

# **”Kartleggingen skal sette deg i stand til å”...**

En studie av hvordan bruker blir forstått og ansvarliggjort i et kartleggingsverktøy for vurdering av arbeidsevne i sosialtjenesten

Ida Solvang

Masteroppgave i sosialt arbeid  
Høgskolen i Oslo, Avdeling for samfunnsfag

”Kartleggingen skal sette deg i stand til å”...

En studie av hvordan bruker blir forstått og ansvarliggjort i et kartleggingsverktøy for vurdering av arbeidsevne i sosialtjenesten

Ida Solvang

Masteroppgave i sosialt arbeid, 2009  
Høgskolen i Oslo, Avdeling for samfunnsfag

Sammendrag.....	1
Abstract .....	2
1. Introduksjon .....	3
1.1. Innledning.....	3
1.2. Bakgrunn for valg av tema.....	4
1.3. Problemstilling .....	5
1.4. Avgrensning: Beskrivelse av oppgavens analyseperspektiv .....	5
1.5. Tidligere forskning.....	7
1.6. Om kartleggingsverktøyet KIS (kartlegging i sosialtjenesten) .....	9
1.7. Metode for masteroppgaven.....	11
1.7.1. Analysens teoretiske utgangspunkt .....	12
1.7.2. Intertekstualitet som analytisk innfallsvinkel til kartleggingsverktøyet .....	14
1.7.3. Hvilke dialoger leses i kartleggingsverktøyet? .....	16
1.8. Disposisjon for masteroppgaven .....	18
2. Hvordan forstås bruker i kartleggingsverktøyet.....	19
2.1. Hvordan portretteres bruker i dialog mellom skriver og bruker .....	19
2.2. Hvordan portretteres bruker i dialog mellom skriver og veileder? .....	22
2.3. Bruker som beskrevet i kartleggingsskjemaet.....	26
2.3.1. Generell situasjonsbeskrivelse .....	26
2.3.2. Beskrivelse av brukers kompetanse .....	28
2.3.3. Hvordan kartlegger verktøyet behov og utfordringer i brukers situasjon .....	33
2.3.4. Kartlegging av bruker relatert til videre skritt mot arbeidstilknytning .....	35
2.3.5. Hvordan gis informasjon om bruker ved hjelp av kartleggingsskjemaet? .....	38
2.4. Avslutning - brukerfokuset som aktør i kartleggingsprosessen .....	41
3. Hvilket ansvar gis bruker i oppnåelsen av målene for kartleggingsprosessen? .....	43
3.1. Hvordan beskrives brukers og veileders ansvar i kartleggingsverktøyet? .....	43
3.1.1. Skriver henvendt til bruker: Brukers ansvar i kartleggingsforløpet.....	44
3.1.2. Skriver henvendt til veileder: Veileders ansvar under kartleggingsprosessen.....	46
3.1.3. Oppsummering: Brukers og veileders ansvar kartleggingsforløpet.....	48
3.2. Syn på arbeid og oppnåelse av arbeidstilknytning .....	49
3.3. Hvordan nå målene om å styrke brukers forutsetninger for å vurdere egen arbeidsevne og myndiggjøring av bruker gjennom aktiv brukermedvirkning .....	54

3.3.1. Å styrke brukers forutsetninger for å vurdere egen arbeidsevne.....	54
3.3.2. Myndiggjøring gjennom aktiv brukermedvirkning.....	56
3.4. Oppsummering – brukers ansvar i å nå målene for kartleggingsprosessen?.....	59
4. Hvordan kan diskursive forståelser av bruker og brukers ansvar påvirke kartleggingssituasjonen? .....	61
4.1. Hvilke diskurser reflekterer forståelsen av bruker og brukers ansvar.....	62
4.2. Hvordan kan diskursene forme kartleggingssituasjonen? .....	66
4.2.1.    Hvordan skaper de diskursive forståelsene veileder som aktør i kartleggingsprosessen? .....	67
4.2.2.    Hvilke konsekvenser har de diskursive forståelsene av bruker for hvordan bruker ansvarliggjøres? .....	69
4.3. Hvordan ansvarliggjøres bruker i kartleggingsprosessen? .....	71
5. Oppsummering .....	74
Litteraturliste .....	76
Vedlegg 1: Egenkartleggingsskjema KIS Versjon 2007	
Vedlegg 2: Informasjon om egenkartlegging	
Vedlegg 3: Veileder til egenkartlegging KIS Versjon 2002	
Vedlegg 4: Informasjon om Kartlegging i sosialtjenesten KIS Versjon 2007	

## Sammendrag

I NAV-reformen blir vurdering av arbeidsevne implementert som en viktigere del av grunnlaget for tiltak og ytelse enn tidligere. Studien er en analyse av et kartleggingsverktøy for vurdering av arbeidsevne i sosialtjenesten, "Kartlegging i sosialtjenesten" (KIS).

Verktøyet står sentralt i utviklingen av metodikk for vurdering av arbeidsevne som foregår på publiseringstidspunktet. Studien er en analyse av hvordan bruker blir forstått og brukers ansvar for å oppnå arbeidstilknytning artikuleres gjennom språket i verktøyet.

Verktøyet analyseres ved hjelp av det poststrukturalistiske analysebegrepet intertekstualitet. Metoden er egnet for å avdekke nyanser i hvordan bruker forstås. Det blir funnet at bruker forstås i verktøyet på to måter. Bruker forstås som ansvarlig for å endre sin situasjon, men samtidig som ute av stand til å endre den uten hjelp. De to ulike synene på bruker reflekterer to ulike diskurser; en nyliberalistisk, og en knyttet til profesjonell omsorg. Disse diskursene innebærer to ulike oppfatninger av brukerens ansvar i å oppnå arbeidstilknytning. Bruker sees som ansvarlig for egen situasjon. Følgelig kartlegges ressurser som systematisering av formalkompetanse og behov knyttes til brukers helse eller sosiale faktorer i brukers situasjon. Bruker forstås også som ute av stand til å endre sin situasjon på egenhånd. Følgelig underordnes bruker de profesjonelles skjønn når videre tiltak skal vurderes.

Fordi bruker forstås på bakgrunn av to ulike sett av forutsetninger samtidig, blir beskrivelsen av bruker og brukers ansvar i verktøyet ambivalent. Bruker forstås på bakgrunn av antagonistiske forutsetninger. De to diskursive forståelsene av bruker sammenstilles ved at bruker ansvarliggjøres for å endre situasjonen. Fordi bruker sees som ute av stand til å endre den må bruker underordne seg profesjonelt skjønn.

Nøkkelord: Vurdering av arbeidsevne, kartlegging, NAV, bruker, brukers ansvar, diskurs, intertekstualitet.

## Abstract

“The assessment process will make you capable of...”

A Study of How the Client is Perceived and Made Responsible in a Tool for Assessing the Client's Working Capacity Used in the Social Service.

The welfare policy reform currently taking place in Norway (NAV) emphasizes assessing a client's working capacity based on standardized methods. This assessment is the basis for welfare services and monetary support. The study analyzes a standardized tool for assessing a client's working capacity, intended for use in the Social services - “Kartlegging i Sosialtjenesten” (KIS). The tool is part of developing a standardized method for assessing clients' working capacity, taking place at the time of publishing. The study addresses how the client and his or her responsibility in attaining work are being perceived.

The tool is analyzed using the poststructuralist theory of intertextuality. This method of analysis is particularly suited for revealing nuances in perceptions of the client expressed through the language being used. Two perceptions of the client are found. The client is seen as having the responsibility for changing his or her status of unemployment. Simultaneously the client is seen as being unable to change his or her situation without assistance. The two perceptions of the client reflect two main discourses; one related to neo liberalist views and the other to views generally expressed in social care discourse. These discourses entail different views on the client's responsibility in attaining work. The client is seen as responsible for change. Hence resources are being assessed mainly as a systematization of formal qualifications and needs are related to the client's health or social needs in the client's situation. The client is seen as not being able to change the situation without assistance. Hence he or she is subject to professional discretion when appropriate measures are assessed.

Because the client is perceived based on two differing sets of premises simultaneously, the way in which the client and his or her responsibility in attaining work are being perceived is ambivalent. The two perceptions of the client come together in the client being addressed as responsible for changing his or her situation, but being perceived as unable to do so becomes subject to the discretion of the professionals.

Key words: Assessment of working capacity, assessment tool, NAV, client, client's responsibility, discourse, intertextuality.

# 1. Introduksjon

## *1.1. Innledning*

I de siste årene har den såkalte arbeidslinja vært sentral i velferdspolitikken i Norge (Kildal 1998). Den er en bred politisk mønstring som kort kan forklares ved at den søker å maksimere sysselsetting i befolkningen, slik at så få som mulig er passive mottakere av ytelser (ibid). Dette begrunnes både i den enkeltes velferd og i økonomisk lønnsomhet for samfunnet (St.Meld. nr. 35, 1994-1995).

Et sentralt utviklingstrekk i den norske velferdsstaten som følge av denne politiske plattformen, er ny arbeids og velferdsreform (NAV). Hovedmomenter i denne reformen er at den kommunale sosialtjenesten, og statlige trygdekontor i tillegg til statlige aetat, skal slås sammen til felles administrative enheter med et bredere nedslagsfelt (St.prp. nr. 46, 2004-2005). Dette innebærer også at det i noen grad skal utarbeides felles lover for reguleringen av NAV-kontorene slik at personer de betjener skal kunne få et mer fleksibelt tilbud, og slik at mindre ressurser går til administrering av stønader (Ot.prp. nr. 4, 2008-2009). Det sentrale målet med NAV-reformen er at så mange som mulig skal ha sikret inntekt ved arbeid eller trygd (St.Meld. nr. 6, 2002-2003). For at flere som ikke mottar trygd eller har arbeidsinntekt skal komme i arbeid, pågår det i øyeblikket utarbeidelse av metodikk for vurdering av arbeidsevne hos NAVs brukere (Ot.prp. nr. 4, 2008-2009). Masteroppgaven vil konsentrere seg om et verktøy for kartlegging av arbeidsevne som er med på å danne grunnlaget for denne metodikken.

I denne masteroppgaven vil jeg studere hvordan brukeren og brukerens ansvar forstås i et kartleggingsverktøy for vurdering av arbeidsevne i sosialtjenesten. For å kunne studere hvordan de forstås, vil språket i verktøyet være oppgavens analyseområde. Jeg vil studere hvordan bruker fremstår i verktøyet, og hvordan bruker tilskrives ansvar i oppnåelse av arbeid eller aktivitet. Ved å studere verktøyet ved hjelp av tekstteoretiske begreper, vil jeg undersøke hvordan tekstene i verktøyet kan legge rammer for det praktiske arbeidet under kartlegging av arbeidsevne.

## ***1.2. Bakgrunn for valg av tema***

Utgangspunkt for denne oppgaven var mine erfaringer fra praksis på et tiltakssenter som blant annet leverte kurs og tilrettelagt undervisning til NAVs brukere, og vurderte arbeidsevne hos brukere med sammensatte behov. Kunnskapsinteressen retter seg mot metodikk for å vurdere arbeidsevne hos brukere, og særlig brukere som over lengre tid ikke oppnår arbeidstilknytning og som heller ikke mottar trygdeytelser.

Det har lenge vært vanlig med ulike praksisbaserte tiltak for vurdering av arbeidsevne hos brukere med sammensatte behov. Arbeidsevne har blitt fortløpende vurdert basert på brukerens praktiske ferdigheter. Dette prinsippet for vurdering av arbeidsevne har blitt fulgt i attføringsbedrifter med tiltak som arbeid i skjermet virksomhet eller varig tilrettelagt arbeid. Denne arbeidsmåten er videreført i nye prosjekter. Som eksempel kan nevnes prosjektet ”Raskere tilbake”, som søker å avklare arbeidsevne under og etter lengre sykemelding. Her vurderes brukers arbeidsevne av et tverrfaglig team basert på praksis.<sup>1</sup> I forbindelse med NAV-reformen introduseres økt fokusering på å avklare arbeidsevne via en felles vurderingsmetodikk for NAVs brukere (Arbeids- og velferdsdirektoratet 2007). Vurderingen av arbeidsevne skal være en skjønnsvurdering basert på en kartlegging, som ofte vil være standardisert (St.Meld. nr. 9, 2006-2007, kap.13). Et kartleggingsverktøy som har vært grunnleggende for utviklingen av denne metodikken, og som har rettet seg mot den nevnte brukergruppen, er verktøyet ”kartlegging i sosialtjenesten” (KIS) (Arbeids- og Velferdsdirektoratet, Sosial- og Helsedirektoratet 2007). Kunnskapsinteressen lå i å studere forutsetninger for kartlegging av denne brukergruppen, og verktøyet står sentralt i utvikling av metodikk for vurdering av arbeidsevne i NAV. Derfor ble verktøyet valgt som tema for masteroppgaven.

KIS ble utarbeidet av sosial- og helsedirektoratet for å koordinere tjenester på tvers av etater med sikte på NAV-reformen, og for å bidra til en standardisert kartlegging av den enkeltes arbeidsevne (Sosial- og Helsedirektoratet 2007a). Masteroppgaven retter seg mot teksten i verktøyet og sentrale diskurser den uttrykker - det vil i korthet si forståelser som uttrykkes i teksten. KIS er en del av grunnlaget for utviklingen av metodikk for vurdering av arbeidsevne hos NAVs brukere (Arbeids- og velferdsdirektoratet 2007). Derfor vil forståelser i verktøyet

---

<sup>1</sup> <http://www.nav.no/805367062.cms> (lastet ned den 10.02.09).



trolig videreføres i vurderingsmetodikken som utvikles i NAV. Hvordan bruker forstås i tekstene i verktøyet, vil påvirke hvordan bruker kartlegges. Hvordan brukers ansvar forstås vil legge forutsetninger for hvordan det forventes at bruker skal oppnå arbeidstilknytning. Derfor vil det være av interesse å undersøke hvilke forståelser av bruker og brukers ansvar som uttrykkes i verktøyet. Å løfte disse forutsetningene frem i lyset, vil synliggjøre hvordan de legger rammer for det sosiale arbeidet som utøves under kartleggingsprosessen. Dette arbeidet vil danne grunnlag for videre forløp mot arbeidstilknytning. Mitt ønske er å skape bevissthet om grunntanker kartleggingen og prosessen mot å oppnå arbeidstilknytning er basert på. Håpet er at dette vil gi mulighet for mer reflektert praksis.

### ***1.3. Problemstilling***

Fordi kunnskapsinteressen lå i hvordan bruker forstås og ansvarliggjøres i verktøyet, ble følgende problemstilling valgt for masteroppgaven:

*Hvordan forstås bruker i kartleggingsverktøyet "Kartlegging i sosialtjenesten", og hvordan artikuleres brukers ansvar gjennom språket i verktøyet?*

### ***1.4. Avgrensning: Beskrivelse av oppgavens analyseperspektiv***

Valg av problemstilling og metodisk innfallsvinkel vil være avgjørende for hvilke funn analysen gir og hva funnene kan gi informasjon om. Hvordan det analytiske blikket i masteroppgaven avgrenser studiet av kartleggingsprosessen vil klargjøres her.

Temaet kartlegging av arbeidsevne kunne ha vært studert på flere måter. Som eksempler kan nevnes intervju med klienter og/eller sosialarbeidere om deres erfaringer med verktøyet, statistisk analyse av hvilke eventuelle tiltak ulike brukergrupper ble overført til etter kartlegging, etc. Hver av disse innfallsvinklene ville gitt ulike perspektiver på denne delen av metodikken for avklaring av arbeidsevne. Statistiske undersøkelser kunne for eksempel belyst hvor mange som kom i arbeid og hvor mange som ble i arbeid over tid, eller hvorvidt brukergrupper ble henvist til likeartede tiltak. Kvalitative intervjuundersøkelser kunne for eksempel ha gitt brukeres perspektiver på hvorvidt de syntes at verktøyet beskrev deres evner og begrensninger på en måte de kjente seg igjen i. Andre innfallsvinkler og begreper vil ikke følges her. Jeg har valgt å analysere verktøyet som tekst. Denne innfallsvinkelen til verktøyet har jeg valgt fordi kunnskapsinteressen er hvilke forståelser som uttrykkes i verktøyet, ikke enkeltmenneskers opplevelse av verktøyet i praksis eller hva slags konsekvenser kartleggingen får for tiltak brukere går inn i. analysen konsentreres om teksten,

ikke konsekvenser for den enkelte bruker, for samordning av tjenester eller for brukergrupper. I analysen vil jeg heller ikke studere erfaringer med kartleggingsprosessen. Analysens perspektiv retter seg mot rammer kartleggingsverktøyet legger for kartleggingsprosessen, ikke mot hvilke følger kartleggingen får.

I tillegg har jeg valgt å rette det analytiske blikket mot hvordan bruker og brukers ansvar fremstår i verktøyet. En konsekvens av at problemstillingen retter seg mot bruker i kartleggingen er at andre områder hvor verktøyet har en funksjon blir lite belyst. Eksempler kan være synliggjøring av ressurser og behov hos mottakere av økonomisk sosialstønad som gruppe, eller hvilket grunnlag verktøyet legger for samordning av tjenester for bruker på etatnivå. Jeg antar at verktøyet kan ha potensielt viktige funksjoner på disse og andre områder. Men andre aspekter ved verktøyet enn hvordan det uttrykker forståelser av bruker og brukers ansvar vil ikke belyses her.

Hvilke forståelser som legges til grunn i verktøyet, kunne undersøkes ved å intervju personer som har vært sentrale i utviklingen av verktøyet. Imidlertid kan intensjonen til enkeltpersoner som står bak verktøyet og forståelser som uttrykkes i tekstene verktøyet består av, skille seg fra hverandre. Hva jeg sier om et tema, og hvordan jeg uttrykker meg om temaet, trenger ikke sammenfalle. Det er også lite sannsynlig at denne typen uttalelser kunne relateres direkte til kartleggingssituasjonen og hvordan den legger grunnlag for at bruker kan oppnå arbeidstilknytning. Forutsetningene teksten i verktøyet legger for kartlegging av bruker var kunnskapsinteressen, og ikke intensjonene bak verktøyet. Derfor ble en tekstanalytisk tilnærming ansett mest hensiktsmessig.

I analysen søker jeg å avdekke måter å tenke på som kommer til uttrykk i hvordan bruker forstås i kartleggingsverktøyet, og hvordan bruker tilskrives ansvar i oppnåelse av målene for kartleggingsprosessen. Derfor vil den være kritisk vinklet. Selv om intensjonen ikke er en kritikk av verktøyet, vil tekstene i verktøyet studeres kritisk for at forståelser de uttrykker kan komme til syne. Denne vinklingen vil innebære at positive aspekter ved verktøyet vil få mindre oppmerksomhet. Dette vil forsterkes ved at Analysen ikke rettes mot hva som skjer når verktøyet brukes. Positive og mindre positive følger av kartleggingen, eller erfaringer med den, vil ikke inkluderes. Jeg vil analysere tekstene i verktøyet kritisk for å undersøke hvordan

forståelser de uttrykker legger forutsetninger for kartleggingsarbeidet. En synliggjøring av dem er ikke en kritikk, men en bevisstgjøring. Hvorvidt forutsetningene er positive eller negative for bruker tas det i liten grad stilling til her. Det jeg vil undersøke, er hvordan de former kartleggingsprosessen.

Det metodiske perspektivet jeg har valgt, og som jeg vil redegjøre nærmere for siden, er intertekstualitet. Dette perspektivet er særlig godt egnet til å finne ut hvordan tekstene i verktøyet skiller seg fra hverandre når de beskriver et emne, heller enn hvordan de sammenfaller. En metode som gir oppmerksomhet til motsetninger er valgt for å synliggjøre nyanser i hvordan et tema beskrives i tekstene. Følgelig vil fokus på motsetninger være en naturlig konsekvens av metoden. Ikke et funn i seg selv. Måter å tenke på som sammenfaller i de ulike tekstene verktøyet består av kan bli gitt mindre oppmerksomhet som følge av dette perspektivet. Metoden er likevel valgt fordi den vil gi en mer differensiert forståelse av hvordan et tema fremstår i tekstene.

### ***1.5. Tidligere forskning***

Her vil tidligere forskning knyttet til masteroppgavens tema presenteres. For å kunne gjøre det, presiserer jeg at det følgende ikke er en uttømmende oversikt over relevante faglige publikasjoner. Jeg vil fremheve noen hovedtrekk ved tidligere forskning og enkelte nylige forskningspublikasjoner jeg anser særlig relevante.

Kartlegging i sosialtjenesten er et emne som befinner seg i grenseflatene mellom to områder som tradisjonelt har blitt forsket på hver for seg. På den ene siden gruppen langtidsmottakere av økonomisk sosialstønad, på den andre skjønnet som utøves i det sosiale arbeidet med brukerne. Denne oppgaven konsentrerer seg i tillegg om forståelser som uttrykkes i tekstene i verktøyet. Verktøyet er skrevet som et ledd i en politisk reform. Derfor vil forskning om politiske retningslinjer og hvordan disse innvirker på sosialt arbeid være relevant. Det er ikke rammer her for å redegjøre utfyllende for forskning på disse feltene. Verktøyet kartlegging i sosialtjenesten har blitt til som resultat av forskning på gruppa langtidsmottakere av økonomisk sosialstønad i Norge (Lødemel og Johannesen 2005). Derfor vil hovedtrekk i denne forskningen kort redegjøres for videre. Men først vil jeg nevne noen nylig publiserte studier rettet mot sosialarbeiderens bruk av skjønn, blant annet knyttet til kartlegging og tiltak

for mottakere av økonomisk sosialstønad; Monica Kjørstads kvalitative studie av sosialarbeidere i sosialtjenesten og arbeidslinjas innvirkning på deres arbeid (Kjørstad 2008), og et kasusrettet studie fra tiltaksarbeid i sosialtjenesten (Rytter 2008). Fordi oppgaven retter seg mot politiske ideer i NAV, vil jeg også nevne en nylig publisert studie av hvordan verdier i NAV utføres i praksis (Christensen 2008) og en studie av hvordan de ulike etatene bygger en felles verdiplattform (Innjord og Kjæmpenes 2008). Kartleggingsverktøyet KIS anses brukt i en initierende fase av det sosiale arbeidet. Det vil også ha blitt benyttet av brukere som ikke er langtidsmottakere av økonomisk sosialstønad. Fordi disse brukergruppene har mindre behov for bistand fra sosialtjenesten, har det blitt utført lite forskning på dem. Jeg har ikke funnet studier det er relevant å referere til her.

Hvordan sosial forskning utformes, synes å henge sammen med sosialpolitiske oppfatninger og samfunnsmessige strukturer. Antall mottakere av økonomisk sosialstønad økte i løpet av 1980-tallet, og fra 1990-tallet begynte det å forskes på dem (Wel m.fl. 2006). Denne forskningen rettet seg mot undersøkelser av hvilke demografiske og behovsrelaterte kjennetegn gruppa hadde, hvilken økonomisk situasjon de hadde og hvilken opplevelse de hadde av sin situasjon (Hove og Langeng 1997). Det ble avdekket at livskvalitet ofte korrelerte med stønadsnivå og at langtidsmottakere av økonomisk sosialstønad ofte hadde lav utdanning og lite arbeidserfaring sammenliknet med befolkningen generelt (ibid). Det ble også funnet at de hadde mer helse- og rusproblematikk og lavere opplevelse av mestring enn normalbefolkningen (ibid). I 1997 ble det påbegynt en longitudinell pionerstudie av 1.000 kvinner som mottok økonomisk sosialstønad i Michigan (Danzinger 2000). Denne studien fokuserte på arbeidstilknytning av mottakerne, og identifiserte kjennetegn ved gruppa som barrierer mot arbeidstilknytning (ibid). Slike barrierer kunne for eksempel være dårlig fysisk og psykisk helse, rusmisbruk eller liten forståelse av arbeidsmarkedet (ibid). Jo flere barrierer, jo vanskeligere viste det seg å være for den enkelte å ta arbeid (ibid).

I forbindelse med den nevnte NAV-reformen har det også i Norge blitt økt fokus på å studere muligheter for arbeidstilknytning for langtidsmottakere av økonomisk sosialstønad. KIS ble utarbeidet som et resultat av det såkalte tiltaksforsøket som ble gjennomført i 14 kommuner i Norge fra 2000-2004 med sikte på å skape arbeids- og aktivitetstilbud for denne gruppen (Lødemel og Johannesen 2005). Som et resultat av dette prosjektet ble det også skrevet en rapport som søkte å gi en utfyllende beskrivelse av funksjonsevne hos langtidsmottakere av

økonomisk sosialstønad, inspirert av det amerikanske studiet referert over (Wel m.fl. 2006). I tillegg til disse studiene har også andre omfattende studier av langtidsmottakere av økonomisk sosialstønad blitt gjort nylig. Som eksempel kan nevnes "Fattigdommens psykologi", en kvalitativ studie av 25 langtidsmottakere av sosiale ytelser gjort på bakgrunn av psykologisk teori (Underlid 2005), og en norsk studie av opplevelse av fattigdom blant barn av langtidsmottakere av økonomisk sosial stønad (Hjelmtveit 2006). Det er også gjort en studie av mestring i hverdagen blant mottakerne (Eriksen 2007).

### ***1.6. Om kartleggingsverktøyet KIS (kartlegging i sosialtjenesten)***

En tendens i NAV-reformen er at tjenester lettere skal kunne tilpasses den enkeltes behov, heller enn å knyttes til ulike målgrupper (Ot.prp. nr. 4, 2008-2009). Det innebærer at stønader og rettigheter ikke vil tildeles så mye i egenskap av brukerens tilhørighet til en målgruppe, for eksempel definert ved type stønad brukeren mottar (ibid). I stedet skal skjønsmessige vurderinger av den enkeltes behov bli tillagt større vekt når egnede tiltak for brukeren avgjøres (ibid). Som eksempel på denne tendensen skal arbeidsavklaringspenger bli en erstatningsstønad for rehabiliteringspenger, attføringspenger og midlertidig uføretrygd (Lov - 2008-12-19-106). Slike endringer vil medføre at brukere som tidligere har vært mottakere av stønader hjemlet i ulike lover vil få liknende plikter og rettigheter. Dette innebærer at brukeren vil gis et mer fleksibelt tilbud som vurderes ved bruk av skjønn.

Som et viktig ledd i å tilpasse NAVs tjenester til den enkeltes behov, blir vurdering av arbeidsevne fremhevet (LOV-2008-12-19-106, St.Meld. nr. 9, 2006-2007). Relatert til kvalifiseringsprogrammet, som er et tiltak for å styrke mulighet til å ta arbeid for noen grupper mottakere av økonomisk sosialstønad, defineres denne vurderingen slik:

*Kartlegging: Kartleggingen skal synliggjøre de faktorene som påvirker den enkeltes arbeids- og funksjonsevne, herunder kompetanse, erfaring, interesser, ønsker, helse, sosiale forhold, evnenivå, lese- og skriveferdigheter, arbeidsmuligheter lokalt og nasjonalt. Kartleggingen for brukere som er aktuelle for kvalifiseringsprogrammet vil i stor grad tilsvare den kartleggingen som er aktuell for de helserelaterte folketrygdytelsene og for langtids sosialhjelpsmottakere.*

*Arbeidsevne- og funksjonsevnevurderinger: Brukerens reelle muligheter til å skaffe seg arbeid eller å øke sin allmenne funksjonsevne vurderes. Vurderingen er en skjønnsvurdering basert på de faktorene som er kartlagt og skjer i samråd med brukeren. Normalt vil en arbeidsevne- eller funksjonsevnevurdering metodisk kunne*

*utføres av NAV-kontoret ved hjelp av standardiserte verktøy.” (St.Meld. nr. 9, 2006-2007 kap. 13 s. 225).*

Relatert til arbeidsavklaringspenger beskrives vurdering av arbeidsevne slik:

*Vurderingen skal ta utgangspunkt i arbeidssøkerens real- og formalkompetanse, sett i forhold til mulighetene på arbeidsmarkedet. Det skal også vurderes om arbeidssøkeren har behov for bistand utover Arbeids- og velferdsetatens ordinære formidlings- og oppfølgings-bistand. Det skal angis hvilke virkemidler som kan være aktuelle og når disse antas å kunne tas i bruk.” (Ot.prp. nr. 4, 2008-2009 kap. 5 s. 53).*

Vurdering av arbeidsevne er satt som et vilkår for at søkeren skal kunne komme inn i kvalifiseringsprogrammet i lov om sosiale tjenester (Lov om sosiale tjenester kap. 5.a, Kvalifiseringsprogrammet). Vurdering av arbeidsevne er også lovfestet relatert til brukerens rett til arbeidsavklaringspenger (LOV-2008-12-19-106). Metodikken for vurdering av arbeidsevne er fremdeles under utarbeidelse (Arbeids- og Velferdsdirektoratet 2007). Det vil tas utgangspunkt i standardiserte metoder utviklet i de tidligere etatene (Arbeids- og Velferdsdirektoratet, Sosial- og Helsedirektoratet 2007). Et grunnlag for utvikling av metodikk for vurdering av arbeidsevne er kartleggingsverktøyet KIS (kartlegging i sosialtjenesten), som først ble utviklet høsten 2003 av sosial- og helsedirektoratet (Sosial- og Helsedirektoratet 2007a). Fordi kunnskapsinteressen lå i å studere denne metodikken vil jeg studere dette verktøyet i masteroppgaven.

