

Forord

En spennende, meget krevende samt utrolig lærerik periode tilknyttet arbeid med mastergradsoppgaven er over. Det er kun her jeg våger å benytte det fargerike vokabularet, som min tålmodige men restriktive veileder ellers refset meg for i mitt arbeid med oppgaven innen samfunnsfag. Det er ham jeg først og fremst vil takke for en usedvanlig medmenneskelig og samtidig profesjonell oppfølging gjennom en lang studieperiode.

Arbeidet med masteroppgaven har tatt styringen over livet mitt samt livet til alle som står meg nær. Min oppmerksomhet, nysgjerrighet og tilgjengelighet for oppgavens krav og indre liv har gjort meg uoppmerksom og utilgjengelig for mennesker som betyr så mye for meg. Derfor vil jeg også takke min lille familie, som med en rørende forståelse har mottatt mitt fjerne "meg" i hverdagen, både i direkte og overført betydning. Min datter, Iga, som har gitt avkall på en engasjert og aktiv mamma; Bjørn som nøyde seg med alenekvelder og helger; vår snåle katt, som hold meg med selskap ved eller opp på skrivebordet i mørke, lange og ensomme netter.

Jeg vil også takke respondentene mine som midt i en hektisk omstillingsperiode ved NAV, har klart å stille opp til samtaler.

Sist og ikke minst vil jeg utrykke min takknemlighet til Hilde, som har påtatt seg en krevende lesekorrektur av oppgaven. Uventet, spontant og frivillig.

Takk til dere som både har trodd og ikke har trodd på meg i den lange og tøffe livsperioden: alle dere har gitt meg ekstra motivasjon og styrke for å gjennomføre dette prosjektet. En utviklende prosess som har styrket og utvidet mine kunnskaper vedrørende samhandlende prosesser mellom tjenesteyter og tjenestemottaker forankret i brukermedvirkningsperspektivet ved NAV.

Kasia M. Behr

26. april 2010

Innholdsfortegnelse

Forord.....	1
Innholdsfortegnelse.....	2
1 Innledning.....	4
1.1 Generell innføring til oppgaven.....	4
1.2 Presentasjon av oppgavens tema.....	6
1.3 Oppgavens overordnede spørsmål - på vei til problemstilling.....	8
1.4 NAV – kontekstuell innføring.....	9
1.5 Problemstillingensnyanser.....	11
1.6 Oppgavens struktur.....	13
2 Teoretisk perspektiv som ramme til problemstillingen.....	15
2.1 Sosiokulturell teori.....	15
2.2 Kompetanse i sosiokulturelt perspektiv.....	16
2.3 Kompetanse i dagens samfunn.....	17
2.4 Kompetansens spekter og mangfoldighet.....	18
2.5 Brukermedvirkning – vei til en dialogisk og lærende organisasjon.....	23
2.6 Kommunikasjon – et bindeledd i møte mellom mennesker.....	25
2.7 Dialog – avansert form for kommunikasjon.....	27
2.8 Organisasjonsmessige rammer.....	29
3 Metodologisk resonnement.....	32
3.1 Studiets design.....	32
3.2 Kvalitativt forskningsintervju.....	34
3.3 Respondentene.....	35
3.4 Validitet og reliabilitet.....	36
3.5 Gjennomføring av undersøkelsen.....	37

4	Analyse og drøfting av forskningsresultatene.....	39
4.1	Innføring til analyse og drøfting.....	39
4.2	Brukermedvirkning i fokus?.....	40
4.3	Kompetanse i fokus?.....	45
4.4	Kommunikasjon i fokus?.....	51
4.5	Dialog i fokus?.....	57
4.6	Bakkebyråkraten i fokus?.....	61
5	Avslutning.....	65
5.1	Hensyn til hovedfunn.....	65
5.2	Hensyn til problemstilling og overordnede spørsmål.....	67
5.3	Hensyn til egne begrensninger i forhold til foretatte metodevalg.....	69
6	Litteraturliste.....	71
7	Vedlegg.....	74

1. Innledning

1.1 Generell innføring til oppgaven

Denne studien reflekterer over spesifikke forhold innen offentlig forvaltning.

Opgaven refererer til de enkelte strukturkomponentene til det klassiske byråkratiet under omstilling. En sektor hvor etablerte regler, saksbehandlingsrutiner, standardiserte handlingsprogrammer og prosedyrer utgjør noen viktige elementer i organisasjonens infrastruktur. Tradisjonell hierarkisk inndeling, spesialisering og arbeidsdeling utfyller dessuten bildet av organisasjonskartet. De samme elementene legger føringer for forvaltningsansatte på hvordan de kan utøve sitt embete.

Tjenestemannens formelle adferds- og holdningsmønster er styrt via normene til den byråkratiske kulturen. Relasjonen mellom organisasjonskulturen og tjenestemannens ytring innenfor offentlig forvaltning står sentralt i mitt interessefelt.

Tradisjonelt har to doktriner vært ledende i offentlig forvaltning, for å sikre en kompetent, effektiv, upartisk samt etisk saksbehandling. Den første doktrinen har fremhevet de spesifikke trekkene ved offentlig sektor, som markant skiller den fra privat sektor. Den andre doktrinen har lagt vekt på generelle prosedyrer som skal avgrense byråkratenes rom for personlig skjønn/ skjønnsutøvelse for å sikre størst mulig forutsigbarhet og politisk lojalitet (Christensen 2002).

I tråd med de globale reformtrendene til New Public Management, som har jobbet for en modernisering av tradisjonell offentlig forvaltning, blir begge disse doktrinene utsatt for press. NPM er en fellesbetegnelse på en reformbølge som har preget offentlig sektor de siste 25 år. NPM reformene har hatt som hovedmål å redusere forskjellene mellom offentlig og privat sektor og ikke minst styrke tjenestemannens handlingsrom og skjønn samt utvide hans autonomi og valgmuligheter.

Et av de mest interessante elementer i New Public Managements reformkonsept har vært økt vekt på serviceorientering, servicekvalitet, brukerstyring og tjenesteyting. Heretter vil tjenesteyting i form av saksbehandling fremstå som hoved interesseområdet i denne oppgaven hvor tilnærmingen til og samhandlingen med

bruker står i velferdsforvaltningens fokus(Christensen, Egeberg, Larsen, Læg Reid, Roness 2002).

I relasjonene mellom forvaltningen og brukere har kvalitetsutvikling blitt høyere prioritert de senere år. Kvalitetsutviklingen har kommet til uttrykk via bl.a. serviceerklæringen, som en ny og brukervennlig ordning. Denne ordningen har hatt som hensikt å tydeliggjøre hvilke standardiserte rettigheter brukerne kan forvente av offentlige myndigheter. Som videreutvikling av den overnevnte ordningen har det blitt innført en ny strategi i måten å forholde seg til brukeren på. Strategien har vært direktebasert på samhandlingen med brukeren. Blant flere gjensidig inkluderende og beslektede begreper som brukerperspektiv, brukerbemyndigelse, brukermedvirkning eller brukerstyring, har brukermedvirkning inntatt en ledende rolle i måten å inkludere og samhandle med brukeren på. I denne prosessen har tjenestemottakeren blitt tilkjent en myndig, kompetent og likeverdig samfunnsrolle som bruker og borger i samhandling med tjenesteyteren. I rollen som bruker medvirker borgeren til endring av sin livssituasjon. Status- og tilnæringsendringen til tjenestemottakeren innen offentlig forvaltning har vært en krevende prosess. Dette har vist seg å være en problematikk av spesiell relevans for det kommunale nivå, men som har vært mindre utbredt i staten. I en undersøkelse av ansatte i sentralforvaltningen i 1996 ble blant annet brukermedvirkning oppfattet som det minst relevante og betydningsfulle reformtiltak i sentraladministrasjonen, men den har fått økt oppmerksomhet i ettertid(Christiansen 2002).

Tilnæringsendringen til de konkrete samfunnsrollene som brukeren, borgeren, klienten og kunden har jeg fulgt over lang tid både som rolleinnhaver og samfunnsmedlem. Prosessen har inspirert meg til en dypere utredning, noe jeg ønsker å benytte anledningen til via denne studien.

For å studere begrepet "brukermedvirkning" har jeg valgt en arena med en spesiell interesse for begrepets videreutvikling: NAV- Ny arbeids og velferdsforvaltning.

Denne oppgaven vil kaste lys over samhandlingen mellom saksbehandleren ved NAV og brukeren. Dette forholdet studeres under utredningsprosessen som gjennom samspillet med bruker videre resulterer i et vedtak. Avhengig av kompleksiteten i saken utspiller samhandlingen mellom bruker og saksbehandler seg på to nivåer

ved NAV lokal. Enkle problemstillinger løses ved mottaksenheten og sammensatte problemer henvises videre til oppfølgingsenheten som innehar vedtaksmyndighet for begge enhetene. Både i mottaks- og oppfølgingsenheten er brukermedvirkningsprinsippene like viktige å ivareta dersom de er avgjørende for sakens utfall. Allerede i første møte med brukeren i mottaksenheten er det forventet at saksbehandlerens nære, relasjonelle kontakt med brukeren opprettes. For brukere kun av mottaksenheten er denne relasjonen til saksbehandleren og samhandling på brukermedvirkende premisser av en spesiell relevans. Relasjonens kvalitet bygger på den arbeidserfaringen, kunnskapen, involveringen, kompetansen og engasjementet som blir anvendt under saksbehandlingen, og vil resultere i en saksmappe i systemet som ved mange tilfeller behandles videre på et annet nivå. Både første del av saksbehandlingen som utspiller seg ved mottaksenheten og eventuell videre oppfølging ved forvaltningsenheten, utgjør oppgavens forskningsfelt.

Hva som styrer saksbehandlerens tilnærming i forhold til brukeren er et av aktuelle spørsmål i denne studien. Overordnede spørsmål som presiserer oppgavens problemstilling vil presenteres i et eget avsnitt.

Interessen for denne forskningen har blitt utløst av forvaltningsreformen som NAV har gjennomgått de siste årene. Denne reformen har blant annet implementert en utvidet form for brukermedvirkning i sin fornyede og modifiserte arbeidsmodell.

1.2 Presentasjon av oppgavens tema

Studiens interesseområde forholder seg til studentens langvarige observasjoner og erfaringer som baserer seg på både direkte og indirekte kontakt med offentlig virksomhet. Ved å stå på begge sider av barrikaden - som tjenesteyter på den ene siden og bruker av offentlige tjenester på den andre, har jeg stadig undret meg over tjenestemannens rigide tilnærming til brukerens behov.

Den norske velferdsstaten har vært beskyldt for paternalisme over lang tid. Paternalismen har vært oppfattet som problematisk men ikke uetisk da det er hensiktsmessig *å mene at fellesskapet har en rett og plikt til å påvirke*

enkeltmennesker til å treffe bestemte valg eller å begrense valgmulighetene når hensikten er å minske risikoen for helsemessige avvik (Stamsø 2010:307).

Kritikken har tatt opp dimensjonen av det offentlige forvaltningsapparatets samlede makt over befolkningen i situasjoner der *menneskelivets store og små problemer gjøres til gjenstand for profesjonell hjelp. Grensene mellom den private og offentlige samfunnsfæren blir visket ut (Stamsø-2010:54).* Norsk sosialpolitikk har tradisjonelt vært dominert av et paternalistisk syn på forholdet mellom individ og samfunn. Samfunnet har definert hvilke av våre behov som det offentlige skal dekke, og de ulike velferdsprofesjonene har formidlet tjenestene ut fra standardprosedyrer (Stamsø 2010).

Relasjonen mellom en tjenestemann og en bruker har vært preget av en tradisjonell regelstyrt holdning, hvor lover og forskrifter og deres direkte tolkning ekskluderte behovet for personlig involvering fra tjenestemannes side. Regelanvendelsen har fått et standardisert preg med liten plass for overveielse og fortolking. Tjenstemannens henvisning til regler og paragrafer har redusert brukerens mulighet til medvirkning. Kommunikasjonen mellom publikum (representert av brukeren) og offentlig forvaltning (representert av tjenestemannen) har, etter min mening, vært styrt og begrenset av faktorer, som synes å spille en mindre vesentlig rolle i dag.

I de siste årene har utviklingen skiftet / korrigert retning fra den paternalistiske tenkningen mot stadig større vekt på mottakerens autonomi eller valgfrihet. Endring i begrepsbruken fra klient via bruker til kunde bekrefter denne utviklingen. Reformen i NAV har bidratt til at begrepet "brukermedvirkning" har fått tydeligere forankring i den offentlige virksomheten. Den medvirker til en ny og mer fleksibel form for samarbeid eller snarere samhandling mellom bruker og tjenestemann. Brukermedvirkningens anvendelse i yrkesutøvelsen gir inntrykk av å styrke brukerens status og individuelt tilpasset behovsdekning i saksbehandlingen. Imidlertid utgjør denne brukertilnærmingen en stadig utfordring som saksbehandlere ved NAV må lære å håndtere. Brukermedvirkning innebærer og krever en vesentlig holdningsendring hos tjenestemannen og en omstilling i arbeidssituasjonen, hvor brukerens individuelle behov er ledende for saksbehandlingen. Tjenestemannens utfordring ligger i å besitte kunnskap og kompetanse som hjelp på veien fra regelstyrt til

skjønnsbasert brukerbetjening. Herved er det naturlig å stille spørsmål som vil lede meg stadig nærmere formuleringen av problemstillingen for denne oppgaven.

1.3 Oppgavens overordnede spørsmål - på vei til problemstillingen

1. Hvor viktig for ledelse og saksbehandler ved NAV er brukermedvirkning som en prosess for å nå velferdsetatens overordnede mål?

Med dette spørsmålet ønsker jeg å kartlegge hvor tydelig og presist målet om brukerstyrt tilnærming er for saksbehandleren gjennom hele prosessen. Søkelyset rettes mot saksbehandlerens bevissthet og evne til å fokusere på brukerens helhetlige behov samt samhandling ut i fra brukerens perspektiv. Jeg håper å avdekke hvor godt etablert og forståelig brukermedvirkningsprinsippet er innenfor organisasjonen.

2. Hva styrer saksbehandlerens tilnærming under saksbehandlingen?

Dette er et innledende spørsmål som vil bevisstgjøre og kartlegge prosesser som påvirker saksbehandlerens holdnings- og adferdsmønster. De innvirkende aspektene vil bl.a. identifiseres som de personlige begrensningene, kompetansekrav, arbeidspolitiske føringer, profesjonskrav knyttet til utdanningsbakgrunn eller oppgaver tilknyttet stillingen. Dette gjelder også tidskapasitet koblet til arbeidsmengde.

3. Hvor godt forberedt opplever saksbehandleren seg i forhold til å innfri forventninger og krav om brukerrettet saksbehandling og vedtak?

Spørsmålet er et av flere sentrale spørsmål i min forskning rundt saksbehandling på brukermedvirkende premisser. Undersøkelsen vil avgrenses til kompetansen og dens betydning i denne prosessen. Med dette vil jeg ta et standpunkt til utsagn, *at uten kompetanseutvikling er brukerorienteringen en motebetegnelse på klientrelasjoner.* (Landsorganisasjonen Norge 2004)

Grunnet ulike innfalsvinkler til problemstillingen har jeg foretatt et valg og kommet frem til en problemstilling som jeg ønsker å granske i denne oppgaven.

Problemstillingen vil svare på: **Kompetansens rolle i utøvelse av brukermedvirkning ved NAV ?** Sammenhengen mellom kompetanse og utøvelse av brukermedvirkningen utredes i saksbehandlerens samhandling med bruker. Dette vil utdypes og spesifiseres i større grad i underkapittelet **1.5 - Problemstillingens nyanser**.

NAV utgjør det respektive arbeidsmiljøet til saksbehandleren, som er oppgavens studieobjekt. Det er imidlertid viktig å presentere forvaltningsenheten, som etter en omfattende reform fremstår som en organisasjon hvor brukerens behov står i sentrum, og brukermedvirkning er en sentral del av den nye arbeids- og velferdsforvaltningen.

1.4 NAV –kontekstuell innføring

Den norske arbeids og velferdsforvaltningen var frem til 1.juli 2006 organisert i tre etater tilhørende ulike forvaltningsnivåer : Aetat og trygdeetaten, begge underlagt statlig politisk styring, og sosialtjenesten som en del av den kommunale forvaltningen (NOU 2004: 13). De tre etatene forvaltet ulike regelverk og hadde forskjellige ansvarsområder og oppgaver, men ivaretok samlet sett det offentlige ansvaret knyttet til inntektssikring, arbeid og sosiale tjenester. Aetat sørget for arbeidsformidling og kvalifisering av ytelses til ordinære arbeidssøkere og yrkeshemmede. Trygdeetatens hovedoppgave var forvaltning av ytelses til livsopphold og sikring av enkeltmenneskers rettigheter gjennom forvaltning av trygdelovene. Den kommunale sosialtjenesten var det nedre sikkerhetsnettet med et vidt ansvar som spenner fra generell forebygging til økonomisk og tjenestemessig bistand til enkeltpersoner.

På bakgrunn av en analyse av hvor godt datidens organisering fungerte i forhold til målene for arbeids- og velferdspolitik, foreslo regjeringen en gjennomgripende endring av eksisterende system. Forslaget om en ny arbeids- og velferdsforvaltning var et ledd i regjeringens helhetlige strategi for et mer inkluderende samfunn og arbeidsliv. Arbeids- og velferdspolitikens viktigste oppgaver var å legge til rette for deltakelse i arbeidslivet for alle som kan, og å sikre økonomisk og sosial trygghet for alle. Målet var å etablere en førstelinjetjeneste med et arbeids- og velferdskontor i

hver kommune som skal være brukernes kontaktsted for hele tjenestespektret i datidens tredelte forvaltning (NOU 2004: 13)

NAV- reformen ble vedtatt 31.mai 2005. Stortinget ga sin tilslutning til regjeringens forslag om å legge ned Aetat og trygdeetaten og samtidig etablere en ny statlig arbeids- og velferdsetat. Foruten organisatoriske endringer ble også lovendringer nødvendig. Våren 2006 ble Arbeids- og velferdsforvaltningsloven vedtatt i Stortinget (Ot.prp. nr 47 (2005-2006)).

Den nye statlige arbeids- og velferdsetaten ble etablert 1.juli 2006.

Regjeringer ville sikre at brukerne kunne møte en arbeids- og velferdsforvaltning som ivaretok brukernes samlede behov for bistand gjennom en felles førstelinjetjeneste i samarbeid mellom stat og kommune, i det sosialtjenesten ville forbli en kommunal arena.

Regjeringen var opptatt av å sette brukernes behov i sentrum under utformingen av den nye arbeids- og velferdsforvaltningen. Offentlig sektor er til for brukerne og organiseringen av offentlig sektor måtte skje ut i fra brukernes behov.

Å sette brukernes behov i sentrum innebærer for regjeringen et offentlig apparat hvor organisering, arbeidsmåter, rutiner, ledelse, personalpolitikk og administrativ kultur gjennomføres av respekt for brukeren som menneske og enkeltindivid, og gir brukeren mulighet til medvirkning og innflytelse på sin egen sak. Å tilpasse tjenestene til brukernes behov dreier seg om hvordan man møter brukeren og hva man kan gi brukeren. Det handler om service, respekt, informasjon, tilgjengelighet, kompetanse og et godt tilpasset tjenestetilbud.

For at en reorganisert arbeids – og velferdsforvaltning skal nå de oppsatte mål, er det av stor betydning at den har den nødvendige kompetanse. Organisasjonsreformen medfører kompetansemessige utfordringer og behov bl.a. for breddekompetanse i en felles førstelinjetjeneste, kompetanse for økt bruk av skjønn, samhandlings og veiledningskompetanse og kompetanse om arbeidslivets behov.

