppfølging. Jeg håper at denne oppgaven kan føre til mer forskning på dette området. Både fordi brukermedvirkning er en viktig lovpålagt oppgave og unge rusavhengige er en gruppe som ofte blir glemt i dagens samfunn.

LITTERATURLISTE

Andreassen, T. A. (2009). *Brukermedvirkning i NAV*. Gyldendal Akademisk. *

Arbeids- og inkluderingsdepartementet. (2022, 23. mars). Arbeids- og velferdsetaten (NAV). Regjeringen. https://www.regjeringen.no/no/dep/aid/om-arbeids-og-inkluderingsdepartementet/etatstyring/underliggende-etater/arbeids_og_velferdsetaten/id1511/. *

Arbeids- og velferdsforvaltningsloven. (2006). *Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen* (LOV-2006-06-16-20). Lovdata. <https://lovdata.no/lov/2006-06-16-20>

Chudasama, K. (2017). *Brukermedvirkning og sosialt arbeid i NAV*. Universitetsforlaget Rus og avhengighet. *

Dalland, O. (2020). *Metode og oppgaveskriving* (7.utg.). Gyldendal Akademisk. Brukermedvirkning og sosialt arbeid i NAV. *

Direktoratet for e-helse. (2022, 1. januar). *ICD-10 - Den internasjonale statistiske klassifikasjonen av sykdommer og beslektede helseproblemer*. Direktoratet for e-helse. <https://finnkode.ehelse.no/#icd10/0/0/0/2596289>

Fekjær, H. O. (2016). *Rus: bruk, motiver, skader, behandling, forebygging, historie* (4.utg.). Gyldendal akademiske. *

FO (2010). *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsarbeidere*. Fellesorganisasjonen for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsarbeidere.

Fjørtoft, K. (2009). Nancy Frasers kritikk av Axel Honneths anerkjennelsesteori, (61-77*). <https://doi.org/10.18261/ISSN1500-1571-2009-04-05>

Grønmo, S. (2021, 7.november). Kvantitativ metode. I *Stor Norske Leksikon*. Hentet. https://snl.no/kvantitativ_metode

Hansen, R. & Natland, S. (2012). *Scener fra et partnerskap - eksempel fra et delprosjekt i HUSK*. I, Jenssen, A. G & Tronvoll, I. M. (red.), Brukermedvirkning: Likeverd og anerkjennelse (s.111- 143*). Universitetsforlaget.

Jenssen, A. G. (2012). *Brukermedvirkning - hva er så det?* I, Jenssen, A. G & Tronvoll, I. M. (red.), Brukermedvirkning: Likeverd og anerkjennelse (s. 42-51*). Universitetsforlaget.

Kvale, S., Brinkmann, S., Anderssen, T. M. & Rygge, J. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju* (2. utg.). Gyldendal akademisk. (s. 95 – 111*).

Kleppe, C. (2019). *Sosialfaglig kompetanse*. I I.T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L.C. Kleppe (Red.), Sosialt Arbeid: En grunnbok (3.utg.). Universitetsforlaget. (s. 139-153*).

Levin, I. (2019). *Sosialt arbeid som spenningsfelt*. I I.T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L.C. Kleppe (Red.), Sosialt Arbeid: En grunnbok (3.utg.). Universitetsforlaget. (s.36 – 43*).

Meld. St. 21 (1998-1999). *Ansvar og mestring*. Helse- og omsorgsdepartementet.

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-21-1998-99-/id431037/?ch=1>

Meld. St. 34. (1996-1997). *Resultater og erfaringer fra Regjeringens handlingsplaner for funksjonshemmede og veien videre*. Arbeids- og inkluderingsdepartementet.

https://www.regjeringen.no/no/dokument/dep/aid/stmeld/19961997/st-meld-nr-34_1996-97/1/id191143/

Meld. St. 41 (1987-1998) *Nasjonal helseplan*. Sosialdepartementet.