Kartleggingsverktøyet ”kartlegging i sosialtjenesten” (KIS) ble utviklet som et resultat av ”tiltaksforsøket” nevnt tidligere (Lødemel og Johannesen 2005). I denne studien ble det funnet at sosialarbeidere ofte hadde liten kunnskap om ressurser og behov hos langtidsmottakere av økonomisk sosialstønad (ibid). Arbeidet med verktøyet har vært prosjektbasert og tatt sikte på å skape en felles kartleggingsmetodikk til bruk i tverretattlig samarbeid (Sosial- og Helsedirektoratet 2007a). Verktøyets siktemål har vært å øke den enkeltes muligheter til å vurdere egen arbeidsevne på individnivå (ibid). En målsetning for verktøyet er også å samordne tjenestetilbudet mellom etatene for å lette koordinering rundt brukere i NAV (ibid). Et informasjonsdokument om verktøyet relaterer beskrivelsen av verktøyets målgruppe til en stortingsmelding hvor den benevnes som unge under 25 år, langtidsmottakere av sosialhjelp og brukere med sammensatte behov (St.Meld. nr. 6, 2002-2003 kap. 5). Det foreligger ingen fullstendig oversikt over omfanget av bruken av verktøyet.

Ifølge en evaluering gjort av Rambøll management i 2007 hadde minst 288 kommuner trolig innført, eller var på vei til å innføre, kartleggingsverktøyet i 2005 (Sosial- og Helsedirektoratet 2007a). Jeg presiserer at det er hvordan brukeren forstås som vil undersøkes i denne oppgaven. Samordning av tjenester på etatnivå vil ikke belyses, selv om dette har vært en sentral målsetning med verktøyet.

Verktøyet består av følgende: Et skjema for kartlegging av arbeidsevne, som i hovedsak skal fylles ut av bruker, med et konkluderende spørsmål som skal fylles ut av veileder. Skjemaet består av 15 spørsmål til bruker, og et konkluderende til veileder. Spørsmålene retter seg mot områder som anses relevante for arbeidstilknytning. De er generelt stilt til bruker og besvares ved å krysse av for underkategorier eller svaralternativer. For utdypinger benyttes et merknadsfelt som følger til hvert av de 15 hovedpunktene. Et utfylt skjema resulterer i en egenprofil, som danner utgangspunktet for vurdering av videre tiltak. Hensikten med egenprofilen er at den skal kunne leses og vurderes av andre enn de direkte involverte, bruker og veileder. I tillegg til kartleggingsskjemaet, består verktøyet av et informasjonsdokument til bruker og et tilsvarende til veileder. Disse dokumentene handler om utfyllingen av skjemaet og skal leses før kartleggingen gjennomføres. Foruten disse tre dokumentene, består verktøyet av et kort informasjonsdokument om målsettingen med verktøyet. Det er disse fire dokumentene som danner utgangspunktet for denne analysen. En manual for bruk av dataprogrammet egenprofilen skal skrives inn i, og en liste over sentrale lovparagrafer for sosialtjenestens arbeid er også inkludert. De vil ikke tas med i denne analysen fordi de ikke retter seg direkte mot kartleggingsprosessen.

### ***1.7. Metode for masteroppgaven***

I masteroppgaven vil jeg se på et kartleggingsverktøy i sosialtjenesten og hvordan dette verktøyet uttrykker forståelser av bruker og brukers ansvar i å oppnå arbeid eller aktivitet. Dokumentene i kartleggingsverktøyet vil analyseres ved hjelp av tekstanalytiske begreper og teorier.

Metoden som vil brukes for å analysere dokumentene i kartleggingsverktøyet kalles intertekstualitet. Intertekstualitet er et perspektiv som kan plasseres innen poststrukturalismen som vitenskapsteoretisk forankring (Alvesson og Skjölberg [1994] 2008). Poststrukturalismen

kjennetegnes ved at den ser på språket som uttrykk for logikker og sosiale prosesser som former vår måte å tenke på (ibid). Begrepet intertekstualitet baserer seg på et slikt syn på språket (ibid). Det tilskrives ofte språkfilosofen Julia Kristeva (ibid). I dette kapittelet vil først teoriene intertekstualitet bygges på redegjøres for. Deretter vil jeg beskrive hvordan intertekstualitet brukes i masteroppgaven. Intertekstualitet vil brukes både som metodisk analyseperspektiv og som analysens teoretiske utgangspunkt. Det vil brukes i analysen ved at tekstene i verktøyet leses som dialoger mellom en avsender og en mottaker. Hvilke dialoger tekstene i kartleggingsverktøyet er strukturert i vil derfor bli forklart til slutt i kapittelet.

### **1.7.1. Analysens teoretiske utgangspunkt**

Intertekstualitet er en måte å lese tekst på hvor teksten sees som uttrykk for sosiale prosesser (Allen 2000). Dette perspektivet ser en tekst som formet av sammenhengen den skrives innenfor, og av mottakeren teksten er skrevet til (Kristeva [1967] 1986). Intertekstualitet ser ikke en tekst som en enkeltstående ytring, men ser den som et uttrykk for to forskjellige sosiale prosesser: På den ene siden konteksten den er skrevet innenfor, og på den andre siden relasjonen mellom avsenderen og mottakeren teksten er skrevet til (ibid). Disse to synene på tekstens sosiale funksjon er utviklet av to teoretikere, som vi kan si at intertekstualitet baserer seg på. Språket kan sees som uttrykk for forståelser i samfunnet. De kalles diskurser og er teoretisert av Michel Foucault (Alvesson og Skjölberg [1994] 2008). Disse diskursene vil uttrykkes i en tekst. Vi vil for eksempel forstå teksten fordi vi deler de diskursive forståelsene den uttrykker, eller undre oss over den hvis vi ikke gjør det. Teksten kan ikke leses uten at vi samtidig leser diskurser den uttrykker (ibid). Intertekstualitet ser en tekst ikke bare som et uttrykk for diskurser, men teksten kan også sees som et uttrykk for en dialog mellom en avsender – den som skriver, og en mottaker- den som leser (Orr 2003). Teksten formes av at den som skriver, skriver til noen. Dette synet på tekst er teoretisert av den russiske formalisten Mikhail Bakhtin (Bakhtin 2003). Disse to teoriene om hva teksten uttrykker og hvilken funksjon den har, vil kort redegjøres for her.

Michel Foucault betegnes ofte som poststrukturalist. Poststrukturalismen er en retning som på slutten av 1960-tallet oppsto som reaksjon på strukturalismen (Allen 2000). I strukturalismen ble språkets strukturelle egenskaper studert, for eksempel grammatikk og litterære strukturer (ibid). I poststrukturalismen ble språket studert som uttrykk for logikk og sosiale systemer, og ikke bare som språklige strukturer isolert fra hvordan det påvirker vår forståelse av virkeligheten (Alvesson og Skjölberg [1994] 2008). Foucault teoretiserte hvordan vår



forståelse av virkeligheten uttrykkes gjennom språket, og hvordan vi bruker språket som referanseramme når vi forstår og handler (Foucault [1971] 1999). Det er et slikt syn på språket intertekstualitet bygger på. Men hva betyr det at språket kan sees som konstituerende for hvordan vi forstår virkeligheten? Immanuel Kant forklarer hvordan vi ser verden som et produkt av vår tolkning (Sandemose 2007). Tid og rom er for eksempel en måte å organisere verden på (ibid). På samme måte mener Foucault at vi konstituerer vår virkelighet gjennom språket (Foucault [1971] 1999). Språket er et uttrykk for mekanismer i hvordan vi organiserer virkeligheten og forholder oss til den. Dermed blir språket også en referanseramme vi forstår virkeligheten ved hjelp av (ibid). Hvordan språket konstituerer vår forståelse av virkeligheten kan studeres ved å se språket som diskurser, som forandrer seg over tid gjennom sosiale prosesser i samfunnet (ibid). Fordi vi forstår virkeligheten ved hjelp av språket, blir vår virkelighet konstituert av diskurser i vårt samfunn (ibid). De kan forandre seg over tid og være forskjellige i ulike samfunn (ibid). De regulerer for eksempel hva vi ser på som sant, som rett, og som forstandig (ibid). En gang var det sannhet at jorden var flat. Noen måtte se den på en annen måte, og etter hvert forandret vår ”selvsagte” forståelse seg. Våre tanker og handlinger er ikke autonome, men fordi vi forstår virkeligheten ved hjelp av språket, blir de et produkt av de diskursene som uttrykkes i vårt språk og i vårt samfunn (ibid). Intertekstualitet ser en tekst først og fremst som uttrykk for sosiale prosesser (Orr 2003). Når teksten sees som uttrykk for den sosiale verden den er skrevet innenfor, sees den som uttrykk for slike diskurser (Graham 2000). Det er denne diskursive virkeligheten analysen retter seg mot. Sentrale diskursive forståelser som uttrykkes i kartleggingsverktøyet av bruker og brukers ansvar er det analysen søker å avdekke.

Den andre teoretikeren som er grunnleggende for utviklingen av intertekstualitet som analyseperspektiv, er den russiske språkteoretikeren Mikhail Bakhtin (Kristeva [1967] 1986). Mikhail Bakhtin betegnes som russisk formalist, men mens de russiske formalistene i likhet med strukturalistene så på språkets formelle strukturer, teoretiserte han språket som en prosess av sosiale relasjoner (Bakhtin 2003). Hans begrep om dialogisme beskriver enhver ytring, eller en tekst, som en del av en dialog (ibid). Dialog er analysekategorien kartleggingsverktøyet vil studeres ved hjelp av. Bakhtin beskriver hvordan ytringer står i et relasjonelt forhold til hverandre. Alle tekster og ytringer er ikke enkeltstående, men en del av en dialog mellom den som ytrer noe og den som ytringen retter seg mot (Holquist 1990). En ytring er en del av en relasjonell prosess i en helt unik sosial situasjon hvor den sies av en

avsender og rettes mot en mottaker. Det er relasjonen disse tre danner - situasjonen, avsenderen og mottakeren, som resulterer i en bestemt ytring (ibid). Denne setningen ser akkurat slik ut fordi en student prøver å beskrive intertekstualitet til deg, som leser, i en masteroppgave. Den er preget av masteroppgaven som kontekst, studenten som avsender og studentens forventninger til deg som mottaker. Disse danner en ramme som setningen skrives innenfor, og som gjør at den er formulert slik den er. Bytt en av oss ut, eller ta setningen ut av masteroppgaven og putt den inn i en samtale på en kafé, og den får en annen funksjon. Tekstene i kartleggingsverktøyet vil leses som dialoger på denne måten. Ved å lese tekstene som sosialt situerte, vil de diskursive forståelsene komme tydeligere frem fordi deres sosiale funksjon i kartleggingssituasjonen blir tydeligere.

### **1.7.2. Intertekstualitet som analytisk innfallsvinkel til kartleggingsverktøyet**

Intertekstualitet som perspektiv ser en tekst som et uttrykk for, eller et utsnitt av, et større system av mening (Kristeva [1967] 1986). I forlengelse av Foucault fremhever dette perspektivet at teksten bærer flere meninger med seg enn den ved første øyekast ser ut til å uttrykke, fordi den også uttrykker diskurser i de sosiale omgivelsene den er skrevet innenfor (ibid). I forlengelse av Bakhtin sees teksten som en del av en dialog heller enn som en isolert meningsytring (ibid). Den er alltid skrevet til noen og situert i en konkret situasjon. Det vil prege hvordan den er utformet (ibid). Ethvert ord, som den minste meningsytringen i en tekst, kan følgelig sees innafor et grensesnitt av tre koordinater som gir retning til hvilken mening det har: Avsenderen (her skriveren), mottakeren for ytringen og sosiale kontekster teksten er skrevet innenfor (ibid). Dette synet på tekst baserer seg på Bakhtins dialogismebegrep som har blitt forklart over: Fordi teksten er skrevet som et ekko av diskurser, og i påvente av respons fra en mottaker, vil både diskursene og forventningene til mottakeren være synlige i teksten (ibid). Foucault beskriver teksten som uttrykk for diskurser i samfunnet (Foucault [1971] 1999). Bakhtin beskriver teksten som uttrykk for en sosialt situert relasjonell prosess (Bakhtin 2003). Kristeva, ved hjelp av begrepet intertekstualitet, sammenfører disse to perspektivene på en tekst. Teksten er både et uttrykk for diskurser i samfunnet og et produkt av en sosialt situert relasjonell prosess (Kristeva [1967] 1986). Det er slik tekstene i kartleggingsverktøyet vil sees i denne oppgaven.

Kristevas begrep om intertekstualitet beskriver hvordan en tekst ikke kan sees på egenhånd. Den kan ikke leses isolert fra diskursene den uttrykker eller mottakeren den er skrevet til (Kristeva [1967] 1986). Begrepet trekker med seg to sosiale prosesser enhver tekst er uttrykk

for (ibid); Diskursene - forståelser i samfunnet som teksten bærer med seg, og dialogen – den unike sosiale konteksten teksten er skrevet innenfor. Tekstene i verktøyet vil analyseres med dette blikket. Dialogen vil være brillene tekstene i kartleggingsverktøyet analyseres ved hjelp av. Diskurser som er bærende for forståelsen og ansvarliggjøringen av bruker slik de uttrykkes i verktøyet, vil være det analysen søker å avdekke.

Tekstene i kartleggingsverktøyet vil leses som ytringer mellom avsenderen og mottakeren hver enkelt tekst er henvendt til. En slik lesning søker å gi et mer differensiert bilde av hvordan bruker og brukers ansvar forstås enn hva en lesning av hver enkelt tekst isolert ville gjort, fordi skriverens forventninger til mottaker blir synlige. Hvordan de ulike tekstene i verktøyet henvender seg til mottakeren når de beskriver brukeren og brukers ansvar, er den analytiske vinklingen. En slik analytisk vinkling søker å undersøke hvorvidt de ulike tekstene uttrykker ulike forståelser av samme tema når de henvender seg til ulike mottakere. Jeg vurderte denne metoden som særskilt godt egnet fordi verktøyet består av flere tekster som omhandler liknende tema, men er skrevet til forskjellige mottakere. Mottaker brukes som et utsiktspunkt for å kunne synliggjøre nyansene i hvilke forståelser som uttrykkes i et tema slik det fremtrer i ulike dialoger.

Samtidig som teksten er preget av mottakeren den er skrevet til, ser intertekstualitet den like mye som preget av de sosiale kontekstene den skrives innenfor (Kristeva [1967] 1986). I denne oppgaven vil analysen følges av en kort avsluttende drøfting, som er en grov kontekstualisering av analysens funn. Kontekst er et begrep som ikke lar seg avgrense, men her vil det forstås på to måter, ved hjelp av de sosiale prosessene intertekstualitet beskriver at teksten uttrykker: Diskurs og dialog. Det som har blitt funnet ved å analysere tekstene i verktøyet som dialoger, vil sees som uttrykk for disse sosiale kontekstene. Forståelser av bruker og brukers ansvar som har vist seg i tekstene vil sees med Foucaults og Bakhtins blikk. De kan uttrykke diskurser som har ført til at bruker forstås og ansvarliggjøres på gitte måter (Foucault [1971] 1999). Ifølge Foucaults diskursteori vil synet på brukeren i liten grad være bevisst konstruert av den som har skrevet verktøyet, men et resultat av måter å tenke på som er konstituerende for hvordan bruker oppfattes (ibid). Å fremheve dem vil synliggjøre forutsetninger for hvordan brukeren blir forstått og ansvarliggjort i verktøyet. Å se teksten som et resultat av en dialog i forlengelse av Bakhtin, betyr å se teksten som aktør i situasjonen hvor den har sin sosiale funksjon (Bakhtin 2003). Denne situasjonen er kartlegging av brukers

arbeidsevne i sosialtjenesten. Til slutt i drøftingskapittelet vil jeg derfor se på hvordan de diskursive forståelsene som blir funnet på bakgrunn av analysen, kan forme kartleggingsprosessen.

Som vi ser, vil intertekstualitet brukes på to måter i denne oppgaven. Som teori og som metode. Først er det en teori analysens materiale forstås ved hjelp av. Tekstene i verktøyet sees både som uttrykk for diskurser i samfunnet, og som preget av den unike sosiale situasjonen teksten er en del av - dialogen. Dette er oppgavens teoretiske utgangspunkt. Hvordan diskursene legger forutsetninger for kartleggingssituasjonen vil undersøkes på bakgrunn av denne teorien. Så er intertekstualitet en måte å lese tekstene i kartleggingsverktøyet på, som dialog mellom avsender og mottaker. Dette er oppgavens metode, måten analysen vil gjennomføres på. Hvilke dialoger tekstene i verktøyet analyseres ved hjelp av, vil kort redegjøres for videre.

### **1.7.3. Hvilke dialoger leses i kartleggingsverktøyet?**

Jeg har beskrevet metoden for analysen som at tekstene i kartleggingsverktøyet skal sees som dialoger mellom avsender og mottaker. Det er derfor på sin plass å klargjøre hvem som vil sees som avsendere og mottakere når tekstene skal analyseres.

Som nevnt består verktøyet blant annet av et skjema med kartleggingsspørsmål og to dokumenter med informasjon om utfylling av kartleggingsskjemaet, ett til veileder og ett til bruker. Disse tre dokumentene vil være hovedfokus i analysen fordi de beskriver kartleggingsprosessen direkte, og henvender seg til aktørene i den. Verktøyet består også av et generelt informasjonsdokument om hensikten med KIS. Det vil brukes som supplement der jeg anser det relevant. Informasjonsdokumentene henvendt til bruker og veileder vil leses med den personen de er skrevet til, bruker eller veileder, som mottaker. Informasjonstekst skrevet til bruker vil leses som dialog mellom skriver og bruker, og informasjonstekst til veileder vil sees som dialog mellom skriver og veileder. Dette er gjort for at dialogen som teksten leses ved hjelp av skal være nøye knyttet til tekstens funksjon.

I tillegg til de to nevnte informasjonsdokumentene, består verktøyet av et kartleggingsskjema. Kartleggingsskjemaet henvender seg til bruker og veileder samtidig. Dette dokumentet vil

leses som dialog med to mottakere, adskilt ved hvilken rolle de har i kartleggingsprosessen. Bruker vil sees som informerende mottaker, det vil si at bruker er en mottaker teksten henvender seg til i egenskap av at bruker skal gi informasjon på bakgrunn av skjemaet. Veileder sees som tolkende mottaker. Veileder vil ikke se på skjemaet som en informant, men som en som skal tolke informasjonen skjemaet ber om. Denne informasjonen og hvordan den kan tolkes, vil påvirke veileders handlingsmuligheter som følge av kartleggingsprosessen. Fordi bruker og veileder har forskjellig funksjon i forhold til denne teksten, har de fått hver sin mottakervinkling som skjemaet kan leses ut i fra.

Navnet som vil brukes på avsender i dialogene er skriver. Skriver er en teoretisk konstruksjon (Glomnes 2005). Fordi vi ikke vet de nøyaktige forfatterne av dokumentet, brukes skriver som betegnelse på den eller de som har skrevet teksten. Det er heller ikke forfatternes intensjoner analysen søker å finne, men forståelser de kan synes å basere seg på. Skriver er ikke et individ eller et offentlig organ med intensjoner analysen søker å avdekke. Det er en funksjonell måte å referere til avsenderen i dialogen på. Jeg foretrakk denne betegnelsen fremfor ”avsender” fordi den tydeliggjør hvem avsenderen i dialogen er.

Tekstene i verktøyet leses som dialog mellom skriver og mottaker, og jeg vil undersøke hvordan bruker og brukers ansvar fremstår i ulike dialoger samtidig. Det er gjort for å synliggjøre hvordan skriver omtaler samme tema ut i fra forventninger til forskjellige mottakere. På den måten vil forståelser som uttrykkes i hvordan et tema blir omtalt vise seg å være ulike eller sammenfallende. Slik vil et nyansert bilde kunne dannes av hvordan et tema forstås i tekstene. Fokuset blir ikke bare på hva et enkelt dokument i verktøyet formidler, men hvordan tekstene knyttet til verktøyet sammenfaller og skiller seg fra hverandre når de snakker om et emne. Tekstene snakker sammen om et tema, og intertekstualitet søker å finne ut om de er enige eller uenige med hverandre når de snakker om samme tema. Det er disse nyansene analysen er ute etter å finne. Å studere tekstene som dialoger mellom skriver og mottaker er en måte å gjennomføre analysen på. Hvordan bruker fremstilles og hvilket ansvar bruker gis i å oppnå mål som beskrives i kartleggingsverktøyet er den røde tråden som danner analysens struktur.

### ***1.8. Disposisjon for masteroppgaven***

Så langt har jeg presentert bakgrunnen for problemstillingen og teorien analysen bygger på. Videre følger en analyse av hvordan bruker og brukers ansvar fremstår i tekstene kartleggingsverktøyet består av. Denne analysen er gjort ved hjelp av intertekstualitet som metode.

Først vil jeg undersøke hvordan bruker forstås i verktøyet. Jeg vil fokusere på forståelsen av bruker på to måter. Jeg vil undersøke hvordan bruker fremstår i tekstene som er adressert til bruker og veileder, og hvordan brukers kompetanse og behov beskrives ved hjelp av kartleggingsskjemaet. Måten bruker fremstår i tekstene på, vil si noe om hvordan bruker blir forstått som aktør i kartleggingsprosessen. Hvordan bruker kartlegges vil si noe om hvilke forutsetninger verktøyet legger for videre tiltak mot arbeidstilknytning, og hvilke egenskaper ved bruker som blir ansett relevante for å komme i arbeid. I neste kapittel, som også er en del av analysen, vil målene for kartleggingsprosessen sees i lys av hvordan teksten beskriver at de skal nås. Hovedfokuset her vil ligge på hvordan brukers ansvar beskrives i oppnåelsen av målene. På denne måten søker jeg en mer utfyllende forståelse av hvordan brukeren, studert i første analysekapittel, blir ansvarliggjort i kartleggingsprosessen.

Tekstene i verktøyet vil ikke gjengis i sin helhet, men sitater jeg anser relevante når et emne skal belyses vil gjengis. Enkelte sitater kan dukke opp flere steder i analysen. Dette er gjort fordi de uttrykker flere sentrale funn. Der generelle trekk ved tekstens struktur synliggjøres ved sitater, har sitater referert tidligere blitt valgt for å gjøre analysen enklest mulig å lese.

Etter analysen følger en kort avsluttende drøfting. Her vil jeg se de mest sentrale funnene i analysen med Foucaults blikk for å undersøke om noen diskurser kan synes særlig bærende for forståelsen av bruker og brukers ansvar i verktøyet. Disse diskursive forståelsene vil jeg deretter se med Bakhtins blikk, for å undersøke hvilken innvirkning de kan ha på hvordan bruker ansvarliggjøres i kartleggingssituasjonen verktøyet legger rammer for. Til slutt i masteroppgaven vil jeg kort oppsummere hvordan bruker forstås og ansvarliggjøres i verktøyet, og hvordan disse forståelsene kan synes å forme kartleggingssituasjonen.

## 2. Hvordan forstås bruker i kartleggingsverktøyet

I dette kapittelet vil jeg studere hvordan bruker portretteres i kartleggings skjemaet og informasjonsdokumentene knyttet til det. Først vil jeg studere hvordan bruker forstås i tekster som henvender seg til bruker. De vil leses som dialog mellom skriver og bruker. Deretter vil dialog mellom skriver og veileder studeres på samme måte. Så vil jeg undersøke hvordan bruker beskrives gjennom kartleggings skjemaet, med bruker som informerende mottaker og veileder som tolkende mottaker. Til slutt vil jeg oppsummere hvordan forståelsen av bruker uttrykkes i de to dialogene og kartleggingsverktøyet samlet.

### 2.1. Hvordan portretteres bruker i dialog mellom skriver og bruker

Her vil jeg studere informasjonstekst i kartleggingsverktøyet som henvender seg direkte til bruker som dialog mellom skriver og bruker. Jeg vil undersøke hvordan bruker forstås gjennom måten skriver henvender seg til bruker på.

Informasjonsdokumentet til bruker begynner slik:

*Hvordan og når kan du komme i arbeid?  
Hva kan du selv gjøre for å komme i arbeid?  
Trenger du støtte eller oppfølging av noe slag?  
Hvilke andre muligheter har du hvis du ikke kommer i arbeid?”<sup>2</sup>*  
(Sosial- og Helsedirektoratet 2007b, Informasjon om egenkartlegging).

De to øverste spørsmålene indikerer at bruker er i stand til å ta arbeid, at bruker vet hvordan arbeidstilknytning kan oppnås og har en tidsplan for dette. De to nederste spørsmålene indikerer at bruker kan trenge ulike typer oppfølging (for å kunne ta arbeid), og at bruker ikke nødvendigvis har muligheter for å komme i arbeid på kartleggingstidspunktet. Når bruker leser teksten vil han eller hun vanskelig kunne kjenne seg igjen i disse spørsmålene samlet, fordi de står i motsetning til hverandre. Derfor kan det se ut som om spørsmålene retter seg mot to ulike brukere: Den ene brukeren kan relativt lett oppnå arbeidstilknytning ved å mobilisere egne ressurser eller ressurser i omgivelsene. Den andre brukeren trenger støtte eller oppfølging før arbeid kan tas. Han eller hun har kanskje også liten mulighet for å komme i arbeid.

Videre i teksten beskrives formålet med kartleggingen:

---

<sup>2</sup> Tekstene i verktøyet er ikke sidenummerert. Jeg kan derfor ikke angi sidetall på sitatene jeg gjengir i analysen.

*En av de viktigste verdiene i det norske samfunn er at alle mennesker skal forsørge seg gjennom arbeids inntekt eller trygd. Dersom du ikke har inntekt fra arbeid eller trygd, kan det være nyttig å gjennomføre en kartlegging av ulike forhold som innvirker på dine fremtidige muligheter.” (Sosial-og Helsedirektoratet 2007b, informasjon om egenkartlegging).*

Dette utdypes et annet sted hvor teksten henvender seg til bruker på liknende måte:

*Sosialtjenestelovens formål er bl.a. å fremme økonomisk og sosial trygghet. Alle personer skal forsørge seg selv gjennom arbeidsinntekt eller trygd. Enhver skal så langt det er mulig vurdere egne muligheter og begrensninger for å komme i arbeid eller på annen måte bli økonomisk selvhjulpen (Lov om sosiale tjenester, §§ 1-1 og 5-1). Hver enkelt må bidra aktivt for å kartlegge egne muligheter.” (Sosial-og Helsedirektoratet 2007b, Egenkartleggings skjema).*

Bruker blir motivert til kartlegging ved å stilles til ansvar for å følge sosialtjenesteloven, og ved at han eller hun bør tilpasse seg grunnleggende verdier i det norske samfunnet om at enhver skal forsørge seg ved arbeid eller trygd. Å kartlegge arbeidsevne fremstilles som en plikt (“hver enkelt må”), og det henvises til sosialtjenesteloven. Bruker disiplineres til å ta ansvar for å bli selvforsørget og motiveres ved at skriver appellerer til brukers pliktfølelse. Bruker motiveres videre: *”Gjennom egenkartleggingen skal du bli bedre i stand til å vurdere egen arbeidsevne og dine mulig heter i tiden framover.”* (Sosial-og Helsedirektoratet 2007b, Informasjon om egenkartlegging).

Bruker anses ikke i stand til å vurdere sine muligheter fremover. Bruker ble i forrige avsnitt motivert til kartlegging av arbeidsevne for å oppfylle sin plikt overfor samfunnet. I dette avsnittet fremstilles kartleggingen som en hjelp til å øke brukers funksjonsevne ettersom bruker ikke har ønsket eller nødvendig innsikt i evner og muligheter selv. Kartleggingen er en hjelp, ikke en plikt. For litt siden ble det vist hvordan spørsmålene i begynnelsen av denne teksten kan se ut til å henvende seg til to ulike forståelser av bruker. Nå kan det synes som om de to brukerne skriver henvender seg til kjennetegnes ved at de trenger ulik type motivasjon. På den ene siden motiveres bruker ved disiplinering ettersom kartleggingen og forsørgelse ved arbeid eller trygd fremstår som en plikt bruker har overfor samfunnet. Å motivere bruker ved disiplinering synes å henvende seg til en bruker som kan ta arbeid, og derfor må disiplineres til å forsørge seg selv. Det er en plikt han eller hun er i stand til å oppfylle ved å mobilisere egne ressurser. Samtidig motiveres bruker ved at kartleggingen fremstår som en hjelp som skal gjøre bruker i stand til å vurdere egne muligheter. Å motivere bruker ved økt bevissthet om egne muligheter ser ut til å henvende seg til brukeren beskrevet tidligere som å trenge støtte eller oppfølging (for å komme i arbeid), eller som kanskje ikke kan ta arbeid.



Bruker sees ikke lenger som en som må disiplineres til å ta en forpliktelse ved å mobilisere egne ressurser. Derimot skal bruker bli i stand til å vurdere egne muligheter ved andres hjelp.