NAV har dessuten innsett over tid viktigheten av å ytterligere myndiggjøre både saksbehandler og bruker. Ledelsen viser et utvidet tillitsspekter ved å gi ansatte /

tjenesteutøvere ansvar, utfordringer og delegerer oppgaver med et ønske om at de ansatte faktisk tar ansvar samt ønsker dette. De ansatte skal ytre de samme forventningene overfor brukerne. Denne prosessen forutsetter ressurser og arenaer for å utvikle både motivasjon og kompetanse. Målet er å frigjøre energi slik at saksbehandlere og brukere kan anvende sitt potensiale.

En organisasjonsreform med etablering av en ny statlig etat for arbeid og velferd samt en felles førstelinjetjeneste basert på samarbeid mellom stat og kommune, vil være en stor og krevende organisasjonsendring.

Samordningen er en av de største og mest gjennomgripende forvaltningsreformene som er gjennomført i offentlig sektor i Norge.

Denne studien vil være med på å kartlegge reformens innvirkning på brukermedvirkningens potensial og dens avhengighet av den ansattes kompetanse.

1.5 Problemstillingens nyanser

Denne oppgaven vil fokusere på samhandlingen mellom saksbehandleren ved mottaks- og oppfølgingsenheten i NAV lokal og brukeren med sammensatte tjenestebehov. Studien vil undersøke aspektene ved saksbehandlerens tilnærming til bruker, og aspektene som medvirker til personaliseringen eller depersonaliseringen av brukeren under saksbehandlingen. Personalisering vil være synonymt med subjektiviseringen av casus / bruker ved anvendelse av skjønnsbasert og brukerrettet tilnærming. Denne tilnærmingen utvider saksbehandlerens direkte kontakt med brukeren, noe som innebærer at brukeren vil kunne medvirke i sin egen sak. Depersonalisering identifiseres med objektivisering av casus / bruker via anvendelse av lov og regelstyrt fremgangsmåte i utredningsfasen. Denne tilnærmingen innskrenker saksbehandlerens direkte kontakt med brukeren, noe som påvirker brukerens reelle innflytelse på sin egen sak.

Forskningen i denne oppgaven vil kaste lys over sammenhengen mellom saksbehandlerens kompetanse og tilnærming til brukeren. Deretter vil jeg se om kompetansen har en konkret innvirkning på valg av tilnæringsmetode og i hvilken

retning. Jeg vil komme nærmere inn på konsekvenser som disse valgene fører med seg for saksbehandling og vedtak som endelig resultat.

Studien tar utgangspunkt i den endrede og forholdsvis nye virksomhetskulturen som NAV identifiserer seg med, etter forvaltningsreformen etaten har gjennomgått. Reformen i NAV har hatt i sikte å innfri krav om brukerrettet saksbehandling, som er forankret i regelverket og forvaltningsloven. Dette har åpnet opp for en brukerorientert virksomhet med brukermedvirkning som arbeidsmetodikk. En arbeidsmetodikk tilsvarer en metodisk tilnærming som tar utgangspunkt i brukers innflytelse, likeverd og myndighet i samhandlingen med saksbehandleren.

Arbeidsverktøyet i form av hjelpemidler som sikrer iverksetting og gjennomføring av brukermedvirkningen bortsett fra et modernisert og differensiert rammeverk har ikke blitt definert i / av NAV. Arbeidsverktøyet ligger muligens i saksbehandlerens kompetanse, som bidrar til nyansering av fremgangsmåten under saksbehandling.

Det poengteres at en brukerstyrt tjenesteforidling krever en betydelig satsing på de ansattes kompetanse, som via utdanning, bevisstgjøring, nettverksbygging osv gir mulighet til å tilegne seg kunnskap samt kompetanse om brukernes perspektiv og situasjon. ”Først da kan brukerorienteringen få et reelt innhold ” (Landsorganisasjonen i Norge 2004).

Opgavens problemstilling vil undersøke om brukermedvirkning i NAV skaper behov for en spesiell eller sammensatt type kompetanse hos saksbehandler i møte med bruker. Som tidligere nevnt utforsker problemstillingen **kompetansens rolle i utøvelse av brukermedvirkning mellom saksbehandler og bruker ved NAV.** Oppgaven vil også kartlegge om brukermedvirkningen har en konstruktiv innflytelse på samhandling mellom NAV og brukeren. I denne prosessen vil jeg belyse de utviklende og motiverende effekter som et individuelt tilpasset og brukerstyrt vedtak kan medføre for sakshandleren ved Nav som er studiens hovedobjekt.

Parallelt, i den grad det er mulig i denne studien, vil jeg se på om økende kompetanse åpner opp for et behov for forsterket involvering i brukerrettet saksbehandling.

Forskningen i denne oppgaven retter fokus på brukermedvirkning i relasjon til kompetanse. Problemstillingens interesseområde vil granskes ved hjelp av supplerende kjernebegreper. En analyse av kommunikasjon og dialog samt dialogens betydning for formidling av både kompetanse og brukerorientert holdning i møte med bruker, vil være med i undersøkelsen. Kommunikasjonen sees på som en nøkkel eller et middel til å etablere et tillitsbasert og innsiktsfullt forhold med brukeren, en kontakt som fører til en konstruktiv og utviklende samhandling mellom saksbehandler og bruker. En arena der arbeidsverktøy i form av kompetanse og arbeidsmetodikk i form av brukermedvirkning kan anvendes for å hjelpe brukeren. Behovet for dialog i samhandlingen mellom partene som utgjør den mest avanserte formen for kommunikasjonen, skal også utredes.

Problemstillingen vil også komme inn på saksbehandlerens innebygde rollekonflikt i hans virke. En rolle som utgjør et bindeledd mellom publikum og organisasjon og som ofte styres av motstridende forventninger. Oppgavens forskning vil avklare om interessekonflikten kan bli forsterket i brukermedvirkningsperspektivet. Selv om dette spørsmålet ikke står sentralt i forskningsprosessen, vekker det en perifer oppmerksomhet, som vil bli kartlagt i den grad det er oppnåelig.

1.6 Oppgavens struktur

I 2. kapittel presenteres de teoretiske perspektivene som utgjør studiens formelle rammeverk, som er knyttet til sentrale begreper i min problemstilling.

3. kapittel utgjør en metodedel der det redegjøres for forskningsdesign, datainnsamling og kilder, samt en vurdering av studiens validitet og reliabilitet.

I 4. kapittel introduseres de viktigste funn fra intervjuene på basis av innholdsanalyse. Funnene blir drøftet opp mot de teoretiske perspektivene tidligere presentert i kapittel 2, hvor formålet er å beskrive de samsvarende eller kontrastfylte elementer mellom det teoretiske perspektivet og innsamlet datamateriale i lyset av problemstillingens kjernesporsmål.

I 5. kapittel vil forskningsresultater kommenteres både i forhold til hovedfunn, problemstilling , overordnede spørsmål og egne begrensninger i forhold til foretatte metodiske valg.

Sitatbruk vil bli standardisert ved hjelp av kursiv gjennom hele oppgaven. Sitater fra faglitteratur som refererer til det teoretiske perspektivet er implementert i teksten, mens sitater fra samtale med respondentene står som isolert fra teksten og innrykket enhet i analyse og drøftingskapittelet. Sitatene fra samtale presenteres i sin opprinnelige form, der det muntlige språket – tross sitt tilsynelatende kaos, tilfører oppgaven en ekte, levende samt reflekterende dynamikk.

2. Teoretisk perspektiv som ramme til problemstillingen.

2.1 Sosiokulturell teori

Det sosiokulturelle perspektivet utgjør en grunnleggende referanseramme for betraktninger i dette teoretiske innlegget. Elementene hentet fra realistisk vitenskapsoppfatning avgrenses til å danne en kontekst for begrepsforklaringene og tilnærmingen til *kompetansen* som en livslang læring - en livslang prosess.

I sosiokulturell teori fremheves betydningen av samspillet mellom mennesket og det sosiale miljøet rundt, samt interaksjonen mellom mennesket og dets livsverden (menneskets bakgrunn).

Teorien, i følge Vygotsky, understreker at menneskets utvikling først begynner på det ytre plan, som igjen får betydning for mennesket på det indre plan. Interpsykologisk utvikling reflekterer samspillet mellom mennesker og formidler høyere psykologiske prosesser via sosialt liv. Denne sosiale måten å tenke på overføres deretter til individets egen indre psykologiske verden, som utløser intrapsykologisk bevegelse som påvirker og utvikler det indre i mennesket.

Enhver høyere psykologisk prosess eksisterer dermed på et ytre sosialt plan før den blir en indre psykologisk prosess og dermed en del av individets bevissthet.

Vygotskys internaliseringsprosess forstås primært ikke som en overføring av ytre sosial aktivitet til et på forhånd eksisterende bevissthetsplan. Det er nemlig gjennom internaliseringsprosessen at dette indre bevissthetsplanet dannes. Vygotskys bruk av internaliseringsbegrepet innebærer at kulturen ikke bare er en virkelighet utenfor individet, som individet må forholde seg til. Individet må forstås som internalisert kultur (Bråten 2004: 24).

Vygotskys teori om den nærmeste utviklingssonen betinges først og fremst av bearbeidelsene av de ytre inntrykk. Disse ytre inntrykk i form av erfaringer i sosial aktivitet, etablerer en bro mellom de ytre og indre prosessene, dvs mellom personene og deres livsverden. Aktivitet på broen i begge retninger avhenger av vår forståelse av erfaringene og de ytre påvirkningene som inkluderer oss. I sin

forskning har Vygotsky konstatert at en mer *kompetent* person kan hjelpe oss i en praktisk aktivitet for å nå lenger, enn det vi kan nå på egen hånd. Avstanden mellom punktet vi kan nå alene og punktet vi kan oppnå ved hjelp av en mer kompetent person, blir kalt av Vygotsky for en potensiell, proksimal utviklingszone. Det er dette personlig tilgjengelige nivået - en rekkevidde som under visse omstendigheter kan nås. Vygotsky tilla samarbeidet eller samhandlingen med mer kompetente personer en avgjørende betydning for læring og utvikling (Bråten 2002).

2.2 Kompetanse i et sosiokulturelt perspektiv

Kompetansens fenomen, dens betydning og utvikling må sees i en sammenheng dersom sosiokulturelt perspektiv vil gjøre seg gjeldende. Kompetansen må vurderes både i forhold til konkrete personer og oppgaver personen skal mestre. En menneskelig kompetanse kan ikke forstås uten sammenheng med dens bruksområde. Kompetansebegrepet er kontekstuell, blir meningsløs uten kontekst og gir bare mening i en oppgavesammenheng. Oppgaven blir definert av Nygren som en gjenstand mens gjenstandens art bestemmer kravene til kompetansen.

I følge Nygren *trenger vi begreper som hjelper oss å forstå hva det er som forbinder den kompetente personen med den aktuelle gjenstanden. Det sentrale, mener Nygren, er de handlinger som inngår i de virksomheter som realiserer kompetansen i konkret praksis(...)* Handlingene utføres alltid fra en bestemt posisjon eller et bestemt ståsted, noe som bestemmer legitimitet og handlingsrom til den kompetente personen(..). *Person, gjenstand, handling, posisjon og virksomhet er i et sosiokulturelt perspektiv nøkkelbegreper i forhold til tolkning av kompetanse* (Nygren 2004:65). Kompetansen og dens utvikling er avhengig av indre og ytre betingelser. De indre betingelsene er relatert til personens intellektuelle og emosjonelle psykiske prosesser, mens de ytre betingelsene ligger i den sosiokulturelle og materielle konteksten som kompetansen skal utvikles eller brukes innenfor.

Til de intellektuelle og emosjonelle prosessene tilhører bl.a. minnefunksjonene, sansning av omverdenen og bearbeiding av informasjon om denne omverdenen, refleksjon over erfaringer, motivasjonen, vurderinger, opplevelser av seg selv. Til den

sosiokulturelle og materielle konteksten tilhører blant annet andre mennesker, redskaper, organisatoriske strukturer, materielle ressurser, utformingen av det fysiske rommet der kompetansen skal brukes. Både de indre og ytre betingelsene representerer de spektrene av virkeligheten som den kompetente personen er mer eller mindre avhengig av for å kunne omsette sin kompetanse i handling med tilsiktet resultat. De ytre og indre betingelsene kan ikke forstås hver for seg men som deler i en dynamisk helhet, hvor det hele tiden foregår en utveksling mellom det indre og det ytre når en person utfører sin virksomhet(..). Læring er et viktig aspekt i dette samspillet. Det er i personens aktive utveksling mellom sine indre og ytre betingelser at læring blir mulig (Nygren 2004:65,66).

Kompetansens indre strukturelle kompleksitet er med på å forme individets tilnærming til nye og utfordrende oppgaver som ofte løses i en samhandling med andre mennesker. Dette betinger at individet samtidig lærer og formidler diverse former for kompetanse i interpersonale relasjoner. I kontakten mellom tjenesteyter og tjenestemottaker vil kompetanseperspektivet være gjeldende for begge samhandlende parter. En god samhandlingssituasjon forutsetter at mennesker i møte med hverandre opptrer både som formidlere av egenkompetanse og mottakere eller brukere av andres kompetansespekter.

2.3 Kompetanse i dagens samfunn

Vi lever i dag i et kompetansesamfunn. En stor del av kulturen vi er i ferd med å utvikle, beveger seg rundt menneskelig kompetanse. Mennesket har i alle tider vært nødt til å skaffe seg bestemte former for kunnskap for å møte de krav som ulike oppgaver og omgivelsene stiller. Utviklingsbaserte endringer i samfunnet påvirker også kravene til hvilke kompetansetyper som er ønskelige eller nødvendige. *I arbeidslivet søker man etter mennesker med diverse kompetanser. Arbeidsgiverne legger til rette for at de ansatte skal få utvikle de elementene av sine kompetanser som er relevante for arbeidsoppgavene (Nygren 2004:20).*

Samfunnets akselererte utvikling og krav til kontinuerlig kompetanseutvikling har innført et nytt begrep: livslang læring. Det *senmoderne samfunnet* krever en

kontinuerlig oppdatering av ulike typer kompetanser. Oppdateringskravene forbindes gjerne med et annet aktuelt og stadig oftere anvendt begrep som: omstilling. Arbeidstakerne skal omstille seg til de nye kravene som samfunnets utvikling medfører ved å gjennomgå en ny læringsprosess. Den nye læringsprosessen igjen bidrar til at ansatte vil være i stand til å mestre de nødvendige og raske omstillingene i dagens samfunn og næringsliv. Den etterlengtede evnen omtales som en omstillingskompetanse (Nygren 2004).

2.4 Kompetansens spekter og mangfoldighet

Begrepet *kompetanse* stammer fra latinens *competentia*, *competere*: kunne, være i stand til, svare til. Til det norske språket kommer ordet via fransk *competence*. Både der og i flere andre vest og østeuropeiske land rommer begrepet et spekter av nærliggende betydninger som: *fagkunnskap, tilstrekkelige kvalifikasjoner innenfor et bestemt fag eller område, samt myndighet til å fatte beslutninger som nødvendige kvalifikasjoner gir*. *Kompetent* brukes med betydningen: faglig skikket, fullt kvalifisert (www.caplex.no)

Å ha en kompetanse innebærer:

- å være i stand til ved å ha tilstrekkelige kvalifikasjoner som svarer til, å mestre en eller flere oppgaver i forhold til bestemte krav.
- å ha myndighet til å fatte beslutninger.
- å ha fagkunnskap som har relevans for utøvelsen av et bestemt fag (Nygren 2004:151).

I sin tilnærming til kompetansefenomenet innfører Nygren et nytt samlebegrep for sin forståelse av menneskelig kompetanse, som i følge ham ikke lar seg fange av den tradisjonelle begrepsbruken om kompetanse: kompetansen fremstår som et mangfold av ulike sett av kompetanser, som en person utvikler som en del av sin særegne kompetanseprofil. Nygren argumenterer for at menneskelige kompetanser er dobbelt plassert, både i personens mentale prosesser og i den sosiokulturelle og materielle handlingskonteksten, hvor de utvikles og brukes i praksis. Deretter poengterer Nygren at kompetansens utviklingslogikk må forstås ut i fra at

kompetansene er i dynamisk bevegelse og at de over tid vil bli transformert og innta vekselvis en allmenn og potensiell form eller konkret og kontekstspesifikk form(Nygren 2004:150-165)

Handlingskompetanse skal i denne sammenheng forstås som en kompetanse som både er værende i en kollektiv praksis og i den enkelte personens indre emosjonelle og kognitive psykiske strukturer. Det er en kontinuerlig utveksling mellom de to virkelighetene som skaper *den profesjonelle handlingskompetansen* (Nygren 2004).

I kompetansereformens grunnlag, NOU 1997:25 *Ny kompetanse*, redegjør man i kapitlet 7.2 *kompetansebegrepet* for sitt offentlige syn på dette begrepet.

Redegjørelsen blir gjort på grunnlag av Nordhaug og Gooderham(1996) og Larsen, Longva, Papa,Reichborn(1997). Generelt sier man at *kompetanse* brukes som en betegnelse på *produktive og skapende evner hos individer og organisasjoner*. Hos individene er kompetanse *kunnskaper, ferdigheter og evner som kan bidra til å løse problemer og utføre arbeidsoppgaver*. *Den kompetansen som et individ har, påvirker dermed produktiviteten i en arbeidssituasjon eller omstillingsevnen ved endringer i arbeidssituasjonen*(NOU 1997: 25)

Kompetansereformen legger tre distinksjoner til grunn ved forståelsen av kompetansebegrepet:

- individuell og felles kompetanse
- generell og spesifikk kompetanse
- formell og realkompetanse

Felles kompetanse kan utvikles når flere arbeider sammen i grupper, organisasjoner og bedrifter. Den utgjør mer enn summen av individenes kompetanser og er avhengig av den gjensidige læringen som skjer i grupper, av hvordan de ulike individuelle kompetansene står i forhold til hverandre og hvordan de settes sammen. Individets utvikling av sin kompetanse vil bidra til utviklingen av felleskompetansen i den aktuelle virksomheten. Felleskompetanse er vanskelig å observere og måle.

Individuelle kompetanser blir definert i NOU som kunnskaper, ferdigheter og evner som kan bidra til å løse problemer og utføre arbeidsoppgaver.

Generell kompetanse finner man når individets kompetanse kan brukes over et bredt felt og av mange arbeidsgivere.

Spesifikk kompetanse finner man når individets kompetanse derimot bare kan brukes i noen spesielle sammenhenger.

Realkompetanse er det et individ i realiteten kan. Er vanskelig å dokumentere i visse sammenhenger(for eks. ved nyansettelser).

Formell kompetanse brukes om kompetanse som kommer til uttrykk gjennom offentlige eksamenspapirer, fagbrev.

Regjeringens eksplisitte forhold til kompetansebegrepet henviser til velkjent og tradisjonell kompetansestruktur. Nygren velger å etablere en relativt ny tilnærming til kompetanse og innfører to alternative begreper, som skal erstatte den tradisjonelle kompetanseoppdelingen:

- kvalifikasjonsrelevant kompetanse
- yrkesrelevant kompetanse

Nygren beviser viktigheten av hovedelementene i den dynamiske strukturen til kontekstspesifikk handlingskompetanse hvor følgende elementer skaper en helhet :

- yrkesrelevante kunnskaper
- yrkesrelevante ferdigheter supplert med profesjonelle personlighetsregulerende ferdigheter
- yrkesrelevant kontroll over ytre betingelser
- yrkesidentiteter – den kollektive og den individuelle
- yrkesrelevant handlingsberedskap /emosjonell, kognitiv og ideologisk

skaper en helhet.

Mens Nygren henviser til viktigheten av yrkesrelevante komponenter i handlingskompetansen, retter jeg oppmerksomhet mot *elementær* betydning av Skaus *personlig kompetanse*.(*Elementær* oppmerksomhet mot personlig

kompetanse bunner i hht. min erfaringsbaserte oppfatning i at medmenneskelige kvaliteter og egenskaper er fundamentet for all annen kompetanseform).