<https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Stortingsforhandlinger/Lesevisning/?p=1987-88&paid=3&wid=c&psid=DIVL568&s=True>

Mørland, J. & Waal, H. (2016). *Rus og avhengighet* (40 sider*). Universitetsforlaget.

Nakken, C. (2007). *Avhengighet: årsaker, utviklingsstadier, konsekvenser*. (s.11-23*). Noras Ark.

NAV. (2019, 18. februar). *Strategi for brukervedvirkning i NAV*. NAV.
<https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/om-nav/brukervedvirkning/strategi-for-brukervedvirkning-i-nav>

NAV. (2020, 15. juni). *Fakta om NAV*. NAV
<https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/om-nav/fakta-om-nav>

NAV. (2021, 30. september). *NAV's brukervedvirkning 2021: Tilfredsheten med NAV er tilbake på samme nivå som før pandemien*. NAV
<https://www.nav.no/no/person/innhold-til-person-forside/nyheter/navs-brukervedvirkning-2021-tilfredsheten-med-nav-er-tilbake-pa-samme-niva-som-for-pandemien>

Nielsen, A. D., Hjørnholm, T.Q. & Jørgensen, P. S. (2019). *Oppgaveskriving og metode i helse- og sosialfag*. 14 Analyse og tolkning i kvalitative prosjekter (s. 179-194*) & 21 Diskusjon (s. 278- 288*). Fagbokforlaget.

Olsen, T. & Tesfai, A. (2016) *Ung med virkning? Opplæringsprogram til unge brukervedvirkere*, (s. 77-86*).
<https://doi.org/10.18261/issn.1504-3010-2016-01-02-09>

Pasient- og brukervedvirkningsloven. (1999). *Lov om pasient- og brukervedvirkninger (LOV-2021-05-07-3)*. Lovdata. <https://lovdata.no/lov/1999-07-02-63>

Skjefstad, N. (2012). *Brukervedvirkning sett i et anerkjennelsesteoretisk perspektiv*. I, Jenssen, A. G & Tronvoll, I. M. (red.), *Brukervedvirkning: Likeverd og anerkjennelse* (s. 54-69*). Universitetsforlaget

VEDLEGG

Vedlegg 1: Informasjonsskriv til informanter

Vil du delta i forskningsprosjektet

” Hvordan ivaretar NAV- veiledere brukermedvirkning i oppfølging av unge rusmisbrukere”?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å se hvordan NAV- veiledere ivaretar brukermedvirkning i oppfølging av unge rusmisbrukere. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Forskningsprosjektet jeg ønsker at dere skal delta på er min bacheloroppgave. Formålet er å undersøke hvordan NAV- veiledere ivaretar brukermedvirkning, og se hvordan to ulike NAV- kontor utøver denne viktige oppgaven. Jeg ønsker å finne ut om det er forskjeller og hvilke resultater utøvelsen av oppgaven gir. Funnene vil bli sammenlignet med hvordan NAV som organisasjon fremmer utøvelsen av brukermedvirkning.

Jeg ønsker å høre hvordan en arbeidsdag er for en veileder som jobber med målgruppen, deres forståelse av brukermedvirkning og hvilke utfordringer brukermedvirkning bringer.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Universitetet i Stavanger er ansvarlig for prosjektet. Ansvarlig veileder er [REDACTED]
Ansvarlig student er [REDACTED]

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du får spørsmålet om delta fordi du arbeider med unge rusmisbrukere.

Hva innebærer det for deg å delta?

Jeg har valgt kvalitativ metode i min bacheloroppgave og vil av den grunn intervju fire veiledere ved to ulike kontor i Rogaland.

For det vil dette innebære å være med på et intervju på ca. 60min, der vi vil ha en samtale om ditt arbeid med målgruppen og hvordan brukermedvirkning vil ivaretas. Intervjuet vil etter samtykke bli tatt på «Nettskjema diktafon-app». Der opptaket vil bli kryptert etter endt opptak.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Det vil ikke påvirke din behandling på arbeidsplassen. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Jeg vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Jeg behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Navnet og kontaktopplysningene dine vil jeg erstatte med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data. Datamateriale vil være kryptert. Det er ønskelig å ta opp intervjuet for å ikke miste viktig informasjon i intervjuet, under opptak vil jeg henvende meg til deg med koden.