Videre i teksten beskrives forventninger skriver stiller til bruker i kartleggingsforløpet:

*Kartleggingen er et utgangspunkt for videre egeninnsats. Du vil få veiledning i forbindelse med kartleggingen. Du kan oppleve at noen spørsmål er lite aktuelle akkurat for deg, men skjemaet er laget for at mange og ulike personer skal kunne benytte det. Opplysninger som framkommer i kartleggingen vil danne grunnlag for ditt videre samarbeid med sosialtjenesten. Det er utarbeidet et dataprogram til støtte for dette arbeidet. Videre oppfølging av kartleggingen avklares i samråd mellom deg og lokal sosialtjeneste.”(Sosial-og Helsedirektoratet 2007b, Informasjon om egenkartlegging).*

Bruker ”samarbeider” om endring på likefot med sosialtjenesten. Likevel fremheves egeninnsats samtidig med samarbeid. Skriver ser enten behov for å påpeke viktigheten av egeninnsats overfor bruker, eller det forventes at egeninnsats vil være viktigere enn samarbeidet, selv om samarbeidet beskrives som likeverdig. Tidligere i dialogen har egeninnsats og støtte eller oppfølging fra sosialtjenesten blitt beskrevet som motivasjonsfaktorer som ikke synes å være forenelige med hverandre, og som kanskje henvender seg til to ulike forståelser av bruker. Å fremheve at kartleggingen er utgangspunkt for videre egeninnsats kan synes å henvende seg til en bruker som kan komme i arbeid ved å mobilisere egne ressurser. Bruker som kanskje ikke umiddelbart kan ta arbeid har blitt motivert ved tilbud om støtte og oppfølging i samarbeid med sosialtjenesten, for å bli i stand til å vurdere egne muligheter. Likevel skiller ikke teksten mellom de to brukerne, og resultatet blir at forventningene bruker kan stille til kartleggingsprosessen fremstilles tvetydig. Kartleggingsprosessen skal stimulere til egeninnsats, men samtidig skape et samarbeid med sosialtjenesten om videre oppfølging.

I denne dialogen er to ulike posisjoneringer av bruker funnet.<sup>3</sup> De kjennetegnes ved at de motiveres til å kartlegge arbeidsevne på ulike måter. Forventningene som stilles til dem kan synes å spenne mellom at bruker skal stimuleres til egeninnsats og at bruker skal tilbys støtte og oppfølging fra sosialtjenesten. Det kan synes som om skriver søker å formidle til bruker at begge deler er ønskede resultater av kartleggingen. Skrivers intensjon er både å stimulere bruker til egeninnsats og å tilby støtte og oppfølging fra sosialtjenestens side. Forståelsen av

---

<sup>3</sup> To ulike brukere er identifisert ved hvordan de motiveres til arbeid. Den ene brukeren blir antatt å kunne oppnå arbeidstilknytning ved å mobilisere egne ressurser, og motiveres ved disiplinering. Den andre brukeren antas å ha behov for støtte og oppfølging for å kunne ta arbeid, og motiveres ved at kartleggingen skal sette bruker i stand til å vurdere egne muligheter. Videre vil begrepet posisjon ofte brukes for å referere til disse to brukerne. Dette begrepet er valgt for å vise hvordan brukeren gjennomgående er beskrevet på to ulike måter i teksten og skille dem fra hverandre.

bruker som uttrykkes i tekstene blir motsetningsfylt. Brukers egeninnsats understrekes på en måte som ikke kan sammenfalle med brukeren som trenger støtte og oppfølging og som må settes i stand til å vurdere egne muligheter. Å understreke brukers egeninnsats fører til at hva som kan tilbys bruker, ikke beskrives konkret. Det abstraheres fordi bruker skal stimuleres til egeninnsats. Hvis skriver hadde henvendt seg til bruker i egenskap av å trenge støtte eller oppfølging fra sosialtjenestens side, er det sannsynlig at beskrivelsen av bruker i denne dialogen ville blitt mer konsistent. Bruker er mottaker av ytelse fra sosialtjenesten når han eller hun leser denne teksten, og kartleggingen gjøres gjennom sosialtjenesten. En helhetlig heller enn tvetydig måte å forholde seg til bruker på, ville trolig gitt tydeligere informasjon til bruker om skrivers intensjoner med kartleggingsarbeidet. Forventninger til bruker, og forventningene bruker kunne stille til kartleggingsprosessen ville blitt klarere.

## **2.2. Hvordan portretteres bruker i dialog mellom skriver og veileder?**

Videre vil jeg studere hvordan bruker portretteres i dialogen mellom skriver og veileder.

På denne måten søker jeg å synliggjøre nyanser i skrivers syn på bruker ved å studere bruker ikke som mottaker, men som en som blir omtalt i dialog med veileder.

Informasjonstekst til veileder begynner slik:

*Gjennom egenkartleggingen skal brukeren bli bedre i stand til å vurdere egen arbeidsevne og motiveres til å arbeide videre med egen livssituasjon. Sosial- og helsedirektoratet anbefaler at kartleggingen baseres på frivillighet. En sentral målsetting med egenkartleggingen er at den skal bidra til myndiggjøring gjennom aktiv brukermedvirkning. Dette innebærer at brukeren mobiliseres og gjør bruk av egne ressurser for å styrke mestring, innflytelse og styring på eget liv.” (Sosial- og Helsedirektoratet 2007b, Veileder til egenkartlegging).*

Ved å fremheve intensjonen med kartleggingsprosessen på denne måten, forutsetter skriver at veileder vil medvirke til at bruker motiveres, mobiliserer egne ressurser og styrker mestring over eget liv. I kontrast til at brukers egeninnsats ble understreket som sentral i kartleggingsprosessen i dialogen mellom skriver og bruker, blir veileders arbeid her beskrevet som viktig for at ønskede endringer skjer i brukers situasjon. Dette sammenfaller med den ene brukerposisjonen som ble identifisert i dialogen skriver-bruker, brukeren med behov for å settes i stand til å vurdere egne muligheter. Samtidig fremheves det at kartleggingen skal motivere bruker til å arbeide med egen livssituasjon og at bruker skal mobilisere egne

ressurser. Dette gjenspeiler bruker som motiveres ved å disiplineres til å komme i arbeid.

Forståelsen av brukerutdypes videre i teksten:

*Brukerens egenmotivasjon avhenger derfor av at relasjonen i kartleggingsforløpet baseres på gjensidig tillit, respekt og åpenhet. Aktiv brukermedvirkning innebærer at bruker har reell innflytelse på de valg som følger av resultatene av egenkartleggingen. Under kartleggingsforløpet skal veileder bruke sin faglige innflytelse til å synliggjøre behov og ressurser brukeren har. Brukerens motivasjon og engasjement avhenger av tillit til veileders oppriktighet og engasjement.*” (Sosial-og Helsedirektoratet 2007b, Veileder til egenkartlegging).

Veileders atferd beskrives som kilden til brukers motivasjon. Brukers motivasjon og engasjement relateres til veileders evne til å skape gjensidig åpenhet og tillit, og til veileders engasjement. Istedenfor å understreke brukers egeninnsats og disiplinering av bruker slik det ble gjort i dialogen mellom skriver og bruker, blir veileders atferd fremhevet som avgjørende for brukers motivasjon. Bruker ser ut til å ha behov for en form for omsorg fra veilederens side. Beskrivelsen av omsorgen synes å sammenfalle med brukerposisjonen som har behov for å settes i stand til å vurdere egne muligheter heller enn brukerposisjonen som må disiplineres til å ta arbeid, fordi bruker ikke vil motiveres og engasjeres uavhengig av støttende og omsorgsfull atferd fra veileders side.

Veileders rolle i kartleggingen utdypes:

*Kartleggingen inneholder mange ulike delemner. Det blir viktig å ha fokus på ressurser og utviklingsmuligheter i forhold til brukers arbeidsevne. Samtidig bør en være realistisk i forhold til muligheter i det lokale arbeidsmarked og til arbeidsmarkedets generelle krav. Avklaring av forventninger og veileders rolle. Drøfting av lokale muligheter og hva som eventuelt kan være mulig i oppfølgingen av egenkartleggingen. Bruker må gis nødvendig mulighet til å forberede seg til egenkartleggingen.*” (Sosial-og Helsedirektoratet 2007b, Veileder til egenkartlegging).

Skriver ber veileder om å fokusere på ressurser og utviklingsmuligheter hos bruker. Veileder beskrives som den bestemmende for hvordan brukers vurderinger blir vektlagt – veileder sees i en lederrolle i kartleggingsarbeidet. Bruker kan synes å potensielt ha lite innsikt i sin situasjon ettersom ”fokus på brukers ressurser og utviklingsmuligheter” beskrives som å stå i motsetning til ”muligheter i det lokale arbeidsmarkedet” og ”arbeidsmarkedets generelle krav”: Veileder skal synliggjøre ressurser og utviklingsmuligheter, men ”samtidig bør en være realistisk i forhold til muligheter i det lokale arbeidsmarkedet”. Retningsorientering av bruker mot arbeidsmarkedet sees som overordnet synliggjøring av ressurser. Å synliggjøre brukers ressurser skjer ikke så mye på bakgrunn av ressursene i seg selv som på bakgrunn av muligheter i det lokale arbeidsmarkedet. Bevisstgjøring av bruker skjer ved at bruker

retningsorienteres mot det lokale arbeidsmarkedet, og brukers ønsker eller evner i seg selv er ikke hovedfokus. I dialogen mellom skriver og bruker så vi at bruker ble motivert til kartlegging av arbeidsevne på to måter: Ved at bruker skulle settes i stand til å vurdere egne muligheter, eller ved disiplinering av bruker til å mobilisere egne ressurser for å komme i arbeid. Jeg beskrev dem som å kjennetegne to posisjoneringer av bruker, fordi de baserer seg på motstridende forståelser av hvordan bruker motiveres. Måten disse to brukerne bevisstgjøres på skjer ved retningsorientering mot det lokale arbeidsmarkedet. De to måtene å motivere bruker til arbeid på står ikke lenger i motsetning til hverandre. De sammenfaller ved hvordan bruker retningsorienteres mot arbeidsmarkedet. Å sette bruker i stand til å vurdere egne muligheter skjer på bakgrunn av tilbud i arbeidsmarkedet, akkurat som disiplinering av bruker til å mobilisere egne ressurser for å komme i arbeid.

For å summere, skiller bruker i denne dialogen seg fra bruker beskrevet i dialogen mellom skriver og bruker. Brukerposisjonen som må disiplineres til egeninnsats for å komme i arbeid, i sentrum av dialogen mellom skriver og bruker, er lite fremtredende i denne dialogen. Dette er antakelig delvis et resultat av tekstens funksjon – den er skrevet til den profesjonelle i kartleggingsforløpet, med et profesjonelt ansvar for sin bruker. I denne dialogen beskrives brukers egeninnsats som avhengig av veileders evne til å motivere og engasjere bruker. Bruker sees i hovedsak i en omsorgsrelasjon til veileder. Ved at teksten beskriver at kartleggingen skal bidra til myndiggjøring av bruker, fremstår det som viktigere at bruker får reell makt i situasjonen enn at bruker allerede har reell makt i situasjonen. Teksten understreker hvordan bruker skal ha reell innflytelse over de valg veilederen tar. Kartleggingen resulterer ikke utelukkende i at bruker stimuleres til egeninnsats, fremhevet som resultatet av kartleggingen i dialogen mellom skriver og bruker. Derimot skal veilederen ta valg som følge av kartleggingen. Det fremheves også hvordan veileder forventes å motivere bruker og utvikle brukers selvforståelse positivt. Interaksjonen mellom veileder og bruker som beskrives i denne dialogen, synes å rette seg mot en bruker som må settes i stand til å vurdere egne muligheter. Mens brukerposisjonen som må disiplineres til egeninnsats er i sentrum av dialogen mellom skriver og bruker, forstås bruker i denne dialogen som underlagt veileders omsorg.

De to brukerposisjonene i dialogen skriver-bruker ble først og fremst kjennetegnet ved at de ble motivert til å kartlegge sine muligheter for arbeid på bakgrunn av ulike forutsetninger - enten ved disiplinering eller ved å settes i stand til å vurdere egne muligheter. Som vi nettopp

har sett, beskriver dialogen mellom skriver og veileder i hovedsak bruker som underlagt veileders dømmekraft og omsorg. Likevel kan det se ut som de to motstridende brukerposisjonene i dialogen skriver-bruker blir til en syntese i beskrivelsen av veileders arbeid. Veileder bes om å være ”realistisk i forhold til det lokale arbeidsmarkedet” når brukers ressurser skal synliggjøres. At bruker skal bli i stand til å vurdere egne muligheter, skjer ikke bare på bakgrunn av brukers ressurser og begrensninger, men ved orientering mot det lokale arbeidsmarkedet. Begge brukerposisjonene skal bevisstgjøres og retningsorienteres på samme måte, ved ”å være realistisk i forhold til det lokale arbeidsmarkedet”. Begge brukerposisjonene sees i relasjon til veileder som en omsorgsfull autoritet. Veileder tar valg som følge av kartleggingsprosessen på vegne av bruker basert på informasjonen fra egenkartleggingen, slik at retningsorientering blir det sentrale både for bruker som settes i stand til å vurdere egne muligheter og bruker som motiveres til arbeid ved disiplinering. Kartleggingsskjemaet er grunnlaget for retningsorientering av dem begge. På denne måten har en mer konsistent behandling av bruker blitt formulert.

Å sammenstille behandlingen av de to posisjoneringene av bruker som utkrystalliserte seg i dialogen mellom skriver og bruker, vil nødvendigvis føre til at enkelte aspekter ved hver av brukerposisjonene blir tatt mindre hensyn til i utformingen av veileders arbeid. På den ene siden blir brukers egeninnsats gitt en mindre fremtredende plass. I dialogen mellom skriver og bruker ble viktigheten av brukers egeninnsats fremhevet ved at skriver appellerte til brukers pliktfølelse, og beskrev kartleggingen som å motivere til videre egeninnsats. Egeninnsats fremheves fortsatt som det sentrale etter kartleggingen ved at den skal føre til myndiggjøring og at bruker skal styrke mestring over eget liv, men under kartleggingen sees bruker som underlagt veileders omsorg og skjønn. Veileder tar dessuten valg i etterkant av kartleggingen som bruker skal ha innflytelse på. Bruker er ikke lenger en isolert aktør, men samarbeider med veileder i en omsorgsrelasjon. På den andre siden kan fokuset på brukers ressurser som fremheves i dialogen mellom skriver og veileder potensielt gå på bekostning av fokuset på behov for støtte og oppfølging som kjennetegnet den ene brukerposisjonen i dialogen skriver-bruker. Støtte og oppfølging skulle sette denne brukerposisjonen i stand til å vurdere egne muligheter. Dette skjer ikke ut i fra brukers potensial, slik dialogen mellom skriver og bruker kan synes å hevde, men ut i fra en retningsorientering mot arbeidsmarkedet. Brukerposisjonene sammenstilles i denne dialogen ved at bruker sees i en omsorgsrelasjon til veileder og veileder tar valg som følge av kartleggingen (bruker som må settes i stand til å vurdere egne muligheter). Synliggjøring av brukers ressurser og behov skjer ved

retningsorientering mot det lokale arbeidsmarkedet (bruker som må disiplineres til egeninnsats).

### **2.3. Bruker som beskrevet i kartleggingsskjemaet**

Videre vil jeg undersøke hvordan bruker blir beskrevet gjennom spørsmålene i kartleggingsskjemaet. Bruker kartlegges gjennom 15 spørsmål. Spørsmålene beskrives i informasjonstekst til veileder og settes opp skjematisk i kartleggingsverktøyet. Her vil jeg sette opp spørsmålene slik de beskrives i informasjonstekst til veileder, fordi skrivers intensjonalitet kommer tydeligst frem i denne teksten – det presiseres at informasjonstekst til bruker ikke gir informasjon om spørsmålene. Beskrivelsen av spørsmålene vil suppleres med de mest sentrale punktene slik de står skrevet i kartleggingsskjemaet. Skjemaet leses som dialog mellom skriver på den ene siden, og bruker som informerende mottaker og veileder som tolkende mottaker på den andre. Spørsmålene slik de står beskrevet i informasjonstekst til veileder vil bruker ikke ha tilgang til, men de er tatt med her for at punktene i kartleggingsskjemaet kan belyses best mulig. Det presiseres at bruker ikke vil sees som mottaker for beskrivelsen av spørsmålene gitt til veileder. Brukers perspektiv er perspektivet til en informant på bakgrunn av spørsmålene slik de står oppført i kartleggingsskjemaet. Av hensyn til omfang, kan jeg ikke presentere alle spørsmålene her, men vil studere emnene skjemaet kartlegger med tanke på hvilken beskrivelse de gir av bruker. Disse emnene er beskrivelsen av brukers generelle situasjon, brukers kompetanse, behovsområder og hvordan skjemaet ber bruker skissere skritt mot arbeidstilknytning. Når jeg har undersøkt hvilken informasjon skjemaet gir om bruker, vil jeg studere måten skjemaet stiller spørsmål på for å undersøke forutsetningene de legger for hvordan informasjonen i skjemaet kan tolkes.

#### **2.3.1. Generell situasjonsbeskrivelse**

Informasjon til veileder om utfylling av punkter i skjemaet innledes slik:

##### *1. Personalia*

- *Nødvendig identifisering*
- *Benytt merknadsfelt til utdyping vedr. språkbeherskelse.*

##### *2. Status (Inntekt-arbeid)*

- *I oppfølgingen av brukeren er det nyttig å innhente noe informasjon om hovedinntekt, hvor lenge han/hun har vært arbeidssøker og hvor lenge han/hun har mottatt sosialhjelp. Dette er også informasjon som kan ha betydning i forhold til lokal planlegging og rapportering.*
- *Viktig å ikke blande økonomisk rådgivning inn i egenkartleggingen.*
- *Økonomi- og gjeldskartlegging må evt. foretas i en annen sammenheng.*

##### *3. Familie/bosituasjon*

- *Forhold knyttet til bosituasjon og familiær status, vil ha stor betydning for å kunne være i arbeid og/eller aktivitet.*
- *Dersom det er forhold knyttet til familie/barn/bosituasjon som trenger utdyping, må merknadsfelt benyttes.*” (Sosial-og Helsedirektoratet 2007b, Veileder til egenkartlegging).

De sentrale korresponderende spørsmålene i skjemaet, unntatt identifiseringsfeltet og om brukeren har kontakt med NAV arbeid, ser slik ut:

1. *Personalialia (...)*
  - 1.3. *Språkbeherskelse*  
 *behersker norsk språk*    *behersker ikke norsk språk\_ (...)*
2. *Status (Inntekt-arbeid)*  
*Hovedinntekt*  
 *Sosialhjelp.*  
 *Annet*
  - 2.2. *Har hatt sosialhjelp som hovedinntekt*  
 *0 – ½ år*    *½ - 3 år*    *3 - 5 år*    *Mer enn 5 år*
  - 2.3. *Har vært arbeidssøker*  
 *0– ½ år*    *½ - 3 år*    *3 - 5 år*    *Mer enn 5 år**(...) Merknader vedrørende status:*
3. *Familie/bosituasjon*
  - 3.1. *Boforhold*  
 *Jeg bor alene,*  
 *Jeg bor sammen med andre voksne (gift/samboer/andre),*
  - 3.2. *Barn (personer under 18 år)*  
 *Jeg har ingen barn/ingen som bor hjemme,*  
 *Jeg har barn som bor hjemme (egne og/eller andres)*
  - 3.3. *Bosituasjon (med tanke på å være i arbeid)*  
 *Tilfredsstillende*  
 *Dårlig.”*  
(Sosial-og Helsedirektoratet 2007b, Egenkartleggingskjema).

Bruker som informerende mottaker må kunne vurdere de etterspurte forholdene nøye, særlig i spørsmål om språkbeherskelse og bosituasjon. Bruker må ha en klar forståelse av hvordan eventuelle vanskeligheter relatert til familie- og boligforhold eller språkkunnskaper kan påvirke muligheter for å komme i arbeid. Å krysse for det negative svaralternativet kan gi veileder og andre profesjonelle informasjon om at mer kunnskap bør innhentes, og muligheten for innhenting av slik kunnskap gis i merknadsfelt. Å stille spørsmål til bruker om potensielle arbeidshindere på denne måten ser ut til å henvende seg til bruker som må disiplineres til arbeid heller enn bruker som må bevisstgjøres sine muligheter, fordi bruker selv må være klar over sin situasjon og hvordan den vil påvirke et arbeidsforhold ved utfylling.

### 2.3.2. Beskrivelse av brukers kompetanse

Spørsmål som søker å kartlegge brukers kompetanse, spør i hovedsak etter informasjon om brukers nettverk, utdanning, arbeidserfaring og fritidsinteresser. Det første relevante spørsmålet, som kartlegger brukers nettverk, innledes slik i informasjonstekst til veileder:

*I en helhetlige forståelse av personers muligheter til å være i aktivitet, er det ofte betydelige utfordringer, men ofte også ubenyttede ressurser i eget nettverk. Tilhørighet til arbeidsmarkedet; «vi» og «de». Hvis bruker «kjenner noen som kan hjelpe meg å få jobb», kan det være et aktuelt moment å følge opp i etterkant av kartleggingen. Bevissthet om positive/negative nettverk.» (Sosial-og Helsedirektoratet 2007b, Veileder til egenkartlegging).*

Dette spørsmålet er oppsatt slik i skjemaet:

#### 4. Nettverk

##### 4.1. Kontakt med egen familie/venner:

Daglig  Ukentlig  Månedlig  Sjelden  Aldri  Ubesvart

##### 4.2. Jeg har kontakt med personer som er i jobb

Daglig  Ukentlig  Månedlig  Sjelden  Aldri

##### 4.3. Jeg kjenner noen som kan hjelpe meg å få jobb

Ja  Nei

##### 4.4. Merknader vedrørende nettverk:

- *Eksempler på miljøer som er positive eller negative for meg?*

(Sosial-og Helsedirektoratet 2007b, Egenkartleggingskjema).

Ressursidentifisering i brukerens nettverk relateres til brukerens forhold til arbeidsmarkedet i dialog mellom skriver og veileder, men ikke i skjemaet. Hyppighet av sosial kontakt forutsettes å gi tilstrekkelig informasjon om brukers sosiale ferdigheter. Hvor ofte bruker har kontakt med personer som er i arbeid kan gi informasjon om brukerens sosiale avstand til arbeidsmarkedet. Hvis bruker har sjelden kontakt med personer som er i jobb synes det forutsatt at bruker har en ”vi og de”-relasjon til arbeidsmarkedet i dialogen mellom skriver og veileder. Fordi denne beskrivelsen av spørsmålet ikke gis til bruker, får bruker ikke mulighet til å korrigere en slik oppfatning eller informere om hva årsaker eller konsekvenser kan være for en arbeidssituasjon. Ettersom skriver spør om eksempler på positive og negative miljø, og ikke ber bruker beskrive sine sosiale omgivelser helhetlig, kan det synes som om intensjonen kan være å se brukers egne vurderinger av sine miljø heller enn de faktiske miljøene bruker nevner. Fra et tolkningsperspektiv vil punktet gi mer informasjon om dette enn om brukerens sosiale miljø.



Videre spørsmål om kompetanse, kartlegger utdanning og arbeidserfaring:

De står skjematisk oppført som felter for utfylling av utdanning og arbeidserfaring, arbeidsmarkedstiltak i regi av NAV og sertifikater. I merknadsfeltene til spørsmålene om utdanning og arbeidserfaring spørres det etter lærings- og arbeidssituasjoner som har fungert og som har vært vanskelige. Av hensyn til omfang inkluderes spørsmålene ikke skjematisk her. Dialog mellom skriver og veileder beskriver dem slik:

6 Utdanning (...)

- *Med fullført menes det at bruker har gjennomført og bestått eksamen.*
- *Hva har vært gode måter å lære på?*
- *Vanskelige læresituasjoner?*

7. Ordinær arbeidserfaring

- *Med ordinær arbeidserfaring menes vanlig lønnet arbeid.*
- *Arbeidsperioden beskrives fra/til hele år; for eksempel fra 1999 til 2001. Dersom bruker har påbegynt og sluttet samme år, skal samme årstall stå i begge felt.*
- *Antall måneder oppgis anslagsvis.*
- *Under dette punktet er det også tatt med arbeidserfaring i form av at bruker har vært hjemmeværende med barn. Denne erfaring kan være en inngangsport for vurdering av evner og ønsker knyttet til å arbeide innen omsorg/barnehage/miljøtjenester/m.v.*
- *Gode læresituasjoner, hva er det?*

8. Arbeidsmarkedstiltak/attføring

- *Med arbeidsmarkedstiltak menes ulike tiltak gjennom NAV Arbeid, herunder attføring.*
- *Hva har fungert godt?*

9. Sertifikater

- *Evt. andre sertifikater, for eksempel traktor, kan føres under «annet».*”

(Sosial-og Helsedirektoratet 2007b, Veileder til egenkartlegging).

Utdanning, arbeidserfaring og sertifikater sees som de viktigste kompetanseområdene det kan tas utgangspunkt i for at bruker kan komme i arbeid. Brukers evner kartlegges ved hjelp av disse områdene. Skriver forutsetter at et inntrykk av ressurser hos bruker, blir skapt ved å kartlegge oppnåelser bruker kan vise til fra dem. Hvilke arbeids- og læringssituasjoner som har fungert kan si noe om arbeid bruker har størst mulighet for å klare, men det tas utgangspunkt i behov (hva bruker kan mestre), ikke i potensial (hva bruker kan klare å få til), fordi disse situasjonene settes opp mot hva som ikke har fungert. Det gis lite rom for å utdype hvordan kunnskap om situasjoner som har fungert kan benyttes i videre planlegging. Å beskrive hvorfor de har fungert ville vitne om ressurser hos bruker.

Videre beskrives tilleggskompetanse, først i informasjonstekst til veileder:

### 10. Interesser/fritid

- *Mange har interesser og fritidsaktiviteter som kan være av betydning i forhold til å komme i arbeid/tiltak.*
- *Fritidsaktiviteter kan være en viktig drivkraft som kan stimuleres for å bedre mulighetene i arbeidslivet. For personer der arbeid synes å være mindre aktuelt, vil det være viktig å synliggjøre ulike aktiviteter som gir vekst og en meningsfull hverdag.*
- *Brukers forhold til organisasjoner?”*  
(Sosial-og Helsedirektoratet 2007b, Veileder til egenkartlegging).

I kartleggings skjemaet ser spørsmålet slik ut:

#### 10.1. Litt om mine interesser og hva jeg bruker fritiden til:

- *Organisasjoner og klubber jeg har vært med i eller kan tenke meg å bli med i?*
- *Hva er det som eventuelt hindrer meg å delta?*
- *Aktiviteter jeg mestrer og får til?”*

(Sosial-og Helsedirektoratet 2007b, Egenkartleggings skjema).

Fritidsinteresser relateres både til brukers nåværende situasjon og til tidligere interesser. I kontrast relateres kartleggingen av kompetanse ellers i skjemaet til tidligere oppnåelser. Interessene sees ikke som indikasjoner på brukers arbeidsevne, men som en motivasjonsfaktor (en ”drivkraft”) for å lykkes i arbeidslivet. På den måten forutsetter teksten at tidligere oppnåelser fortsatt reflekterer brukers arbeidsevne i øyeblikket, mens fritidsinteressene bruker har i øyeblikket ikke anses viktige for å kartlegge ressurser som potensielt kan vitne om brukers evner i arbeidslivet.

Bruker blir også bedt om å skrive aktiviteter han/hun mestrer. Igjen forventes det bevissthet av bruker om hva bruker mestrer og disse aktivitetenes relevans for arbeidstilknytning. Samtidig forventes det bevissthet om hva som står til hinder for eventuell deltakelse i ønskede fritidsaktiviteter. Skriver har tidligere uttrykt at kartleggingsprosessen søker å skape denne typen bevissthet. Bruker som skriver nå henvender seg til, forventes å besitte den.

Skjemaet har også et spørsmål med punkter som søker å kartlegge faktorer som øker brukers mulighet for å komme i arbeid. Det beskrives i dialogen mellom skriver og veileder slik:

#### 13. Muligheter

- *Dette punkt gir stor mulighet til dialog.*
- *Brukerne bruker også mye tid på dette spørsmålet og de ulike alternativene. For mange vil dette være en positiv registrering som synliggjør at brukeren faktisk kan noe. Her er en på leting etter brukernes ressurser, men like mye etter brukernes evner og strategier for å benytte ressursene og mulighetene.”*

(Sosial-og Helsedirektoratet 2007b, Veileder til egenkartlegging).

Spørsmålet er skjematisk beskrevet slik:

13.1. *Forhold som øker min mulighet til å komme i arbeid:*

- Jeg vil bli selvforsørget/ klare meg selv*
- Jeg møter om morgenen som avtalt*
- Jeg liker å lære nye ting*
- Jeg arbeider selvstendig*
- Jeg er utholdende*
- Jeg er nøyaktig*
- Jeg liker å ta initiativ*
- Jeg har bra arbeidstempo*
- Jeg er pålitelig*
- Jeg har godt humør*
- Jeg er samarbeidsvillig*
- Jeg er stabil*
- Jeg er fleksibel*
- Jeg har ordenssans*
- Jeg kan konsentrere meg om arbeidet jeg skal gjøre*
- Jeg er motivert for å komme i gang*
- Jeg liker å omgås arbeidskolleger og arbeidsledere*
- Jeg synes det går greit å bli instruert*

13.2. *Merknader vedrørende muligheter til å komme i arbeid*

- *Andre forhold som øker muligheten for meg til å komme i arbeid.”*  
(Sosial-og Helsedirektoratet 2007b, Egenkartleggingsskjema).