Skaus språkbruk ved omtale av personlig kompetanse avslører medmenneskelige kvaliteter som kan stå for det viktigste grunnlaget for våre handlingsvalg i praktiske arbeidssituasjoner, mens generell, vitenskapsbasert kunnskap som er en vesentlig og nødvendig del av profesjonaliteten isolert fra personlig kompetanse, har en begrenset verdi. *"Det finnes en side ved oss som profesjonsutøvere som er avgjørende for kvaliteten på det arbeidet vi gjør, men som i liten grad kommer til uttrykk på våre eksamensvitnemål, og som er vanskelig å begrepsfeste. Denne siden har å gjøre med vår personlig væremåte, og den er avgjørende for hvorvidt vi som lever av å lede, undervise, behandle og veilede andre, tjener dem, eller om vi bruker dem. Vår evne til å tenke og handle på nye måter i nye situasjoner, vår følsomhet for samspill, vår intuisjon, vår ansvarfølelse, vårt sosiale mot og vår skaperkraft er andre eksempler på denne siden av vår profesjonalitet. Jeg har valgt å kalle den personlig kompetanse"* (Skau 2005)

Kompetansebegrepet til Skau er også av en kontekstuell art og vil bli oppkalt og definert ut i fra sin relasjon til anvendelsesområdet. Spesifikke kompetansetypologier omfatter - i tillegg til tidligere benevnte et mangfold av variasjoner som blant annet : sosial kompetanse, omsorgskompetanse, forskningskompetanse, erfaringskompetanse, brukerkompetanse, breddekompetanse, relasjonskompetanse, metodekompetanse, læringskompetanse, administrativ kompetanse, strategisk kompetanse etc. En stor del av det begrepsspekteret som definerer kompetansens art har imidlertid en felles svakhet – den usynliggjør det personlige kompetanseaspektet (Skau 2005). Dette kompetanseaspektet har vekket en genuin interesse under forskningen og vil bli nærmere kartlagt.

I motsetning til Skau, som behandler profesjonell og personlig kompetanse atskilt lanserer Nygren et alternativ begrep til personlig kompetanse - profesjonelle personlighetsregulerende ferdigheter. Dette er en menneskelig ressurs som etter hans mening misvisende kalles personlig kompetanse og som egentlig må ses på som en del av profesjonelle kompetanser. Nygrens utgangspunkt er at alle menneskelige ferdigheter som på en legitim og anerkjent måte gjør oppgaveløsning

og måloppnåelse i profesjonell praksis lettere er å se som en del av en profesjonell handlingskompetanse – uansett hvordan de er ervervet. (Nygren 2004).

Profesjonsutøverens verdier og følelser er et nødvendig innslag i den profesjonelle yrkesutøvelsen. Dette kan skape etiske dilemmaer, og må derfor styres på en etisk forsvarlig måte. Nygren ser bort i fra en helse- og sosialfaglig tolkning og vektlegging av personlig kompetanse som han finner kontroversiell. Nygren mener at denne atskillelsen mellom person og profesjon skyldes en ubevisst forsvarsstrategi hos profesjonsutøvere. Et forsvar mot en økende og truende innsikt om at *relasjonsbasert arbeid i tjenesteyting ikke bare forutsetter en profesjonell bruk av personlighet men at arbeidet også utnytter tjenesteyterens eget følelsesliv og personlighet* i en grad som truer med økt tendens til utbrenthet (Nygren 2004:85).

Skaus tilnærming til kompetansestrukturen viser fellestrekk med Nygrens fremstilling av kompetansens oppbygning. Både teoretisk kunnskap og yrkesspesifikke ferdigheter antyder en felles forståelse for behov for kunnskap . Dette kan gjelde relevante begrep, modeller og teorier, i tillegg til kjennskap til lover, regler, utdanning i sin helhet samt praktiske ferdigheter, teknikker og metoder som blir brukt til utøvelse av yrket. Skau fremhever betydningen av det personlige aspektet ved kompetansens struktur, som kombinasjon av menneskelige kvaliteter, egenskaper og ferdigheter som tilpasses og brukes både i arbeidsrelaterte og private sammenhenger. I yrker der samspeillet mellom mennesker er viktig, vil personlig kompetanse ha en avgjørende betydning for hvor langt det vil være mulig å nå med teoretiske kunnskaper og yrkesspesifikke ferdigheter.

Denne siden ved kompetanse er vanskeligst å måle og tar lengst tid å utvikle. Samtidig har den personlige kompetansen formelt kortest forankring i arbeidslivet som utdanner, dokumenterer og vurderer dens relevans og offisiell status. Skau skisserer en grunnstruktur til den personlige kompetansen som i følge hennes studier består av:

- et kunnskapsaspekt -personlig, erfaringsbasert viten
- et etisk aspekt – verdier og holdninger
- et handlingsaspekt – individuelle væremåter og handlingsposisjoner

- et ferdighetsaspekt –personlige evner og ferdigheter
- et fysisk aspekt – kroppslige egenskaper og kjennetegn
- et personlighetsaspekt – personlighetstrekk eller egenskaper

Personlig kompetanse er noe vi utvikler gjennom en lang prosess ved å forene bestemte allmennmenneskelige egenskaper og ferdigheter i et samlet kompetansebegrep som utgjør et utgangspunkt for målrettet arbeid, analyse og kvalitetsvurdering. Et slikt profilert personlig utviklingsarbeid anses som kvalifikasjonskravet som rettes til dem som arbeider i et velferdsyrke

2.5 Brukermedvirkning - vei til en dialogisk og lærende organisasjon

Brukerperspektivet er et sentralt begrep som gjør seg gjeldende gjennom moderniseringsprosessen i offentlig sektor. Rønning og Solheim(1998) poengterer at ved å sette brukerne i sentrum ved utforming av velferdstjeneste etablerer man et brukerperspektiv. Det tas utgangspunkt i brukernes situasjon og behov ved utvikling og evaluering av tjenester. Et innholdsorientert brukerperspektiv velger å utvikle sitt tjenestetilbud på basis av brukernes behov og kunnskap. Et prosessorientert brukerperspektiv engasjerer brukerne inn i beslutningsprosessen.

Med brukermedvirkning menes det: ”De som berøres av en beslutning eller er brukere av tjenester, får innflytelse på beslutningsprosesser og utforming av tjenestetilbudet” (St.meld. nr 34(1996-97)

Brukermedvirkning er en form for samhandling eller dialog der erfaringer drøftes, spørsmål legges fram til diskusjon og meninger utveksles. Samhandling er kjernen i brukermedvirkningen (Andreassen 2007)

Brukermedvirkning utspiller seg både på systemnivå og på individnivå. På individnivå betyr brukermedvirkning at man beveger seg fra behandling - der brukeren er subjekt for en faglig metode, til samhandling og dialog. Synet på brukeren endres fra umyndige til myndige og kompetente brukere. Brukerens kompetanse og egen livssituasjon blir en viktig ressurs og en forutsetning for å få til endring. Samhandling

og likeverdig dialog mellom bruker og forvaltning blir det avgjørende elementet for endringspotensialet.

Brukermedvirkning på systemnivå skal understøtte brukermedvirkning på individnivå. Dette skjer gjennom involvering av brukerorganisasjoner med deres brukerrepresentanter i arbeidet med utvikling av tjenestetilbudet. Det benyttes systematiske tilbakemeldinger fra brukerne om deres erfaringer som mottakere av tjenester, om rammebetingelser som påvirker utfallet for brukerne og den overordnede politikken på feltet (Grande 2006)

I en dialogisk organisasjon vil brukermedvirkning bli tatt i bruk i ulik grad og under ulike forhold i form av:

- tilpasning –tjenesten er tilpasset behov hos brukeren ut i fra tolkning av brukerens behov .
- representasjon – brukeren er tatt med på råd, men på tjenestens premisser
- innflytelse – brukeren får anledning til å påvirke utformingen av tjenesten, dvs. noe av myndigheten er overført til brukeren
- medvirkning –brukeren er reell medvirker i utforming og produksjon av tjenesten
- styring –brukeren har overtatt styringen av tjenesten og bestemmer hvordan den skal utformes
- dialog –brukeren deltar aktivt i å formulere forutsetningene for og utformingeen av tjenesten (Johnsen 2005)

Under samhandling i et brukerperspektiv foregår det en gradvis tilnærming mellom organisasjon og bruker, som fører til at resultatet av samhandlingen ligger utenfor organisasjonens kontroll. Økt brukermedvirkning innebærer utvilsomt mer makt til brukeren. Dette vil si at en tjenesteyter må la seg samordne med brukeren, og at brukeren samtidig må være villig til en aktiv deltakelse i samhandlingsprosessen med tanke på å endre sin egen situasjon. Med andre ord er forholdet mellom brukeren og tjenesteyteren preget av gjensidighet og medansvar. Tjenesteyteren må innse og gi slipp på makten han innehar i form av sin stilling, slik at brukeren får mulighet til å fremstå som en deltakende aktør og borger i stedet for en pasient eller en passiv mottaker av tjenester.

Brukermedvirkning er et overordnet og samlende begrep for både brukerperspektiv, bemyndigelse og brukerstyring. Det er en brukerideologi som fremhever individets krav på respekt for sin selvbestemmelsesrett, og som hevder at medvirkning er en fundamental demokratisk rettighet for alle brukere av velferdstjenesten. Jeg vil deretter benytte brukermedvirkningsbegrepet som overordnet referanseramme for videre forskning.

For at brukermedvirkning skal være reell, må den preges av samhandling mellom tjenesteyter og bruker. Motivering, veiledning, aktivering, oppfølging og ansvarliggjøring bør bli ivare tatt av tjenesteyteren, som må tilrettelegge for dette (Aglén 2008). *Brukermedvirkning skjer når brukeren på individnivå og brukerorganisasjonene på systemnivå får delta i planlegging, gjennomføring og evaluering av tiltak* (Gyldne øyeblikk Samordningsforsøket).

Den verdimeslige forankringen av brukermedvirkningsperspektivet uttrykkes gjennom at den nye forvaltningen skal "gjennomføres av respekt for brukeren som menneske og enkeltindivid" St. prp nr. 46 (2004-2005). Brukermedvirkning er en måte å vise respekt på, og via brukermedvirkning uttrykker forvaltningen et grunnleggende menneskesyn der en oppfatter brukeren som kompetent og beslutningsdyktig i saker som angår brukeren. Brukermedvirkning betyr at kvaliteten på den tjenesten brukeren mottar, er det viktigste målet for organisasjonen. De ulike deler av organisasjonen må oppfattes som støtteapparat for de som leverer tjenester til publikum. I den forstand innebærer brukermedvirkning en pyramide opp ned, som betyr at det viktigste som skjer i hierarkiet utspiller seg på bunnen, i møte med kunden (Johnsen 2005).

Denne oppgaven vil rette fokus på den delen av brukermedvirkningen som opererer på individnivå.

2.6 Kommunikasjon - bindeledd i et møte mellom mennesker

Kommunikasjon står sentralt i møte mellom mennesker. Skau påstår at møte mellom mennesker er kommunikasjon. I følge Skau kan vi ikke realisere vår yrkesrolle uten

å kommunisere, og vår kommunikative kompetanse er bestemmende for hva vi kan oppnå med vårt arbeid.

Kommunikasjon er både nødvendig for å uttrykke og for å utvikle den personlige kompetansen. God kommunikasjon er kongruent: ekte og entydig. Når yrkesutøverens følelser, ord og handlinger står i samsvar med hverandre, er vår kommunikasjon kongruent (Skau 2005).

Kongruent kommunikasjon er troverdig og forståelig men den vil ikke alltid bli opplevd som behagelig. Jeg tilslutter meg forståelsen at kongruens i kommunikasjon er med på å uttrykke vår menneskelige kompleksitet på en mest mulig klar, sannferdig og dekkende måte. Kongruensen som krav til kommunikasjon må bli balansert av bl.a. empati, som handler om å oppfatte den andres følelser og samtidig vite at følelsene ikke er ens egne. Den er også styrket av krav på tillit, trygghet, profesjonalitet og personlig kompetanse (Skau 2005).

Habermas innførte begrepet *kommunikativ kompetanse* som dreier seg om forutsetninger den enkelte har for å delta i en dialog. En dialog er en arena for å finne og utvikle felles forståelse, og på den måten utvikle seg videre. Kommunikativ kompetanse ved siden av kommunikative handlinger forholder seg til individets identitet og verdier, ved å redusere betydningen av strategisk måloppnåelse i samhandlingen mellom individer (Johnsen 2005). Habermas anvender begrepet livsverden som ramme for kommunikative handlinger. Hans egen definisjon av livsverdenen (Habermas 1990:190) formidler, *at fra aktørenes situasjonsinnrettede perspektiv, fremstår den som en horisontbyggende kontekst for forståelsesprosessen, som igjen begrenser handlingssituasjonene*. Livsverdenen til Habermas består av vår personlighet, våre kunnskaper og erfaringer som utvikles innenfor den tradisjonen vi befinner oss i, gjennom de sosialisering- og læringsprosessene vi gjennomgår (Habermas 1990).

I følge Habermas (1990-191) er det like umulig for de kommunikativt handlende å stille seg utenfor livsverdenen som å stille seg utenfor språket som mediet for sine forståelsesprosesser. Habermas vektlegger først og fremst språkets betydning for å oppnå forståelse som målet for kommunikative handlinger.

Habermas og hans kommunikative teori omtaler også handlingene til de involverte parter som koordinerte av behov for å oppnå forståelse, og ikke av egosentrisk kalkulasjon av suksess. I den kommunikative handlingen vil samtalen være åpen for å gi uttrykk for egen usikkerhet på en spørrende og prøvende måte.

I en samhandlende relasjon inngår det en utveksling av ulike former for kommunikasjon. Hvordan en relasjon utvikler seg avhenger av hvilke holdninger som vil komme til uttrykk gjennom den verbale- og den non-verbale kommunikasjonen og de fysiske kommunikasjonspåvirkede omgivelsene. Målet for en samhandling der det ytes bistand er å etterstrebe en felles kommunikasjonskultur for å forhindre at asymmetrien mellom partene understrekes. Både valg av ord og bruk av non-verbale uttrykk som mimikk, øyekontakt, gester, stemmeleie og volum, regulering av nærhet /avstand vil innvirke på symmetrien i kommunikasjonen mellom partene(Ellingsen 2005). Den symmetriske relasjonen kjennetegnes av likhet som står for likevekt og gjensidighet i samspeillet.

Det etableres dessuten via den totale kommunikasjonen en mening som både er et produkt av og forutsetning for kommunikasjon. Mening handler om å velge å se en sak eller situasjon på en bestemt måte. Gjennom kommunikasjon utprøves de valg og meningsforståelser hver enkelt har gjort og dannet seg. Dermed skapes det et mer innforstått og bevisst grunnlag for betraktning og handling . Dette sikrer fremdeles ikke etablering av en felles mening, men skaper mulighet for en tjenesteyter å trenge inn i brukerens meningskontekst og forståelse for å etablere en meningsfull relasjon og samhandling. Kommunikasjon betyr å skape en mening i fellesskapet(Ellingsen 2005).

2.7 Dialog - en avansert form for kommunikasjon

Begrepet dialog betyr å dele kunnskap gjennom en samtale. Johnsen(2005) fokuserer på dialogens vesen som er forbundet med det å utvikle ny forståelse gjennom innsikt i andres tanker og måte å tenke på.

Dialogen står for det å tenke sammen. Det er nemlig denne kvaliteten som skiller dialogen fra vanlig samtale og annen informasjonsutveksling. Dialog er mer enn

markedsinformasjon og mer enn sosial kommunikasjon. Hensikten med en dialog er å komme nærmere de dype preferansene og å øke den gjensidige forståelsen (Johnsen 2005).

I følge Andersen (2005) understreker dialogen en høyere grad av likestilling mellom partene. For å være i stand til å fokusere på den reflekterende prosessen både i oss selv og i relasjon med brukeren, må man forkaste produktivitetsorienteringen i dialogen med brukeren. En dialog forlanger at involverte parter både uttrykker og deltar i hverandres psykologiske tilstander. I den dialogiske prosessen blir den andres tilstand i en viss utstrekning vår egen, slik at vi overfører oppmerksomheten på oss selv og vil kunne se oss selv gjennom den andre parten i dialogen (Røkenes og Hanssen 2002, Habermas 1990). Den intersubjektive innsikten som representerer en delt opplevelse av hverandres forståelse, slik at deltakerne deler hverandres opplevelser fra hvert sitt ståsted er dialogens viktigste relasjonelle funksjon. Den via en styrket forståelse bidrar til bedret samhandling.

Dialogen forutsetter en spesiell type holdning og adferd hos deltakerne, der den viktigste er evnen til å være åpen for inntrykk og ikke være forutinntatt eller forsvarende. Den ekte dialogen oppstår først når parter blir genuint interessert i dialogens tema, uten baktanker og bortforklaringer samt når de viser ekte vilje til å lytte til hverandre (Isaacs i Johnsen 2005).

Ved å ytre respekt - som også er dialogens viktige egenskap, vil man la den andre parten bli synlig og opplever likeverdighet i samtalesituasjonen. Respektens passive side kommer til uttrykk ved å slippe andre til, invitere til medvirkning og ikke dominere med egne argumenter. Den aktive side ved respekt handler om å vise engasjement under samtalen.

En av de mest krevende sidene ved en dialog er å være villig til å oppgi egne posisjoner ved å redusere den naturlige motstanden mot endring. *Under dialogen må man innta den innstilling at det er noe vi ikke vet og som vi er villige til å lære. Læring innebærer å erstatte eksisterende viten med ny eller å utvide kunnskap til nye områder* (Johnsen 2005:138). *Dialogen får en fullkommen ramme dersom man gjennom å tale blir tydelige overfor hverandre om hva man mener, hvilke posisjoner og kunnskaper man har. Dialogen blir produktiv dersom den relevante kunnskapen*

kommer frem (Isaacs i Johnsen 2005). Dialogen utgjør et av to hovedelementene som er med på utvikle en strategi for bedre tjenestekvalitet i offentlig forvaltning. Det gjenstående hovedelementet er medvirkning.

2.8 Organisasjonsmessige rammer

Velferdsbyråkrati er identifiserbart med en organisasjonsmodell med byråkratiske trekk, hvor en del av de ansatte har direkte kontakt med brukerne av tjenestene. Dagens velferdsorganisasjoner har tilpasset byråkratiet til nye krav og utfordringer. Den første målsettingen er økt effektivitet og produktivitet som henviser til kostnadseffektiv ressursutnyttelse innenfor organisasjonen. Dessuten har brukerperspektivet og brukermedvirkning blitt en sentral målsetting for velferdsstaten. Den tredje målsettingen er kvaliteten på tjenestene, som stiller krav til tjenesteutøvernes kompetanse.

Det er ingen selvfølge at effektivitet på en enkel måte går sammen med verken brukermedvirkning eller kvalitetsarbeid. Derfor retter man søkelyset mot samhandlingen mellom bruker og system, der bakkebyråkraten spiller en viktig rolle. Dette dreier seg om ansatte i byråkratiet som står lavest i hierarkiet og i den betydning blir de omtalt som bakkebyråkratene (Solheim 2001:44).

I sin direkte kontakt med bruker opptrer bakkebyråkratene på vegne av og som representanter for et system som forvalter spesifikke goder og tjenester. Bakkebyråkratene utgjør et mellomledd mellom hjelpeapparatet og brukerne, og på denne måten fremstår de som organisasjonens ansikt mot omverden. Av den grunn spiller de en meget viktig rolle i iverksettingen av organisasjonens målsettinger (Solheim 2001:44).