Min veileder Kim Iren Kroken vil ha tilgang til materialet.

Dere vil ikke kunne gjenkjennes i publikasjon, opplysninger som kommer frem i intervjuet som kan føre til gjenkjennelse av deg vil ikke bli publisert.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysninger og opptak slettes når oppgaven er levert 16.05.22.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Universitet i Stavanger har Personverntjenester vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

[Redacted contact information]

- Vårt personvernombud: personvernombud@uis.no.

Hvis du har spørsmål knyttet til Personverntjenester sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- Personverntjenester på epost (personverntjenester@sikt.no) eller på telefon: 53 21 15 00.

Med vennlig hilsen



Prosjektansvarlig

Eventuelt student

[Redacted signature line]

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet, og har fått anledning til å stille spørsmål.

Jeg samtykker til:

Å delta i intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Intervjuguide NAV (Stort kontor)

Del 1: Introduksjon

- Forklare hva intervjuet skal brukes til. Informere om oppgaven og problemstillingen «Hvordan NAV- veiledere ivaretar brukermedvirkning i oppfølging av unge rusmisbrukere».
- Informasjon om at respondentene vil være anonyme i besvarelsen, de vil bli referert til med kodene: Informant 1 og informant 2
- Noe begrepsavklaring om rusproblem.

Del 2: Generell informasjon om respondenten

- Hvilken utdanning har dere?
- Hvilken stilling har dere?

Del 3: Angående prosjektet

- Fortell litt om prosjektet
- Hvor lenge har dere arbeidet med prosjektet?
- Hvilken erfaring har respondenten med deres prosjektarbeid?
 - Hva var målet? Er målet nådd?
- Hvor lenge har dere arbeidet med målgruppen?
- Kan du beskrive en arbeidsdag i ditt liv?
- Hva er viktig for å gi brukerne dine den oppfølgingen de har behov for?

Del 4: Brukermedvirkning

- Hva betyr brukermedvirkning for deg?
- Hvordan kvalitet sikrer dere at brukermedvirkning blir en del av arbeidet?
 - Hvilke metoder bruker dere?
 - Hvilke retningslinjer?
- Dersom du har erfaring fra andre målgrupper, kreves det samme for å kunne sikre brukermedvirkning?

Del 5: utfordringer

- Hva synes du er vanskelig med brukermedvirkning, når det gjelder målgruppen?
 - Covid-19?
- Hva kan en løsning være?

Intervjuguide for NAV (Lite kontor)

Del 1: Introduksjon

- Forklare hva intervjuet skal brukes til. Informere om oppgaven og problemstillingen «Hvordan NAV- veiledere ivaretar brukermedvirkning i oppfølging av unge rusmisbrukere».
- Informasjon om at respondenten vil være anonym i besvarelsen, de vil bli referert til som informant 3.
- Noe begrepsavklaring om rusproblem.

Del 2: Generell informasjon om respondenten

- Hvilken utdanning har du?
- Hvilken stilling har du?

Del 3: Angående deres arbeidsoppgaver

- Hva arbeider du med?
- Hvor lenge har du arbeidet med dette?
- Kan du beskrive en typisk arbeidsdag i ditt liv?
- Hvordan er arbeidet med denne gruppen? Hvilke faktorer er viktigst?

Del 4: Brukermedvirkning

- Hva betyr brukermedvirkning for deg?
- Hvordan kvalitet sikrer du at brukermedvirkning blir en del av arbeidet?
 - Hvilke metoder?
 - Hvilke retningslinjer?
- Dersom du har erfaring fra andre målgrupper, kreves det samme for å kunne sikre brukermedvirkning?

Del 5 utfordringer

- Hva synes du er vanskelig med brukermedvirkning, når det gjelder målgruppen?
 - Covid-19?
- Hva kan en løsning være?