Dette spørsmålet søker å kartlegge personlige egenskaper bruker besitter. En kombinasjon av disse egenskapene kan gi inntrykk av trekk ved brukers personlighet fra et tolkende mottakerperspektiv. Fra et informerende mottakerperspektiv kan det være vanskelig å besvare spørsmålet ettersom flere av egenskapene, som utholdenhet eller godt humør, kan være situasjonsbetinget. Spørsmålet ser ut til å rette seg mot bevisstgjøring av bruker på en annen måte enn de andre spørsmålene om kompetanse, som i hovedsak har søkt å systematisere oppnåelser eller interesser brukeren er klar over. Det fremheves andre steder i tekstene at kartleggingsprosessen skal sette bruker i stand til å vurdere egne muligheter. Spørsmålet kan ha en funksjon i å bevisstgjøre bruker over egenskaper som vil være positive i en arbeidssituasjon. Det vil trolig være særlig viktig for brukere med lav selvfølelse eller liten opplevelse av mestring i hverdagen. Men både fra brukerens informerende og veilederens tolkende mottakerperspektiv, vil spørsmålet gi et fragmentert inntrykk av personlighetstrekk hos bruker. Det vil være vanskelig å si hvor dekkende inntrykket er for den som tolker skjemaet, fordi det ikke gis rom for refleksjon over hvordan påstandene gjenspeiler brukers personlighet. Inntrykket av personlig kompetanse hos bruker blir i hovedsak basert på skriverens skjønn, ikke brukerens.

Den poststrukturalistiske lingvistiske filosofen Jacques Derrida var, som andre poststrukturalister nevnt innledningsvis, opptatt av hvordan vårt språk og vår logikk former hverandre (Alvesson og Skjölberg [1994] 2008). Han beskriver blant annet hvordan vår logikk vektlegger det som er tilstede i øyeblikket og ser bort fra dets ikke nærværende motsetning (Culler 1985). Motsetningen kan være like betydningsfull for at et fenomen er som det er ved at den ikke er der (ibid). Vi fokuserer på det som er, og tenker ikke på at det som ikke er tilstede også har en betydning for hvordan fenomenet fremtrer (ibid). Selv om motsetningen er like reell, ignorerer vi den fordi den er mindre synlig for oss (ibid). Jeg er hvit, ikke usvart, uasiatisk eller ikke-mulatt. Rekker jeg ikke bussen kan jeg kalle det irriterende, men det kan like gjerne være ikke-greit, ikke-gøy eller ikke-avslappende. Denne måten å tenke på er relevant her fordi egenskapene det spørres etter sammenfaller nøye med anerkjente verdier eller atferdsmønstre i vårt samfunn. Egenskapene vil også anses gunstige eller nødvendige i de fleste jobber. Skriver kan synes å søke å bekrefte at bruker har disse egenskapene. Hvis en påstand ikke markeres, vil avkreftelsen av en gitt egenskap eller atferd vekke oppsikt, mens en bekreftelse av egenskapen eller atferden ikke vil gjøre det. Dette gjelder for eksempel påstander som ”jeg synes det går greit å bli instruert”, ”jeg er stabil”, ”jeg er motivert for å komme i gang” eller ”jeg liker å omgås arbeidskollegaer og arbeidsledere”. Spørsmålet blir dermed ikke en kartlegging av kompetanseområder hos bruker, men en kartlegging av potensielle behovsområder. Imidlertid vil en påstand som ikke bekreftes, ikke alltid gi informasjon om hvorvidt et behov faktisk foreligger og hva det består i. Hvorvidt behovet kan tas hensyn til av de profesjonelle vil trolig avhenge av det individuelle tilfelle. Men en påstand som ikke bekreftes, for eksempel ”jeg er stabil”, vil ikke gi informasjon om bruker faktisk ”er ustabil” og hvordan dette eventuelt vil påvirke en jobbsituasjon. Hvis bruker ikke liker å omgås arbeidskollegaer og arbeidsledere, kan det indikere at bruker vil ha behov for et arbeid med en gitt sosial struktur, men ikke hva bruker faktisk har behov for. Spørsmålet indikerer derfor behov uten å kunne skape et bilde av hvorvidt de foreligger og om de er relevante for arbeidstilknytning. Det som ligger til grunn i teksten kan synes å være identifisering av arbeidsbarrierer, som er kort beskrevet i innledningen (Danzinger 2000). I en studie av arbeidsløse i USA ble det fastslått at jo flere barrierer mot arbeidsmarkedet en person viste seg å ha, jo mindre var sannsynligheten for at personen kom i arbeid (ibid). I dette spørsmålet kan en egenskap vises som en barriere ved sitt fravær. Men barrierens natur blir likevel ikke synlig for tolkende mottaker. Den sees som et fravær av noe sentralt, ikke som et objekt som uten videre kan undersøkes.

### 2.3.3. Hvordan kartlegger verktøyet behov og utfordringer i brukers situasjon

Videre vil jeg studere hvordan verktøyet kartlegger behov/utfordringer i brukers situasjon. Områder verktøyet kartlegger som utfordringer er brukers helse samt et generelt punkt for utfordringer med henblikk på å komme i arbeid. Den generelle situasjonsbeskrivelsen gjengitt i begynnelsen av dette underkapittelet kan også gi en pekepinn om utfordringer hos bruker, men disse spørsmålene beskrives ikke på nytt her fordi de allerede har blitt studert fra denne synsvinkelen. Av hensyn til omfang utelates et spørsmål om nåværende og tidligere kontakt med offentlige instanser, hvor brukeren må krysse av hvilke instanser han eller hun har kontakt med og nevne tidligere instanser som kan ha relevant dokumentasjon. Dette spørsmålet kan kartlegge behov tilbake i tid, men retter seg ikke direkte mot hva de består i for bruker, og vil ikke studeres her.

Informasjonstekst til veileder beskriver kartlegging av brukers helse slik:

- *Opplevelse av egen helsetilstand. Det er viktig at bruker foretar vurderingene selv.*
- *Hvordan innvirker helsetilstanden på bruker i forhold til aktivitet og/eller arbeid?*
- *Helseproblemer kan være så mangt; fysiske plager, smerter, psykiske plager, rusproblemer, m.v.*
- *Det kan også variere hva en omtaler som «aktiv behandling».*
- *Brukers forhold til og kontakt med fastlege, vil for mange være avgjørende m.h.t. videre tiltak/prosess.*
  
- *Uavklarte og diffuse helseplager er ofte sentrale arbeids- og aktivitetshindrende forhold. Ytterligere helsemessig avklaring vil kunne være et tiltak jfr. pkt. 15.2.”*

(Sosial-og Helsedirektoratet 2007b, Veileder til egenkartlegging).

Spørsmålet ser skjematisk slik ut:

11.1. *Jeg opplever at min helse stort sett er*

Svært god  God  Ikke helt god  Dårlig

11.2 *Jeg er for tiden under aktiv behandling*

Nei  Ja

11.3 *Fastlege.*

*Fastlegen min er:*

*Jeg vet ikke hvem fastlegen min er/har ikke fastlege*

11.4 *Merknader vedrørende helse:*

- *Hvordan innvirker helsetilstanden i dagliglivet; i aktivitet og/eller arbeid?*
- *Type helseproblemer; fysiske plager, smerter, psykiske plager, rusproblemer?*
- *Dersom jeg har vært eller er i behandling; hvordan har dette fungert?”*

(Sosial-og Helsedirektoratet 2007b, Egenkartleggingsskjema).

Dialogen mellom skriver og veileder fremhever at brukers skjønn må være avgjørende for hvordan helse beskrives. Dette forutsetter igjen en bruker som er bevisst sin helsesituasjon og hvilke konsekvenser den har for arbeid, og som kan systematisere dette i skjemaet.

Spørsmålet kartlegger opplysninger basert på brukers skjønn i større grad enn de fleste av de andre spørsmålene, fordi det spør etter brukers subjektive vurderinger og er utformet på en mer kvalitativ måte enn de andre spørsmålene. I dette spørsmålet vil tolkende mottaker få innblikk i brukers subjektive refleksjoner direkte, og ikke gjennom svaralternativer.

Spørsmålet om kompetanse kartlegger oppnåelser som lett kan dokumenteres ved å kreve at utdanningen eller arbeidserfaringen skal være fullført eller ordinær. Spørsmålet om helse stiller ikke samme type krav til dokumentasjon, fordi det åpnes for beskrivelse av helseplager bruker ikke er i behandling for.

Det andre behovsområdet skjemaet kartlegger, er utfordringer for å komme i arbeid. Det omtales slik i dialog mellom skriver og veileder:

- *Dette punkt gir stor mulighet til dialog.*
- *Brukerne bruker ofte en del tid på dette spørsmålet og de ulike alternativene. Mange av svarene gir nyttig informasjon vedrørende helsemessige og sosiale forhold.*
- *Her vil det framkomme nødvendig informasjon om en rekke forutsetninger som det må arbeides med for at bruker skal komme i arbeid/aktivitet.*
- *Hvordan møter brukerne de ulike utfordringene? ”*  
(Sosial-og Helsedirektoratet 2007b, Veileder til egenkartlegging).

Spørsmålet er oppstilt skjematisk slik:

*12.1. Forhold som kan være utfordringer for å komme i arbeid:*

- Ingen*
- Trenger trening i å søke jobb*
- Mangler kvalifikasjoner/utdanning*
- Trenger arbeidstrening*
- Trenger arbeidserfaring*
- Trenger redusert arbeidstid*
- Mangler attester fra tidligere arbeidsforhold*
- Trenger motivasjon*
- Har daglig omsorg for barn*
- Trenger barnehageplass*
- Omsorg for andre*
- Har dårlig helse og er mye syk*
- Venter på medisinsk/psykologisk behandling*
- Bruk av rusmidler*
- Andre synes at jeg har et rusproblem*
- Har psykisk problem*
- Har angst*

- Er urolig*
- Gjeld*
- Økonomiske disponeringsproblemer*
- Har en uryddig døgnrytme*
- Reise- og/eller transportproblemer*
- Jeg har lese- og skrivevansker*
- Uoppgjorte dommer*
- Følges opp av friomsorgen*
- Venter på soning*
- Har en vanskelig bosituasjon*
- Er varig funksjonshemmet*

12.2. *Merknader vedrørende utfordringer:*”  
(Sosial- og Helsedirektoratet 2007b, Egenkartleggingsskjema).

Disse faktorene relaterer seg i hovedsak til konkrete behov i brukerens situasjon som må møtes før arbeid kan tas. Punktene er konkrete og detaljerte, og forholdene de beskriver vil lett kunne tolkes av de profesjonelle. Brukerens skjønn gis ikke samme plass i dette spørsmålet som i spørsmålet om helse, fordi påstandene er utformet av skriver. Bruker gis liten mulighet til å beskrive utfordringer for å komme i arbeid subjektivt, utover merknadsfeltet. Med helse som det andre behovsområdet som kartlegges, blir det tydelig at skriver forstår behov som må møtes før bruker kan ta arbeid som konkrete. De er enten knyttet til brukers helse, eller til konkretiserbare faktorer i brukers situasjon.

#### **2.3.4. Kartlegging av bruker relatert til videre skritt mot arbeidstilknytning**

Mot slutten av skjemaet bes bruker og veileder om å skissere videre planlegging mot arbeidstilknytning. Disse punktene beskrives slik i dialogen mellom skriver og veileder:

- *Her er det viktig at bruker har styringen og at veileder ikke «stresser fram» svarene.*
- *Her kan bruker ha konkrete ønsker, gjerne ett hovedønske om arbeid.*
- *For noen vil det være nyttig å løfte seg litt ut av hverdagen og snakke om «drømmejobben».*
- *For personer der arbeid synes å være mindre aktuelt, vil det være viktig å synliggjøre ulike aktiviteter som gir vekst og en meningsfull hverdag.*
- *Bruker utfordres i å si noe om hva som er viktig på en arbeidsplass. Det kan være forhold rundt arbeidstid, pauser, mye/lite folk, sesongarbeid, inne/utearbeid. Her vil det også være nyttig å trekke inn brukers egne erfaringer.*
- *Hvorfor bruker vil begynne i jobb kan være økonomi, selvrespekt, hensyn til familie og andre, m.v.”*

(Sosial- og Helsedirektoratet 2007b, Veileder til egenkartlegging).

Dette spørres skjematisk slik:

- 14.1. *Jeg ønsker å få meg jobb som:  
Dersom jobb ikke er aktuelt nå, hva slags aktiviteter blir viktige for meg da?*
- 14.2 *Hva er viktigst for meg på en arbeidsplass?  
Arbeidstid, arbeidsmiljø, antall ansatte, arbeidsledelse?*
- 14.3 *Hvorfor jeg vil begynne i arbeid:*
- 14.4 *Hva jeg har gjort for å komme i arbeid:  
Dersom jobb ikke er aktuelt nå, hva slags aktiviteter har jeg prøvd å komme i gang med?"*  
(Sosial-og Helsedirektoratet 2007b, Egenkartleggingskjema).

De to posisjoneringene av bruker beskrevet tidligere synes å reflekteres samtidig i disse punktene ved hvordan bruker først disiplineres og deretter ivaretas. Bruker må ta arbeid av hensyn til andre, av økonomiske årsaker eller for å få høyere selvrespekt – underforstått at bruker har liten selvrespekt i øyeblikket og vil få høyere selvrespekt ved arbeid. Bruker sees som å være i stand til å ta arbeid, men er arbeidsløs i øyeblikket. Derfor må bruker ta arbeid av hensyn til eksterne forhold, ikke fordi brukeren selv ønsker det. Igjen disiplineres bruker til å ta arbeid ved å mobilisere egne ressurser. I kontrast tar punktet om hva som er viktig på en arbeidsplass utgangspunkt i brukers behov heller enn brukers ressurser. Behov knyttet til for eksempel arbeidstid eller hva slags sosialt miljø arbeidsplassen bør ha for at bruker skal føle seg mest mulig komfortabel, bli ivaretatt. Bruker motiveres til arbeid ved negative insentiver, men betrygges ved at hva som er viktig på en arbeidsplass blir beskrevet i skjemaet på en slik måte at brukers behov blir tatt hensyn til. Resultatet er at brukers ønsker eller kompetanse ikke tas hensyn til verken når bruker motiveres til å ta arbeid eller i beskrivelsen av hva som er viktig på en arbeidsplass. Bruker motiveres ved negative insentiver. Kartleggingen av hva som er viktig på en arbeidsplass tar utgangspunkt i brukers behov. Bruker blir spurt om hva han eller hun ønsker å få seg jobb som, men dette punktet følges ikke opp som et mål som kan nås dersom det ikke er umiddelbart. Delmål mot dette målet tas ikke i betraktning. Derimot beskrives det i dialogen mellom skriver og veileder som at mange vil ha behov for å snakke om drømmejobben – dette punktet trenger ikke fylles ut realistisk. Å ta utgangspunkt i kompetanse i beskrivelsen av en arbeidsplass ville ført til en mulighetstenkning ved å reflektere over hvorfor arbeid kunne oppleves som et ønske - ikke en plikt. En slik tenkning kunne også åpne for refleksjoner over hvordan et arbeidsforhold kunne gi muligheter; For eksempel til selvutvikling, bedring av sosialt nettverk eller kompetanseutvikling – ikke bare være et sted brukeren ville klare hverdagen.



Kartleggingen avsluttes med et konkluderende spørsmål. I informasjonsdokumentet henvendt til veileder beskrives det slik:

- *Oppsummeringen er i utgangspunktet forenklet til 3 alternative svar. De tre alternativene trenger ulike fokus i videre oppfølging (3 ulike fokusgrupper).*
- *Her må bruker utøve skjønn, men svarene gir allikevel en konklusjon basert på egen kartlegging og egen vurdering. Alternativene gir i utgangspunktet 3 ulike retninger i forhold til videre tiltak, oppfølging og arbeidsdeling.*
- *Her legges det opp til at bruker setter opp inntil 3 handlinger/tiltak som kan bedre hans/hennes mulighet til å komme i arbeid, evt. få avklart andre alternativer. Disse punktene kan være et godt utgangspunkt for utarbeidelse av en handlingsplan.*
- *I merknadsfeltet kan bruker skrive om forhold som ikke er kommet fram godt nok andre plasser i egenkartleggingen.*

#### *16. Veileders vurdering*

- *Veileders vurdering er i utgangspunktet forenklet til de samme 3 alternative svarene som bruker plasserer seg i forhold til, samt et alternativ for den som ikke kan/vil/ønsker å konkludere.*
- *Her må veileder utøve skjønn, men svarene bør gi en begrunnet pekepinn i forhold til brukers videre muligheter.*
- *Veileders vurdering skal gjennomgås sammen med bruker. ”*  
*(Sosial-og Helsedirektoratet 2007b, Veileder til egenkartlegging).*

Det konkluderende spørsmålet veileder bes om å utfylle likner spørsmålet til bruker, bortsett fra at veileder ikke bes om å skissere handlingsalternativer. Av hensyn til omfang inkluderes det ikke. Spørsmålet til bruker ser slik ut i skjemaet:

#### *15.1. Oppsummering/konklusjon*

- Jeg kan begynne i arbeid/tiltak med en gang (umiddelbart)*
- Jeg kan begynne i arbeid/tiltak i løpet av 6 måneder, men da må forskjellige forhold ordnes i løpet av denne perioden.*
- Jeg tror ikke jeg kan begynne i arbeid/tiltak i løpet av de nærmeste 6 månedene*

- 15.2. Jeg må gjøre følgende for å bedre mine muligheter til å komme i arbeid: Dersom jobb ikke er aktuelt nå, hva må jeg gjøre for å få en best mulig livssituasjon?” (Her listes tre felter for utfylling av handlingsalternativer)*  
*(Sosial-og Helsedirektoratet 2007b, Egenkartleggingskjema).*

Teksten forutsetter at bruker har gjort noe for å skaffe seg aktivitet/arbeid. Den forutsetter også at bruker kan skissere hva han eller hun selv må gjøre for å bedre mulighetene for arbeid. Handlingsimperativet dette spørsmålet indikerer ser ut til å henvende seg til brukeren som trenger å disiplineres til arbeid. Brukeren som antas å ikke uten videre kunne ta arbeid, vil potensielt kunne få lavere mestingsopplevelse ved å bli møtt med disse forventningene. Bruker gis mulighet til å bemerke ting som ikke har kommet frem ellers i verktøyet. Dette fordrer igjen at bruker er klar over opplysningene og deres relevans. Bruker skal også sette opp en liste over videre handlingstiltak. Hvordan bruker skal komme frem til disse tiltakene,

sier teksten lite om. Kartleggingen har i hovedsak systematisert objektive faktorer. Konklusjonen som skal fylles ut i dette punktet er en subjektiv skjønnsvurdering fra brukers side om hvilke skritt som bør tas videre. Kartleggingen har rettet seg lite mot aktuelle handlingsalternativer som følge av kompetansen og behovsfaktorene som har blitt systematisert. Bruker dette spørsmålet henvender seg til er motivert og handlingsrettet, med mål og prioriteringer. I dialogen mellom skriver og veileder uttrykker skriver en intensjon om at kartleggingsprosessen skal fungere bevisstgjørende og myndiggjørende for bruker. Bruker forventes å kunne foreslå videre handlingsalternativer uten at skjemaet har bedt bruker reflektere over dette tidligere. Skriver forutsetter enten at bruker har kunnet gjøre slike vurderinger fra begynnelsen av, eller at interaksjonen med veileder i kartleggingsprosessen har gjort bruker i stand til å foreslå videre handlingsforløp.

### **2.3.5. Hvordan gis informasjon om bruker ved hjelp av kartleggingsskjemaet?**

Her vil jeg studere generelle tekststrukturer i skjemaet for å undersøke hvilke rammer de legger for beskrivelsen av bruker. Så langt har jeg studert hvilken informasjon om bruker kartleggingsskjemaet spør etter. I dette avsnittet vil jeg undersøke hvordan måten spørsmålene i verktøyet er strukturert på fører til at informasjon om bruker blir gitt på bestemte måter. Måten spørsmålene er stilt på vil være avgjørende for hvordan bruker blir beskrevet gjennom skjemaet. Hvilket grunnlag gir måten spørsmålene stilles på for å forstå brukers forutsetninger for arbeid? Jeg vil fokusere på dialogen mellom skriver og veileder som tolkende mottaker for skjemaet, evt. andre profesjonelle som skal tolke egenprofilen som er resultat av utfyllingen av kartleggingsskjemaet. Brukers perspektiv trekkes ikke inn her fordi hensikten er å synliggjøre informasjonen slik den skal tolkes, ikke slik den skal gis.

Måten spørsmålene i verktøyet er stilt på skaper refleksjoner hos bruker i gitte retninger, som vil føre til at visse aspekter ved bruker blir satt i fokus når han eller hun fyller ut skjemaet. Her vil jeg se nærmere på de to måtene å stille spørsmål på som er gjennomgående i verktøyet. Som eksempel kan vi ta spørsmålene om familie/bosituasjon og språkbeherskelse, og spørsmålet om nettverk. Spørsmålene om bo/familiesituasjon og språkbeherskelse ser slik ut:

*1.2. "Språkbeherskelse – behersker norsk språk, behersker ikke norsk språk."*

*3.3. "Bosituasjon (med tanke på å være i arbeid): Tilfredsstillende, dårlig."*

(Sosial-og Helsedirektoratet 2007b, Veileder til egenkartlegging).

Disse spørsmålene er en gradering av hvor tilfredsstillende språkbeherskelse eller bosituasjon er for at bruker skal fungere i arbeid. Denne måten å stille spørsmål på vitner om at en strukturell systemtenkning ligger bak spørsmålsstillingen. Spørsmålet gir godt grunnlag for å enkelt samle konkret informasjon. Disse aspektene ved brukers liv kan referere til ulike behov. Konkretiseringen kan gå på bekostning av at behov relatert til disse aspektene ikke blir beskrevet i egenprofilen. Dermed blir de profesjonelle ikke gjort oppmerksomme på dem, og det blir vanskelig å ta hensyn til dem eller bistå bruker i å finne ut hvordan situasjonen kan bli bedre. Den konkrete måten å stille spørsmål på gjør det også vanskelig for en tolkende mottaker å få et nyansert bilde av brukerens kompetanse. Hvilke typer arbeid vil bruker kunne være i stand til å ta med sine språkkunnskaper dersom han eller hun behersker noe norsk? Dette vil vanskelig kommuniseres ved hjelp av skjemaet.

Spørsmålet om nettverk ser slik ut:

*4.1. Kontakt med egen familie/venner*

Daglig  Ukentlig  Månedlig  Sjelden  Aldri  Ubesvart

*4.2. Jeg har kontakt med personer som er i jobb*

Daglig  Ukentlig  Månedlig  Sjelden  Aldri

*4.3. Jeg kjenner noen som kan hjelpe meg å få jobb*

Ja Nei

*4.4 Merknader vedrørende nettverk:*

*- Eksempler på miljøer som er positive eller negative for meg?"*

(Sosial- og Helsedirektoratet 2007b, Egenkartleggingsskjema).

Spørsmålet forutsetter en enighet om hva som er hensikten med hvert enkelt punkt, slik at ressurser og behov knyttet til brukers nettverk kan komme til syne. Bruker blir bedt om å reflektere over positive og negative miljø ved å gi eksempler på slike miljø. Hva som er positive og negative miljø blir imidlertid ikke søkt nærmere definert av veileder, skriver eller bruker. Spørsmålet uttrykker en tanke om at relevante ressurser for å komme i arbeid finnes i brukerens nettverk, og det synes å søke informasjon om brukers sosiale ferdigheter ved å spørre om hyppighet av kontakt med familie og venner. Punktene i spørsmålet defineres i liten grad, og kan tolkes på flere måter. Hvordan bruker, veileder og andre profesjonelle subjektivt tolker sentrale emner - som betydningen av hyppig eller sjelden kontakt med familie eller hva som er positive og negative miljø, vil være avgjørende for resonnementer på bakgrunn av spørsmålet. Svarene blir ikke transparent forstått. De kan sees som uttrykk for relasjonen til arbeidsmarkedet – slik de beskrives i dialog mellom skriver og veileder. De kan også sees som uttrykk for sosiale ferdigheter, uttrykk for brukers vurderinger av hans eller hennes miljø, etc. Hvilken betydning lav kontaktflate kan ha for arbeidstilknytning spesifiseres ikke, heller

ikke hvilken relevans eksempler på positive og negative miljø kan ha. Tolkningen blir derfor vilkårlig.

En konsekvens av den systematiserte måten spørsmålene er utformet på, kan som nevnt være at de gir liten mulighet til å utdype mer vidtrekkende følger av konkrete faktorer i brukers situasjon, som boligforhold eller rusproblemer. Det konkrete aspektet ved et behov beskrives, for eksempel at boligsituasjonen oppfattes som dårlig av bruker, eller at bruker ”aldri” har kontakt med familie og venner. Eventuelle årsaker eller konsekvenser relatert til dette antas enten å være irrelevante for arbeidstilknytning, eller selvsagte for leseren av informasjonen som blir gitt. En ”dårlig” bosituasjon kan for eksempel bety bostedsløshet, ulike former for vold i hjemmet eller eneomsorg for mindreårige barn. Selv om disse faktorene skrives i merknadsfeltet, kan de ha konsekvenser eller årsaker som kan påvirke en jobbsituasjon. Denne måten å stille spørsmål på forutsetter at behov hos bruker kan tolkes entydig på grunnlag av konkrete faktorer som beskrives i brukers situasjon. At skriver konkretiserer behov kan trolig være skånsomt når sensitive opplysninger skal gis, og hindre økt problemfokusering i kartleggingen. Men som vist over, kan konkretiseringen føre til at spørsmålet og svaret kan tolkes på ulike måter. Derfor vil abstraherte faktorer som relaterer seg til et spørsmål og som kan ha betydning for en jobbsituasjon, ikke kunne tas hensyn til av de profesjonelle på bakgrunn av egenprofilen.

Selv om spørsmålene er individrettet i sin språklige utforming, uttrykker de en strukturell tenkning som ikke spør etter nyanser og begrunnelser i subjektive oppfatninger hos bruker eller veileder. Den strukturelle tenkningen kan synes å ha som intensjon å sørge for at veileders bruk av skjønn i kartleggingsprosessen blir gjennomskinnelig utenfra.

Opplysningene som etterspørres er lett dokumenterbare, eller spørsmålene er konkretisert på en slik måte at det er lett for bruker å svare konsist på dem. Selv om skriver forholder seg til veileder som den som tar valg som følge av kartleggingsprosessen, baseres valgene på konkrete opplysninger om bruker, og hvilke opplysninger veileder har tatt utgangspunkt i vil kunne sees. Veileders handlingsrom defineres på denne måten av skriver. Det ser ut til å legges til grunn at kompetansen og behovene skriver forstår som vesentlige skal være de bærende elementene i veilederens vurderinger som følger av kartleggingsprosessen. Ved at spørsmålene retter seg mot konkrete faktorer, vil veileders vurdering på bakgrunn av dem kunne begrunnes transparent og konkret. Når abstraherte forhold knyttet til dem inkluderes i liten grad, blir veileders vurdering synlig. Spørsmålenes utforming gir beskjeden mulighet for

at behovenes innvirkning på brukers situasjon kan beskrives utfyllende, men den gjør det lett å se hvordan skjønn har blitt brukt på bakgrunn av spørsmålene.

For å oppsummere, forstås brukers kompetanse i hovedsak som formalkompetanse. Tilleggskompetanse synes forstått som enkelte ressurspersoner i brukerens nettverk og brukers fritidsinteresser. Behov som må tas hensyn til når arbeidstilknytning skal oppnås, forstås som psykiske eller fysiske helseproblemer. I tillegg kan behov vise seg i konkrete sosiale aspekter ved brukers situasjon. Behov kan også vise seg ved at bruker ikke beskriver seg som å ha egenskaper som anses normale i norsk kultur. Både kompetanse og behov hos bruker blir relatert til ytre konkrete faktorer. Deres implikasjon for arbeidstilknytning antas å kunne sees av tolkende mottaker på bakgrunn av konkrete beskrivelser. Det konkrete forståelsesmønsteret rettet mot brukers oppnåelser og ytre sosiale eller helserelevante behov er altså grunnlaget for videre handling fra brukers og veileders side.

#### ***2.4. Avslutning - brukerfokuset som aktør i kartleggingsprosessen***

Ved å se hvordan brukeren har blitt beskrevet i skriverens dialoger med bruker og/eller veileder, har to ulike brukere utkrystallisert seg, fordi de motiveres til å ta arbeid på ulike måter. Den ene må settes i stand til å vurdere egne muligheter. Den andre synes klar over sine ressurser og må disiplineres til å ta arbeid.

På grunnlag av disse to forståelsene av bruker, ser skriver ved første øyekast ut til å henvende seg til en enkeltstående bruker i tekstene på en tvetydig måte. Den ene brukerposisjonen som har blitt funnet, motiveres ved at kartleggingen skal sette bruker i stand til å vurdere egne muligheter. I dialogen mellom skriver og veileder bes veileder om å skape motivasjon, engasjement og tillit hos bruker. Brukeren skriver forholder seg til i teksten kan ikke skape dette selv. Veileder bes om å bruke sitt faglig begrunnende skjønn om brukers muligheter ved å synliggjøre brukers ressurser, utviklingsmuligheter og behov under kartleggingen. I tillegg bes veileder om å ta valg når kartleggingen er gjennomført som skal influeres av bruker. Disse vurderingene trenger ikke å sammenfalle med brukers egne. Selv om brukers egeninnsats fremheves som følge av kartleggingen i dialogen mellom skriver og bruker, må bruker underordne seg veileders skjønn, som en som ikke er i stand til å vurdere egne muligheter.