Saksbehandlere som innehar denne rollen er svært sentrale for hvordan publikum møter tjenestene og hvordan publikum opplever at det offentlige hjelpeapparatet fungerer. På lik linje med byråkratene i sentraladministrasjonen som utformer retningslinjer og føringer, politikere som fatter vedtak, blir bakkebyråkratene konfrontert med hvordan disse lovene og reglene fungerer i praksis og blir mottatt. Bakkebyråkratene er med på å påvirke utformingen av politikken gjennom utøvingen

av sin yrkesrolle. Summen av disse faktorene som blir den offentlige velferdspolitikken (Solheim 2001:44). Det er gjennom kontakten med bakkebyråkratene at brukerne blir informert om regelverk, rettigheter, prosedyrer for søknader og saksbehandling. Samhandlingen mellom de to partene kan være avgjørende for om brukeren vil kunne gå videre med sin sak eller ikke (Solheim 2001:45).

Bakkebyråkratene kommer nær brukerne. Det er gjennom møte med bruker at bakkebyråkraten får innblikk i mange flere sider ved personen enn bare opplysninger i en saksmappe. Og det er fremfor alt lite forutsigbart hva som kommer frem, og hvor mye tid og ressurser som trengs for å gjennomføre en forsvarlig saksbehandling (Solheim 2001:45). Bakkebyråkraten ledes av inntrykk av personene de møter. Både de visuelle inntrykkene, måten å legge frem sin sak på og reaksjoner fra brukeren står for utfordringer i et ansikt til ansikt forhold til brukere.

Forventningene til bakkebyråkraten retter seg fra forskjellige hold. De mest tydelige kommer fra ledelsen i organisasjonen og fra brukere. De er som oftest motsetningsfylte. Ledelsen krever mer effektivitet og raskere saksbehandling, mens brukerne ønsker en saksbehandler med god tid og som setter seg grundig inn i deres situasjon. Forventninger fra kollegaer, samarbeidspartnere, pårørende kan også være motstridende. Bakkebyråkraten har av den grunn innebygd rollekonflikt i virket sitt (Solheim 2001).

Arbeidskonsentrasjonen til bakkebyråkraten skiller seg også ut, grunnet kompleksiteten og ekspanderende dynamikken i saken til brukeren som ikke kan tidsavgrensnes på forhånd. Bakkebyråkraten skal ta utgangspunkt i å yte hjelp ut i fra brukerens behov, derfor er det vanskelig å rasjonalisere denne typen samhandling (Solheim 2001:45)

Bakkebyråkratene spiller en nøkkelrolle i hht. å skaffe den informasjonen som kreves for å kartlegge komplekse livssituasjoner. Å få frem den nødvendige og relevante informasjonen og forenkle den uten å endre den radikalt, vil kreve menneskelig og faglig dømmekraft som er viktig kjennetegn ved bakkebyråkratens arbeidssituasjon.

Behov for kompetanseutvikling? Bakkebyråkratene har sin arbeidsplass i et grenseland mellom en byråkratisk organisasjon og brukere. I tolkningen av regelverket og i møte med brukeren krever situasjonen ofte utøvelse av skjønn. Forvaltningsskjønn og lovskjønn, administrativt skjønn og profesjonelt skjønn er daglige arbeidsutfordringer for bakkebyråkraten. Skjønn og dens status i saksbehandlingen utgjør ikke oppgavens forskningsområde(Solheim 2001).

Problemstillingen som studerer **kompetansens rolle i utøvelse av brukermedvirkning i møte mellom saksbehandler og bruker ved NAV** har stått sentralt i utvelgelsen av relevant teori til forskningen. Dette teoretiske innlegget omhandler dessuten begreper som utdyper virkelighetsbilde til problemstillingen. Gjennom denne litterære reisen har jeg forsøkt å redegjøre for min forståelse og betydning av følgende begrep: kompetanse, kommunikasjon, dialog, brukermedvirkning, saksbehandleren innen velferdsyrket.(En teoretisk forskning på sammenhenger mellom sammenhengende fenomener)

3. Metodologisk resonnement

3.1 Studiets design

Innen vitenskapelige studier står metode for de konkrete fremgangsmåtene for opplegg og gjennomføring av forskning. Forskning er en systematisk undersøkelse av spørsmål gjennom datainnsamling, informasjonsbehandling og presentasjon av resultatene som preges av systematisk tilnærming.

Metoden vil herved fremstå som en oppskrift på hvordan systematisk undersøkelse av min problemstilling gjennomføres i praksis. Den vil lede meg til de kritiske spørsmålene som er knyttet til mine valg, og deres konsekvenser.

Denne undersøkelsen definerer hovedelementene i min problemstilling som et sett av stabile fenomener. Hovedfokuset i denne undersøkelsen er å avdekke om det finnes en relasjon mellom kompetansefenomenet og brukervedvirkningsprinsippet i saksbehandlingskonteksten ved NAV. Brukervedvirkningen står for en demokratisk rettighet som er forankret i samhandlingen mellom bruker og saksbehandler ved Nav.

Med denne systematiske undersøkelsen ønsker jeg å komme nærmere et svar på om det eksisterer en eksplisitt sammenheng mellom de to fenomenene.

Problemstillingens struktur og innhold avgjør hvilke metodiske midler som er best egnet til dette formålet. Deretter kommer de praktiske mulighetene som bestemmer premissene for valg av metodiske midler.

I dette tilfelle ble det valgt et intensivt, beskrivende undersøkelsesdesign, som har til hensikt å utdype min kunnskap om fenomenene *kompetanse* og *brukervedvirkning* i en interaksjon mellom saksbehandleren på NAV og brukeren.

Beskrivende undersøkelsesopplegg ble etter nøye vurderinger foretrukket fremfor kausal/ fortolkende variant. Med dette valget ønsket jeg å komme frem til en oversikt over hvordan relasjonen mellom kompetanse og brukervedvirkning på undersøkelsestidspunktet er. Det vil likevel foreligge fortolkende elementer som bidrar til at undersøkelsesopplegget i virkeligheten vil utgjøre en kombinasjon av

beskrivende og fortolkende design. Argumentasjonen for primært valg av beskrivende variant bunner i ønske om nøytralitet i tilnærmingen til problemstillingen. Min begrensede innsikt i behovet for en bestemt kompetansetype for utøvelse av brukermedvirkningen i saksbehandlingsprosessen ved NAV, er tatt hensyn til ved valget. En beskrivende undersøkelsesdesign vil først og fremst bidra til en økt forståelse av kompetansens rolle og behov i brukermedvirkningsperspektivet i en bestemt kontekst.

I forstadiet til nåværende problemstilling ønsket jeg å fokusere på hvilke virkninger et tiltak i form av kompetansefenomenet har på brukermedvirkningsprinsippet. Denne innfallsvinkelen ville forutsette anvendelse av forklarende design. Arbeidet med utvikling av problemstillingen har ført til en erkjennelse om utilstrekkelig forhåndskunnskap om relasjonen mellom de to variablene og for begrenset innsikt til å undersøke/ måle avhengighetsforhold mellom dem.

Intensjonen med det beskrivende undersøkelsesopplegget er å få klarhet i om det eksisterer noe forhold mellom variablene kompetanse og brukermedvirkning og om årsak - virkningsperspektivet mellom de to variablene kan påvises. En eventuell bekreftelse på kompetansens innvirkning på utøvelse av brukermedvirkningen vil ikke innebære videre forskning på årsak – virkningsperspektivet.

I min innstilling til forskning som angår problemstillingen unngår jeg bevisst fristelsen til å sette frem en påstand om at brukermedvirkning er betinget av utviklet kompetanse. Hypotesen ville være med på å svekke min åpenhet for differensiert argumentasjon formidlet av saksbehandlere ved NAV. Dette var en fremtredende påstand i starten av arbeidet med problemstillingen, og en sentral intensjon med forskningen. På nåværende stadiet ønsker jeg å nøytralisere undersøkelsesforhold for å åpne opp for en bredspektret argumentasjon pro / contra kompetansens rolle i brukermedvirkningsperspektivet.

En eksplorerende problemstilling krever metodisk tilnærming som får frem mange nyanser og er følsom for kontekstuelle forhold.

Kvalitativ studie er godt egnet til denne undersøkelsen jeg skal gjennomføre.

En case - studie innenfor et intensivt design vil kunne belyse samspillet mellom et fenomen og en spesifikk kontekst.

I denne oppgaven vil forskningen fokusere på å avdekke og eventuelt bekrefte samspillet mellom kompetansefenomenet i brukervedvirkningskonteksten. Spørsmålet som jeg skal prøve å besvare gjelder den spesielle situasjonsbaserte interaksjonen mellom saksbehandler og bruker ved NAV som bygges på brukervedvirkende premisser. Forutsettes denne spesifikke utvekslingen av en bestemt type kompetanse ?

3.2 Kvalitativt forskningsintervju

For å kaste lys over sammenhengen mellom brukerperspektivet kalt brukervedvirkning og kompetanse ble det bli brukt primære kilder i form av intervjudata. Jeg valgte å benytte individuelle intervjuer med en intervjuguide som ble utarbeidet på bakgrunn av teori og problemstillingens utgangspunkt. Det ble anvendt samme intervjuguide for hvert intervju som ble gjennomført. Intervjuene bygget på en semistrukturert samtale, som medførte at enkelte aspekter ved intervjuet ble satt i fokus. Struktureringen av intervjuguiden forårsaket at spørsmålene ble utformet i forkant og ble stilt til alle respondentene. Dette skapte en mulighet for å sammenligne svar fra de ulike respondentene og utdype min forståelse for sammenhengene. Semistrukturering av samtalen opprettholdt en viss grad av åpenhet samt tillot å følge respondenters fortelling på en måte som ga mest mulig informasjon om emnene. Samtaleemnene ble fastlagt på forhånd og utgjør oppgavens kjerne. Denne mindre strukturerte delen av samtalen inviterte respondenten til å bestemme rekkefølgen av temaer som var naturlig å ta opp, både ut i fra interesse for emnet og eventuelle assosiasjoner. Det var ønskelig å kreere en samtalsituasjon der det ble lagt til rette for en slik utveksling.

Valg av flere primære datainnsamlingsmetoder ville sannsynligvis vært med på å styrke og befeste virkelighetsbildet av undersøkt fenomen. Undersøkelsessituasjonen ville ha fremstått som mer detaljert, nyansert, og helhetlig dersom innsamlingsmetoden av data hadde vært supplert med f. eks. observasjon. Bruk av

en slik utvidet datainnsamlingsmetode ville fått målt hva saksbehandleren faktisk gjør i den spesifikke konteksten i stedet for hva den sier at den gjør (Jacobsen 2003).

De to ulike datainnsamlingsmetodene utfyller hverandre i en grad som kunne skapt et mer levende bilde av undersøkt fenomen.

Det tidsmessige aspektet var en begrensende faktor i denne forskningen og hovedårsak til at observasjon ikke ble anvendt som opprinnelig planlagt.

3.3 Respondentene

Utvalget av enheter ville ha en stor betydning for undersøkelses pålitelighet og troverdighet. Det ble foretrukket å benytte begrepet *respondent* fremfor *informant* i denne studien. Grønmo(2004) sier begrepet respondent anvendes når personen som utspørres gir informasjon om sine egne opplevelser og handlinger.

For å kunne ta stilling til kompetansens sammenheng med brukermedvirkningsperspektivet i saksbehandlingen søkte jeg etter respondenter med variert ansiennitetstid ved NAV samt kjennskap til arbeidsrutiner og arbeidsmetodikk tilknyttet saksbehandlingen i perioden før og etter forvaltningsreformen ved NAV. Sistnevnte kriterium inviterte respondentene til å ta et standpunkt til endring i arbeidsmetodikken og modifisering av premisser for yrkesutøvelse, med utvidet brukerperspektiv i fokus under saksbehandlingen. Dette kriterium kan være med på å bevisstgjøre en endringsprosess som påvirker yrkesutøvelse innen saksbehandling.

Respondentutvalget bestod av saksbehandlere med både nøytralt eller engasjert forhold til brukermedvirkningsperspektivet, noe som danner et differensiert tverrsnittsbilde av undersøkelsesområdet. Det var et utvalg av 5, "typiske" respondenter ansatt ved to ulike NAV lokal - kontorer i Østfold fylke, dette for å utvide spekter av likheter og kontraster forårsaket av to ulike ledelsesstrategier ved kontorene.

Ledelsen ved NAV lokal i begge kommuner ble direkte involvert i formidling og distribusjon av skriftlige forespørsler til interesserte saksbehandlere i prosjektet etter

avtalte kriterier. Samtykkeerklæringen ble tatt i bruk for å stadfeste respondentens frivillighet i undersøkelsesprosessen. All innsamlet data som benyttes i masteroppgaven er anonymisert.

Respondentenes respektive utdannelser samt yrkeserfaring har ført til et forskningsresultat som muligens kunne blitt annerledes dersom respondentene hadde en annen bakgrunn. Dessuten har respondenters eksisterende eller fraværende interesse for temaet påvirket forskningsresultatet i en bestemt retning. Dette er noen av de kritiske elementene innen forskningen, der valg og bruk av kilder påvirker forskningsprosessens utfall. Andre respondenter og annen forsker med et annet perspektiv i forhold til tema ville sannsynligvis kommet frem til et annet resultat.

3.4 Validitet og reliabilitet

Undersøkelsens validitet er avgrenset kun til det teoretiske feltet som undersøkelsen gjelder. Gyldigheten omfatter dessuten kun den perioden undersøkelsen forholder seg til. Forskningen hadde som mål å bli utført på en tillitsvekkende måte innen validitetsrammer, med klare retningslinjer for utvalg av respondenter, intervjuomstendigheter og ikke minst spørsmål som ikke er ledende for å oppnå et bestemt forskningsresultat. Jeg var klar over - som forskningsinstrument - min ubevisste innvirkning på forskningsresultatet i et samspill med respondenter når relasjonene ble opprettet. Derfor valgte jeg å konsentrere meg om konteksten for forskningsprosessen som vil stå sentralt under analysen.

Undersøkelsesreliabilitet omhandler nøyaktighet i innsamling og behandling av ulike data, der høy grad av reliabilitet innebærer at data er samlet inn og behandlet på en nøyaktig og riktig måte (Hellevik 2002). Det var meg som forsker bevisst, at man må forholde seg kritisk til egne tolkninger, ved hjelp av en kritisk gjennomgang av analyseprosessen. Jeg vil fremheve at *alle* relevante data som var med på å belyse problemstillingen er med i oppgaven; både de som passet og de som ikke passet. Denne innstillingen har vært med på en bærekraftig utvikling av innsikt ved at analysen vil romme teser som både styrker og svekker tidligere påstander.

3.5 Gjennomføring av undersøkelsen

Intervjuene ble tatt opp via en mobiltelefon, noe som skapte en uanstrengt atmosfære under samtalene, da en mobiltelefon er et naturlig element i menneskets nære omgivelser i hverdagen. Via oppkobling til en datamaskin ble samtalene umiddelbart overført og lagret på en PC, der potensiale for hyppig og fragmentert avspilling er raskt og effektivt. Dette var med på å bidra til en meget nøyaktig rekonstruksjon av samtalene, som igjen bevarer forskningskvaliteten.

Transkribering fant sted i etterkant av hver samtale, supplert med en felles matrise for kjernebegreper og kjernesporsmål for hver respondent. Respondenters personlige profil på ja- eller nei - siden med eventuelle tankevekkende innspill ble også nedskrevet.

Det ble i tillegg laget en beskrivende matrise for hver enkelt respondent, hvor nedskrevne konsentrerte tekster fra hver samtale fulgte en bestemt rekkefølge av temaer og spørsmål lik for alle respondentene. Ved å komme frem til en oversikt over hva respondentene uttalte om hvert tema kategoriserte jeg respondenters utsagn etter emne og spørsmål.

Grunnet en gruppering av utsagn kan en slik temakategorisering føre til et stadig mer fraværende overblikk over helheten. Jeg fant det likevel forsvarlig i dette prosjektet hvor forskningsspørsmålene relaterer til fire begrep: brukermedvirkning, kompetanse, kommunikasjon og dialog, som igjen utgjør fire temaer. Disse temaene er ikke avgrenset, de har en gjensidig inkluderende og står i en interaktiv relasjon til hverandre. Temaer forvandles til prosesser i et samspill med hverandre og i et samspill med respondenters forståelse av både begrepene og sitt forhold til begrepene –her omtalt også som temaer eller prosesser.

Forskningsresultatene ble introdusert via en temasentrert analyse (Thagaard 1998). Etter prinsipper til Thagaards analysemodell beskrives problemstillingens kjernebegreper som selvstendige temaer og analyseres og drøftes separat fra andre kjernebegreper. Informasjonen om hvert enkelt tema fra alle informantene ble sammenlignet, og sammenhengen mellom de ulike temaene ble analysert. Dette var betinget av at informasjonen fra hver respondent måtte være sammenlignbar, her

ved bruk av den samme semistrukturerte intervjuguide. Thagaard (2003) sier at dette er en måte å sammenfatte meningsinnholdet på. Et hovedpoeng med denne tilnærmingen er å gå i dybden på de enkelte temaene. *Etisk dilemma knyttet til den temasentrerte tilnærmingen er at teksten løsrives fra den helheten den opprinnelig ble presentert i og at respondentens selvforståelse i liten grad kommer til syne i analysen og tolkningen av materialet. Temaene som analysen er rettet mot, er definert av meg som forsker og preget av forskerens perspektiv* (Thagaard-2009:120). *Dette utløser en fare for at det likeverdige forholdet som hadde preget intervjusituasjonen, vil bli erstattet av en hierarkisk avstand mellom forsker og respondent*(Gullestad- 1996 | Thagaard).

4. Analyse og drøfting av forskningsmateriale

4.1 Innføring

I dette kapitlet presenteres en intervjuanalyse, som tilsvarer en meningsstrukturering gjennom fortellinger til respondentene. En narrativ analyse av det som ble sagt, som igjen fører til en ny historie - en historie som videreutvikler temaene i de opprinnelige intervjuene. I løpet av analysen vil forskeren variere mellom å være - en "fortellingsfinner"- som leter etter fortellinger i intervjuene, og en "fortellingskaper" - som setter de mange hendelsene sammen til en essensiell og sammenhengende historie. Det kan resultere i en fortetting eller en rekonstruksjon av de mange småfortellingene til de ulike intervjuobjektene som preges av en tids-, sosial- og meningsforankring som gir historien et poeng og samler til en enhet. Resultatet kan bli en god historie som gir nye kunnskaper og åpner for nye horisonter og forståelsesmåter (Kvale 2004:131).

Formålet med dette kapitlet er å legge frem empiriske funn samt diskutere funnene i lys av teori presentert i 2.kapittel. Dette med utgangspunkt i oppgavens problemstilling som undersøker sammenhengen mellom utøvelsen av brukermedvirkningsperspektivet og behovet for ny eller spesifikk form for kompetanse. Søkelyset for analysen av datamaterialet har vært rettet mot oppgavens spørsmål som belyser følgende kjernebegreper : *brukermedvirkning*, *kompetanse*, *kommunikasjon* og *dialog*. Hvert kjernebegrep utgjør et selvstendig tema som analyseres og drøftes separat fra andre kjernebegreper.

Fokuset på samhandling mellom bruker og saksbehandler vil være ledende gjennom hele analysen og drøftingen. Saksbehandlerens refleksjoner over sin rolle i møte med brukeren vil presenteres ved hjelp av sitater, som beskriver saksbehandlerens tilnærming og forståelse av kjernebegrepene som står sentralt i denne oppgaven.

I en kronologisk rekkefølge tilsvarende rekkefølgen i teorikapitlet vil jeg presentere sammendrag av relevante data og deres korrespondanse med teoretiske overveielser fra teorikapitlet. Et lite unntak vil gjelde for brukermedvirknings- og

kompetansebegrepet som vil bytte plass i analysen der brukermedvirkningen utgjør kompetansens kontekst / gjenstand i denne oppgaven.

Det vil derfor være naturlig å begynne med brukermedvirkning. Oppmerksomheten rettes mot respondenters betraktninger og refleksjoner om brukermedvirkningens rolle/ plass i deres yrkesutøvelse. Et brukermedvirkende perspektiv kaster lys over interaksjonen mellom velferdsformidleren og velferdsnettakeren ved NAV lokalt.

Jeg har ønsket å klargjøre respondenters forståelse av begrepet, samt avklare hvordan saksbehandleren legger til rette for utøvelse av brukermedvirkning i sin daglige arbeidspraksis.

Fokuset blir også rettet mot brukermedvirkningens omfang / mangfold som saksbehandleren må forholde seg til. Strukturen til brukermedvirkningen inneholder bl.a. motivering, veiledning, aktivering, oppfølging og ansvarliggjøring.

Refleksjonene som kommer frem i form av sitater avspeiler respondenters ståsted vedrørende deres oppfatning av egen kompetanse på området. Kompetansen skal ivareta helheten i brukermedvirkningsperspektivet.

Diskusjonen basert på analysert data og teoretisk perspektiv for brukermedvirkning i oppgaven vil foregå hovedsakelig i beskrivende - og unntaksviss i fortolkende kontekst.

Arbeidet gjennom dette kapittelet vil bli ledet ved bruk av en temabasert presentasjon av respondenters egen forståelse av problemstillingens kjernebegreper. Parallelt vil funnenes kompatibilitet og samsvar med oppgavens teoretisk perspektiv undersøkes.

4.2 Brukermedvirkning i fokus?

Intervjuene og samtalene har utvidet min kunnskap om saksbehandlerens forhold til brukermedvirkningsperspektivet. En metaforisk beskrivelse av begrepet til en av respondentene forsterker inntrykket av et nøye gjennomtenkt emne:

Man må på en måte lage en del byggesteiner. Man må stake og bygge. Det jeg kan gjøre det er å peke på den butikken som selger byggesteiner. Men det er brukeren som må kjøpe steiner og bygge sitt eget hus.

Dette utsagnet er en videreføring av respondenters ofte poengterte fortolkning av brukermedvirkningsbegrepet som innebærer at brukeren eier sin egen sak eller :

Personer får eiendomsrett i forhold til sin egen sak .

Men vi går sammen gjennom løpet.

Dette tilsier at både brukeren og saksbehandleren har anledning til å medvirke i prosessen. I samhandlingen mellom de to partene vil det være brukeren som bestemmer ”dosen” av brukermedvirkning vedkommende har behov for. Derfor bør brukermedvirkningsomfanget utredes og kartlegges av saksbehandleren og tilpasses hver enkelt bruker. Men retningslinjene for utøvelse av brukermedvirkning synes fortsatt å være uklare og flytende for noen av saksbehandlere:

Brukermedvirkning? – ja! Men NAVs sitt sentrale direktiver, det vil si NAVs Drift og Utvikling Oslo har laget normer på hvordan et NAV lokal kontor skal se ut, logo, farger, jobbsenter, møbler, telefonisystem . Vi har blitt rutet inn i et system som er definert...Når det gjelder brukermedvirkning – da er det motsatt.

Et mangetydig innhold til brukermedvirkningen kan legitimere ulike tiltak og forskjellige handlingsvalg. Får man ikke frem en grunnleggende forståelse, kan begrepet både misforstås og misbrukes (Stamsø 2010). Dette kan være årsaken til at samtlige respondenter erkjenner et begrenset fokus på og en ulik tilnærming til brukermedvirkningsperspektivet. Motivet synes å ligge i redusert prioritet og oppmerksomhet på brukermedvirkningen i forhold til andre, mer akutte utfordringer ved NAV. Dessuten henvises det til de udefinerte og lite tydelige rammer for saksbehandlerens utøvelse av brukermedvirkning. Rammer som overlater til saksbehandleren valget på hvordan han personlig skal tolke og formidle brukermedvirkningen. Valget som setter likhetsprinsippet i et annet perspektiv.

Oppfatningen av likhetsprinsippet kan variere fra sak til sak, fra behov til behov, fra bruker til bruker, og ikke minst fra saksbehandler til saksbehandler. Friheten i tolkningen av likhetsprinsippet vekker hos noen av saksbehandlerne en følelse av uro, misnøye og uttrygghet:

I motsetning til tiden før NAV reformen , kan jeg gi visittkort HVIS JEG VIL...Oj.. Ikke bra..Så hvis jeg ikke vil gi mitt visittkort – gir jeg det ikke...UNATURLIG.

Det er praktisert at man kan gi ut direktenummeret sitt -HVIS MAN VIL...oj! " T..., jeg skal ringe deg! Ja, da må du ringe 815 – ja vel...; unaturlig.

En av respondentene fremhever det unike ved en slik skjønnsbasert rammetolkning til brukervedvirkningen, som gir den en ekstraordinær potensiale :

Hva er det å gi lik behandling til alle? ..Det er å gi alle ulik behandling.

Respondenten nyter friheten av å kreere rammer for brukervedvirkningen fra bruker til bruker, fra et tidspunkt i saksbehandlingen til et annet tidspunkt.

Derimot innrømmer en annen respondent at:

Møte med at: brukeren oppleves ikke som veldig nødvendig, hvis det ikke dreier seg om avslag. I så fall vil jeg møte brukeren for å forklare.

Betydningen av faglig trygghet og tilgang på mangfoldig kompetanse før man tar i bruk brukervedvirkning som metode, understrekes av samtlige respondenter. Brukervedvirkning er en arbeidsmetode som innebærer en kvalitetssikring av tjenester og tiltaksutforming ved at brukerens erfaringsbaserte kunnskaper overføres beslutningstakere og tjenesteutøvere (NOU 2001:22). Brukervedvirkning på individnivå kan fungere både som et virkemiddel og en metode for at brukeren skal gjenvinne makten over sitt eget liv.

Brukervedvirkning har en relasjonell og en kommunikativ dimensjon og kan kun skje i et samspill mellom den ansatte i NAV og brukeren. Samtidig forutsetter brukervedvirkningen at saksbehandlere anerkjenner at brukeren besitter en viktig kompetanse og at denne ses på som likeverdig og komplementerende til egen fag- og systemkompetanse. Erfaringer viser at dette ofte ikke har vært tilfelle (NOU 2001:22) og innvirker på kvaliteten til brukervedvirkningen under saksbehandlingen. Det etterlyses større fokus på brukervedvirkning og kompetanse som antas styrker den kvalitative siden ved saksbehandling ved NAV.

Brukervedvirkning, hm..det er ikke der fokuset har ligget til nå...vi har ikke klart å komme dit ennå.

Det er nok noe som ikke har kommet tydelig frem.

NAV reformen sånt sett har ikke kommet dit det var meningen verken i forhold til brukervedvirkning eller de hovedmåla om en oppfølger..

Store ord som ikke betyr så mye i hverdagen på jobben.

Det oppleves som relevant for forskningen å presentere respondenters virkelighetsoppfatning av brukermedvirkningens aktuelle status innenfor NAV. Denne realitetsorienteringen er av betydning for forståelsen, hvor ulik er tilnærmingen til saksbehandling på brukermedvirkende premisser. Mangfoldet av ytringer innenfor formidling av brukermedvirkningen har blitt forsterket via uttalelser til tre av respondentene :

Den "saken" (les: brukeren) her - skal jobbe..Ikke ha for mye silkehansker ; pakke "den" inn i bomull – det hjelper ikke ; hovedmålet og regelverket som jeg jobber etter : raskeste og enkleste vei til jobben .

Sjonglere mellom lover og regler for å gjøre det kanskje som jeg mener bruker har behov for..Jeg finner min trygghet i at folk har det bra

Jeg vil innvilge alt en bruker kommer med, siden han vet best. Strekker meg mest mulig

Det er imidlertid en samstemt enighet om at det er brukeren som eier saken, problemet, sin fremtid, sitt liv og sin historie. Brukeren skal medvirke i sin sak, med medbestemmelsesmyndighet på alle etapper i saksbehandlingsprosessen. Dette står i samsvar med at det er brukeren som styrer livet sitt og det er brukeren som sitter med nøkkelen.

Dessuten bekreftet to av respondentene en teori (Selboe, Bollingmo og Ellingsen 2005) om at medvirkning kan være avgjørende for utviklingen av gode tjenester, og dermed påvirke utformingen på en slik måte at tjenesten totalt sett er med på å sikre livskvalitet og det gode liv. Retten til å medvirke bør derfor styrkes ytterligere.

Dette står i sterkt kontrast til den virkeligheten saksbehandlerne opererer i, som først og fremst preges av tidsmangel og utvidet ansvarsområde. Dette medfører redusert fokus på de kvalitative og styrkende sider ved brukermedvirkningen.

Jeg har alltid jobbet i det huset har. Tidligere hadde jeg kontoret i mottaket .Da visste alle mine brukere at: er døra til meg oppe, kan jeg gå inn ;er det igjen , er det

stengt. Alle fikk visittkort. Alle fikk direkte telefonnummer. I dag er vi desentralisert. Jeg har nøkkelkort, sitter i andre etasje, låst oppe.. Vi har blitt mer usynlig, skjermet.. Det er ikke bra.

I Aetat sin tid så hadde jeg mer og tettere brukerkontakt enn det jeg har i dag. Men da hadde jeg også kun attføring. Da var jeg javlig god på attføring. I dag har jeg tre ganger så mye å gjøre, har tre ganger så mye mennesker. Da klarer jeg ikke KVALITATIVT å gjøre så god jobb.

De fleste respondentene har understreket at deres tilgjengelighet for brukere har blitt markant innskrenket. Dette resulterer i en ny arbeidsmodell, med etterfølgende utfordringer hvor kontakten med brukeren begrenses til det absolutte minimum. Tidspresset er en viktig og medvirkende faktor til at brukeren ikke alltid får oppfylt sitt behov sitt for et møte eller en samtale med saksbehandleren.

Det antydes av flere respondenter et savn etter brukermedvirkningens optimale effekt i deres pressede arbeidssituasjon.

Dessuten er viktigheten av kvaliteten på samhandlingen mellom saksbehandler og bruker framhevet - situasjonen hvor begge likeverdige parter arbeider for og deler en felles opplevelse av brukerens virkelighet i et kommuniserende og dialogfremmede miljø. Et optimalt arbeidsforhold for saksbehandleren skapes i interaksjonen med brukeren, der begge får bekreftelse og økt livskvalitet ved at dette samspillet fungerer tilfredsstillende.

I et slikt rasjonalitetsperspektiv blir relasjonen mellom saksbehandler og bruker preget av gjensidighet og felles avhengighet av hverandre. Ved å følge saksbehandlerens veiledning og råd får brukeren forhåpentligvis bedre kvalitet på tjenestene, og vise versa: ved å utforme tjenestene slik brukeren ønsker, får saksbehandleren positiv respons for sin innsatts og sannsynligvis en mer samarbeidsvillig bruker. Begge samhandlede parter fremstår som rasjonelle aktører som bytter ytelser og goder med hverandre (Ellingsen 2005).

Dette samspillet gir imidlertid inntrykk av å være forbundet med den individuelle kompetansen og faglige sikkerheten hos saksbehandleren som skal tilrettelegge for brukermedvirkningen. Saksbehandleren er den profesjonelle parten i samhandlingen

og det er hans oppgave å formidle til brukeren viktigheten av å ta ansvar for medvirkning og gjennomføring av den løsningsorienterte prosessen til brukeren. Samtlige respondenter uttrykker imidlertid en bærekraftig optimisme i forhold til en obligatorisk handlingsplan / individuell plan til hver bruker av velferdstjenester. Denne planen vil sikre brukeren et personlig samhandlingsmøte med saksbehandler i starten av saksbehandlingen. Dette nye tilbudet trer i kraft mars 2010, og oppfattes av respondentene som et virkemiddel som betydelig styrker brukerens medvirkning på individnivå.

4.3 Kompetanse i fokus ?

Analysen av innsamlet data vedrørende kompetansebegrepet vil jeg innledningsvis starte med et sitat fra St. prp nr.46 (2004 -2005):

Verdimessig forankring av brukermedvirkning. Den verdimessige forankringen uttrykkes gjennom at den nye forvaltningen skal GJENNOMSYRES AV RESPEKT FOR BRUKEREN som menneske og enkeltindivid. Brukermedvirkning er en måte å vise respekt på. Gjennom brukermedvirkning uttrykker forvaltningen et grunnleggende menneskesyn der en oppfatter brukeren som kompetent og beslutningsdyktig i saker som angår ham.

Dette sitatet markerer på en klar og tydelig måte sin forbindelse med kompetansebegrepet. Dessuten vil sitatets nøkkelord gjøre seg gjeldende under store deler av analysen og polemikken med oppgavens teoretiske perspektiv.

Respekt...

En av respondentene ønsket å tilkjenne respekten for brukeren en unik status:

Den mest utfordrende kompetansen i møte med bruker ? ..det skal si deg det, RESPEKT FOR MEDMENNESKET...

Du skal ha noen år på rumpa før du vet at du ikke har ment å komme i den situasjonen her i livet..Men det er blitt sånt..Og da er det min jobb å sørge for at du kommer ut av den situasjonen, hvis jeg kan hjelpe deg..Da har jeg respekt for det mennesket som sitter sammen med meg og jeg kan bruke min kompetanse til å hjelpe til å lage et liv som er annerledes. Det er derfor du har kommet hit..for å få

hjelp til å ta andre valg..Det er veldig spennende..og alle mennesker er ditt livs prosjekt!

Dette elementære menneskesynet utgjør for de fleste av respondentene et felles utgangspunkt for samhandling med bruker. Imidlertid ønsket en av respondentene å utdype sin mening om sammenhengen mellom respekten som inngår i menneskesynet og kompetansen:

Uvitenhet og mangel på innsikt kan være at man tenker nedsettende om folk..Det tror jeg kan være et sterkt tegn på mangel på kompetanse..

Disse refleksjonene styrker viktigheten av personlig kompetanse, som i følge Skau står for det viktigste grunnlaget for våre handlingsvalg i arbeidssituasjonen. Hennes tese om at profesjonalitet isolert fra personlig kompetanse har en begrenset verdi, synes å finne bekreftelse i en del av undersøkelsen.

I de fleste av samtalene har det kommet tydelig fram at den personlige kompetansen er mest krevende for saksbehandleren i møte med brukeren. Og den vil lett erstattes med den faglige kompetansen som igjen styrker både selvtilliten og posisjonen til saksbehandleren i samhandling med bruker. Dette har kommet frem i flere samtaler med respondentene:

Jeg har en veldig profesjonell agenda...Inngangsvinkelen til samtalen blir veldig profesjonelt styrt...for å innlede på det følelsesmessige planet – det er "no go" – det går ikke.. da varer man ikke i jobben her. . Mine menneskelige sider er styrt, jeg har en rolle..Meg privat og meg i jobb – det er to forskjellige personer. Meg som mennesket - det ser mine kollegaer.

I dette tilfelle vil Nygrens fokus på de yrkesrelevante elementene til den kontekstspesifikke handlingskompetansen synes å være dominerende. Kunnskaper og ferdigheter som er omsatt i yrkespraksis blir supplert med Nygrens begrep om profesjonell handlingskompetanses ytterligere tre hovedelementer: *yrkesrelevant kontroll over ytre betingelser, yrkesidentiteter og handlingsberedskap*. Disse tre aspektene spiller en like viktig rolle som kunnskaper og ferdigheter for å gjøre personen i stand til å til å mestre de profesjonelle arbeidsoppgavene. Dette blir presisert av samme respondent:

Meg som saksbehandler : en som er profesjonsstyrt ; det ligger et krav på bordet.

Da har jeg lovverket å forholde meg til. Jeg må se på den objektiviteten i saken...Jeg forankrer alt i sitater fra lovverket . Og jeg beviser alt ..Og det er objektive bevis.

Respondenten fortsetter:

For å hjelpe den brukeren med en del spørsmål og svar så vil jeg identifisere meg med den yrkeskompetansen jeg har, for jeg kan være veldig konkret faglig i de veilednings øyemed. Da har jeg en profesjonell agenda.

Saksbehandlerens holdning avviker fra en direkte identifisering med Skaus personlig kompetanse ved å passe bedre inn i Nygrens profesjonelle personlighetsregulerende ferdigheter. Noe som i dette tilfelle bekrefter Nygrens nylanserte teori om profesjonell handlingskompetanse. Denne teoribaserte polemikken mellom Skau og Nygren markeres og tydeliggjøres i påstanden til Skau om at den personlige kompetansen tar lengst tid å utvikle. Påstanden styrkes ytterligere av en tidligere sitert respondent. Hennes mangfoldige videreutdanning (LØFT, psykodrama, gestaltterapi) i tillegg til helsefaglig bakgrunn har hjulpet henne til å ta riktig valg for henne – menneskesynet etterfulgt av fagkompetanse.

Derimot forstår hun at prioriteringen mellom faglig og personlig kompetanse hos en mindre erfaren saksbehandler ikke etterlater tvil: det tryggeste valget tilfaller først og fremst fagkompetansen .

...og så ville den ikke bry seg om menneskesynet..” ”Det virker å være den aller mest vanskelig oppnåelige kompetansen blant oss – saksbehandlere.”

”Menneskesynet ..veldig viktig!... ” Vi må påminne hverandre om det i alle sammenhenger...ALLE.

Respondentens innspill styrker påstanden til Skau om at ” i yrker der samspillet mellom mennesker er viktig, vil personlig kompetanse ha en avgjørende betydning for i hvilken grad og hvor langt det vil være mulig å nå med sine teoretiske kunnskaper.”

Relasjonen mellom den personlige og den faglige kompetansen blir satt i mer utfyllende / likeverdig perspektiv spesielt av en respondent:

I jobben har jeg mye nytte av personligheten min (empatisk holdning) og det jeg formidler i forhold til det. Men samtidig kan jeg ikke utelate utdanninga mi, fordi jeg kjenner at den har blitt integrert i meg som noe som jeg synes er riktig, noe som har blitt forsterket via den måten å jobbe på. Det å møte folk og ha respekt, møte folk på likt level, ikke ovenfra ikke ovenfra...det er mye med den personen jeg er men samtidig er det viktig med den utdanningen som sosionom, det gjør meg tryggere..Jeg har hatt viljen og ønsket å gjøre gode ting men jeg tror at utdanningen har hjulpet til at jeg kan se mangfoldet, se mer, legge merke til forskjellige ting enn det jeg ville gjort foruten..Tror jeg ville tenke snevrere uten kompetansen min. Mye snevrere.

Saksbehandlerens forhold til kompetansens betydning i hennes samhandling med brukeren er tydelig. Nyansering av kompetansens opphav forsterker inntrykket av en bevisst og innsiktsfullt utnyttelse og anvendelse av egne ressurser i arbeidssituasjonen. Respondentens egen opplevelse av samspillet mellom personlighet og faglig bakgrunn, som forsterker hennes profesjonelle identitet forankret i personlig menneskesyn, samsvarer med Nygrens hypotese om at profesjonen og personen ikke kan behandles som to atskilte virkeligheter. Dette innebærer at alle profesjonelle kompetanser er personlig utformede kompetanser.

Nygrenns teori styrker påstanden om at når en person utvikler seg som en profesjonell person, utvikler han ikke bare den profesjonelle delen av seg. Resultatene av den profesjonelle utviklingen påvirker menneskets personlige utvikling og fremmer deretter en helhetlig og integrert menneskelig vekst og modning.

Hittil har analysen av kompetanse fått et uventet fokus, hvor respekten for mennesket representerer en basal og selvstendig kompetansetype i et mellommenneskelig perspektiv. Kompetansens plass og rolle vurdert i forhold til brukermedvirkningsperspektivet vekket spontane refleksjoner hos respondentene.

Brukermedvirkningens alter ego ? (den andre siden, bak kulissene?) ..Vi har ikke noe kurs, ikke noe oppskrift eller verktøy å bruke, ikke egentlig i forhold til noen av punktene (gjelder følgende: motivering, veiledning, aktivering, oppfølging,

ansvarliggjøring) . Vi har ikke fått noe opplæring. MAN BLIR KASTET OPP I DET OG SÅ LØSER MAN DET PÅ SIN MÅTE....