I skjemaet systematiseres brukers kompetanse og behov. Skjemaet konsentrerer seg i hovedsak om kartlegging av formalkompetanse og behov knyttet til helsemessige eller konkrete sosiale forhold i brukers situasjon. Strukturen i spørsmålene bærer preg av systematisering av konkrete aspekter ved brukers situasjon heller enn å stimulere bruker til refleksjon over egne muligheter og begrensninger. Slik kan det synes som om skjemaet retter seg mot bruker som må disiplineres til å mobilisere egne ressurser for å komme i arbeid, fordi det systematiserer faktorer bruker allerede er bevisst.

Av dette ser vi at veileders interaksjon med bruker retter seg mot bruker som må settes i stand til å vurdere egne muligheter, fordi veileder skal skape motivasjon hos bruker og synliggjøre brukers ressurser og behov. Å sette bruker i stand til å vurdere egne muligheter synes å være en forventet konsekvens av brukers interaksjon med veileder. Skjemaet systematiserer ressurser og behov bruker allerede er klar over, og blir på den måten en hjelp for bruker til å mobilisere egne ressurser. Skjemaet ser ut til å rette seg mot brukerposisjonen som må disiplineres til å komme i arbeid ved å mobilisere egne ressurser.

To forståelser av bruker har vist seg i denne analysen – bruker som settes i stand til å vurdere egne muligheter, og bruker som disiplineres til å mobilisere egne ressurser for å komme i arbeid. Den første synes å bli satt i stand til å vurdere egne muligheter ved at veileder synliggjør brukers ressurser, behov og utviklingsmuligheter. Bruker må også innordne seg veileders dømmekraft når valg skal tas om videre tiltak. Den andre synes å disiplineres ved at kartleggingsskjemaet er en hjelp til å systematisere formalkompetanse samt helsemessige og sosiale behov bruker allerede er bevisst, slik at det danner et grunnlag for videre egeninnsats. Disse to brukerposisjonene vil være bakgrunnen for analysen av hvordan brukers ansvar forstås i oppnåelsen av målene teksten i verktøyet beskriver for kartleggingsprosessen. Jeg antar at hvordan bruker forstås, danner grunnlaget for hvordan bruker ansvarliggjøres. På denne bakgrunnen vil jeg undersøke hvordan brukers ansvar i å nå målene for kartleggingsprosessen artikuleres i tekstene.

### **3. Hvilket ansvar gis bruker i oppnåelsen av målene for kartleggingsprosessen?**

I dette kapitlet vil jeg ta utgangspunkt i mål som beskrives for kartlegging av bruker. Hvordan artikulere tekstene brukers ansvar i oppnåelsen av dem? Som i forrige kapittel konsentrerer analysen seg om kartleggingsskjemaet samt informasjonstekster om verktøyet henvendt til bruker og veileder. Som nevnt innledningsvis, består verktøyet også av et generelt informasjonsdokument om KIS som ikke er lest inn i dialogene i denne analysen.

Dette dokumentet beskriver målsettingene med verktøyet slik:

- *Styrke brukerens forutsetninger for å vurdere egen arbeidsevne*
- *Myndiggjøre brukeren gjennom aktiv brukermedvirkning*
- *Tydeliggjøre sosialtjenestens rolle og ansvarsområder.*”

(Sosial-og Helsedirektoratet 2007b, Informasjon om kartlegging i sosialtjenesten).

I lys av målet om brukermedvirkning og målet om å tydeliggjøre sosialtjenestens rolle og ansvarsområder, blir det relevant å studere hvordan ansvar hos de ulike aktørene beskrives i kartleggingsverktøyet. Når det har blitt undersøkt, vil jeg studere tekstenes forståelse av arbeid. Ettersom oppnåelse av arbeidstilknytning for bruker er verktøyets sentrale målsetting, vil tekstenes forståelse av arbeid gi retning til brukers ansvar i å nå dette målet. Slik kan forståelsen av brukers ansvar i å oppnå arbeidstilknytning bli tydeligere. Så vil jeg studere hvordan målet om å styrke brukers forutsetninger for å vurdere egen arbeidsevne skal nås. Det vil jeg undersøke ved å belyse hvilken forståelse kartleggingsskjemaet gir av brukers evner og begrensninger, og hvordan veileders arbeid knyttet til dette målet beskrives. Til slutt vil jeg studere hvordan målet om myndiggjøring gjennom aktiv brukermedvirkning søkes oppnådd i tekstene. Det vil gjøres ved å undersøke hvilken plass brukerens skjønn gis i kartleggingsprosessen. Også i dette kapitlet vil jeg analysere tekstene som dialoger mellom skriver på den ene siden og bruker/veileder på den andre. Dialogene vil være nøyaktig de samme som i forrige kapittel.

#### ***3.1. Hvordan beskrives brukers og veileders ansvar i kartleggingsverktøyet?***

Her vil jeg undersøke hvilket ansvar bruker og veileder gis i kartleggingsprosessen. Først vil jeg studere brukers ansvar under kartleggingsprosessen slik det uttrykkes i dialogen mellom skriver og bruker. Deretter vil jeg studere veileders ansvar på samme måte, fordi veileders ansvar også vil legge rammer for brukers ansvar.

### 3.1.1. Skriver henvendt til bruker: Brukers ansvar i kartleggingsforløpet

Innledning til informasjonsdokument til bruker begynner slik:

*Hvordan og når kan du komme i arbeid?  
Hva kan du selv gjøre for å komme i arbeid?  
Trenger du støtte eller oppfølging av noe slag?  
Hvilke andre muligheter har du hvis du ikke kommer i arbeid?"*  
(Sosial- og Helsedirektoratet 2007b, Informasjon om egenkartlegging).

Spørsmålsformen gjør teksten oppdragende og ansvarliggjørende: mottakeren blir stilt til ansvar for hvordan han eller hun kan komme i arbeid. Spørsmålene gjør at teksten portretterer bruker som hovedansvarlig for endring. Bruker blir med en gang gjort oppmerksom på at brukers innsats er det sentrale og det viktigste i kartleggingsprosessen. Spørsmålene har derfor også en affirmativ funksjon i teksten. De stadfester en oppfatning om at det er individet som har ansvar for å endre sin situasjon.

Brukers ansvar i situasjonen og i kartleggingsprosessen utdypes et annet sted:

*Sosialtjenestelovens formål er bl.a. å fremme økonomisk og sosial trygghet. Alle personer skal forsørge seg selv gjennom arbeidsinntekt eller trygd. Enhver skal så langt det er mulig vurdere egne muligheter og begrensninger for å komme i arbeid eller på annen måte bli økonomisk selvhjulpen (Lov om sosiale tjenester, §§ 1-1 og 5-1). Hver enkelt må bidra aktivt for å kartlegge egne muligheter. Egenkartleggingen skal motivere for og klargjøre dine muligheter for å komme i arbeid eller på annen måte bli selvforsørget." (Sosial- og Helsedirektoratet 2007b, Egenkartleggingsskjema).*

Bruker har plikt til å bli økonomisk selvhjulpen, og det henvises til sosialtjenesteloven. Som følge av denne plikten, har bruker også plikt til å "bidra aktivt" for å kartlegge egen arbeidsevne (enhver må). Bruker ansvarliggjøres for sin situasjon som arbeidsløs og for å bli økonomisk selvhjulpen. Kartleggingen fremstilles som en forpliktelse bruker har som et ledd i å endre sin situasjon som arbeidsløs.

For å motivere bruker til innsats, står det senere i informasjonstekst til bruker:

*"Kartleggingen skal være ditt eget verktøy! (...) Det er du selv som har hovedansvar for ditt liv." (Sosial- og Helsedirektoratet 2007b, Informasjon om egenkartlegging).*

Den amerikanske språkforskeren Austin beskriver hvordan en ytring kan være en performativ handling (Culler 1985). Et utsagn er ikke bare en representasjon for noe annet, men kan også være en handling, som for eksempel et løfte eller en trussel (ibid). For litt siden så vi hvordan spørsmålene i begynnelsen av informasjonsdokumentet til bruker både hadde en spørrende og



en affirmativ funksjon. Ser vi setningene i dette sitatet som talehandlinger, kan de leses som løfter og som direktiv. Dette gir setningene to funksjoner: En positiv motivering av en bruker som kan føle seg avmektig i sin situasjon (løfte – dette vil du klare å forandre); en oppdragende korreksjon ved at brukeren tillegges det hele og fulle ansvaret for arbeidet som skal utføres og resultatet av arbeidet (direktiv – ”dette skal du klare å forandre”). Ansvaret for prosessen og resultatet av prosessen blir tilskrevet bruker.

Det bruker følgelig har ansvar for å oppnå gjennom kartleggingsprosessen beskrives:

*”Dersom du ikke har inntekt fra arbeid eller trygd, kan det være nyttig å gjennomføre en kartlegging av ulike forhold som innvirker på dine fremtidige muligheter.”* (Sosial-og Helsedirektoratet 2007b, Informasjon om egenkartlegging).

Ansvaret for brukers situasjon som arbeidsløs skyves her vekk fra individet til ”forhold som innvirker på” individets muligheter. I kontrast til at bruker ble tilskrevet ansvar for sin situasjon, kan disse setningene peke på at ikke individrettede faktorer sees som å ligge til grunn for brukers situasjon og at bruker skal få større forståelse av dem.

Oppfatningen presiseres imidlertid videre:

*Gjennom egenkartleggingen skal du bli bedre i stand til å vurdere egen arbeidsevne og dine muligheter i tiden framover. Du kan be om en samtale med en veileder for mer informasjon om hva som forventes og hva som kan tilbys. Du kan også få med deg kartleggingsskjemaet hjem først.”* (Sosial-og Helsedirektoratet 2007b, Informasjon om egenkartlegging).

Det er tidligere referert til at kartleggingen skal avdekke forhold som innvirker på brukers muligheter. Dette avsnittet refererer til slike forhold som utelukkende tilhørende individet, og ikke relatert til samfunnet. Bruker har tidligere blitt portrettert som ansvarlig for endring som resultat av kartleggingsprosessen. Bruker understrekes ikke bare som ansvarlig for resultatet av kartleggingsprosessen, men for sin situasjon som arbeidsløs. Forhold som innvirker på brukers muligheter knyttes til brukeren. Brukeren må forandre dem. Derfor kan det stilles forventninger til brukeren under kartleggingen, mens hjelp kan tilbys av sosialtjenesten. Bruker har ansvar for å bli ”bedre i stand til å vurdere egen arbeidsevne” ved hjelp av tilbud fra sosialtjenesten. Sosialtjenesten beskrives som å kunne tilby hjelp. Hva bruker kan forvente av hjelpen som kan tilbys kommer ikke frem i teksten.

For å sammenfatte, betoner dialogen mellom skriver og bruker sterkt at bruker har hovedansvar for sin situasjon som arbeidsløs. Å endre den fremstår som en forpliktelse, og kartleggingen som et ledd i denne forpliktelsen. Derfor kan kartleggingsverktøyet beskrives som brukerens eget. Bruker forstås følgelig også som ansvarlig for arbeidet som utføres under kartleggingsprosessen. Teksten forklarer imidlertid at bruker kan få ulike tilbud om hjelp, støtte og oppfølging via sosialtjenesten. Hva slags hjelp som kan tilbys bruker utdypes i liten grad. Slik fremstår sosialtjenestens ansvar som underordnet brukers ansvar. Bruker sees som ansvarlig både for sin situasjon som arbeidsløs, for å endre den blant annet ved hjelp av kartlegging, og følgelig for å benytte seg best mulig av kartleggingsprosessen.

Ved at brukers ansvar forstås på denne måten, blir sosialtjenesten stående som en tilbudsyter uten ansvar for det videre resultatet av kartleggingsprosessen. Hvordan veileders ansvar beskrives i dialogen mellom skriver og veileder vil undersøkes videre.

### **3.1.2. Skriver henvendt til veileder: Veileders ansvar under kartleggingsprosessen**

Hvis vi konsentrerer lesningen om dialogen mellom skriver og veileder, fremstår ansvarsfordelingen på en litt annen måte:

*Gjennom egenkartleggingen skal brukeren bli bedre i stand til å vurdere egen arbeidsevne og motiveres til å arbeide videre med egen livssituasjon.*

*Sosial- og helsedirektoratet anbefaler at kartleggingen baseres på frivillighet. En sentral målsetting med egenkartleggingen er at den skal bidra til myndiggjøring gjennom aktiv brukermedvirkning. Dette innebærer at brukeren mobiliseres og gjør bruk av egne ressurser for å styrke mestring, innflytelse og styring på eget liv.”*  
(Sosial- og Helsedirektoratet 2007b, Veileder til egenkartlegging).

Skriver ser ut til å henvende seg til veileder som en med profesjonelt ansvar for gjennomføringen av kartleggingen, og ser ut til å tilskrive veileder en lederrolle under kartleggingsforløpet. Ved å bli gitt en lederrolle får veileder samtidig et ansvar i å motivere og myndiggjøre brukeren og sørge for brukermedvirkning, som er målsetninger for kartleggingen. Likevel anbefales det at kartleggingen skjer frivillig. Oppnåelse av brukermedvirkning og myndiggjøring synes underordnet resultatorientering fra veileders side, ettersom direktoratet kun ”anbefaler ... frivillighet”.

Veileder tilskrives i dette tekstutdraget ansvar for bruker i kartleggingssituasjonen, i kontrast til dialogen mellom skriver og bruker hvor bruker ble beskrevet som den ansvarlige. Derved gis veileder også større makt i forhold til bruker enn det som kom til uttrykk da vi fokuserte

på dialogen mellom skriver og bruker, hvor sosialtjenesten ble beskrevet som utøver av hjelp som kunne tilbys. Veileder beskrives med en relasjonell autoritetsmakt til å motivere og myndiggjøre bruker, og med funksjonell makt til å gjennomføre kartleggingen som et vilkår. Veileders makt utdypes:

*Brukerens egenmotivasjon avhenger derfor av at relasjonen i kartleggingsforløpet baseres på gjensidig tillit, respekt og åpenhet. Aktiv brukermedvirkning innebærer at bruker har reell innflytelse på de valg som følger av resultatene av egenkartleggingen. Under kartleggingsforløpet skal veileder bruke sin faglige innflytelse til å synliggjøre behov og ressurser brukeren har. Brukerens motivasjon og engasjement avhenger av tillit til veileders oppriktighet og engasjement.” (Sosial- og Helsedirektoratet 2007b, Veileder til egenkartlegging).*

Veileder skal skape gjensidig tillit og engasjement, vurdere brukers muligheter for arbeidstilknytning og ta valg som bruker skal ha reell innflytelse på. På den ene siden skal veileder ivareta bruker ved å skape tillit og engasjement samt synliggjøre brukers ressurser og behov. Veileder beskrives som en positiv og omsorgsfull autoritet. På den andre siden skal veileder ta valg på vegne av bruker. Dette beskriver veileders funksjonelle makt over bruker. Teksten forutsetter at disse skal praktiseres side om side. Hvordan veileder skal forvalte sin makt under kartleggingsprosessen beskrives:

*Det blir viktig å ha fokus på ressurser og utviklingsmuligheter i forhold til brukers arbeidsevne. Samtidig bør en være realistisk i forhold til muligheter i det lokale arbeidsmarked og til arbeidsmarkedets generelle krav. (...)*

- *Avklaring av forventninger og veileders rolle.*
- *Drøfting av lokale muligheter og hva som eventuelt kan være mulig i oppfølgingen av egenkartleggingen.” (Sosial- og Helsedirektoratet 2007b, Veileder til egenkartlegging).*

Det tas utgangspunkt i brukers ressurser, men skriver henvender seg til veileder som den som synliggjør ressurser og vurderer hvordan ressursene skal nyttes best mulig. Veileders skjønn sees som avgjørende for hvordan brukers ressurser og behov blir beskrevet. Hvordan de synliggjøres, danner grunnlag for vurdering av hva som skal skje etter kartleggingen. Denne vurderingen foretas av veileder.

Da vi fokuserte på dialogen mellom skriver og bruker, fremsto bruker som hovedansvarlig i kartleggingsprosessen. I dialogen jeg har studert her, gis veileder ansvar for å skape motivasjon og engasjement hos bruker samt å synliggjøre brukers ressurser og

utviklingsmuligheter. I tillegg understrekes det at brukeren bør ha reell innflytelse over de valg som tas. Skriveren forutsetter derved at valg i hovedsak vil tas av veileder, men presiserer viktigheten av at bruker har innflytelse over dem. Veileder portretteres som ansvarlig på to forskjellige måter. Veileder beskrives med positiv relasjonell makt ved å gis ansvar for brukers motivasjon, engasjement og synliggjøring av brukers ressurser og behov. Veileder beskrives også med funksjonell makt ved å gis ansvar for å vurdere brukers muligheter og ta valg på vegne av bruker etter kartleggingen.

### **3.1.3. Oppsummering: Brukers og veileders ansvar kartleggingsforløpet**

Den forskjelligartede beskrivelsen av ansvar i dialogene demonstrerer noe av kompleksiteten i det sosiale arbeidet, at begge parter må være aktive og konstruktive for at arbeidet skal fungere så godt som mulig. Endring bør være sentrert rundt bruker, og bruker bør ivaretas av den profesjonelle på best mulig måte. Beskrivelsen av de to partenes ansvar synes preget av en slik forståelse av kartleggingsarbeidet.

Veileder sees som den som gir retning til hvilke videre skritt som skal følge av kartleggingsprosessen, og som den som synliggjør brukers ressurser og behov. Veileders rolle blir en kombinert hjelper- og myndighetsrolle. Dette baserer seg på en forutsetning om at bruker ikke vil være i stand til å vurdere egne begrensninger, ressurser og hvordan de best kan benyttes. En slik vurdering bør i hovedsak bygge på veilederens heller enn brukers dømmekraft. Bruker blir beskrevet som hovedansvarlig for kartleggingsprosessen og endring som følger av den i dialogen mellom skriver og bruker. Under kartleggingsprosessen er bruker underlagt veilederens skjønn når brukers ressurser og behov synliggjøres, og etter kartleggingen veileders myndighet når videre valg skal vurderes. Utøvelsen av ansvaret som tilskrives bruker faller dermed for en stor del på veileder, uten at dette formuleres eksplisitt og helhetlig i tekstene. Som vi har sett, skal veileder fylle ut et konkluderende spørsmål i kartleggingsskjemaet. Det understreker at veileders skjønn overordnes brukers i vurderingen av hva som skal gjøres videre. Veileders skjønn kan sammenfalle med brukers, men trenger ikke å gjøre det. Fordelingen mellom ansvar og makt i dialogene blir dermed omvendt proporsjonert, så parten som tilskrives mest ansvar gis minst reell innflytelse over kartleggingen og konsekvensene av den.

De ulike måtene å beskrive ansvar på som har kommet frem i dialogene, kan tolkes som vinklinger på et samarbeid. Tekstene er skrevet til de to partene for å motivere dem til å fylle sine funksjoner i arbeidet med kartlegging best mulig. Imidlertid gjør skriver ikke noe forsøk på å beskrive en helhetlig arbeidsprosess hvor partene utfyller hverandre. Beskrivelsen av ansvar hos aktørene er motsetningsfylt heller enn supplerende. Hver part har hovedansvaret. Forståelsen av ansvar blir fragmentert og rettet mot den enkelte, men beskriver ikke kartleggingsprosessen i et helhetlig perspektiv.

Når hovedansvar for endring tilskrives bruker i dialogen skriver-bruker, tilsløres sosialtjenestens og det offentliges ansvar. I dialog mellom skriver og veileder uttrykkes sosialtjenestens etiske ansvar for å ivareta brukeren. Brukeren sees dessuten som underordnet sosialtjenestens myndighet over videre handlingsforløp. Denne beskrivelsen av ansvar legger ansvar for resultatet av kartleggingsprosessen hos sosialtjenesten. Den samme logikken som viste seg i ansvarliggjøringen av bruker i dialogen mellom skriver og bruker, kan synes å vise seg i ansvarliggjøringen av veileder i dialogen mellom skriver og veileder. I forrige avsnitt er det vist hvordan beskrivelsen av de to aktørenes ansvar ikke utfyller hverandre som en del av en helhet. Beskrivelsen av de to aktørene i kartleggingsprosessen som de ansvarlige, gjør at skriverens ansvar tilsløres. Alt ansvar legges enten på bruker eller på veileder. Derfor blir ikke fordelingen av ansvar mellom dem konsistent.

En annen funksjon av at mottakeren i dialogen gis ansvaret, er at den andre partens ansvar tilsløres for mottakeren. Mottakeren kan ikke se hvilket ansvar den andre parten blir gitt i situasjonen. På denne bakgrunnen vil mottakeren vanskelig kunne ha konkrete forventninger til den andre som medansvarlig for kartleggingsprosessen og konsekvensene av den. Mottakeren vil se sitt eget ansvar og trolig stimuleres til å yte sitt beste, men uten å vite hvilke forventninger som kan stilles til den andre parten.

### ***3.2. Syn på arbeid og oppnåelse av arbeidstilknytning***

Vi har sett at dialog mellom skriver og bruker beskriver bruker som ansvarlig for endringer som følge av kartleggingsprosessen. I dialog mellom skriver og veileder beskrives veileder med autoritativ og funksjonell makt, både over hva som vektlegges under kartleggingen og over videre handlingsforløp. Målet for kartleggingen er oppnåelse av arbeid. Derfor vil tekstens syn på arbeid studeres her. Hvordan arbeid forstås i teksten antas å målrette brukers og veileders ansvar under kartleggingsprosessen. Fordi det er brukeren som skal oppnå

arbeidstilknytning og fordi veileders arbeid ikke er tema her, vil jeg studere hvordan arbeid som mål for kartleggingen forstås i dialogen mellom skriver og bruker.

Dialogen mellom skriver og bruker begynner slik:

*Hvordan og når kan du komme i arbeid?  
Hva kan du selv gjøre for å komme i arbeid?  
Trenger du støtte eller oppfølging av noe slag?  
Hvilke andre muligheter har du hvis du ikke kommer i arbeid?"*  
(Sosial-og Helsedirektoratet 2007b, Informasjon om egenkartlegging).

Arbeid beskrives som et selvsagt mål. For enkelte brukere er det kanskje vanskelig å nå. "Støtte eller oppfølging" kan være nødvendig for å få det til. Hvis det ikke kan nås, må andre muligheter undersøkes. På denne måten beskrives arbeid som noe selvsagt ved individet. Å ikke være i arbeid blir en mangeltilstand ved individet, som trenger støtte og oppfølging for å komme ut av denne mangeltilstanden.

Arbeid portretteres på liknende måte flere steder i samme dialog: *"En av de viktigste verdiene i det norske samfunn er at alle mennesker skal forsørge seg gjennom arbeids inntekt eller trygd. Dersom du ikke har inntekt fra arbeid eller trygd, kan det være nyttig å gjennomføre en kartlegging av ulike forhold som innvirker på dine fremtidige muligheter."* (Sosial-og Helsedirektoratet 2007b, Informasjon om egenkartlegging).

Beskrivelsen av mangel på arbeid som en mangeltilstand hos bruker som vi så i forrige avsnitt, understrekes ved at kartleggingen skal kartlegge "forhold som innvirker på (brukers) muligheter". Arbeid tegnes tydelig som et behov hos bruker, som blir forhindret oppfylt av ulike forhold. Disse forholdene skal kartlegges slik at bruker kommer ut av sin mangeltilstand som arbeidsløs og får oppfylt sitt behov for arbeid. I tillegg til at arbeid beskrives som behov, relateres det til en av de viktigste verdiene i det norske samfunnet. Bruker motiveres til kartleggingen ved at han eller hun bør tilpasse seg denne verdien. Å motivere bruker på denne måten innebærer at den som ikke arbeider, ikke følger en av de viktigste verdiene i det norske samfunnet. I forrige avsnitt henvendte skriveren seg til bruker som et individ med et behov som ikke er oppfylt. I tillegg portretteres bruker som en person hvis atferd er i konflikt med sentrale verdier i samfunnet så lenge han eller hun er arbeidsløs.

Forståelsen av arbeid i teksten relateres også til brukers muligheter: *"Ved å samarbeide med en veileder fra sosialtjenesten kan egenkartleggingen bidra til å realisere dine muligheter videre."* (Sosial- og Helsedirektoratet 2007b, Informasjon om egenkartlegging).

I forrige avsnitt ble det beskrevet hvordan kartleggingen skulle kartlegge forhold som innvirker på brukers muligheter. Her beskrives kartleggingen som å føre til realisering av muligheter. Skriver relaterer arbeid til et ønske eller behov hos bruker for å realisere sine muligheter, og arbeid sees som oppfyllelsen av dette ønsket eller behovet.

Vi ser at arbeid beskrives på tre ulike måter relatert til bruker: Arbeid sees som et behov hos bruker, og mangel på arbeid beskrives som en mangeltilstand det tas for gitt at bruker, eventuelt ved hjelp av støtte eller oppfølging, trolig kan komme seg ut av. Mangel på arbeid relateres også til brudd på sentrale verdier i det norske samfunnet. Til slutt sees arbeid som å oppfylle et antatt ønske om selvrealisering hos bruker.

Dette portretterer arbeid som et ubetinget gode for individet – et behov, en nødvendighet og en plikt. Selv om skriver forstår arbeid som nært knyttet til grunnleggende behov hos bruker, begrunnes ikke arbeidskartleggingen og oppnåelse av arbeidstilknytning så mye i brukers behov for arbeid som i brukers plikt overfor samfunnet til å forsørge seg selv. At arbeid sees som et gode for bruker blir derfor underordnet brukerens plikt i teksten. Skriveren uttrykker på denne måten at bruker må innordne seg sine plikter overfor samfunnet ved å søke arbeidstilknytning. Men oppnåelse av arbeidstilknytning vil i alle tilfelle oppfylle et behov hos bruker og trolig realisere brukers muligheter, som sees som et ønske hos bruker. Skriver motiverer først og fremst bruker for arbeidstilknytning negativt ved at bruker må følge sin plikt og innordne seg verdier i samfunnet. Skriver synes å legge til grunn en forståelse av den arbeidsløse som en som forsømmer sin plikt. Å se den arbeidsløse på denne måten medfører at den arbeidsløse må motiveres ved negative insentiver – ved disiplinering, for å oppfylle plikten til å arbeide. Dette bygger på en forutsetning om at bruker kan ta arbeid, ellers ville bruker ikke være i stand til å innordne seg denne plikten. Det ville ikke være noen grunn til å motivere brukeren negativt ved disiplinering slik skriveren gjør. Sekundært motiveres bruker positivt ved at arbeid sees som et gode i seg selv, og dessuten vil realisere brukers muligheter.

Sosiologen Max Weber har beskrevet protestantismens vektlegging av arbeidsetikk som en viktig hjørnestein i utviklingen av kapitalismen (Collins 1994). Weber ser protestantismens verdsetting av arbeidsetikk som en av de viktigste grunnene til at det kapitalistiske samfunnet har vokst frem i vestlig kultur (ibid). I protestantismen sees arbeid som moralsk aktverdig, for eksempel i motsetning til å bli sett som nedverdiggende (ibid). Det kapitalistiske samfunnet bygges opp rundt et premiss om at alle som kan, vil arbeide fordi det ansees som etisk riktig

(ibid). Dette synet på arbeid blir en integrert del av hvordan vårt samfunn er utformet, og et grunnlag for at det skal fungere (ibid). Det gir mening å se arbeid som en plikt slik skriver beskriver det. I nyliberalismens tenkning relateres arbeid til frihet som negativt begrep - frihet fra avhengighet av staten eller andre forsørgere, og dermed større autonomi for individet (Vetlesen 2007). Avhengighet av staten blir dermed en byrde for individet, ikke et rettighetsgode. Gjennom disse to måtene å tenke på er det meningsfylt å se arbeid som plikt og behov på samme tid. Ved at den arbeidsløse bryter den etablerte arbeidsetikken i det kapitalistiske samfunnet, gir det mening å beskrive den arbeidsløse som en som må disiplineres til arbeid dersom han eller hun egentlig er i stand til å forsørge seg selv. Arbeid blir en nødvendighet for individet for å innordne seg i samfunnet. Samtidig gir det mening å se arbeid som en mulighet for individet til å slippe avhengighet av andre og oppnå størst mulig frihet og autonomi. Teksten ser ut til å ta utgangspunkt i disse forståelsene av arbeid. De medfører at den arbeidsløse må disiplineres til å arbeide for å gjøre sin samfunnsmessige plikt, men samtidig motiveres til å oppnå den friheten fra avhengighet som ethvert individ bør ha.

Veileder blir på et tidspunkt bedt om å motivere bruker til arbeid ut i fra for eksempel økonomiske eller sosiale faktorer, men dialogen mellom skriver og bruker relaterer ikke arbeidstilknytning til slike faktorer. Bruker motiveres til arbeid ut i fra abstraherte idealer som brukers pliktfølelse og arbeid som et behov og et gode, ikke på grunnlag av konkrete faktorer i brukers situasjon. Fordi arbeid forstås abstrahert som en plikt og et gode, ikke konkret knyttet til brukers situasjon, vil det bli vanskelig å vurdere arbeid som ett av flere konkrete handlingsalternativer. Andre handlingsalternativer er enten et skritt mot eller en erstatning for arbeid. De blir dermed vurdert som "annenrangs" i forhold til arbeid. Abstraheringen av arbeid som behov, plikt og gode gjør også at det trolig blir vanskelig for bruker å uttrykke reserverasjoner mot arbeid. Vi har sett hvordan den innledende teksten i dialogen mellom skriver og bruker kan beskrive bruker som ikke i stand til å arbeide. Dette perspektivet introduseres, men følges i liten grad opp videre. Alternativer til arbeid blir ikke et legitimert valg for bruker fordi teksten beskriver arbeid på en måte som gjør at alternativer ikke blir vurdert som likeverdige med arbeid. Eksempler kan være trygd, eller at det legges vekt på andre forhold som bruker ser som viktigere for utvikling av mestring over eget liv i øyeblikket. Teksten nevner aktivitet som et mål, men måten teksten forstår arbeid på gjør at aktivitet tas lite hensyn til i kartleggingen som et mål i seg selv. Det sees i hovedsak som et skritt mot arbeid. Dette gir mening i en kartlegging av arbeidsevne. Men Dersom bruker ikke



er i stand til å ta arbeid i øyeblikket, gjør tekstens syn på arbeid at andre alternativer ikke blir fremstilt som reelle for bruker, og bruker kartlegges ikke mot dem. Hvis andre handlingsalternativer vil være mer hensiktsmessige for bruker blir dette lite belyst i kartleggingen fordi arbeid abstraheres som det eneste reelle målet for kartleggingsprosessen.