Den samme respondenten ønsker å tilføye en viktig digresjon:

Jeg vil gjøre best mulig jobb og da vil jeg gjerne ha den kunnskapen og ikke bare føle selv hva en føler er riktig, fordi det ikke alltid er riktig, på en måte..

Jeg føler vel ikke alltid jeg kan hjelpe til med det jeg vil..det har litt med kanskje kompetanse , hva en får tid til å tilegne seg av kompetanse..

Tidligere trygd trengte på en måte ikke oversikt over arbeidsmarkedet, mulighetene som finnes der ute, det var arbeid sin oppgave når fokuset skal hele tiden være arbeid, å få folk tilbake i arbeid – det ligger på en måte i hele velferdsmodellen – det var arbeid sin oppgave og det var de som hadde kompetanse på det--det føler jeg at det ikke har blitt fokusert på eller oppdatert siden vi ble slått sammen..Nå trenger jeg det virkelig!

Ved å henvise tilbake til det teoretiske perspektivet i oppgaven, vil jeg bruke dette sitatet til å belyse behov for omstillingskompetanse i det senmoderne samfunnet. Kravene om oppdatering forbindes gjerne med omstilling. Arbeidstakere skal tilpasse seg de nye kravene som organisasjons – og samfunnsutvikling medfører. Arbeidsgiveren står ansvarlig for at ansatte skal utvikle de elementene av sin kompetanse som er relevante for de aktuelle arbeidsoppgavene. Respondenten har uttrykt sin utrygghet over manglende tilrettelegging for omstillingskompetanse i sin endrede arbeidssituasjon. En annen respondent bekrefter status quo i organisasjonen vedrørende fokus på kompetanse blant ansatte :

Jeg tror at min organisasjon har et ønske om å satse på kompetanseheving, men hvor godt de lykkes i det, det stiller jeg meg spørsmål til..Vi skal jo jobbe i arena. Arena har blitt husets viktigste verktøy, føler vi. Det er i arena det skjer og det er der vi har opplæring alle sammen. Og det har ikke vært godt nok. For meg så har jeg hatt mye bedre tilgang på kurs tidligere enn det jeg har nå.

Nåværende kompetanseaspekt ved de respektive NAV - lokal kontorer oppsummerer en av respondentene på følgende måte :

Mangel på kompetanse kan føre til at folk kan få en mistillit til Nav, de kan tenke : hva er vitsen? , de hjelper meg ikke allikevel, eller enda verre: jeg er ikke verdt noen ting siden de ikke vil hjelpe meg ..

Denne refleksjonen vil jeg sette i kontrast mot det avsluttende sitatet:

Ingen...INGEN vil kunne hjelpe en bruker hvis han selv ikke vil...

Da må jeg være god på å vite hva som skal til for at han vil...

I forbindelse med det foregående sitatet ønsker jeg å presentere noen teoretiske kilder, som kaster lys over den grunnleggende sammenhengen mellom brukermedvirkning og kompetanse. Denne måten å oppleve samt å tilegne seg kompetanse på har ikke blitt prinsipielt vektlagt av noen av respondentene, bortsett fra en omkringliggende assosiasjon i siste sitat. *Brukerkompetanse* fremstår som et nytt element både i teori og analysekapittelet, og har fått - om ikke den viktigste plassen i rekken, en likeverdig plass av alle kompetansetyper. Brukerens kompetanse om egen livssituasjon blir en viktig forutsetning for å få frem endringspotensialet, og brukermedvirkningen blir først reell når endringer skjer ut fra de tilbakemeldinger brukeren gir. Den forteller oss at:

Brukeren tilkjennes kompetanse ved å respektere den egenbaserte erfaringen som vedkommende besitter. Den betyr at fagpersonen må gi avkall på den suverene vurderingen for at brukeren skal ha innflytelse på sin egen sak og bidra til utformingen av tjenesten. Medvirkning kan først skje når en hjelpeinstans anerkjenner brukerens erfaringer og fortolkninger av sin egen situasjon (Stamsø 2010:149). Dette er kunnskap som er av en annen art en fagkunnskap, men som er like viktig i saksbehandlingsprosessen. Målet bør være å få til en overlapping av brukerkompetanse og fagkompetanse, noe som tilfører feltet høyere totalkompetanse

Refleksjonene vedrørende kompetanse avdekker respondenters forhold til begrepet. Kompetanseformene vektlegges til tider forskjellig, men det er en utbredt enighet blant respondentene om nødvendighet av både personlig- og fagkompetanse i møte med bruker. Respondentene viser til kompetansens grunnleggende betydning for utøvelse av saksbehandlingen på brukermedvirkende premisser. Kompetansens

kvalitet vil være avgjørende for å nå målet for samhandlingen med bruker - menneske tilbake i arbeid.

I et mangfoldig spekter av kompetansetyper ble et av dem satt i spesiell fokus under samtalene med de fleste respondentene. Uppfordret og spontant har respondentene formidlet en markant interesse og et eksplisitt behov for et av kompetanseområdene: *kommunikasjon*.

4.4 Kommunikasjon i fokus ?

Kommunikasjonen fremstår som en intensjonell handling, der hensikten med det som blir sagt er styrende i en interaksjon med et annet menneske. Bare i samhandling med en annen person og med en hensikt til stede kan kommunikasjonen skje. Forskningen vil rette søkelyset mot kommunikasjonens betydning i interaksjonen mellom saksbehandler og bruker. Dette skjer via analyse og drøfting av samlet forskningsmateriale i forhold til et avgrenset, teoretisk perspektiv.

Vi møter jo veldig mange forskjellige mennesker..man kan jo ikke snakke likt med alle..

Respondentens enkle bemerkning bekrefter hypotesen at dersom mennesket vil oppnå noe ved å formidle et budskap – en verdi, må det tilpasse språket sitt til den aktuelle situasjonen. I sin kommuniserende samhandling med bruker må saksbehandleren balansere sitt språk i forhold til brukerens kulturelle og sosiale bakgrunn, utdanning og referansegrunnlag dersom kommunikasjonen skal ha en meningsfylt funksjon.

Dette styrker påstanden til Ellingsen (2005) om at kun i trygge, kontekstuelle omgivelser for brukeren kan meningen mellom kommuniserende parter skapes og utvikles.

Det produseres her mange vedtak som ikke folk forstår fordi de ikke kan "språket"...Det er klart sånne ting kan føre til frustrasjon og aggresjon.

Tilpasning av språket er en av de grunnleggende kommunikasjonsferdighetene som bidrar til etablering av en god relasjon med bruker. Relasjon må etableres først for at

kommunikasjon mellom saksbehandler og bruker skal flyte (Bateson i Ellingson 2005).

Habermas derimot, mener i følge H.Andersen (1994) at det finnes universelle språkspill, fordi mennesket vil finne frem til en felles akseptabel sannhet gjennom diskusjon og praktisk realisering av konsensusidealet.

I dette kapittelet blir det teoretiske perspektivet på kommunikasjon utvidet med elementene som er sterkt tilknyttet begrepet - relasjon.

I forskningen har det kommet frem at relasjonens potensial og utfall er betinget av kommunikasjonsferdigheter hos saksbehandleren. De kommunikasjonsferdighetene som vektlegges av respondentene og som avgjør relasjonens kvalitet i en styrt samhandling med bruker er: kontaktetablering, hvor brukerens adferd iakttas og møtes slik at det dannes en felles utvekslingsplattform; aktiv lytting med fokus på verbale og non –verbale uttrykk for å få tak i behov, mening og forståelse.

Deretter fortsetter speiling av innhold, som er brukerens historie gjengitt med saksbehandlerens egne ord uten noen form for vurdering, råd eller analyse. Avslutningsvis dannes og struktureres en kontekst eller rekontekst i forhold til brukerens situasjon.

Disse kommunikasjonsferdighetene er nødvendige for utøvelsen av en veilederrolle, som er en av hovedoppgavene til saksbehandleren og formidler veilederens kommunikative kompetanse. Respondentens uttalelse markerer saksbehandlerens behov og svakheter innen kommunikasjon :

Jeg savner veldig et kurs i kommunikasjon,...hvordan håndtere det. Nå blir det veldig sånt at våre personligheter kommer frem i samtale med brukerne..istedenfor en overordnet tanke..en overordnet måte å gjøre ting på.. i forhold til motivering, veiledning.. Vi har ikke noe oppskrift eller verktøy på det i den forstand å bruke.. Jeg må kunne kommunisere...det er det jeg trenger nå.

Kommunikasjonen innen brukermedvirkningens uspesifiserte rammer har vært årsaken til en ulik tilnærming til saksbehandling. Dette har blant annet resultert i en forskjellig oppfølgingstetthet av bruker som påvirker og bestemmer brukerens medvirkningspotensiale og samhandlingskvalitet . Begge disse elementene er

betinget av evner og ønsket om en konstruktiv kommunikasjon, med mål om en felles meningsdannelse. I tilfeller der saksbehandler unnlater eller nedprioriterer direkte samhandling med bruker, reduseres brukermedvirkningens reelle rolle. Fraværet av direkte kommunikasjon med bruker medfører i sammensatte situasjoner kommunikasjonsproblemer. Dessuten vil et brukerdistansert forhold være med på å tilsløre den faktiske kommunikative kompetansen hos saksbehandleren. Lovendringen som ble innført mars 2010 konstituerer et obligatorisk møte mellom saksbehandler og bruker. Dette møtet vil i utgangspunktet garantere brukeren en kommunikativ arena for å legge frem sin egen sak. Respondentene opplever denne utviklingen som positiv og mener at det interaktive møte vil være med på å styrke samhandlingen mellom partene i saksbehandlingen. Et distansert forhold til direkte samhandling med bruker vekket klare og bestemte reaksjoner hos noen av respondentene:

Jeg forstår ikke hvordan er det mulig å fatte et vedtak uten å snakke med et mennesket!

Hvis vi hadde hatt en god nok kommunikasjon her på huset , ville vi ikke trengt Securitas her..

Respondenten konfronterer saksbehandleren og kommunikasjonskulturen ved NAV med håndtering av sentrale kommunikasjonsformer i møte med bruker. En slik kommunikativ samhandling påvirker meningsinnholdet og svekker meningsdannelse mellom partene. Samtidig styrker dette påstanden om at samspillet mellom gjensidighet og avhengighet mellom partene må balanseres av saksbehandleren. Dette kommer til uttrykk gjennom både verbal og non-verbal kommunikasjon, med fysiske omgivelser som kommunikativ innvirkende bakgrunn (Ellingsen 2005). Verbal og non-verbal kommunikasjon viser seg å stå i nær relasjon med hverandre. Desto bedre samsvar mellom de to kommunikasjonsformene, desto klarere og mer troverdig blir budskapet brukeren ønsker å formidle. Sammenhengen mellom den verbale og non-verbale utvekslingen kommer tydelig frem i dette sitatet:

Hvis personen kommer hit med pene negler, pen klokke, pen slips, nybarbert, pene sko, pent belte, holdning, ordentlig håndtrykk, blikkontakt, opp med haka, fremstår som veldig ryddig og klar person..” Har du søkt jobb? - og der ligger jobbsøknader i

plastlommer sortert i alfabetisk rekkefølge....da bruker jeg den informasjonen til noe. Men det kan gå begge veier: Du er så strukturert at du klarer deg selv, eller - du er så flink at deg innvilger jeg fordi du vil være en enkel klient.

I samhandling og kommunikasjon med brukeren, er det forventet at saksbehandleren har høy bevissthet og kompetanse innen dette området. Saksbehandlerens påvirkning kommer ikke bare til uttrykk via ord som brukes i samtale med brukeren men også i samhandling gjennom non- verbal kommunikasjon.

Kommunikasjonskompetanse må brukes aktivt, for å styrke saksbehandlerens fokus på hva brukeren formidler gjennom tale og andre signaler. Dette aspektet ved kommunikativ utveksling styrker påstanden til Ellingsen (2005) og tydeliggjøres av en av respondentene:

Kommunikasjon er utrolig viktig. ..Det å lytte og høre hva egentlig er budskapet med det andre spør om..og samtidig å få forklart hva og hvordan er mulig for meg å gjøre.. Budskapet ligger oftest skjult, sjelden får jeg det rett på bordet ..

Folk som kommer hit de trenger hjelp. De som trenger hjelp setter ofte på seg en maske. ... Jeg tror hvis du ikke vet det og ikke har tenkt gjennom hvorfor mennesker reagerer slik de gjør, har kompetanse for det – du vil ikke kunne møte folk bra nok...Det er jeg veldig sikker på!

Respondentens oppfatning av kommunikasjonens avanserte struktur, avspeiler genuin interesse og behov for bevisstgjøring av kommunikasjonens mangfold. I fellesskap med andre respondenter understreker hun kommunikasjonens unike betydning for en meningsdannende og meningsfull utveksling med bruker. Dette bekrefter påstanden om at kommunikasjon betyr å skape en mening (Ellingsen 2005): en samhandling mellom saksbehandler og bruker der en felles forståelse er nødvendig for å kunne fortsette en problemløsning på en god måte.

Kommunikasjon har alt å si for å komme noen vei. Hvis man ikke klarer å kommunisere med brukeren så stopper det også opp. Man vil ikke komme videre, man vil ikke kunne få frem hva som ligger under. Bruker vil ikke fortelle deg det du trenger å vite.

Jeg er jo nok mer enn litt for noen opptatt av at kommunikasjonen skal være behagelig. Samtidig som den noen ganger burde kanskje vært enda mer bestemt.

Man kan si mange ting hvis man sier det på en ordentlig måte, måten å si ting på er avgjørende for hvordan det blir mottatt.

Dette bekrefter samtidig Skaus påstand at via kommunikasjon utvikler og formidler vi vår personlige kompetanse.

Dette med at man er balansert av empati, at man forstår og uttrykker det, kjempeviktig..

Imidlertid uttrykte samtlige respondenter et savn etter tilgjengelige kommunikative arbeidsverktøy som kan forenkle formidling av vanskelige budskap i en samhandling på brukermedvirkende premisser. Respondentene erkjente at deres operative kommunikasjonsspekter består av erfaringsbasert kunnskap, anskaffet gjennom prøve-og- feile metoden. Denne tilnærmingen fremstår som utilstrekkelig og belastende / begrensede i møte med bruker, spesielt i krevende og utfordrende situasjoner:

Jeg prøver å gjøre det på den måten jeg mener er riktig. Men der savner jeg en kompetanse, for kommunikasjonen stiller noen krav til meg i de vanskelige tilfellene der hvor jeg og bruker er fullstendig uenige...Ellers stort sett så går det greit..

Det er vanskelig å si til folk at " du har ingen flere muligheter, du har brukt opp mulighetene dine...og noen ganger så er vi der..og hvordan sier vi det på en god måte?

Respondenters arbeidsplasser utarbeider egne løsningsstrategier som kompenserer for kompetansemangel innen kommunikasjon:

Nav lokal kjører vi veldig mye " skulder til skulder " - hvis det er en som har en person som han synes det er vanskelig å snakke med, så er jo en annen med som ikke synes det er vanskelig, en som får det til, en mer erfaren..

Organisasjonen som støtter intern arena har en betydning for kreativitet og utvikling som skjer lokalt. De kommunikative prosesser som frembringes i fellesskapet i den lokale interne konteksten / arena retter fokus på kvalitet og utvikling av kommunikativ samhandling mellom individer, saksbehandler og bruker (Johnsen 2005).

Respondenters sammenfallende synspunkter beveger seg rundt den gode kommunikasjonen, som preges av ekthet og entydighet og som oppleves som troverdig og forståelig. Samtidig er den balansert av empati og profesjonalitet.

Det er viktig for meg å være profesjonell samtidig som jeg ikke skal være maktutøvende. Under samtalen vil jeg være på samme nivå samtidig som jeg har avstand.

Dette med å være balansert av empati, at man forstår og uttrykker det.

Karakteristikken av en god samtale er sammenfallende med den som tidligere er beskrevet i teorikapittelet kongruente kommunikasjonen, som uttrykker vår menneskelige kompleksitet på en klar, sannferdig og dekkende måte. Balansert av empati er den også styrket med krav på tillit, trygghet, profesjonalitet og personlig kompetanse (Skau 2005).

Kommunikasjonens betydning og struktur i samhandlingen mellom saksbehandler og bruker i brukermedvirkningsperspektivet har vekket mange refleksjoner hos respondentene. Det merkes økende tendenser til å sette kommunikasjonen i fokus i en felles organisasjonsarena som diskusjonsobjekt. Stadig oftere erkjennes og utdypes kommunikasjonens mangfoldighet via bevisstgjørende konfrontasjoner både med brukere og samarbeidspartnere.

Kommunikasjonen inntar stadig større og mer bevisst plass hos saksbehandleren i hans yrkesutøvelse, men mangel på tilgang til kompetansehevende tiltak påvirker / hemmer saksbehandlerens interaksjon med bruker samt innskrenker samhandlingens potensiale.

Den mest sentrale konklusjonen understreker kommunikasjonens kompleksitet og omfang, noe som kan være vanskelig å håndtere i møte med bruker. Dette tydeliggjør hvor sammensatt, krevende og utfordrende mellommenneskelig kommunikasjonen virkelig er.

4.5 Dialog i fokus ?

Dialog som kontekstuel begrep og arbeidsverktøy i hendene til saksbehandlerne ved forskningsstedene vekket ulike reaksjoner. De fleste respondentene virket å være overrasket over å ta standpunkt til dialogens rolle i samhandling med bruker. Denne innstillingen grunnet ikke i respondenters overbevisning om dialogens naturlige plass i møte med bruker, snarere tvert imot. Refleksjonene og assosiasjonene var ikke lette å sette ord på, formulere. Det var vanskelig for respondentene å presentere en sammenhengende tanke om dialogens status, dimensjon og eventuelle potensiale innenfor NAV. Samtalene har dessuten tydeliggjort at respondentenes forståelse av dialogen er uensartet. Flere respondenter identifiserte eller synonymiserte dialogens substans med alminnelige former for verbal utveksling. Dette betyr at noen av respondentene ikke gjorde en vesentlig forskjell på samtale, diskusjon, informasjonsutveksling, "en prat" og dialog og brukte begrepene om hverandre.

Tilbakemelding og dialog er veldig viktig. Hva dialogen er? – alt mulig...alt...informasjon fra deg til meg og vice versa. Alt – sms-er, e-mail, bruker har informasjonsplikt, møteplikt og rapporteringsplikt ovenfor NAV. Det er dialogen.

En annen respondent med en annen forståelse av dialog valgte å avgrense dialogens betydning til aller første fase i saksbehandlingen, ved mottaket :

Jeg mener at dialogen er kjempeviktig, særlig i starten der det må opprettes kontakt for at brukeren kan formidle sin egen sak..for å gi den riktig dimensjon.

Uttalelsen tilslutter seg teorien at dialogen som talehandling bidrar til en bedre forståelse og dermed bedre samhandling mellom saksbehandler og bruker (Johnsen 2005).

Dialog? det er vanskelig, det...Det er, for å si det sånn – kjernen. Man må få en ny forståelse av hverandres forforståelse på situasjonen..Dialogen er veien for å handle og lykkes i denne jobben med bruker ..

Respondenten er med på å bevisstgjøre dialogens potensiale i sitt møte med bruker. Saksbehandlerens opplevelse av dialogen er sammenfallende med teorien til Goffman (Johnsen 2005). Goffmann påstår at dialogen medvirker til å trenge gjennom det sosiale selvet, kalt for høflighet, og over til det autentiske selvet. Det

autentiske selvet ligger skjult i den sosiale profilen og inneholder våre egentlige verdier, motiver, prioriteringer og meninger. Målet med dialogen er å komme forbi den sosiale presentasjonen, for å få innsikt i de dype verdier. I dialogens kjerne ligger en stadig økende og mer tillitsskapende utveksling og utdyping av oppfatninger som gradvis danner et felles meningsfelt eller en felles forståelse.