Ved å se den arbeidsløse som en som ikke følger sin plikt, gir det mening å forvente at den arbeidsløse har ansvar for å endre egen situasjon. Dette synet på arbeid ser ut til å sammenfalle med brukerposisjonen som må disiplineres til å ta arbeid, og som ble identifisert i forrige kapittel. Denne brukeren motiveres i hovedsak ved negative insentiver til å ta arbeid. Å se den arbeidsløse som en normbryter forklarer også hvorfor veileder gis myndighet i en situasjon hvor bruker tilskrives ansvar. Veileder må ta kontroll i en situasjon hvor bruker viser manglende evne eller vilje til å innordne seg samfunnets normer. Å se arbeid som en plikt medfører en disiplinering av bruker heller enn en utvikling av brukers refleksjon. Vi har sett i forrige kapittel hvordan kartleggings skjemaet retter seg mot brukerposisjonen som må disiplineres til arbeid ved å mobilisere egne ressurser. Det systematiserer kompetanse og behovsfaktorer slik at bruker kan ta utgangspunkt i dem og mobilisere ressurser på bakgrunn av dem, heller enn å skape refleksjon hos bruker over egen arbeidsevne. Skjemaets funksjon ser ut til å være å disiplinere bruker til å mobilisere egne ressurser for å oppfylle sin plikt til å arbeide. Derfor kartlegges ikke andre handlingsalternativer på likefot med arbeid i skjemaet.

Å se arbeid som et behov individet må få oppfylt, forklarer skrivers forståelse av bruker som en som må settes i stand til å vurdere egne muligheter. Et behov hos individet blir ikke oppfylt på grunn av individets manglende evne til å oppfylle det. Denne brukeren kan ikke innordne seg sin plikt overfor samfunnet i sin nåværende situasjon. Ved å settes i stand til å vurdere egne muligheter vil brukeren kunne oppnå større frihet og autonomi. I tillegg motiveres denne brukerposisjonen positivt ved at hans eller hennes behov skal ivaretas ved støtte eller oppfølging. Denne brukeren vil bli i stand til å oppfylle sitt ønske om arbeid hvis hans eller hennes behov blir tatt tilstrekkelig hensyn til. På bakgrunn av denne forståelsen av bruker gir det mening å se veileder som en som synliggjør brukers ressurser og behov og fremstår som en positiv autoritet i relasjon til bruker. Veileders funksjon er å se hvordan bruker kan bli i stand til å arbeide.

Forståelsen av arbeid som en mulighet til uavhengighet for bruker sammenfaller med målene for kartleggingsprosessen om å ”myndiggjøre bruker gjennom aktiv brukermedvirkning” og

”styrke brukers forutsetninger for å vurdere egen arbeidsevne”. Så langt har vi sett at kartleggingsskjemaet retter seg mot brukeren som må disiplineres til å mobilisere egne ressurser. Å motivere bruker ved disiplinering og negative insentiver preger i stor grad dialogen mellom skriver og bruker og videreføres i kartleggingsskjemaet. Motivering ved negative insentiver kan synes å stå i kontrast både til en myndiggjørende prosess og til positiv bevisstgjøring av bruker for å ”styrke brukers forutsetninger for å vurdere egen arbeidsevne”. Derfor vil jeg videre undersøke hvordan teksten i verktøyet beskriver at disse målene skal nås.

### ***3.3. Hvordan nås målene om å styrke brukers forutsetninger for å vurdere egen arbeidsevne og myndiggjøring av bruker gjennom aktiv brukermedvirkning***

#### **3.3.1. Å styrke brukers forutsetninger for å vurdere egen arbeidsevne**

Å styrke brukers forutsetninger for å vurdere egen arbeidsevne beskrives som et mål ved verktøyet. Jeg vil først studere hvordan dette målet skal oppfylles ved hjelp av kartleggingsskjemaet. Det vil gjøres ved å undersøke hvordan skriver forstår arbeidsevne i kartleggingsskjemaet. Så vil jeg undersøke hvordan veileder forventes å bevisstgjøre bruker over egen arbeidsevne. Her vil kompetanse brukes som en fellesbetegnelse på evner og utviklingsmuligheter. Utviklingsmuligheter sees som videreutvikling av ressursområder funnet hos bruker.

I forrige kapittel er det vist hvordan kompetanse i hovedsak kartlegges som brukers fullførte utdanning og arbeidserfaring. Tilleggskompetanse sees som fritidsinteresser som kan være nyttige for å lykkes i arbeidslivet, og potensielle ressurser i brukers nettverk som kan være nyttige for å få jobb eller for at bruker lett vil sosialiseres inn i en jobbsituasjon.

Primærkompetanse sees som oppnåelser hos bruker, og reflekterer brukerposisjonen som må disiplineres til å mobilisere egne ressurser for å komme i arbeid. Bruker er allerede bevisst disse kompetanseområdene når han eller hun fyller dem ut i kartleggingsskjemaet. Å styrke brukers forutsetninger for å vurdere egen arbeidsevne, innebærer at bruker skal bedre sitt skjønn. Kartleggingsskjemaet gir lite rom for brukers refleksjoner. Forståelsen av kompetanse som legges til grunn i skjemaet, er derfor kanskje ikke den forståelsen av kompetanse som teksten sikter til når brukers forutsetninger for å vurdere egen arbeidsevne skal styrkes. Kan kompetanse vise seg andre steder i skjemaet?

Foruten de nevnte spørsmålene som kartlegger kompetanse, kartlegger verktøyet aspekter ved brukers situasjon hvor potensielle behovsfaktorer kan vise seg. Det fokuseres ikke på

potensielle ressurser knyttet til behovsfaktorene, og heller ikke på kompetanse utviklet som resultat av dem. Dette fører til en dikotomisering av brukers egenskaper, som formalkompetanse og eventuell sekundærkompetanse på den ene siden, og potensielle behovsfaktorer på den andre. Det åpnes i liten grad for muligheten av at potensielle behovsfaktorer også kan synliggjøre individuell kompetanse. Utviklingsmuligheter, som veileder blir bedt om å synliggjøre, blir ikke behandlet isolert i verktøyet. Det er derfor relevant å anta at de sees som videreutvikling av formalkompetanse, ettersom denne kartlegges. Skriver forutsetter at områdene bruker har formalkompetanse innenfor, fortsatt er aktuelle som utviklingsområder for bruker. Ved å forstå kompetanse som formalkompetanse, forutsetter skriver en kausal retning mellom formalkompetanse og muligheter for å komme i arbeid eller utviklingsmuligheter. Brukere som ikke er i stand til å nytte seg av sin formalkompetanse, for eksempel på grunn av en ervervet arbeidsskade eller utdanning som ikke er godkjent i Norge, vil således heller ikke få kartlagt muligheter for å utvikle sin individuelle kompetanse i alternative retninger. En slik kartlegging av utviklingsmuligheter kunne for eksempel være basert på brukerens erfaringer, oppfatning av egne evner, interesser eller ønsker. Langtidsmottakere av økonomisk sosialstønad har vist seg å ha mindre formalkompetanse enn normalbefolkningen (Wel m.fl. 2006). Også derfor vil en kartlegging av kompetanse på grunnlag av andre faktorer være relevant.

Behov kartlegges som tidligere behov ved at det spørres om brukerens tidligere kontakt med offentlige instanser, og som behov i øyeblikket knyttet til evt. dårlig helse og konkrete sosiale faktorer i brukers situasjon. Behov kartlegges i øyeblikket og ikke i fortid, slik kompetanse kartlegges. Derfor vil behovene som kartlegges i skjemaet lett kunne si noe om brukers potensielle arbeidsevne i øyeblikket. Bruker bes om å beskrive konsekvenser av helsemessige vanskeligheter for arbeid eller aktivitet. Hvilken relevans de konkrete faktorene som kartlegges har for arbeidstilknytning spesifiseres som nevnt ikke ved hjelp av skjemaet. Bruker forventes å kunne vurdere disse konsekvensene på kartleggingstidspunktet, og stimuleres ikke til å utvikle sin evne til refleksjon over dem.

At kompetanse systematiseres slik det gjør, gjør beskrivelsen av brukers kompetanse til konkrete og lett dokumenterbare størrelser. Det er vist i forrige kapittel hvordan verktøyet ser ut til å være utformet på en slik måte at bruk av skjønn unngås i størst mulig grad. Bortsett fra et spørsmål om hva bruker ønsker å få seg jobb som, fokuseres det ikke direkte på brukers egne ønsker for videre utvikling av kompetanse. Bruker bes om å reflektere over hvorvidt han

eller hun vil beskrive seg selv som å ha gitte egenskaper som anses positive i en arbeidssituasjon. Men akkurat som i resten av skjemaet, defineres disse egenskapene av skriveren. I dialogen mellom skriver og veileder, bes veileder om å bruke sin faglige innflytelse til å synliggjøre ressurser, utviklingsmuligheter og behov hos brukeren under kartleggingsprosessen. I motsetning til skjemaet, som kartlegger forhold bruker allerede er bevisst, beskriver dette en bevisstgjørende prosess. Kompetansen som etterspørres i skjemaet vil trolig være grunnlaget for denne bevisstgjøringen, fordi utfylling av skjemaet foregår mens denne samtalen skjer. Men i motsetning til systematisering av kompetanse som lett kan dokumenteres, blir veileders og brukers skjønne sentrale når brukers ressurser og behov vurderes parallelt med utfyllingen av skjemaet. Gjennom en slik prosess kan brukers forutsetninger for å vurdere egen arbeidsevne styrkes.

Den uttrykte intensjonen om å styrke brukers forutsetninger for å vurdere egen arbeidsevne innebærer at bruker ikke er i stand til å gjøre dette selv før kartleggingen foretas. Hvordan bruker reflekterer over egen arbeidsevne kartlegges ikke. Teksten forutsetter at bruker ikke er i stand til å vurdere egen arbeidsevne – dette er ikke en eventualitet, men en selvfølge. Fordi brukers refleksjoner over egen arbeidsevne ikke undersøkes, blir det vanskelig å se om dette målet faktisk nås gjennom kartleggingsprosessen. Skriver synes å legge til grunn at dette er et behov hos bruker som ikke trenger nærmere utredning, og at kartleggingsprosessen i alle tilfelle vil styrke brukers forutsetninger for å vurdere egen arbeidsevne. Skjemaet systematiserer i stor grad opplysninger bruker allerede er bevisst. I relasjonen mellom bruker og veileder forventes det at en bevisstgjørende prosess knyttet til brukers forståelse av egne ressurser, behov og utviklingsmuligheter finner sted. Disse opplysningene registreres i liten grad i skjemaet, og vil være lite synlige for profesjonelle som vurderer brukers arbeidsevne på bakgrunn av egenprofilen. Målet om å styrke brukers forutsetninger for å vurdere egen arbeidsevne ved hjelp av kartleggingen undergraves til dels ved de mulighetene skjemaet gir for refleksjon. Teksten ser ut til å forutsette at dette målet oppnås ved den relasjonelle delen av kartleggingsforløpet. Hvordan dette skal gjøres, og hvordan den bevisstgjøringen som skjer kan synliggjøres slik at den kan tas hensyn til av andre profesjonelle, beskrives ikke.

### **3.3.2. Myndiggjøring gjennom aktiv brukermedvirkning**

Videre vil jeg studere hvordan målet om myndiggjøring gjennom aktiv brukermedvirkning søkes oppnådd. Hvordan målet om myndiggjøring skal nås, forstår jeg som beskrevet i teksten

ved hvilken rolle brukers skjønn gis i kartleggingsprosessen. Jeg vil bruke funn i analysen så langt for å undersøke dette nærmere.

Hvordan ser myndiggjøring ut til å bli forstått i teksten? De to brukerposisjonene som har blitt identifisert, vil myndiggjøres på to forskjellige måter. En følge av å disiplinere bruker til å mobilisere egne ressurser for å komme i arbeid, er å se myndiggjøring som ansvarliggjøring av bruker for egen situasjon. En følge av å sette bruker i stand til å vurdere egne muligheter, er å se myndiggjøring som bevisstgjøring av bruker over ressurser og begrensninger i egen situasjon, og over hvordan han eller hun kan endre situasjonen etter eget ønske. Begge disse forståelsene av myndiggjøring ligger derfor implisitt i måten bruker blir beskrevet i teksten på. I tillegg sier det uttalte målet for kartleggingsprosessen at myndiggjøring skal skje gjennom aktiv brukermedvirkning. Ifølge informasjonstekst til veileder innebærer det at ”brukeren har reell innflytelse over de valg som tas” som følge av kartleggingen.

De to forståelsene av myndiggjøring som reflekteres i de to brukerposisjonene, kan vise seg i den relasjonelle og den praktiske delen av kartleggingsprosessen. I den relasjonelle delen av kartleggingsprosessen forventes det at veileder skal synliggjøre brukers ressurser, behov og utviklingsmuligheter og motivere bruker positivt ved å skape motivasjon og engasjement. I den praktiske delen av kartleggingsprosessen forventes det at formelle kvalifikasjoner hos bruker og ytre behovsfaktorer systematiseres slik at bruker kan mobiliseres til å nyttegjøre seg dem for å komme i arbeid. Hvordan aktiv brukermedvirkning skal skje, ser ut til å være forstått på liknende måte. På den ene siden understrekes det gjentatte ganger i dialogen mellom skriver og bruker at brukers egeninnsats er det sentrale i kartleggingen og videre mot arbeidstilknytning, og verktøyet beskrives som brukerens eget. Brukeren ansvarliggjøres for sin situasjon og for å endre den. På den andre siden påpekes det i dialogen mellom skriver og veileder at det er viktig at bruker har reell innflytelse over valg som tas, og at det er viktig at bruker foretar vurderinger selv.

Brukers skjønn sees som viktig når opplysninger skal gis, men underordnes veileders skjønn i hvordan bruker retningsorienteres under og etter kartleggingen. Under kartleggingen, ved at veileder synliggjør brukers ressurser og behov og retningsorienterer bruker mot det lokale arbeidsmarkedet. Når kartleggingsprosessen er gjennomført forventes veileder å ta valg som resultat av kartleggingen. Brukers skjønn underordnes også skriverens. Skriverens skjønn, heller

enn brukers refleksjoner, er avgjørende for hvilke opplysninger som gis i skjemaet. Bruker ansvarliggjøres, men brukers skjønn har begrenset innflytelse.

I den avsluttende delen av kartleggings skjemaet, gjengitt i forrige kapittel, blir Bruker bedt om å krysse av hva som må ordnes før bruker kan ta arbeid dersom bruker mener at han/hun kan ta arbeid innen de nærmeste 6 månedene. Gjennom alle de oppsummerende punktene legger teksten sterk vekt på handling, hva bruker bør gjøre for å komme i arbeid. Hvis bruker ikke kan ta arbeid, hva bruker bør gjøre for å forbedre sin livssituasjon – underforstått at både arbeid og eventuelle andre alternativer vil være bedre enn brukers nåværende livssituasjon. Det åpnes ikke for andre meningsretninger. Reservasjoner mot arbeid kartlegges ikke, heller ikke reservasjoner mot handling i øyeblikket som ikke kan relateres til en konkret årsak. Teksten legger på den måten klare rammer for brukers reelle handlingsalternativer. Den tausgjør motforestillinger mot arbeid og mot umiddelbare tiltak, som ikke har en konkret sosial årsak. Handlingsforslagene bruker bes om å skissere, kan være et resultat av myndiggjørende prosesser. Hvordan bruker skal komme frem til handlingsforslag kommer som nevnt ikke frem i kartleggings skjemaet. De kan basere seg på opplysninger i skjemaet, men også på brukers og/eller veileders skjønn. Forutsetningene for dem og dermed hvilke myndiggjørende prosesser skriver forventer skal finne sted, klargjøres ikke.

Arbeidstilknytning er et forhåndsdefinert mål. Hvordan det skal nås kan foreslås av bruker, men det er uvisst om disse forslagene er resultat av myndiggjørende prosesser. Bruker må underordne seg skrivers skjønn vedrørende hvilke opplysninger som gis, og veileders skjønn når brukers ressurser og behov synliggjøres under kartleggingen og når tiltak som følger av kartleggingen blir planlagt. Skriverens og veilederens skjønn vil trolig også innvirke på handlingsalternativene brukeren foreslår i kartleggings skjemaet. Hvordan brukers forslag tas hensyn til når videre tiltak planlegges, avgjøres av veileder. Imidlertid vil veileders skjønn begrenses så lenge vurdering av hva som skal skje etter kartleggingen baserer seg på kartleggings skjemaet. Opplysningene i skjemaet gis av bruker, og det er vist hvordan skjemaet er utformet slik at veileders bruk av skjønn skal bli mest mulig transparent. Veileders vurderinger vil basere seg på brukers opplysninger. Slik kan det synes som målet om myndiggjøring gjennom aktiv brukermedvirkning søkes oppnådd på tre måter: Ved ansvarliggjøring av bruker for egen situasjon, ved at kartleggingen baserer seg på brukers opplysninger og veileder utøver skjønn på bakgrunn av dem, og ved at bruker har innflytelse over de valg som tas som følge av kartleggingsprosessen.

### ***3.4. Oppsummering – brukers ansvar i å nå målene for kartleggingsprosessen?***

Her har jeg sett målene skriver setter for kartleggingsprosessen i lys av hvordan tekstene beskriver at de kan nås. Jeg har studert hvordan brukers ansvar forstås i oppnåelsen av målene.

I forrige kapittel ble to posisjoneringer av bruker funnet. Den ene motiveres til arbeid ved å disiplineres til å mobilisere egne ressurser, den andre ved å settes i stand til å vurdere egne muligheter. Disse posisjoneringene av bruker reflekteres i henholdsvis den praktiske og den relasjonelle delen av kartleggingsprosessen. Den disiplinerende holdningen til bruker kommer til uttrykk ved at bruker tilskrives ansvar for å endre sin egen situasjon i dialogen mellom skriver og bruker. Den videreføres i kartleggingsskjemaet, som systematiserer formalkompetanse og behovsfaktorer bruker er bevisst heller enn å stimulere bruker til refleksjon. Samtidig skal bruker underordne seg veileders myndighet ved at veileder posisjoneres som den som tar valg som følge av kartleggingsprosessen. Et av målene for verktøyet er å klargjøre sosialtjenestens rolle og ansvarsområder. Fordi bruker ansvarliggjøres i teksten for å endre sin situasjon, men underordnes veileders skjønn under kartleggingen, synes brukerens ansvar og veileders makt i kartleggingsforløpet antagonistiske til hverandre.

Et mål for kartleggingen er å styrke brukers forutsetning for å vurdere egen arbeidsevne. Det oppfylles på to måter. Skjemaet gir en systematisering av formalkompetanse og konkrete behovsfaktorer i brukers situasjon. Bruker vil i hovedsak være klar over disse faktorene når skjemaet fylles ut. Derfor synes veileders relasjonelle interaksjon med brukeren under kartleggingsprosessen viktigst for å nå dette målet. Veileder skal synliggjøre brukers ressurser og behov, og gi retning til videre skritt mot arbeidstilknytning. Å styrke brukers forutsetning for å vurdere egen arbeidsevne, innebærer at brukeren blir bedre i stand til å reflektere over sine forutsetninger for arbeid. Teksten beskriver veileder med en positiv autoritetsmakt i relasjonen til bruker. Gjennom en slik relasjon vil brukers refleksjonsevne kunne utvikles. At denne relasjonen oppnås synes avgjørende for at dette målet kan nås.

Et annet av kartleggingsprosessens uttalte hovedmål er myndiggjøring av bruker gjennom aktiv brukermedvirkning. Målet for prosessen, arbeidstilknytning, er satt av skriver, og det gis lite rom for at bruker definerer andre mål. Videre valg i situasjonen skal influeres av bruker, men tas av veileder. Brukeren gir opplysninger i kartleggingsskjemaet på bakgrunn av eget,

skriverens og veilederens skjønn. Følgelig blir målet om myndiggjøring av bruker forstått som at opplysningene i skjemaet gis av bruker, som ansvarliggjøring av bruker for egen situasjon, og som at bruker skal influere veileders skjønn.

Teksten beskriver brukervedvirkning som et mål. Brukervedvirkning oppnås ved at bruker gir den informasjonen verktøyet etterspør. Slik begrenses veileders bruk av skjønn til valg som følger naturlig av informasjonen som gis i kartleggingen. Gitt at det kan tas utgangspunkt i denne informasjonen, vil skjønnsbruk som avviker fra dette virke urimelig. Veileders dømmekraft om videre handlingsalternativer sees imidlertid som overordnet brukers i teksten. Målet om brukervedvirkning skal nås ved at skriver begrenser veileders skjønnsbruk under kartleggingen slik at den foregår systematisk og basert på opplysninger gitt av bruker.



## 4. Hvordan kan diskursive forståelser av bruker og brukers ansvar påvirke kartleggingssituasjonen?

I innledningen beskrev jeg hvordan intertekstualitet brukes på to måter i denne masteroppgaven. Først har det blitt brukt som en metode for å analysere tekstene i kartleggingsverktøyet. Tekstene har blitt analysert som dialoger for å få frem nyanser i hvordan bruker forstås og brukers ansvar i kartleggingsprosessen artikuleres. Men intertekstualitet er også en teori, som forener to aspekter ved en teksts sosiale egenskaper. Her vil jeg se funn i analysen i lys av denne teorien.

Intertekstualitet som perspektiv ser en tekst alltid som uttrykk for sosiale prosesser, og den kan ikke leses uavhengig av dem (Kristeva [1967] 1986). På den ene siden sees en tekst som uttrykk for diskurser i samfunnet (ibid). Poststrukturalisten Foucault beskriver hvordan diskurser konstituerer måten vi forstår og forholder oss til virkeligheten på (Foucault [1971] 1999). Vi kan enkelt kalle dem sosialt skapte forståelser som synes selvsagte for oss (ibid). De danner forståelsesgrunnlaget vi handler og uttrykker oss ved hjelp av (ibid). På den andre siden ser intertekstualitet teksten som en del av en unik kommunikasjonsprosess (Kristeva [1967] 1986). Bakhtin teoretiserer den som et produkt av en dialog mellom en avsender og en mottaker (Bakhtin 2003). Bakhtin ser en tekst som formet av den som skriver, den teksten er skrevet til og konteksten teksten ytres innenfor (ibid). Den kan ikke leses løsrevet fra noen av disse tre. Jeg skriver dette til deg, og du leser det nå. Min ytring farges av hvordan jeg forestiller meg din reaksjon. Slik ser Bakhtin enhver ytring som kontekstuell, fordi den alltid preges av avsenderen, mottakeren og konteksten (ibid). Intertekstualitet som teori kjennetegnes ved at disse to sosiale sidene ved en tekst ikke kan sees atskilt fra hverandre (Kristeva [1967] 1986). Diskurs og dialog danner en helhet, og teksten er uttrykk for begge deler. Diskursene danner forutsetninger for hvordan vi forstår et fenomen – i denne oppgaven bruker og brukers ansvar. Disse forståelsene uttrykker vi oss ved hjelp av, og de danner grunnlaget for dialogen (ibid). Diskursene legger rammer for den dialogiske prosessen som finner sted mellom avsender og mottaker. Tekstene i verktøyet er et bindeledd mellom diskursene i samfunnet og kartleggingssituasjonen slik den vil foregå i praksis. Det er slik funnene i analysen vil sees i dette kapitlet.

Analysen har bestått i en intertekstuell lesning av tekstene i verktøyet som dialoger mellom skriver og mottakeren hver enkelt tekst er henvendt til. Her vil jeg se funnene i analysen i de kontekstuelle perspektivene til Foucault og Bakhtin. Først vil jeg undersøke hva slags diskursive forståelser som kan synes bærende for hvordan bruker og brukers ansvar uttrykkes. Jeg vil ta utgangspunkt i de to posisjoneringene av bruker funnet i analysen. Så vil jeg studere hvordan disse diskursene ser ut til å legge rammer for dialogen hvor tekstene i verktøyet har sin sosiale funksjon, kartleggingssituasjonen. Det presiseres at en ytring kan uttrykke mange diskurser. Å analysere diskurser er et annet studie enn dette (Foucault [1971] 1999). Det er bare diskursive trekk som synes særlig bærende i forståelsen av bruker og brukers ansvar som vil trekkes inn her.

#### ***4.1. Hvilke diskurser reflekterer forståelsen av bruker og brukers ansvar***

I analysen fant jeg to posisjoneringer av bruker i tekstene: Bruker som må disiplineres til å mobilisere egne ressurser for å komme i arbeid, og bruker som trenger å settes i stand til å vurdere egne muligheter. Ved at bruker ble posisjonert på to måter, ble også brukers ansvar uttrykt på to måter. Bruker ble sett som ansvarlig for egen situasjon, eller som å ha behov for å innordne seg veileders omsorg og myndighet i situasjonen. Videre vil jeg se disse posisjoneringene og måten de ansvarliggjør bruker på i lys av diskursive forståelser som kan synes bærende for hvordan de har blitt formulert.

I dialogen mellom skriver og bruker legges hovedansvaret i kartleggingsforløpet tydelig på bruker. Dette kan synes å uttrykke en liberalistisk tenkning hvor individets autonomi i form av retten til å være uavhengig av andre står sentralt, og hvor den enkelte sees som ansvarlig for eget liv (Collins 1994). Nyliberalisme har i løpet av de siste tiårene blitt stadig mer fremtredende i europeisk velferdspolitik (Taylor-Gooby 2005). Den har hatt sitt utspring i de konservative styrene til Thatcher i Storbritannia og Reagan i USA som resultat av høye velferdskostnader i en økonomi som må øke global konkurranseevne (Esping-Andersen m.fl. 2002). Denne tenkningen vil i korthet føre ansvar for velferdsgoder fra staten og til de andre forsørgingsystemene - markedet eller familien (ibid). Den enkelte har rett og plikt til å klare seg uten involvering fra myndigheter, som utøver negativ kontroll over individets frihet (Taylor-Gooby 2005). På grunn av denne tenkningen har den politiske diskursen også i Norge forandret seg fra en legitimering av rettigheter i seg selv, til en legitimering av balansen mellom individets rett til å forsørges av staten dersom det ikke finnes alternativer, og individets plikt til å yte etter evne overfor samfunnet (ibid). Den nyliberalistiske tenkningens

innflytelse på den politiske diskursen legitimerer derved forventninger til individet heller enn å legitimere forventninger til staten (ibid). Krav kan stilles til individet om egeninnsats. Individet sees ikke lenger utelukkende som mottaker av stønader, men som ansvarlig for egen velferd (ibid). En slik diskurs legger mer vekt enn hva som tidligere har blitt gjort i norsk velferdspolitikkk på hvordan individet bør yte etter evne, ikke bare hvordan individet bør motta etter behov (ibid).

Mottakeren av økonomisk sosialstønad forandres fra å bli forstått som en passiv mottaker av stønader til å bli forstått som en med evne, rett og plikt til å yte til samfunnet. Innenfor denne forståelsesrammen gir det mening å se bruker som den ansvarlige for endring, og sosialtjenesten som tjenesteyter underordnet brukerens evne til å benytte seg av de gitte tjenestene. Slik forstås samarbeidet mellom bruker og sosialtjenesten i dialogen mellom skriver og bruker. Ansvar slik det blir gitt til bruker i denne dialogen, uttrykker en nyliberalistisk tenkning ved at bruker ansvarliggjøres for sin situasjon som arbeidsløs og for å endre den. Når autonomi og uavhengighet av andre sees som det beste for individet, vil arbeid være et ubetinget gode for bruker. Slik er det beskrevet i teksten. Når brukers ansvar forstås på denne måten innebærer det at den som ikke arbeider ikke bare depriveres for et gode, men forsømmer de forventningene som stilles til enhver: Fordi individet har plikt til å yte etter evne overfor samfunnet, innebærer denne tenkemåten en tro på den enkeltes evne til å yte til fellesskapet og rett til å kunne gjøre det. Når enhver har evne til å yte, kan arbeid forstås som en plikt som kan forsømmes. Følgelig kan den arbeidsløse motiveres negativt til arbeid ved disiplinering, slik skriver gjør i dialogen mellom skriver og bruker. Fokus flyttes fra individets begrensninger som mottaker til individets ressurser som potensiell arbeidstaker. Et slikt skifte innebærer samtidig et skifte i hvordan brukers rettigheter forstås. Fokuset flyttes fra brukers rett til å motta til brukers rett til å yte. Å yte til samfunnet blir både en plikt og et gode. Å arbeide blir et krav som kan stilles til den enkelte. Samtidig blir arbeid et gode fordi å yte sees som et gode. Fordi enhver både har evne, rett og plikt til å yte til samfunnet, gis det lite rom for å se bruker som ute av stand til å arbeide. Denne diskursen kan derfor også forklare hvorfor arbeidstilknytning defineres i teksten som hovedmålet for kartleggingen. Aktivitet beskrives som et mål, men vi har sett hvordan bruker i hovedsak ikke kartlegges mot dette målet. Aktivitet sees enten som et skritt mot eller som en erstatning for arbeid. Individets ansvar for egen situasjon står sentralt i denne tenkningen. Følgelig faller også forståelsen av målet om myndiggjøring av bruker sammen med dette perspektivet. I forrige kapittel er det

vist hvordan myndiggjøring i kartleggingsverktøyet forstås som at bruker gis ansvar for å endre sin situasjon. Myndiggjøring i seg selv kan implisere ansvarliggjøring, slik det blir forstått her. Men også for eksempel at egendefinerte mål kan nås ved egen og andres hjelp (Andersen 2000). Dette vil i liten grad være tilfelle her så lenge målet for kartleggingen, arbeid, er definert på forhånd og bruker ansvarliggjøres for å nå dette målet. Andre forståelser av myndiggjøring og hvordan det kan utføres vil ikke forfølges her. Liberalismens vekt på den enkeltes autonomi synes bærende for hvordan myndiggjøring sees som at ansvaret for å endre situasjonen legges på bruker i verktøyet. Andre aktører sees som tjenesteytere for at bruker skal kunne endre situasjonen ved å oppnå målet om arbeid.