Denne forståelsen av dialog utfordres av kommende sitat som setter dialogens avanserte budskap i et mindre avansert perspektiv:

Før satt vi mye mer på kontoret å saksbehandla papirer. Vi møtte ikke nesten brukerne. Vi fikk en legeerklæring og så fikk vi en søknad. Også behandlet vi den. Trengte ikke å prate med folk på en måte, som vi gjør nå. Så sånn sett så har vi kommet mer i en dialog med bruker.

En slik tolkning av dialogen kan føre til en moderasjon / reduksjon av kompetansekrav som er nødvendig i en kvalitativ kommunikasjon mellom saksbehandler og bruker. Dialogens kjerne kan bli diskvalifisert til en alminnelig verbal utveksling mellom samhandlende parter. Tilnærmingen står i kontrast til det teoretiske perspektivet i oppgaven, som understreker dialogens avanserte egenskaper. Dialogen forlanger at involverte parter både uttrykker og deltar i hverandres psykologiske tilstander. I den dialogiske prosessen blir den andres tilstand i en viss utstrekning vår egen, slik at vi overfører oppmerksomheten på oss selv og kan se oss selv gjennom den andre parten i dialogen (Røkenes og Hanssen 2002).

I et slikt dialogisk rom vil nøkkelord som: *lytte, respektere, oppgi* og *tale* gjøre seg bemerket. En grunnleggende egenskap i etableringen av en god dialog vil være respekt for brukeren. Respekten har tidligere i analysen også blitt fremhevet som en vesentlig kompetanse hos saksbehandleren. Begrepet har inntatt en sentral posisjon i flere av de introduserte i oppgaven kjernebegrepene. Derfor tillater jeg meg å poengtere dens betydning for dialogen ved å anvende et sitat fra analysen av kompetanse i fokus:

Mest utfordrende kompetanse i møte med bruker ? ..jeg skal si deg det, jeg..

RESPEKT FOR MEDMENNESKET...

Du skal ha noen år på rumpa før du vet at du ikke har ment å komme i den situasjonen her i livet..Men det er blitt sånt..Og da er det min jobb å sørge for at du kommer ut av den situasjonen, hvis jeg kan hjelpe deg..Da har jeg respekt for det mennesket som sitter sammen med meg og jeg kan bruke min kompetanse til å hjelpe til å lage et liv som er annerledes. Det er derfor du har kommet hit..for å få hjelp til å ta andre valg..Det er veldig spennende..og alle mennesker er ditt livs prosjekt!

Respekten som en bestanddel i dialogen samt dialogens kompetanseutviklede potesiale, har i følge respondentene ikke blitt tilstrekkelig vektlagt eller fokusert på i saksbehandlerens yrkesaktivitet innenfor NAV. Det påstås at organisasjonen innad verken har fokusert på eller sørget for innføring av dialogens autentiske selvet i møte med bruker. Oppmerksomheten i organisasjonen har vært rettet mot det sosiale selvet, som utgjør NAVs selvpresentasjon og fasade mot omgivelsene. Ansvar for de kvalitative rammene til dialogen under samhandling med bruker overlates til saksbehandleren.

Dialogens kunnskapsfrembringende egenskaper ble påpekt også av en annen respondent med et tilbakevendende blikk:

Vi på "arbeid" sier at vi savner veldig den hverdagen og måten vi kunne behandle mennesker på og følge mennesker opp..Den dialogen vi hadde ..den utvidet vår kunnskap..du får mer vite av det du trenger for å gjøre en god jobb. Og du tar det med deg videre til neste sak, til neste bruker..Det du har lært. Det har vi ikke tid til lenger..og vi heller ikke har fokus på det lenger .

Innspillet fra respondenten styrker påstanden fra teoretisk perspektiv til oppgaven at *dialogen blir produktiv hvis den relevante kunnskapen og informasjonen kommer frem. Det er derfor viktig at alle bringer fram sin kunnskap i dialogen* (Johnsen 2005:131).

Takket være sine engasjerende, utviklende og bekreftende egenskaper som kommer fram i en mellommenneskelig samhandling, blir dialogen også introdusert som basis kunnskap til å iverksette og realisere brukervedvirkning. Johnsen (2005) hevder at uten dialogkunnskapen kommer ikke brukervedvirkningen fram.

I denne sammenhengen fremstår brukermedvirkningen som en prosess der brukeren som ressurs bringes inn i tjenesteleveransen. Under disse forutsetningene blir brukeren en *medprodusent* (Johnsen 2005) av tjenesten. Brukerens rolle kan medvirke som kompetanseutviklende i en dialogisk prosess med saksbehandler.

Dialogisk prosess krever stabile og tillitsbaserte forhold som utvikles mellom samhandlende parter over tid (Johnsen 2005). Dialogen betinges av at brukeren kommer i kontakt med en og samme saksbehandler. Dette igjen står i kontrast med respondentens innspill:

Det er veldig problematisk for brukere å hele tiden bytte saksbehandler. Og bare der ligger jo noe i at dem ønsker den der tryggheten og det tillitsforholdet ved å ha en og samme saksbehandler hele tiden..En som dem føler seg trygge på og forteller ting som har jo betydning for den saksbehandlingen de får.. det om hvor de er i livet og hvordan de skal komme seg videre.. vi er dessverre ikke der, ikke nå.

Denne utviklingen har svekket dialogens kraft. Dialogen som et helhetlig og ensartet begrep har ennå ikke fått formell forankring i arbeidsvirkeligheten til respondentene. Selv om ordet dialog ligger i respondenters aktive og operative arbeidsvokabular, betyr det imidlertid ikke at forståelsen av innholdet er tilstrekkelig kjent.

Samtalene med respondentene med dialog i fokus har vært preget av flere refleksive pauser, noe som fragmenterte flyten i samtaler. Respondentene ga inntrykk av ikke å besitte en konkret formening om dialogens rolle på forhånd. I motsetning til øvrige kjernebegreper i undersøkelsen, ble samtaler om dialog i forhold til andre kommunikasjonsformer preget av uklarhet og usikkerhet contra dialogens ståsted. Dermed fikk jeg en begrenset tilgang til analysemateriale til videreforskningen. Grunnet flere respondenters uensartede og diffuse forståelse av dialogbegrepet og deres delvis distanserte forhold til dialogens status, har jeg fått inntrykk av at dialogens potensiale ikke blir tilstrekkelig / optimalt benyttet som et problemløsningsorientert arbeidsverktøy i samhandling med bruker på brukermedvirkende premisser.

4.6 Bakkebyråkraten i fokus ?

En tjenesteyter er gjennom lov og regelverk og gjennom sin kompetanse tildelt en maktposisjon som ansatt og som profesjonsutøver eller forvalter av ressurser som tjenestemottakere er avhengig av. Derimot har tjenestemottakere muligheter for å utøve motmakt gjennom å kreve sine rettigheter i henhold til lovverket og foreta sanksjoner i en konkret samhandling. I samhandlingssituasjonen med brukeren utøver tjenesteyteren en strukturell makt ved å ha tilgang på ytelser som mottakeren har interesse av og at samarbeidet må bli organisert på tjenesteyterens premisser (Skau i Ellingsen 2005 :74).

Kravet om effektivitet til bakkebyråkraten står sentralt. Kravet om fokus på brukermedvirkning står også stadig mer sentralt. Bakkebyråkraten er stilt ovenfor et dobbelt krav om bedre effektivitet og service, som ikke er naturlig overlappende. Motsetningene kommer frem i brukerens møte med systemet representert av bakkebyråkraten. Og det er bakkebyråkraten som må leve i dette dilemmaet i sin hverdag.

Ansvar og oppgaven til bakkebyråkraten er å realisere organisasjonens intensjoner og målsetninger, som er formulert i administrative regler og arbeidsinstruksjoner. Men disse åpner ofte opp for tolkninger grunnet brukerens ulike og komplekse situasjoner som ikke passer uten videre inn i retningslinjene.

Bakkebyråkratens utøvelse av skjønn gir åpning for autonomi i hans yrkesaktivitet. Dette medvirker til at bakkebyråkraten kan utøve jobben sin på en egendefinert måte som er passende og konstruktiv. Bakkebyråkraterne kan velge å gi sin jobb et ansikt (Solheim, Øvrelid 2001).

Konteksten som omhandler kostnadseffektiviteten i velferdsorganisasjonen versus brukerens livsperspektiv kommer frem gjennom sitatene til respondentene.

Utgangspunktet mitt er at jeg vil innvilge ALT! ...hvis du skjønner den overdrivelsen. Når brukeren kommer med et ønske så er det du har mest lyst til å gjøre.. så er det det man helst vil skal på en måte være utfallet. Fordi det er det brukeren har lyst til, ER MOTIVERT FOR ,som han ser for seg som en fremtid. Også har vi som sagt da noen ting vi må forholde oss til. Bakkebyråkraten..si det ;

så utgangspunktet mitt er ikke et nei ! Det er et JA ! Og så må jeg gå gjennom å se om det er noe jeg kan si ja til..Eller kan jeg ikke.

Respondentens utsagn utfordrer den klassiske byråkratimodellen, der byråkratene er nøytrale forvaltere av lover og regler. Påstanden reguleres av hypotesen at ansikt til ansikt -møtet med brukeren er en situasjon der brukerens individuelle behov skulle ha en sjanse til å bli ivaretatt (Solheim 2005).

I henvisning til det som tidligere ble påpekt i teorikapittelet har det moderne velferdsbyråkratiet tilpasset seg nye krav og utfordringer, og dermed skiller seg fra den klassiske byråkratimodellen på viktige punkter. Mens det klassiske byråkratiet hadde som sine fremste mål å sikre likebehandling, har dagens velferdsbyråkrati rettet fokus mot økt effektivitet og produktivitet. Ressursene skal utnyttes på en mest kostnadseffektiv måte, i følge reformene til New Power Management. Denne trenden utfordres av respondentens individuelle tolkning av effektivitetsperspektivet:

Effektivitet er ikke alltid å bli ferdig med saker heller, men det er på en måte å komme riktig i mål.. Man ønsker ikke å komme i mål effektivt uten at man har løst problemet. Dette er utgangspunktet mitt.

Respondentens forståelse av sammenhengen mellom organisasjonens kostnadseffektivitet og livsperspektivet til brukeren danner en forbindelse til Habermas kommunikative vendinger. Dette *innebærer et den lineære relasjonen mellom medvirkning og effektivitet vil være erstattet med et videre begrep om kontinuerlig endring, og det "å leve med pluralisme"* (Johnsen 2005:202). Den kommunikative vendingen prøver å komme ut av motsetningen mellom økonomisk effektivitet og medvirkning ved å innta et nytt metaperspektiv. Her dempes betydningen av formelle strukturer og her forekommer medvirkningen i større grad i form av kontinuerlig dialog (Johnsen 2005).

Respondentenes uensartete forhold til sin ofte motsetningsfylte rolle som bakkebyråkrat kommer til uttrykk i samtalene :

Jeg som saksbehandler..det er en som er profesjonsstyrt. Det ligger et krav på bordet. Da har jeg lovverket å forholde meg til..Så hvis ikke en person har rett på den ytelsen han søker så har ikke jeg som mennesket noe med det.

Det er ikke jeg som snakker...Jeg forankrer ALT i sitater fra lovverket... Og jeg beviser alt. Og det er objektive bevis.

Uttalelsen setter bakkebyråkratens utøvelse av skjønn i et perspektiv, som fremhever betydningen av den typen strukturmakt hvor lover, regler og retningslinjer ligger til grunn for arbeidet i organisasjonen.

Bakkebyråkratene som velger å argumentere med lover og regler i sin yrkesutøvelse, blir mindre ansvarlige for vedtaket som kan lett forsvares av lov- og regelverket.

Denne form for utøvelse av bakkebyråkrati styrker påstanden til Solheim om at regelstyrt tilnærming til saksbehandling er mindre krevende og mer fristende, men det kan også være med på å gjøre saksbehandlingen mindre interessant og utviklende(Solheim 2005).

Respondentens byråkratisk definerte identitet tydeliggjøres i følgende:

..og så kan man mene veldig mye om NAV og negativt og sånt når man kommer hjem, men når en er på jobb så skal man utføre sitt embete, man skal gjøre jobben sin som man er ansatt for.. Jeg er ansatt i norsk stat, jeg er offentlig tjenestemann og jeg skal gjøre jobben for staten. Skal jeg oppleve det motsetningsfylt så må jeg bare bytte jobben.

En kontrastfylt erkjennelse fra en annen respondent setter bakkebyråkratens identitet i et annet perspektiv :

Når jeg kjenner etter så er jeg ikke 100% lojal ovenfor NAV...Og jeg sliter litt men så tenker jeg og velger det. Lojalitet, det synes jeg er vanskelig i forhold til organisasjonen min. Dette har noe med tidsbruk i forhold til det som står på skjermen. Ikke fordi organisasjonen ikke vil folk vel, men jeg tenker her med den måten liksom NAV skal jobbe i som jeg kjenner at jeg ikke kan identifisere meg med. For jeg vil gjøre det jeg kanskje mener brukeren har bruk og behov for.

Respondentens ytring støtter påstanden om at bakkebyråkraten innehar en rolle som er utfordrende og motsetningsfylt, samtidig som den er sentral for hvordan publikum møter tjenestene og opplever at det offentlige apparatet fungerer.

Dessuten poengterer utsagnet betydningen av den enkelte bakkebyråkrats selvstendige utforming og utøving av yrkesrollen. Dette kommer enda tydeligere fram når en annen respondent uttaler seg om sin egentilnærming til rollen som bakkebyråkrat:

Jeg har makt på himmelen og på jord. I forhold både til hvilke tiltak du kan få og hvor mange penger du kan få.. Hva du får til går på hvor dyktig du er til å legge frem hva som er nødvendig for å lykkes for deg...Og hvis du er dyktig til det , så får du til det meste.

Refleksjonen er med på å bekrefte påstanden til Solheim (2005) om at bakkebyråkratene styres av inntrykk av personene de møter. Både de visuelle inntrykkene og måten å legge sin sak på, påvirker saksbehandlerens samhandlende atferd i forhold til brukeren - noe som i utgangspunktet bør være samsvarende med målsettingen for NAV – mennesket i arbeid.

Dette kapittelet velger jeg å avslutte med et merkelig sitat fra en respondent som ønsket å utvide forståelsesrammen for NAV og bakkebyråkratens overordnede mål:

Politikerne sier noe om at du blir ulykkelig hvis du ikke er i jobb..Jeg kan ikke si noe om dette, dette er noe sånt filosofisk side... Om det går an for en politiker å si at jeg vil et du blir lykkelig ? Men så i hvert fall har vår regjering sagt det. Og det er jo basert på alle de tingene som ligger til grunn og undersøkelsene som er gjort i forhold til hvordan det virker inn på mennesker å være uten arbeid og bli satt utenfor samfunnet. Og da opplever jeg at alt skal være prøvd og alle mulighetene skal være åpne i forhold til at du skal slippe å bli satt utenfor arbeidslivet.

5. Avslutning

5.1 Hensyn til hovedfunn

Sosialkonstruktivistisk perspektiv har inntatt en ledende rolle i tilnærmingen til oppgavens kontekst og dynamikk. Fokuset til oppgaven har ligget både i menneskers evner til både å konstruere virkeligheten og virkelighetsoppfatning i interaksjon med hverandre. Denne prosessen er basert på samhandling og kommunikasjon, i dialog med hverandre.

Sosialkonstruktivismen understreker at mennesket ikke kan forstås uten den kontekst og kultur det befinner seg i. Kulturen er ikke bare en virkelighet utenfor mennesket, som individet må forholde seg til. Mennesket *er en internalisert kultur hvor menneskehetens oppsamlede historiske arv utenfor individets grenser, går "under huden" på mennesket* (Vygotsky i Bråten 2002:24). Arven rekonstrueres der til indre psykologiske prosesser ivaretatt av de sosiale og kulturelle aspektene.

I sosialkonstruktivistisk virkelighet preges mellommenneskelig interaksjon av de konkrete personene som er involvert i samhandlingen, den unike situasjonen de befinner seg i og den konkrete samhandlingssituasjonen.

I en spesifikk samhandlingssituasjon mellom tjenesteyter og tjenestemottaker er rollene for samhandlende parter utformet innenfor systemene. I oppgavens problemstilling betraktes rollene til saksbehandler og bruker som komplementære - dvs. rollene konstituerer hverandre gjensidig, og den ene rollen kan ikke eksistere uten at den andre finnes. Rollene konstitueres via normer og forventninger som bestemmer for hvordan samhandlingen bør foregå, og de bekreftes gjennom de konkrete handlingene som rolleinnhavere utfører.

I dialog med sosialkonstruktivistisk perspektiv har jeg forsøkt å finne sammenheng mellom saksbehandlerens brukermedvirkningsutøvelse og saksbehandlerens kompetanse. Forskingen har synliggjort at mangfoldighet i kompetansespektret er nødvendig for iverksetting og formidling av brukermedvirkning innen saksbehandling.

Det synes at personlig kompetanse med opphav i grunnleggende menneskelig respekt utgjør en base for en konstruktiv og god samhandling.

Det bekreftes i oppgaven at kommunikative ferdigheter og dialogiske evner som utgjør kommunikasjonskompetansens hovedelementer, sørger for utvikling av symmetrien, en felles meningsdannelse og en positiv relasjon i samhandlingen.

En kommunikativ og dialogisk kultur bidrar til et mer symmetrisk forhold mellom saksbehandler og bruker. Den kommunikative symmetrien vil gjøre seg gjeldende gjennom likevekt og gjensidighet i samhandlingen og gi godt grunnlag for identitetsutvikling hos partene i stedet for fokusering på rolle og funksjon.

Arbeidet med det symmetriske forholdet sies å være krevende grunnet kompetansemangel på kommunikasjon, dialog og relasjon samt uklare rammer for formidling av brukermedvirkning.

Kommunikasjonens komplekse og utfordrende vesen tiltrekker seg stadig større oppmerksomhet og interesse hos saksbehandlere, som etterlyser mer kunnskap og kompetanse på området. Kommunikasjonens mangfoldighet erfart i konfrontasjon med brukere virker i økende grad bevisstgjørende på saksbehandleren, noe som søkes å utdypes og utveksles i felles samarbeidsarena ved NAV. Derimot oppleves tilgang på tilfredsstillende kommunikasjonskompetanse som fortsatt utilstrekkelig.

Dialogen som den mest avanserte formen for kommunikasjonen har ikke oppnådd en etablert status i samhandlingen med bruker. Dette innvirker på brukermedvirkningens gjennomslagskraft i komplekse samhandlingssituasjoner. Hensikten med dialogen er å komme nærmere de dype preferansene og øke den gjensidige forståelsen med genuin interesse for dialogens tema. Dialogens krav på åpenhet uten forsvarende og forutinntatte holdninger og baktanker, med vilje til å oppgi egne posisjoner og redusere den naturlige motstanden mot endring, utgjør en reell utfordring for saksbehandlere.

En utfordring som stammer fra en utilstrekkelig kommunikasjonskompetanse påvirker/ hemmer utøvelse av brukermedvirkning samt anerkjennelse av andre og mer avanserte kommunikasjonsformer i møte med brukeren. Dialogens potensiale blir derfor ikke optimalt utnyttet som et problemløsningsorientert verktøy.

Respekt, som dialogens og kommunikasjonens viktigste egenskap samt bærekraftige uttrykk for personlig kompetanse, settes stadig oftere i fokus i brukermedvirkningsperspektivet. Til tross for respektens forankring i atskillige kompetansetyper som assosieres med tjenesteyting stiller den fortsatt ulike krav til saksbehandlere i deres møte med bruker.

Brukermedvirkning synes å være avhengig av sammensatt kompetansetype som i høy grad inkluderer brukerkompetanse, noe som har kommet frem i oppgaven. Brukerkompetanse forventer å bli respektert som en annerledes og selvstendig type kompetanse, som bør være retningsgivende i saksbehandlingen for å komme sammen i mål. Hvis medvirkning skal realiseres må partene som samhandler respektere hverandre og gjøre nytte av hverandres kompetanse. Det dreier seg om å være eksperter sammen, og denne tilnærmingen synes å vektlegges stadig oftere i møte med brukeren.