Nyliberalistisk tenkning ser ut til å være bærende for posisjoneringen av bruker som må disiplineres til å mobilisere egne ressurser for å endre sin situasjon, og som følgelig ansvarliggjøres for situasjonen. Jeg har beskrevet hvordan selve kartleggingsskjemaet synes å rette seg mot denne brukerposisjonen fordi det stimulerer til umiddelbar handling heller enn til å utvikle brukers refleksjon. Den praktiske delen av det sosiale arbeidet, kartlegging ved hjelp av kartleggingsskjemaet, synes derfor å være grunnfestet i en nyliberalistisk diskursiv forståelse av bruker som ansvarlig for egen situasjon.

I den andre posisjoneringen av bruker forstås bruker som å ha behov for å settes i stand til å vurdere egne muligheter. I dialogen mellom skriver og veileder portretteres veileder blant annet som ansvarlig for å bruke sin faglige innflytelse til å synliggjøre brukers ressurser og behov. Veileder beskrives også som den med reell makt i situasjonen fordi veileder avgjør videre handling som følge av kartleggingen. I tillegg skal veileder utøve skjønn under kartleggingsprosessen som en omsorgsfull autoritet. På denne måten blir veileders skjønn overordnet brukerens. Denne brukerposisjonens ansvar kan følgelig synes å være et resultat av hvordan veileders ansvar beskrives.

Sosialt arbeid defineres blant annet som å skape et bedre samspill mellom klienten og omgivelsene (Levin 2004, Richmond 1922). Sosialarbeiderens funksjon er ikke entydig. Denne definisjonen av sosialt arbeid inneholder både et bistandselement og et definerende element. Sosialarbeiderens rolle har oppstått som et resultat av samfunnets behov for på den ene siden å hjelpe de vanskeligstilte, på den andre siden å få dem til å finne sin plass i

samfunnet (Wallin-Weihe 2004). Fordi sosialarbeideren skal hjelpe den marginale å innordne seg sine omgivelser, vil hjelpen for en stor del gis på omgivelsenes premisser. Å forstå sosialarbeiderens rolle på denne måten gir sosialarbeideren definisjonsmakt i situasjonen. Derfor blir sosialarbeiderens skjønn avgjørende for å bedre den. Det sosiale arbeidet retter seg mot en person som trenger å innordne seg sine sosiale omgivelser, og samtidig mot en person som trenger hjelp. Begge kan synes å være i en avmektig situasjon som fordrer at sosialarbeideren søker å endre den ved sitt faglige skjønn.

Bruker som må settes i stand til å vurdere egne muligheter, synes forstått gjennom en maktrelasjon til veileder. Denne maktrelasjonen er definert av skrivers forventninger til veileder som profesjonell under kartleggingsprosessen. I tekstene i verktøyet beskrives veileder som en hjelper. Veileder er tilstede under kartleggingen som tjenesteyter for bruker i dialogen mellom skriver og bruker. I dialogen mellom skriver og veileder blir veileder bedt om å ivareta bruker som en omsorgsfull autoritet under kartleggingsprosessen. Samtidig synliggjør veileder ressurser og behov i situasjonen og gir retning til hvordan den best skal endres. Veileder forstås som en hjelper og samtidig som en som definerer hvordan man best kan oppnå ønsket endring. Å se veileder som en som skal hjelpe den marginale å innordne seg samfunnet medfører at veileder gis funksjonell makt som gjør veileders skjønn avgjørende for endring i situasjonen. Bruker kan ikke oppnå ønsket endring selv, men skal settes i stand til det på bakgrunn av veileders dømmekraft. Å se veileder som en hjelper medfører at bruker sees som å ha behov for veileders ivaretagelse og omsorg. Veileder bes om å motivere bruker positivt under kartleggingen. Derfor sees bruker som uten egen motivasjon før kartleggingen og som avhengig av veileders omsorgsfulle atferd under kartleggingen. Slik har bruker blitt beskrevet i teksten.

Den relasjonelle delen av det sosiale arbeidet og posisjoneringen av bruker som en som trenger å settes i stand til å vurdere egne muligheter, skapes ved at to elementer synes konstituerende for veileders funksjon. Et definerende element, hvor veileder definerer ressurser og behov i situasjonen og utøver skjønn på vegne av bruker. Et bistandselement hvor veileder motiverer og ivaretar bruker som en omsorgs-givende autoritet. Motiveringen av bruker skjer ikke negativt ved disiplinering. Likevel gjør dette synet på bruker at bruker ikke står fritt verken til å definere eller endre situasjonen selv, slik dialogen mellom skriver og

bruker fremhever. Bruker forstås som avhengig av veileders omsorg og skjønn for å forstå egne muligheter og veileders myndighet for at de kan benyttes.

De to posisjoneringene av bruker som har vist seg i teksten, synes å uttrykke to ulike diskursive forståelser av hva brukers ansvar i kartleggingsarbeidet skal inneholde. Bruker må disiplineres til å mobilisere egne ressurser for å komme i arbeid fordi han eller hun ikke oppfyller sin plikt til å yte overfor samfunnet. Brukers autonomi sees som det viktigste. Uavhengighet av andre er et gode for bruker og bruker er ansvarlig for å oppnå uavhengighet ved arbeid, eventuelt ved å benytte det offentliges tjenester. Kartleggingen skal stimulere til egeninnsats og brukers kompetanse og behov systematiseres. I kontrast må bruker settes i stand til å vurdere egne muligheter gjennom veileders arbeid. Bruker sees som avmektig i en situasjon han eller hun ønsker å endre, men ikke kan endre på egenhånd. Veileder definerer ressurser og behov i situasjonen, og utøver skjønn om hvordan den best skal endres. Bruker får ansvar for å underordne seg veileder som en positiv autoritet. Hvordan kan disse diskursive forståelsene av brukers ansvar i kartleggingsprosessen forme arbeidet som gjøres?

#### ***4.2. Hvordan kan diskursene forme kartleggingssituasjonen?***

I analysen har det blitt funnet at bruker posisjoneres i verktøyet på to ulike måter. Disse posisjoneringene har relatert seg til to ulike diskursive forståelser av hvilket ansvar bruker har i kartleggingsprosessen. Hvordan kan dette komme til å prege kartleggingssituasjonen? Det vil jeg undersøke her ved å se på skrivers forventninger til de to partene som aktører i kartleggingsprosessen. Som vi husker, farges en tekst av avsenderens forventninger til mottakeren. I analysen gikk jeg fraforventningene skriver uttrykte til bruker og veileder og fant generelle forståelser som ble uttrykt i dem. Nå vil jeg se hvordan disse forståelsene skaper de to partene som aktører i kartleggingsprosessen. Først vil jeg se veileders arbeid i lys av hvordan det formes av de diskursive forståelsene av brukers ansvar som er funnet i forrige underkapittel. Å studere veileders arbeid vil si noe om hvordan bruker ansvarliggjøres i kartleggingssituasjonen. Deretter vil jeg undersøke hvordan de to posisjoneringene av bruker som er funnet i analysen skaper en gjennomgående forståelse av bruker og brukers ansvar som aktør i kartleggingssituasjonen. Til slutt vil jeg summere hvordan de to diskursive forståelsene av bruker som er funnet, kan legge premisser for utformingen av kartleggingsprosessen.

#### **4.2.1. Hvordan skaper de diskursive forståelsene veileder som aktør i kartleggingsprosessen?**

I forrige underkapittel så vi at en liberalistisk diskurs ga en gjennomgående forståelse i verktøyet av bruker som ansvarlig for sin situasjon og for å endre den. Dette følges opp i kartleggingen ved at kartleggingsskjemaet systematiserer brukers kompetanse og gitte behovsfaktorer slik at brukeren lettere kan ta ansvar for egen situasjon. Den praktiske delen av kartleggingsprosessen synes relatert til den første brukerposisjonen, bruker som må disiplineres til arbeid. Den relasjonelle delen av kartleggingsprosessen retter seg mot brukeren som trenger å bli satt i stand til å vurdere egne muligheter. Veileder skal ivareta denne brukeren som en omsorgsfull autoritet. At bruker ikke forstås som i stand til å vurdere egen situasjon medfører at veileder må utøve skjønn på vegne av bruker. Kartleggingen skjer av en bruker som er bevisst egne muligheter, og skriver henvender seg i hovedsak til denne brukeren i dialogen mellom skriver og bruker. Likevel skal veilederoverprøve denne brukerens dømmekraft ved å gi retning til hva som skal skje etter at kartleggingen er fullført. Brukers egeninnsats fremheves, men den vil skje på premisser av et mål, arbeid, definert på forhånd. Sentrale forutsetninger for arbeid kan komme frem i kartleggingen, og hvordan de skal følges opp blir i hovedsak bestemt av veileder. Når bruker beskrives som den ansvarlige og veileder gis myndighet i situasjonen, blir veileders handlingsrom komplekst møblert. Veileder må fylle flere funksjoner overfor bruker samtidig.

Det er beskrevet hvordan de to brukerne motiveres til arbeid ved henholdsvis disiplinering og bevisstgjøring av egne muligheter. Disiplinering kan relateres til veileders funksjonelle makt overfor bruker, hvor veileder ved bruk av skjønn gir retning til hvilke tiltak som følger av kartleggingsprosessen. Fordi arbeid abstraheres som en plikt og et gode, blir veileders avgjørelse en disiplinering av bruker mot dette målet. Den skal skje på to måter: Kartlegging systematiserer brukers ressurser og behov, og veileder tar valg om hva som skal gjøres videre basert på opplysningene i kartleggingsskjemaet. Dette er det målrettede resultatet av arbeidsprosessen. Samtidig forventes det i teksten at bruker motiveres og ressursorienteres ved de relasjonelle aspektene i kartleggingsprosessen. Denne formen for motivasjon, som forventes oppnådd av veileders relasjonelle interaksjon med bruker, baserer seg på et annet syn på bruker. Bruker er ikke lenger den ansvarlige, som må disiplineres, men den hjelpetrengende, som har behov for veilederens ivaretagelse og hjelp til å vurdere sin situasjon. Slik forventes veileder å utøve makt overfor bruker på to ulike måter.

De to formene for makt veileder forventes å utøve i kartleggingsprosessen har jeg beskrevet som positiv autoritetsmakt og funksjonell makt. Disse to formene for makt ser ut til å komplimentere hverandre i teksten. Teksten forutsetter at relasjonen mellom veileder og bruker er positiv, åpen og tillitsfull slik at den funksjonelle makten veileder gis over bruker kan forvaltes best mulig. Veileder er utelukkende ”den gode hjelper”. Denne rollen beskrives i dialogen mellom skriver og veileder ved direktiver – for eksempel påpeker teksten at brukers motivasjon vil avhenge av veilederen, og at det er viktig at veilederen fokuserer på brukers ressurser. Slik fremstår denne hjelperrollen som et mål veilederen bør etterstrebe. Imidlertid er den et premiss for at kartleggingsprosessen skal kunne foregå slik den er beskrevet. Teksten forutsetter at gjensidig åpenhet og tillit vil la veilederens valg som følge av kartleggingen komme bruker mest mulig til gode. Scenarier hvor veileder ikke oppnår denne posisjonen i relasjonen til bruker tas ikke i betraktning.

Veileders arbeid retter seg mot bevisstgjøring av bruker om hans/hennes evner og muligheter. Veileders oppgave mot systematisering av formalkompetanse og sosiale og helsemessige behov hos bruker. Disse sammenfaller ikke. Kartleggingen og behandlingen av bruker retter seg mot ulike typer ressursorientering. Forholdet mellom dem beskrives ikke nærmere i teksten. Konsekvensen blir at det sosiale arbeidet i relasjonen mellom bruker og veileder og resultatet av det, systematisering av gitte behov og formalkompetanse hos bruker, ikke følger hverandre i en arbeidsprosess. De står løsrevet fra hverandre som separate prosesser i kartleggingen. Teksten legger rammer for hvordan brukers formalkompetanse og behov skal systematiseres som utgangspunkt for videre arbeid. Den legger ikke rammer for hvordan synliggjøring av brukers ressurser og behov samt motivasjon av bruker kan bli en integrert del av dette arbeidet.

Jeg har beskrevet hvordan kartleggingsskjemaet kan synes å være utformet slik at bruk av skjønn knyttet til opplysningene det etterspør unngås. Utvikling av brukers evne til å reflektere over egne muligheter blir en arbeidsprosess som skjer parallelt med utfylling av skjemaet, men løsrevet fra den. Hva som skal skje etter kartleggingen forventes trolig å bli vurdert på grunnlag av opplysninger som kommer frem i kartleggingsskjemaet. I så fall vil de relasjonelle aspektene ved kartleggingsarbeidet ha relativt liten innvirkning på resultatet av kartleggingsprosessen. Dersom videre handlingstiltak ikke baseres utelukkende på opplysninger fra skjemaet, men på veilederens relasjonelle inntrykk av brukers ressurser og



behov, vil den relasjonelle delen av kartleggingsprosessen ha stor betydning for resultatet. Skjemaet ser ut til å være utformet på en slik måte at bruk av skjønn skal påvirke utfyllingen minst mulig, fordi ansvaret er brukerens. Likevel vektlegges veilederens bruk av skjønn som en viktig del av kartleggingsprosessen, fordi myndigheten er veilederens. Hvilken rolle veilederens skjønn vil spille for resultatet av kartleggingen vil avhenge av om opplysninger fra skjemaet eller veilederens skjønn som resultat av interaksjonen med bruker er utgangspunkt for videre tiltak. Disse blir motsetninger til hverandre, ikke supplement. Den relasjonelle delen av arbeidet vil påvirke det som fylles inn i skjemaet i liten grad. Men den vil være nødvendig for at veileder skal få et adekvat inntrykk av brukers refleksjoner over egne muligheter når veilederen utøver skjønn som følge av kartleggingen. Kunnskapen veileder får gjennom en positiv interaksjon med bruker vil være nødvendig for at valg som følger av kartleggingsprosessen skal komme bruker til gode.

#### **4.2.2. Hvilke konsekvenser har de diskursive forståelsene av bruker for hvordan bruker ansvarliggjøres?**

De to brukerposisjonene som har blitt identifisert i teksten, har vist seg ved hvordan skriver anser at bruker motiveres til å komme i arbeid – den ene ved disiplinering, den andre ved å settes i stand til å vurdere egne muligheter. Disse posisjonene er funnet i analysen, men i den sosiale situasjonen hvor teksten har sin funksjon, vil bruker være en person. Hvordan integreres de i en helhetlig portrettering av bruker?

Den ene brukerposisjonen motiveres til arbeid ved disiplinering. Bruker motiveres i teksten ved at viktigheten av brukers egeninnsats understrekes og ved at bruker bør følge sin plikt til å yte overfor samfunnet. Denne beskrivelsen av bruker sammenfaller med synet på arbeid som en norm funnet i teksten, og følgelig på den arbeidsløse som en normbryter. Bruker har ikke tatt et ansvar som enhver forventes å ta for å følge sin plikt over for samfunnet og yte etter evne. Denne brukeren er bevisst sine ressurser og trenger å mobilisere dem for å oppnå arbeid – disse ressursene systematiseres gjennom kartleggingsskjemaet. Den andre brukeren motiveres til å ta arbeid ved å bevisstgjøres egne muligheter. Denne brukeren anses ikke å være i stand til å vurdere disse selv, og vil derfor ikke kunne oppnå en posisjon som arbeidstaker uten ekstern hjelp. Dette reflekteres i interaksjonen bruker forventes å møtes med fra veileder, som skal bruke sin faglige innflytelse til å synliggjøre brukers ressurser og behov og som dessuten skal avgjøre videre handlingsforløp.

Summert beskriver dette på den ene siden en bruker som ikke har tatt sitt forventede ansvar overfor samfunnet, og som derfor må disiplineres til å ta arbeid. På den andre siden beskrives en bruker som ikke anses å være i stand til å ta dette ansvaret ved egen hjelp. Resultatet blir en gjennomgående ambivalent beskrivelse i teksten av bruker som en som har forsømt å ta et ansvar som han eller hun ikke er i stand til å ta. Denne holdningen reflekteres i kartleggingen som disiplinering av brukeren for at brukeren skal kunne mobilisere egne ressurser. Den relasjonelle interaksjonen mellom bruker og veileder kan synes å søke å sette bruker i stand til å ta sitt samfunnsansvar ved å bevisstgjøre bruker over egne muligheter. Likevel tar kartleggingsskjemaet i liten grad utgangspunkt i brukers skjønn og refleksjoner. Som nevnt er konsekvensen at disse to prosessene ikke komplimenterer hverandre i kartleggingen. Det kan synes å være et resultat av at diskursene som uttrykkes i de to posisjoneringene av bruker ikke synes praktisert på en måte som gjør at de supplerer hverandre, men heller på en måte som gjør at de polemiserer synet på brukeren. Dermed blir behandlingen bruker får gjennom kartleggingsprosessen beskrevet motsetningsfylt, ikke helhetlig.

De to måtene å tenke på som viser seg i synet på brukeren og følgelig i hvordan bruker ansvarliggjøres, kan i seg selv tenkes å ha positive funksjoner i sosialt arbeid mot tilknytning til arbeidsmarkedet. Systematisering av brukers formalkompetanse og helsemessige/sosiale behov vil være viktig for å se forutsetninger hos bruker for å kunne ta arbeid. Å se bruker som en som kan mobilisere egne ressurser for å kunne oppnå endring i egen situasjon, innebærer en tro på brukers evner, og er ansett som å la endring skje på brukers premisser heller enn hjelperens eller hjelpeapparatets (Skau 1992). Å se bruker i en positiv omsorgsrelasjon til veileder, understreker viktigheten av at bruker ivaretas så forsvarlig som mulig av den profesjonelle. I en slik relasjon vil økt refleksjon over brukers ressurser og behov kunne gi bruker økt følelse av mestring og forståelse av egne muligheter. I teksten beskrives disse prosessene samtidig. Bruker ansvarliggjøres, og underordnes samtidig skriverens og veilederens skjønn i oppnåelse av arbeid. Når disse prosessene sammenstilles fører det til at brukers innflytelse i situasjonen begrenses, på tross av troen på brukers ressurser som ansvarliggjøring av bruker impliserer.

Et syn på bruker som å ha behov for å bli satt i stand til å vurdere egne muligheter innebærer en orientering mot ressurser som bruker ikke blir ansett å være bevisst. Dersom bruker i kartleggingssituasjonen får økt bevissthet om egne ressurser, vil dette trolig styrke brukers

opplevelse av mestring. En slik bevisstgjøring vil kunne være særlig viktig dersom bruker ikke har hatt tilknytning til arbeidsmarkedet over lengre tid. Teksten beskriver at denne bevisstgjøringen skal skje gjennom en positiv relasjon til veileder. Den profesjonelles etiske ansvar overfor bruker understrekes. Den profesjonelle forventes å ivareta bruker på en mest mulig omsorgsfull og oppmuntrende måte. Å posisjonere veileder som en som ivaretar bruker legger til rette for at kartleggingsarbeidet foregår på en mest mulig profesjonelt forsvarlig måte. Imidlertid understrekes brukers ansvar i situasjonen, slik at ivaretakelsen av bruker begrenses til at det offentlige kan yte bistand som bruker kan nytte. Byrden ved å endre en potensielt vanskelig situasjon hviler utelukkende hos bruker.

### ***4.3. Hvordan ansvarliggjøres bruker i kartleggingsprosessen?***

Bruker forstås som å ha ansvar for å endre sin egen situasjon. Denne forståelsen preger utformingen av kartleggingsskjemaet, men bruker underordnes veileders skjønn når videre valg skal tas. Samtidig forstås bruker som å ha behov for å settes i stand til å vurdere egne muligheter. Dette følges opp i beskrivelsen av veileders arbeid, men bruker sees som ansvarlig for å avhjelpe situasjonen, og resultatet av denne bevisstgjøringen følges ikke opp i kartleggingsskjemaet. De diskursive forståelsene av bruker som har vist seg bærende for hvordan kartleggingsprosessen har blitt beskrevet, ser ut til å være praktisert på en måte som gjør at de begrenser potensialene hos hverandre.

Teksten kan se ut til å oppmuntre begge parter til å yte sitt beste for at kartleggingsprosessen skal bli så vellykket som mulig. De to diskursive forståelsene som er funnet bærende for forståelsen av bruker har felles at de ansvarliggjør en av de to aktørene i kartleggingsprosessen, enten bruker eller veileder. Hvordan de legger vekt enten på brukers ansvar eller veileders makt kan synes å være bakgrunnen for polemiseringen av synet på bruker. Det ambivalente synet på bruker fører igjen til at arbeidsprosessen som skal foregå under kartleggingen blir beskrevet på to måter som ikke lar seg forene med hverandre. Fordi bruker og veileder separat sees som hovedansvarlig i kartleggingsprosessen, blir forståelsen av bruker og følgelig hvordan bruker ansvarliggjøres antagonistisk. Mens de to perspektivene på bruker og brukers ansvar separate kan være gunstige i en kartleggingssituasjon, har de blitt komponert inn i teksten på en måte som gjør dem motsetningsfylte. Som konsekvens blir brukers ansvar beskrevet fragmentert.

Å sette bruker i stand til å vurdere egne muligheter for deretter å disiplinere bruker til å mobilisere dem, kan i utgangspunktet sees å kunne komplettere hverandre i en myndiggjørende kartleggingsprosess. Disse arbeidsmåtene blir beskrevet som motsetninger i teksten. Potensialet de har vist seg å innebære for oppnåelse av arbeidstilknytning vil trolig ikke utnyttes slik det ville ha blitt dersom de to diskursene hadde blitt praktisert som supplement til hverandre heller enn som motsetninger til hverandre. Men hvorfor har de ikke blitt det? Svaret ligger kanskje i den nyliberalistiske diskursen som uttrykkes gjennomgående i verktøyet. Fordi bruker hele tiden sees som den ansvarlige, må han eller hun være i stand til å nyttegjøre seg hjelpen sosialtjenesten kan tilby. Det er slik kartleggingsprosessen forstås i denne diskursen. Å sette bruker i stand til å vurdere egne muligheter for deretter å retningsorientere bruker til å mobilisere egne ressurser, ville innebære at bruker ikke ble sett som ansvarlig for egen situasjon i forkant av kartleggingen, fordi bruker ikke ville være i stand til å endre den. Bruker ville myndiggjøres til å kunne ta ansvar for egen situasjon gjennom kartleggingsprosessen. Ansvaret ville ligge hos andre enn brukeren og på sikt overgis til brukeren. Makten ville også overgis til brukeren, som ville settes i stand til å vurdere videre tiltak ved bruk av eget skjønn, ikke andres. Bruker ville bli forstått som avmektig i begynnelsen av den myndiggjørende prosessen, uten evne til å endre situasjonen på egenhånd. Slik forstås bruker knyttet til veileders arbeid. I kontrast forstås den arbeidsløse i hovedsak som en normbryter i teksten. Derfor må bruker underordne seg veileders og skrifters skjønn, istedenfor at brukers skjønn blir avgjørende for endring.

Den nyliberalistiske diskursens tro på brukerens evne til å mobilisere egne ressurser, understreker brukers ansvar på en slik måte at brukeren ikke kan gis makt eller ansvar, fordi han eller hun allerede har ansvar i situasjonen. Fordi bruker allerede i begynnelsen av kartleggingsprosessen sees som den ansvarlige i situasjonen, må bruker disiplineres til å ta arbeid. Det nyliberalistiske synet på bruker inneholder ikke i seg selv en disiplinerende holdning. Tvert imot legger liberalistisk ideologi som nevnt vekt på individets frihet til å velge sitt liv uavhengig av disiplinierende involvering fra myndighetenes side. Disiplineringen viser seg ikke før denne diskursen praktiseres ved at den arbeidsløse sees som en som bryter sentrale normer i samfunnet. Synet på sosialarbeideren som hjelper og samtidig en som bidrar til at den marginaliserte innordner seg samfunnets normer, fører til at den funksjonelle makten veileder får over bruker blir sentral i kartleggingsprosessen. Individets frihet, som den nyliberalistiske ideologien sentreres omkring, blir derfor underordnet individets ansvar for å yte. Veileders makt i situasjonen blir nødvendig for å få brukeren til å ta sitt ansvar. Fordi

brukers ansvar sees som konstant, blir veileders makt også konstant. Den kan ikke bli dynamisk ved at myndighet i situasjonen kan overgis til brukeren, slik den ideelt sett ville blitt i en myndiggjørende prosess. Bruker kan ikke gis et ansvar han eller hun allerede har, og dertil har forsømt. På bakgrunn av disse forutsetningene gir det mening å se veileders og skrivers skjønn som overordnet brukerens, slik de blir praktisert i kartleggingsprosessen. Fordi de prosessuelle aspektene ved en myndiggjørende prosess ikke kan tas hensyn til, vil forståelsen av brukers ansvar som statisk gjøre at veileders makt over bruker blir statisk. Prisen å betale for troen på brukers evne til å bedre sin egen situasjon blir i denne sammenhengen at det ikke kan sees som en integrert del av kartleggingsprosessen å sette bruker i stand til å vurdere egne muligheter. Resultatet er at bruker ikke kan utøve eget skjønn om hva som bør gjøres videre, men må underordnes veileders myndighet.

## 5. Oppsummering

I masteroppgaven har jeg studert hvordan bruker og brukers ansvar forstås i kartleggingsverktøyet KIS (kartlegging i sosialtjenesten), som er en del av utviklingen av en felles metodikk for vurdering av arbeidsevne i NAV (Arbeids- og Velferdsdirektoratet 2007).

Ved å analysere tekstene verktøyet består av som dialoger, ble to forståelser av bruker funnet. De kjennetegnes ved hvordan de motiveres til arbeid. Den ene blir motivert til arbeid ved å disiplineres til å mobilisere egne ressurser. Den andre motiveres ved å settes i stand til å vurdere egne muligheter. Disse to synene på bruker blir gjenspeilet i det sosiale arbeidet kartleggingsverktøyet legger rammer for ved at to ulike arbeidsprosesser skal utføres samtidig. Kartleggingen er i hovedsak en systematisering av formalkompetanse og helsemessige og sosiale behov knyttet til brukers situasjon. Bruker må være klar over disse faktorene på kartleggingstidspunktet. Følgelig retter denne delen av kartleggingsprosessen seg mot brukeren som er bevisst egne ressurser og trenger å disiplineres til å mobilisere dem. Den relasjonelle delen av kartleggingsprosessen forventes å skape motivasjon hos bruker samt å synliggjøre brukers ressurser og behov. Veileder forventes å gi retning til hvilke konsekvenser som vil følge av kartleggingsprosessen. Denne måten å møte bruker på reflekterer en forståelse av en bruker som trenger å bli satt i stand til å vurdere egne muligheter.

De to måtene kartleggingsprosessen beskrives på uttrykker to diskursive forståelser av brukers ansvar. En nyliberalistisk, hvor individets rett til autonomi innebærer at individet har ansvar for å yte etter evne overfor samfunnet. På denne bakgrunnen sees bruker som ansvarlig for å endre sin egen situasjon, og bruker har rett og plikt til å forsørge seg selv uavhengig av andre. Arbeid sees som en plikt, men også som et gode fordi bruker vil oppnå autonomi gjennom arbeid. Bruker gis ansvar for å oppnå arbeid ved å mobilisere egne ressurser. Den andre diskursive forståelsen av brukers ansvar uttrykkes gjennom veileders funksjon. Veileder skal ivareta bruker under kartleggingsprosessen som en omsorgsfull autoritet. Ved hjelp av denne relasjonen skal veileder definere ressurser og behov i situasjonen og utøve skjønn på vegne av bruker om videre tiltak. Bruker kan ikke vurdere situasjonen adekvat og sees ikke som å være i stand til å endre den på egenhånd. Følgelig gis bruker ansvar for å underordne seg veileders skjønn.