På den annen side utpekes de negative faktorer som innskrenker brukermedvirkningens potensial. Tidspresset og utvidet ansvarsområde reduserer fokus på de kvalitative og utviklende sider ved brukermedvirkningen. Dessuten etterlyses det tydeligere rammer for saksbehandlerens tolkning og utøvelse av brukermedvirkning. Saksbehandlere uttrykker savn etter brukermedvirkningens optimale effekt i deres pressede arbeidssituasjon.

Saksbehandleren som bakkebyråkrat forholder seg også til et dobbelt krav om bedre effektivitet og service. Denne dualiteten velger bakkebyråkratene å håndtere ut i fra egen samvittighet som styres av arbeidskravene, tidspresset, egen kompetanse, brukerens individuelle behov og ikke minst behov for kvalitativ saksbehandling på brukermedvirkende premisser.

5.2 Hensyn til problemstillingen og overordnede spørsmål

Herved vil jeg understreke at oppgavens funn har styrket hypotesen om brukermedvirkningens behov for en sammensatt kompetansetype hos saksbehandleren i møte med brukeren. Påstanden har fått sin begrunnelse i

foregående avsnitt. Imidlertid vil jeg forsøke å ta stilling til oppgavens spørsmål som var ment å utvide og nyansere problemstillingens fokus.

Oppgaven har belyst mange flere aspekter av samhandlingen med bruker som er relevante for problemstillingen. Det er påvist at kompetansemangel, overbelastning i forhold til arbeidskrav og arbeidsmengde samt tidspress fører til valg av en tilnærming / form for samhandling med bruker som degraderer brukermedvirkningens rolle. Det vil innvirke på saksbehandlingens og vedtakets kvalitet.

Grunnet saksbehandlerens endrede hovedfokus fra brukeropfølging til "riktig utbetaling til riktig tid", har samhandlingen med bruker ikke fått tilstrekkelig oppmerksomhet. Denne omprioriteringen av oppgaver innen saksbehandling styrt av ledelsen, har ytterligere innvirket på / innskrenket kontakten med brukeren.

Overordnet mål for NAV- mennesket i arbeid, har funnet en balansert og realistisk plass i saksbehandlingens på vei til måloppnåelse. I denne konteksten blir brukermedvirkning og brukerkompetanse vektlagt og anvendt med aktsomhet og hensynsfullhet. En slik forståelse og tilnærming til brukermedvirkningen lar tvilen hos saksbehandleren komme brukeren til gode.

Saksbehandlere synes å mene at brukermedvirkning som arbeidsmetodikk har en positiv og utviklende innflytelse på samhandlingen og på saksbehandleren selv. Den påvirker saksbehandlerens selvinnsett og stimulerer selvutviklende og bevisstgjørende prosesser, som styrker hans identitet som person, yrkesutøver, tjenesteyter, ansatt og samfunnsmedlem. Involvering i brukerens sak på brukermedvirkende premisser synes å stille høyere krav og utfordre saksbehandleren med sin kompleksitet. Derimot vil opplevelsen av en god, rettferdig og innsiktsfull samhandling - en grundig og pålitelig samt solid og ærlig arbeidsinnsats virke bekreftende samt motiverende i forhold til neste sak.

Det poengteres av respondentene at en relevant og mangfoldig kompetanse hos saksbehandleren bidrar til at møtet med brukeren uten samhandling på brukermedvirkende premisser ikke lenger er sannsynlig.

5.3 Hensyn til egne begrensninger i forhold til foretatte valg

Arbeidet med oppgavens problemstilling har opprettholdt en uforanderlig interesse hos forskeren gjennom hele prosessen. Planlegging av oppgavens og problemstillingens struktur i en tidlig fase av forskningen har virket adekvat og hensiktsmessig i forhold til målsettingen med oppgaven. Litteraturvalget som stiller krav til relevansen og kvaliteten samt interessen for teoretiske perspektiver, har vekket et faglig dilemma men også en skapende nysgjerrighet. Denne prosessen har vist seg å være retningsgivende for en stadig mer målrettet og selektiv resonering innen litteraturverdenen.

Valget av teori som en prosess har vært styrende både for utvikling av oppgaven og min utvikling som forsker. Ved å være bevisst teoriens innvirkning på forskningsresultatene, har jeg prioritert en nøytral forskningsprofil med fravær av antakelser og forventninger. På denne måten har valget av teorien fått - etter min mening, en bærekraftig forankring.

En metodologisk tilnærming utviklet seg parallelt med den teoretiske bakgrunnen. Dette aspektet ved forskningen har virket opplagt og riktig fra tidspunktet for metodens utforming. Metodiske og teoretiske valg har etablert klare forskningsrammer for problemstillingen. Metoden som arbeidsverktøy har etterkommet behovet for nyansert tilnærming til problemstillingens struktur. I dag ville jeg i tillegg benyttet meg av spørreskjema og observasjon, der samtalen kunne fokusere på kjernesporsmål mens spørreskjema ville bidra til å avdekke de mangfoldige detaljene som utgjør bindeleddet mellom hovedspørsmålene. Et begrenset og pressende tidsperspektiv har gjort seg gjeldende ved de metodiske valgene for problemstillingen.

Under samtalene har jeg også vist oppmerksomhet for samtaleemnene. Dette kunne i noen tilfeller enten forsterke resultatet i form av et påvirket svar, eller gjennom å etablere en god relasjon med intervjuobjektet skape et godt grunnlag for mer utdypende svar i samtalen. Min interesse for forskningsområdet som forsker var vanskelig å isolere fra samtalekonteksten. Prosessen har intensivert min innsatts for nøytral og balansert analyse og drøfting av forskningsmaterialet. Bevisst har jeg holdt en stødig kurs i beskrivelse av innsamlet data. Gjennom gjentatte avspillinger

av hver samtale i forbindelse med valget av temasentrert analyse, har jeg lagt stor vekt på å utvise presisjon som styrker påliteligheten samt unngå fortolkninger under nedskrivning. Analysen preget av en indre innskjerping som motpol til villedende entusiasme har åpnet for aksept for allsidig utfall, med en nyvekket nysgjerrighet for utvikling.

Analyseresultatene har belyst problemstillingen min i en tilfredsstillende grad, slik det var mulig i forhold til oppgavens begrensede forutsetninger.

Lovendringene som ble innført i mars 2010 vil medvirke til endring i saksbehandlerens arbeidsrelaterte fokus. Fra dette tidspunktet vil et obligatorisk møte med brukeren som innledning til eventuell samhandling pålegges alle saksbehandlere ved NAV lokal. Samtidig flyttes utbetalingsansvaret fra den enkelte saksbehandler til en nyopprettet utbetalingsenhet ved NAV. Dette innebærer at mye av saksbehandlerens effektive arbeidstid fristilles og omdisponeres. Det gjenstår å se om den unike muligheten benyttes til kompetansehevende og samhandlingsstyrkende tiltak, som virkeliggjør visjonen om saksbehandling på brukermedvirkende premisser.

6. Litteraturliste

- Andersen, T. (2005): *Reflekterende prosesser*. Danmark: Psykologisk Forlag A/S.
- Andreassen, T.A. (2009): *Brukermedvirkning i NAV : når velferdsforvaltningen og brukerorganisasjonene skal jobbe sammen*. Oslo: Gyldendal Akademiske.
- Andreassen, T.A. (2007): *Når brukere ikke blir tatt på alvor*. Tidsskrift for velferdsforskning.
- Aglen, E.J. (2008): *Det er brukeren som eier sin egen sak*. Bodø: Masteroppgave i sosialt arbeid.
- Berg, L.E. og A. Winsler (1997): *Scaffolding Children's Learning: Vygotsky and Early Childhood Education*. National Association for the Education of Young Children.
- Bråten, I. (2002): *Vygotsky i pedagogikken*. Cappelen Akademisk Forlag.
- Bråten, S. (2004): *Kommunikasjon og samspill – fra fødsel til alderdom*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Cederstrøm, J. (1997): *En oversettelse af uddrag fra: Jurgen Habermas. Teorien om den kommunikative handelen (Theorie des kommunikativen Handles Bd. 1-2)*. Aalborg Universitetsforlag.
- Christensen, T., M. Egeberg, H.O. Larsen, P. Lægroid og P.G. Roness (2002): *Forvaltning og politikk*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Dalin, Å. (1993): *Kompetanseutvikling i arbeidslivet. Veier til lærende organisasjoner*. J.W. Cappelens Forlag.
- Everett, E.L. og I. Furuseth (2006): *Masteroppgaven, hvordan begynne – og fullføre*. Universitetsforlaget.

- Grande, I., B.E. Nilsen, T. Eikeland (2006): *Arbeid, deltakelse og inkludering i samordningsforsøket: samhandling, dialog og brukermedvirkning*. Gylne Øyeblikk.
- Grønmo, S. (2004): *Samfunnsvitenskapelige metoder*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Habermas, J. (1990): *Kommunikativt handlende*. Göteborg: Bokforlaget Daidalos.
- Hanssen, P.H. og O.H. Røkenes (2002): *Bære eller bryte – kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Jacobsen, D.I. (2003): *Hvordan gjennomføre undersøkelser?* Oslo: Høyskoleforlaget AS.
- Jessen, J.T. (2005): *Forvaltning som yrke. Autonomi, skjønn og kompetanse i forvaltningen av trygd og sosiale tjenester*. Oslo: NOVA - rapport 15/05.
- Johnsen, H.C.G. (2005): *Fra forvaltning til dialog : strategi for å bedre tjenestekvalitet i offentlige virksomheter gjennom brukermedvirkning og dialog*. Kristiansand: Høyskoleforlaget.
- Kvale, S. (2004): *Det kvalitative forskningsintervju*. Gyldendal Norsk Forlag A/S.
- Landsorganisasjonen i Norge (2004): *Høringsuttalelser om NOU 2004 : 13. En ny arbeids- og velferdsforvaltning*.
- Levin, T., L. Skahjem (2001): *Kompetanse og personlighet – et spørsmål om ståsted?* Hovedoppgave i psykologi. Universitetet i Oslo.
- NAV Interim Konseptutvikling (2006): *Brukermedvirkning i NAV : Bakgrunn, begrunnelse og forståelse*.
- Nerheim, H (1996): *Vitenskap og kommunikasjon. Paradigmer, modeller og kommunikative strategier i helsefagenes vitenskapsteori*. Oslo: Universitetsforlaget.

- NOU (1997: 25): *Ny kompetanse – Grunnlaget for en helhetlig etter- og videreutdanningspolitikk*. Oslo: Kunnskapsdepartementet
- NOU (2004: 13): *En ny arbeids- og velferdsforvaltning. Om samordning av Aetats, trygdeetatens og sosialtjenestens oppgaver*. Oslo: Sosialdepartementet.
- Nygren, P. (2004): *Handlingskompetanse. Om profesjonelle personer*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Ohnstad, A. (1998): *Den gode samtalen*. Oslo: Samlaget.
- Rønning, R., og L.J. Solheim (1998): *Hjelp på egne premisser? Om brukermedvirkning i velferdssektoren*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Skau, G.M. (2005): *Gode fagfolk vokser. Personlig kompetanse i arbeid med mennesker*. Oslo: J.W. Cappelens Forlag A/S.
- Solheim, L.J. og B. Øvrelid (2001): *Samhandling i velferdsyrke*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Stamsø, M.A. (2010): *Velferdsetaten i endring. Norsk sosialpolitikk ved starten av et nytt århundre*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- St.prp.nr. 46 (2004-2005): *Ny arbeids og velferdsforvaltning*.
- St.meld.nr 34 (1996-1997): *Resultater og erfaringer fra regjeringens handlingsplaner for funksjonshemmede og veien videre*.
- Thagaard, T. (2009): *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode*. Fagbokforlaget.

7. Vedlegg

Vedlegg 1, side 1 av 3

Eksempel på intervjuguide:

Opplysninger om intervjuede:

- Tidligere arbeidserfaring
- Utdanning
- Hvor lenge jobbet med oppfølging av brukere av velferdstjenester
- Type stilling

Struktur for intervju:

1. Hva er dine arbeidsoppgaver ift bruker ved Nav?
2. Hvordan opplever du deg som saksbehandler i møte med bruker?
 - dine svake sider?
 - dine sterke sider?
3. Hvordan samsvarer dine arbeidsoppgaver med din kompetanse?
4. Hvilken kompetanse er nødvendig i forhold til dine arbeidsoppgaver?
5. Har du behov for å utvikle din kompetanse på noen områder?
6. Har reformen i Nav påvirket/ endret statusen til brukermedvirkning som arbeidsmetode eller arbeidsverktøy?
7. Hvor veletablert er holdningen som fokuserer på brukerens helhetlig behov og samhandling ut i fra brukerens perspektiv?
 - i deg, som saksbehandler?
 - i organisasjonen din?

BRUKERMEDVIRKNING

8. Hva legger du i begrepet: brukermedvirkning?
9. Hvordan legger du til rette for brukermedvirkning i møte med bruker?

10. Dersom brukermedvirkning inkluderer:

vedlegg 1, side 2 av 2

- Motivering
- Veiledning
- Aktivering
- Oppfølging
- Ansvarliggjøring
- Hvor godt forberedt/ hvor kompetent opplever du deg selv for å innfri forventningene om brukerrettet saksbehandling?

11. Hvilke vanskeligheter møter du som saksbehandler i møte med bruker når du skal samhandle på brukermedvirkende premisser?

KOMPETANSE

12. Hvis vi definerer kompetanse som et sett av kunnskaper, ferdigheter og evner som kan bidra til å løse problemer og utføre arbeidsoppgaver, **HVILKE TYPE KOMPETANSE** anser du **som avgjørende** i din jobb med bruker?
- de yrkesspesifikke – som teoretiske kunnskap og utdanning samt kjennskap til lover, regler, forskrifter?
 - de personlige – en kombinasjon av menneskelige kvaliteter og egenskaper, som etiske verdier, holdninger, personlighet, væremåte?
13. Hva mener du om sammenhengen mellom kompetanse hos saksbehandleren og utøvelsen av brukermedvirkning?
14. Krever brukermedvirkning i Nav sin regi, en spesiell eller ny type kompetanse hos saksbehandleren?
- Hvis ja, hvilken?
15. Hva er satsingsområde i din organisasjon når det gjelder kompetanseutvikling?

KOMMUNIKASJON

16. En av definisjonene på kommunikasjon understreker viktigheten av hovedtrekk på god kommunikasjon. Den skal være ekte og entydig, klar, troverdig og forståelig. Av den grunn ikke alltid behagelig; balansert av empati, med krav på tillit, trygghet, profesjonalitet og personlig kompetanse, hvor tjenesteyterens følelser, ord og handlinger står i samsvar med hverandre.
- Hvilken betydning tillegger du kommunikasjon i ditt møte med bruker?
 - Hvordan anvender du kommunikasjon i møte med bruker?
17. Stiller en god kommunikasjon i brukermedvirkningsperspektivet krav til deg som saksbehandler, som er vanskelige å innfri?

DIALOG SOM AVANSERT KOMMUNIKASJONSFORM.

Dialog er en ny forståelse gjennom innsikt. Dialog står for å tenke sammen og det skiller den fra en samtale. Dialog krever en holdning uten baktanker, bortforklaringer og forsvar. Den forutsetter å være åpne for inntrykk –

18. Hvor nødvendig, fordelaktig eller tilgjengelig er det for deg å innlede dialog med bruker i et brukermedvirkningsperspektiv?
Dersom dialog står for å tenke sammen og å utvikle en ny forståelse gjennom økt behov for innsikt –
19. krever brukermedvirkningsperspektivet i saksbehandlingen en dialog eller nøyer seg med en samtale i møte med bruker?
20. Hvilke egenskaper, ferdigheter eller kvalifikasjoner krever av deg en dialogsituasjon i møte med bruker?
Kan du dele med meg dine synspunkter om kompetansens rolle for utøvelse av brukermedvirkning? Kompetansens rolle for kommunikasjon og dialog i møte med bruker i brukermedvirkende rammer?

Nav leder

Runar Andersen

Sarpsborg, 02.02.2010

Forespørsel om saksbehandleres deltakelse i mastergradprosjektet.

I forbindelse med mitt mastergradsarbeid ved samfunnsfagavdeling ved Høyskolen i Østfold – Halden, videreutdanning "Organisasjon og Ledelse", ønsker jeg å gjennomføre en undersøkelse om sammenhengen mellom brukermedvirkning og kompetanse. Jeg vil ved hjelp av saksbehandlere ved Nav forske på kompetansens rolle / betydning i utøvelse av brukermedvirkning i kontakt med bruker ved NAV.

Saksbehandlere I NAV har de senere år fått endrede arbeidsoppgaver som følge av endringer i velferdspolitiske mål, og brukermedvirkningsperspektivet har fått en tydeligere og viktigere status i møte med bruker. Endringene har sannsynligvis ført til økende kompetansebehov.

Hvordan opplever saksbehandlere sin kompetanse i forhold til brukermedvirkning som er et viktig satsingsområde i forhold til aktivering, motivering, oppfølging og veiledning av brukere. Det ville være interessant å vite hvordan saksbehandlere forstår begrepet brukermedvirkning, og videre hvordan de tilrettelegger for dette. Jeg vil dessuten utdype begrepene : kommunikasjon og dialog, og hvordan deres forståelse kommer til uttrykk i yrkesutøvelsen deres.

For å kunne gjennomføre denne undersøkelsen ønsker jeg å intervju saksbehandlere ved 2 forskjellige Nav lokalt kontorer.

Intervjuene vil foregå enkeltvis og bli tatt opp på mobiltelefonens innspillingsenhet.

For å komme i kontakt med 3 kandidater til intervju ved dette kontoret, ber jeg om at forespørselen med vedlagte informasjon til kandidatene blir videresendt. Jeg har behov for samtale med saksbehandlere med oppfølgingsansvar for brukere ved Nav Trygd og Nav Arbeid.

eg håper på din velvilje for å gjøre dette prosjektet mulig. Vil sette stor pris på samarbeid , som vil hjelpe meg å fullføre arbeidet med masteroppgaven.

Jeg ser frem til et spennende utveksling i nærmeste tid og håper at deltakelse i undersøkelsen kan oppleves meningsfylt for begge parter.

Med vennlig hilsen

Kasia Behr

Til Deg som er saksbehandler ved NAV.

Informasjon om mastergradprosjektet og forespørsel om deltakelse.

Mitt navn er Kasia Behr og er avgangsstudent ved videreutdanning : Organisasjon og Ledelse ved Høgskolen i Østfold –Halden. I forbindelse med mitt mastergradsarbeid ved avdeling for samfunnsfag ved HiØ, ønsker jeg å gjennomføre en undersøkelse av hvordan saksbehandlere ved NAV opplever sammenhengen mellom brukermedvirkning og kompetanse. Om kompetansens rolle for utøvelse av brukermedvirkning i møte med bruker.

For å kunne gjennomføre denne studien ønsker jeg å intervju saksbehandlere i Nav lokalt. Intervjuene vil foregå enkeltvis og vil bli tatt opp.

Jeg vil gjerne be deg, som er saksbehandleren ved Nav, om å delta i min undersøkelse.

Du må signere ditt samtykke til å delta, dersom du vil være en av deltakere.

Data vil anonymiseres, og ingen vil kunne gjenkjennes i presentasjonen av undersøkelsen. Jeg har taushetsplikt, og de opplysningene du gir vil behandles etter de forskningsetiske retningslinjene. Når forskningsprosjektet er avsluttet, vil alle opplysningene slettes.

Hvis du synes dette er spennende og kan tenke deg å delta, returneres samtykke erklæringen via e-post til meg: bugatti.kati@c2i.net .

Jeg ser frem til et spennende samarbeid, og håper at deltakelse i undersøkelsen kan oppleves meningsfylt også for deg.

Med vennlig hilsen

Kasia Behr