De to diskursive tilnærmingene til kartleggingsprosessen legger hovedansvaret i kartleggingen hos en av de to aktørene, enten bruker eller veileder. Bruker ansvarliggjøres på to måter: På den ene siden sees bruker som å ha ansvar for sin egen situasjon og som hovedagent for endring. På den andre siden sees bruker som underlagt veileders myndighet. De to diskursive forståelsene av bruker blir praktisert i verktøyet på en måte som gjør at de står i motsetning til hverandre heller enn å utfylle hverandre. Dette har ført til at bruker forstås, behandles og ansvarliggjøres på to ulike måter som ikke kan forenes i en helhetlig arbeidsprosess fordi de bygger på ulike forutsetninger. De to diskursive tilnærmingene til kartleggingsprosessen gir en fragmentert beskrivelse av kartleggingsarbeidet fordi bruker tilskrives ansvar hvor veileder tilskrives myndighet. Bruker og brukers ansvar forstås fragmentert fordi diskursene de reflekterer praktiseres antagonistiske i teksten.

Gjennom den nyliberalistiske diskursen forstås bruker som ansvarlig for å komme i arbeid. Bruker blir følgelig motivert til kartleggingen ved å disiplineres til å mobilisere egne ressurser for å ta dette ansvaret. Diskursen knyttet til veileders rolle vektlegger hvordan kartleggingen skal styrke brukerens evne til å vurdere egne muligheter - brukers evne til refleksjon skal utvikles. Gjennom den nyliberalistiske diskursen sees bruker som ansvarlig for sin situasjon som arbeidsløs i forkant av kartleggingsprosessen. Det blir ikke mulig å se kartleggingen som en prosess hvor bruker kan myndiggjøres til å ta ansvar og deretter utøve skjønn når endring skal vurderes. Derfor blir veileders myndighet nødvendig for å vurdere endring på vegne av bruker. På denne måten blir de to diskursive forståelsene av kartleggingsprosessen samlet i en forståelse av bruker og brukers ansvar. Bruker forstås som ansvarlig for sin situasjon som arbeidsløs, og følgelig må bruker underordne seg veileders myndighet for at situasjonen skal kunne endres.

## Litteraturliste

- Alvesson, Mats og Skølberg, Kai. [1994] 2008. *Tolkning och reflektion : vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur
- Andersen, Maja Lundemark. 2000. *Empowerment på dansk*. Fredrikshavn: Dafolo Forlag AS
- Arbeids- og velferdsdirektoratet. 2007. *Arbeidsvurdering i NAV*, sluttrapport 26.11.2007. Oslo: Arbeids og velferdsdirektoratet
- Arbeids- og Velferdsdirektoratet, Sosial- og Helsedirektoratet. 2007. *Strategi for oppfølging av brukere i NAV*. 15.3.2007. Oslo: Arbeids og velferdsdirektoratet, Sosial- og Helsedirektoratet
- Bakhtin, Mikhail. 2003. *Latter og dialog: utvalgte skrifter*. Oversatt av Audun Johannes Mørch. Oslo: Cappelen.
- Christensen, Tom. 2008. *En felles etat: en analyse av prosessen som ledet frem til opprettelse av ny arbeids- og velferdsforvaltning (NAV)*. Rapport nr. 5, 2008. Bergen: Stein Rokkan senter for flerfaglige samfunnsstudier
- Collins, Randall. 1994. *Four sociological traditions*. New York: Oxford University Press
- Culler, Jonathan. 1985. *On deconstruction*. London: Routledge
- Danziger, Sheldon. 2000. *Barriers to the employment of welfare recipients*. Michigan: University of Michigan
- Eriksen, Rita Elisabeth. 2007. *Hverdagen som langtidsklient: mestring i et (bruker)perspektiv*. Trondheim: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
- Esping-Andersen Gøsta, Gallie Duncan, Hemerijck Anton, Myles John. 2002. *Why we need a New Welfare State*. Oxford: Oxford University Press.
- Foucault, Michel. [1971] 1999. *Diskursens orden*. Oslo: Spartacus



Glomnes, Eli. 2005. *Alt jeg kan si: språk, virkelighet og subjektets stemme*. Oslo: Landslaget for norskundervisning Cappelen akademisk forlag

Hjelmtveit, Vidar. 2006. *Barn og unge i familier med langvarig økonomisk sosialhjelp*. Rapportnummer 43-04. Oslo: Redd barna.

Holquist, Michael. 1990. *Dialogism*. London: Routledge

Hove, Olav og Langeng, Per Inge. 1997. *Sosialhjelpen: forskning og forskningsbehov*. Oslo: Høgskolen i Oslo, HIO-rapport 1997, nr. 4

Innjord, Aud-Kirsten og Kjæmpenes, Wenche. 2008. *NAV-reformen - verdier på spill : om forholdet mellom rettighets-, behandlings- og arbeidsformidlingsorientering i etablering av et lokalt NAV-kontor*. Alta: Høgskolen i Finnmark, Avdeling for nærings- og sosialfag. HIF-rapport / Høgskolen i Finnmark 2008, nr. 7

Kildal, Nanna. 1998. Velferd og arbeidsplikt. *Tidsskrift for velferdsforskning*. Vol. 1, nr 1: 20-36.

Kjørstad, Monica. 2008. *Et kritisk, realistisk perspektiv på sosialt arbeid i forvaltningen : en studie av sosialarbeideres iverksetting av arbeidslinjen i norsk sosialpolitikk*. Trondheim: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse. Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap.

Kristeva, Julia.[1967]1986. Word, Dialogue and Novel. I Toril Moi (red) *The Kristeva Reader*. New York: Cambridge

Levin, Irene. 2004. *Hva er sosialt arbeid?* Oslo: Universitetsforlaget.

Lov om endringer i folketrygdloven. 19. desember 2008 nr. 106  
Arbeidsavklaringspenger, arbeidsevnevurderinger og aktivitetsplaner.

Lov om sosiale tjenester av 13. desember 1991 nr. 81

Lødemel, Ivar og Johannesen, Asbjørn (red). 2005. *Tiltaksforsøket: mot en inkluderende arbeidslinje?* Oslo: Høgskolen I Oslo, HiO-rapport 2005, nr. 1

NAV. *Hva er raskere tilbake*: <http://www.nav.no/805367062.cms> Lastet ned 10.02.09

Odelstingsproposisjon nr 4 (2008 - 2009). *Om lov om endringer i folketrygdloven og i enkelte andre lover (arbeidsavklaringspenger, arbeidsevnevurderinger og aktivitetsplaner)*. Arbeids- og inkluderingsdepartementet

Orr, Mary. 2003. *Intertextuality, contexts and debates*. London: Cambridge.

Richmond, Mary. 1922. *What is social case work?* New York: Russel Sage Foundation

Rytter, Kirsten (red). 2008. *Oppfølgings- og tiltaksarbeid i NAV: med case fra sosialtjenesten i NAV Sagene*. Oslo: Kommuneforlaget

Sandemose, Jørgen. 2007. *Filosofisk drøfting*. Oslo: Spartacus

Skau, Greta Marie. 1992. *Mellom makt og hjelp. En samfunnsvitenskapelig tilnærming til forholdet mellom klient og hjelper*. Oslo: Tano Aschehoug

Sosial- og helsedirektoratet 2007. *Evaluering av arbeid med implimentering av et nasjonalt kartleggingsverktøyet KIS*. Sluttrapport mars 2007. Oslo: Sosial- og helsedirektoratet

Sosial- og helsedirektoratet 2007. *Kartlegging i sosialtjenesten*. KIS versjon 2007. Oslo: Sosial- og helsedirektoratet

Stortingsmelding nr 35 (1994-95). *Velferdsmeldingen*. Sosial- og helsedepartementet

Stortingsmelding nr 6 (2002-2003). *Tiltaksplan mot fattigdom for perioden 2002-2005*. Arbeids- og inkluderingsdepartementet

Stortingsmelding nr 9 (2006-2007): *Arbeid, velferd og inkludering*. Arbeids- og inkluderingsdepartementet

Stortingsproposisjon nr. 46 (2004-2005). *Ny arbeids- og velferdsforvaltning*. Arbeids- og inkluderingsdepartementet

Taylor-Gooby, Peter (red). 2005. *Ideas and welfare state reform in Western Europe*, P. New York: Palgrave Macmillan

Underlid, Kjell. 2005. *Fattigdommens psykologi : oppleving av fattigdom i det moderne Norge*. Oslo: samlaget

Vetlesen, Arne Johan. 2007. Når valgfrihet blir valgtvang. I *Frihet*, Arne Johan Vetlesen og Thomas Hylland Eriksen red. Oslo: Universitetsforlaget

Weihe, Wallin Hans-Jørgen. 2004. *Sosialt arbeid - historie og bakgrunn*. Oslo: Gyldendal.

Wel, Kjetil van der, Dahl Espen, Lødemel Ivar, Løyland Borghild, Naper Sille Ohrem, Slagsvold Marit. 2006. *Funksjonsevne blant langtidsmottakere av sosialhjelp*. Oslo: Høgskolen i Oslo, Gruppe for inkluderende velferd, HIO-rapport 2006, nr. 29



# Egenkartleggings skjema

**KIS Versjon 2007**

# Egenkartleggings skjema



**Hvordan og når kan jeg komme i arbeid?**

**Hva kan jeg selv gjøre for å komme i arbeid?**

**Trenger jeg støtte eller oppfølging av noe slag?**

**Hvilke andre muligheter har jeg hvis jeg ikke kommer i arbeid?**

## **Bakgrunn og formål med egenkartleggingen**

Sosialtjenestelovens formål er bl.a. å fremme økonomisk og sosial trygghet.

Alle personer skal forsørge seg selv gjennom arbeidsinntekt eller trygd.

Enhver skal så langt det er mulig vurdere egne muligheter og begrensninger for å komme i arbeid eller på annen måte bli økonomisk selvhjulpen (Lov om sosiale tjenester, §§ 1-1 og 5-1). Hver enkelt må bidra aktivt for å kartlegge egne muligheter.

Egenkartleggingen skal motivere for og klargjøre dine muligheter for å komme i arbeid eller på annen måte bli selvforsørget. Kartleggingen er et utgangspunkt for videre egeninnsats.

Du vil få veiledning i forbindelse med kartleggingen. Du kan oppleve at noen spørsmål er lite aktuelle akkurat for deg, men skjemaet er laget for at mange og ulike personer skal kunne benytte det.

Opplysninger som framkommer i kartleggingen vil danne grunnlag for ditt videre samarbeid med sosialtjenesten.

Det er utarbeidet et dataprogram til støtte for dette arbeidet. Videre oppfølging av kartleggingen avklares i samråd mellom deg og lokal sosialtjeneste.

## **Erklæring om samtykke**

Dersom informasjon fra egenkartleggingen skal utveksles med andre instanser, må formålet med slik utveksling defineres. Sosialtjenestens bruk av opplysninger begrenses av samtykkets omfang, med mindre sosialtjenesten gjennom lov er pålagt å gi/motta opplysninger til/fra andre organer/etater.

Nødvendig informasjon og samtykkeskjema ligger som siste side i dette heftet.

## **Veileders vurdering**

I tillegg til din egen kartlegging, er det viktig at veilederen din har en mening om hvordan han/hun vurderer dine muligheter til å komme i arbeid eller annen aktivitet.

Denne vurderingen skal gjennomgå sammen med deg.

Egenkartlegging for:	
Veileders navn:	
Dato for kartlegging:	

## 1 Personalia

1.1 Navn: \_\_\_\_\_  
Fødselsnummer: \_\_\_\_\_ Alder: \_\_\_\_\_  
Gate/adresse: \_\_\_\_\_  
Postnr/sted: \_\_\_\_\_  
Mobil/tlf: \_\_\_\_\_  
E-post: \_\_\_\_\_

1.2 **Statsborgerskap**  
 Norsk statsborger       Utenlandsk statsborger  
Statsborgerskap : \_\_\_\_\_

1.3 **Språkbeherskelse**  
 Behersker norsk språk       Behersker ikke norsk språk

1.4 **Merknader vedrørende personalia:**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 2 Status (Inntekt-arbeid)

2.1 **Hovedinntekt**  
 Sosialhjelp  
 Annet : \_\_\_\_\_

2.2 **Har hatt sosialhjelp som hovedinntekt**  
 0 – ½ år       ½ - 3 år       3 - 5 år       Mer enn 5 år

2.3 **Har vært arbeidssøker**  
 0 – ½ år       ½ - 3 år       3 - 5 år       Mer enn 5 år

2.4 **Kontakt med NAV Arbeid**  
 Jeg sender meldekort regelmessig til NAV Arbeid  
 Jeg sender ikke meldekort regelmessig til NAV Arbeid

2.5 **Merknader vedrørende status:**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 3 Familie/bosituasjon

#### 3.1 Boforhold

- Jeg bor alene  
 Jeg bor sammen med andre voksne ( gift/samboer/andre)

#### 3.2 Barn (personer under 18 år)

- Jeg har ingen barn/ingen som bor hjemme  
 Jeg har barn som bor hjemme ( egne og/eller andres)

#### 3.3 Bosituasjon (med tanke på å være i arbeid)

- Tilfredsstillende  
 Dårlig

#### 3.4 Merknader vedrørende familie/bosituasjon:

---

---

---

---

### 4 Nettverk

#### 4.1 Kontakt med egen familie/venner

- |                                   |                                   |                                   |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Daglig   | <input type="checkbox"/> Månedlig | <input type="checkbox"/> Aldri    |
| <input type="checkbox"/> Ukentlig | <input type="checkbox"/> Sjelden  | <input type="checkbox"/> Ubesvart |

#### 4.2 Jeg har kontakt med personer som er i jobb

- |                                   |                                   |                                |
|-----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Daglig   | <input type="checkbox"/> Månedlig | <input type="checkbox"/> Aldri |
| <input type="checkbox"/> Ukentlig | <input type="checkbox"/> Sjelden  |                                |

#### 4.3 Jeg kjenner noen som kan hjelpe meg å få jobb

- Ja  Nei

#### 4.4 Merknader vedrørende nettverk:

- Eksempler på miljøer som er positive eller negative for meg?

---

---

---

---

---

---

---







## 7 Ordinær arbeidserfaring

### 7.1 Ordinær arbeidserfaring

Ja       Nei

### 7.2 (Hvis ja på 7.1) Oversikt over ordinær arbeidserfaring

(hvis du ikke får plass, skriv inn det du mener er viktigst)

Type arbeid (stikkord/fagfelt )	Årstall :		Antall mnd :
	Fra	Til	

### 7.3 Hjemmeværende med barn

Jeg har vært hjemmeværende med barn:

Nei       Mindre enn 3 år       Mer enn 3 år

### 7.4 Merknader vedrørende ordinær arbeidserfaring:

- Hva har vært gode arbeidssituasjoner for meg?
- Situasjoner i et arbeidsforhold som har vært spesielt vanskelig?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 8 Arbeidsmarkedstiltak/attføring

### 8.1 Arbeidsmarkedstiltak/attføring

Ja       Nei

### 8.2 (Hvis ja på 8.1) Oversikt over tiltak/attføring

(hvis du ikke får plass, skriv inn det du mener er viktigst)

Type arbeid (stikkord/fagfelt )	Årstall :		Antall mnd :
	Fra	Til	

### 8.3 Merknader vedrørende arbeidsmarkedstiltak/attføring:

- Hva har fungert godt og hva har fungert mindre godt?

---

---

---

---

## 9 Sertifikater

### 9.1 Sertifikater

Ingen       A - Motorsykkel       B - Person/varebil       C - Lastebil  
 D - Buss       E - Tilhenger       Truckførerbevis  
 Annet: \_\_\_\_\_

### 9.2 Merknader vedrørende sertifikater:

---

---

---

---

## 10 Interesser/fritid

### 10.1 Litt om mine interesser og hva jeg bruker fritiden til:

- Organisasjoner og klubber jeg har vært med i eller kan tenke meg å bli med i?
- Hva er det som eventuelt hindrer meg å delta?
- Aktiviteter jeg mestrer og får til?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 11 Helse

### 11.1 Jeg opplever at min helse stort sett er:

- Svært god       God       Ikke helt god       Dårlig

### 11.2 Jeg er for tiden under aktiv behandling

- Nei       Ja

### 11.3 Fastlege

- Fastlegen min er: \_\_\_\_\_
- Jeg vet ikke hvem fastlegen min er/har ikke fastlege

### 11.4 Merknader vedrørende helse:

- Hvordan innvirker helsetilstanden i dagliglivet; i aktivitet og/eller arbeid?
- Type helseproblemer; fysiske plager, smerter, psykiske plager, rusproblemer?
- Dersom jeg har vært eller er i behandling; hvordan har dette fungert?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 12 utfordringer

### 12.1 Forhold som kan være utfordringer for å komme i arbeid:

Ingen
Trenger trening i å søke jobb
Mangler kvalifikasjoner/utdanning
Trenger arbeidstrening
Trenger arbeidserfaring
Trenger redusert arbeidstid
Mangler attester fra tidligere arbeidsforhold
Trenger motivasjon
Har daglig omsorg for barn
Trenger barnehageplass
Omsorg for andre
Har dårlig helse og er mye syk
Venter på medisinsk/psykologisk behandling
Bruk av rusmidler
Andre synes at jeg har et rusproblem
Har psykisk problem
Har angst
Er urolig
Gjeld
Økonomiske disponeringsproblemer
Har en uryddig døgnrytme
Reise- og/eller transportproblemer
Jeg har lese- og skrivevansker
Uoppgjorte dommer
Følges opp av friomsorgen
Venter på soning
Har en vanskelig bosituasjon
Er varig funksjonshemmet

### 12.2 Merknader vedrørende utfordringer:

- Andre forhold som kan være en utfordring for meg for å komme i arbeid eller aktivitet?

---

---

---

---

---

---

---

---



## 14 Arbeids- og aktivitetsønsker

### 14.1 Jeg ønsker å få meg jobb som:

Dersom jobb ikke er aktuelt nå, hva slags aktiviteter blir viktige for meg da?

---

---

---

---

---

---

---

---

### 14.2 Hva er viktigst for meg på en arbeidsplass?

Arbeidstid, arbeidsmiljø, antall ansatte, arbeidsledelse?

---

---

---

---

---

---

---

---

### 14.3 Hvorfor jeg vil begynne i arbeid:

---

---

---

---

---

---

---

---

### 14.4 Hva jeg har gjort for å komme i arbeid:

Dersom jobb ikke er aktuelt nå, hva slags aktiviteter har jeg prøvd å komme i gang med?

---

---

---

---

---

---

---

---



## 15 Oppsummering – hva gjør jeg?

### 15.1 Oppsummering/konklusjon

- Jeg kan begynne i arbeid/tiltak med en gang (umiddelbart)
- Jeg kan begynne i arbeid/tiltak i løpet av 6 måneder, men da må forskjellige forhold ordnes i løpet av denne perioden.
- Jeg tror ikke jeg kan begynne i arbeid/tiltak i løpet av de nærmeste 6 månedene

### 15.2 Jeg må gjøre følgende for å bedre mine muligheter til å komme i arbeid:

Dersom jobb ikke er aktuelt nå, hva må jeg gjøre for å få en best mulig livssituasjon?

1.

---

---

---

---

2.

---

---

---

---

3.

---

---

---

---

---

---

### 15.3 Merknader:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 16 Veileders vurdering

### 16.1 Oppsummering/konklusjon

- Jeg tror at bruker kan begynne i arbeid/tiltak med en gang (umiddelbart)
- Jeg tror at bruker kan begynne i arbeid/tiltak i løpet av 6 måneder, men da må forskjellige forhold ordnes i løpet av denne perioden.
- Jeg tror ikke at bruker kan komme i arbeid/tiltak i løpet av de nærmeste 6 månedene
- Jeg har ikke grunnlag for å konkludere vedrørende brukers mulighet til å komme i arbeid/tiltak.

### 16.2 Følgende kan bedre brukers muligheter til å komme i arbeid:

Dersom jobb ikke er aktuelt nå, hva kan bruker gjøre for å få en best mulig livssituasjon?

1.

---

---

---

---

---

2.

---

---

---

---

---

3.

---

---

---

---

---

### 16.3 Merknader:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# Samtykke til å utveksle taushetsbelagte opplysninger

## Mottatt informasjon

- ◆ Innhentet informasjon håndteres av sosialtjenesten i h.h.t.:
  - Lov om sosiale tjenester §§ 8-5 og 8-8
  - Forvaltningslovens § 13.1 (vedr. taushetsplikt), § 13a og § 17 (vedr. utrednings- og informasjonsplikt)
  - Personopplysningsloven §§ 2 og 11 (informasjonsplikt)
- ◆ Informasjonsark med fullstendig lovtekst er vedlagt.
- ◆ Egenkartleggingen er en systematisk måte å innhente opplysninger som skal hjelpe brukeren å komme i arbeid eller på annen måte bli selvforsørget.
- ◆ Egenkartleggingen skal gi grunnlag for utforming av et godt tjenestetilbud.
- ◆ Innsamlet informasjon er først og fremst brukerens egen oversikt.
- ◆ Informasjon som tilføres sosialtjenesten skal håndteres på en måte som tjener avtalt formål. Det må legges særskilt vekt på at både bruker og sosialtjeneste har en gjensidig forståelse av formålet med kontakten.
- ◆ Når egenkartlegging er gjennomført, er det helt nødvendig å avklare videre forventninger og samarbeid.

## Samtykke

Opplysningene som er gitt gjennom egenkartleggingen vil danne grunnlag for å sette i gang tiltak for å komme i arbeid eller på annen måte bli selvhjulpen. Jeg samtykker i at opplysningene i egenkartleggingen danner grunnlag for mitt og sosialtjenestens samarbeid med følgende instanser og til følgende formål:

Instans/etat	Formål med samarbeidet:

- ◆ Jeg erklærer at samtykket er avgitt frivillig.
- ◆ Jeg er informert om hva opplysningene skal brukes til og hvem som skal få tilgang på opplysningene.
- ◆ Jeg er innforstått med at samtykket når som helst kan trekkes tilbake.
- ◆ Dersom ikke annet avtales, opphører samtykke automatisk etter 12 måneder.

Informasjon mottatt og samtykke gitt av:

Navn:

---

Dato:

---

Mulighetene er på leting etter deg!

Gjør det ikke vanskelig for dem!

# Informasjon om egenkartlegging



**Hvordan og når kan du komme i arbeid?**

**Hva kan du selv gjøre for å komme i arbeid?**

**Trenger du støtte eller oppfølging av noe slag?**

**Hvilke andre muligheter har du hvis du ikke kommer i arbeid?**

En av de viktigste verdiene i det norske samfunn er at alle mennesker skal forsørge seg gjennom arbeidsinntekt eller trygd.

Dersom du ikke har inntekt fra arbeid eller trygd, kan det være nyttig å gjennomføre en kartlegging av ulike forhold som innvirker på dine fremtidige muligheter.

Kartleggingen skal være ditt eget verktøy!

Ved å samarbeide med en veileder fra sosialtjenesten kan egenkartleggingen bidra til å realisere dine muligheter videre.

Det er du selv som har hovedansvar for ditt liv.

## Noe om egenkartlegging

Gjennom egenkartleggingen skal du bli bedre i stand til å vurdere egen arbeidsevne og dine muligheter i tiden framover.

Du kan be om en samtale med en veileder for mer informasjon om hva som forventes og hva som kan tilbys. Du kan også få med deg kartleggingskjemaet hjem først.

Du vil få en time der du foretar selve egenkartleggingen, med en veileder tilstede.

Etterpå vil svarene du har gitt i skjemaet, registreres inn i et dataprogram og du vil få utskrift av en egenprofil som er et sammendrag av dine svar. Egenprofilen kan være en god hjelp på veien videre mot arbeid.

Hva som skal skje framover, avklares mellom deg og veilederen din.

## Erklæring om samtykke

De opplysningene som framkommer i kartleggingen vil kunne være et godt grunnlag for videre samarbeid mellom deg, sosialtjenesten, Aetat og eventuelt andre.

Informasjonen som framkommer i forbindelse med egenkartleggingen skal håndteres på en måte og med et formål som er avtalt med deg. Veileder plikter å informere deg om hvilke regler som gjelder, slik at ditt personvern ivaretas.

## Stikkord til egenkartlegging:

### Sosialt nettverk



### Arbeidserfaring og skolegang



### Bosituasjon



### Fritid og interesser



### Helse



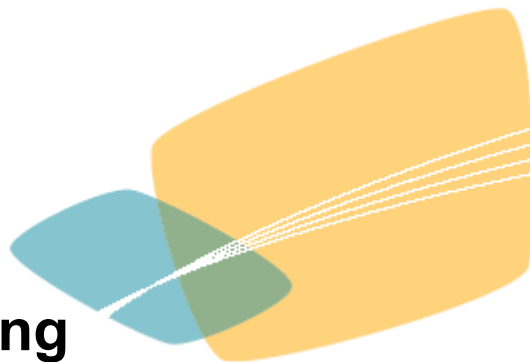
### Utfordringer og muligheter



# Veileder til egenkartlegging

**KIS Versjon 2007**

# Generelt om rammene for egenkartlegging



## Generelt om rammene for egenkartlegging

Gjennom egenkartleggingen skal brukeren bli bedre i stand til å vurdere egen arbeidsevne og motiveres til å arbeide videre med egen livssituasjon.

Sosial- og helsedirektoratet anbefaler at kartleggingen baseres på frivillighet. En sentral målsetting med egenkartleggingen er at den skal bidra til myndiggjøring gjennom aktiv brukermedvirkning. Dette innebærer at brukeren mobiliseres og gjør bruk av egne ressurser for å styrke mestring, innflytelse og styring på eget liv. Brukerens egenmotivasjon avhenger derfor av at relasjonen i kartleggingsforløpet baseres på gjensidig tillit, respekt og åpenhet.

Aktiv brukermedvirkning innebærer at bruker har reell innflytelse på de valg som følger av resultatene av egenkartleggingen. Under kartleggingsforløpet skal veileder bruke sin faglige innflytelse til å synliggjøre behov og ressurser brukeren har. Brukerens motivasjon og engasjement avhenger av tillit til veileders oppriktighet og engasjement.

## I arbeidet med egenkartlegging er det viktig at veileder:

- prioriterer og skaper trygge omgivelser for gjennomføringen av egenkartlegging
  - avsette god tid
- avskjermer gjennomføringen av egenkartleggingen uten å trekke inn andre formål og gjøremål
  - eksempelvis stenge av telefonen
- gir god og klar informasjon om verk - tøyen, regelverket og det forestående kartleggingsforløpet
- avklarer forventninger og hvordan informasjonen håndteres
- utarbeider felles og omforent formål for videre samarbeid
- fordeler tydelig ansvar mellom bruker, sosialtjeneste og eventuelt samarbeidspartnere i oppfølgingsarbeidet
- avklarer oppgaver og roller i et framtidig samarbeidsopplegg
- forplikter seg til avtalt oppfølgingsarbeid
- skaper en tillitsfull og god stemning

Denne veilederen tar utgangspunkt i skjema for egenkartlegging og kommenterer de ulike elementene, spørsmålene og svar alternativer. De fleste spørsmålene har merknadsfelt, der en kan utdype og kommentere. Mange av spørsmålene har også en veiledende tekst. Kartleggingen inneholder mange ulike delemner.

Det blir viktig å ha fokus på ressurser og utviklingsmuligheter i forhold til brukers arbeidsevne. Samtidig bør en være realistisk i forhold til muligheter i det lokale arbeidsmarked og til arbeidsmarkedets generelle krav.

### Informasjon om kartlegging

- Avklaring av forventninger og veileders rolle.
- Drøfting av lokale muligheter og hva som eventuelt kan være mulig i oppfølgingen av egenkartleggingen.
- Bruker må gis nødvendig mulighet til å forberede seg til egenkartleggingen
- Noe informasjon om taushetsplikt/samtykke gis i forkant av kartleggingen og følges opp etter kartlegging.

### 1 Personalia

- Nødvendig identifisering
- Benytt merknadsfelt til utdyping vedr. språkbeherskelse.

### 2 Status (Inntekt-arbeid)

- I oppfølgingen av brukeren er det nyttig å innhente noe informasjon om hovedinntekt, hvor lenge han/hun har vært arbeidssøker og hvor lenge han/hun har mottatt sosialhjelp. Dette er også informasjon som kan ha betydning i forhold til lokal planlegging og rapportering.
- Viktig å ikke blande økonomisk rådgivning inn i egenkartleggingen.
- Økonomi- og gjeldskartlegging må evt. foretas i en annen sammenheng.

### 3 Familie/bosituasjon

- Forhold knyttet til bosituasjon og familiær status, vil ha stor betydning for å kunne være i arbeid og/eller aktivitet.
- Dersom det er forhold knyttet til familie/barn/bosituasjon som trenger utdyping, må merknadsfelt benyttes.

### 4 Nettverk

- I en helhetlige forståelse av personers muligheter til å være i aktivitet, er det ofte betydelige utfordringer, men ofte også ubenyttede ressurser i eget nettverk.
- Tilhørighet til arbeidsmarkedet; «vi» og «de».
- Hvis bruker «kjenner noen som kan hjelpe meg å få jobb», kan det være et aktuelt moment å følge opp i etterkant av kartleggingen.
- Bevissthet om positive/negative nettverk . Godt samtalepunkt.

### 5 Kontakt med offentlige instanser

- Her kan en identifisere tidligere kontakter som kan ha dokumentasjon/ informasjon som brukeren kan nyttiggjøre på en positiv måte.
- Hvordan oppleves møtet med offentlige kontorer?



## 6 Utdanning

- Her registreres utdanning.
- Med fullført menes det at bruker har gjennomført og bestått eksamen.
- Hva har vært gode måter å lære på?
- Vanskelige læresituasjoner?

## 7 Ordinær arbeidserfaring

- Med ordinær arbeidserfaring menes vanlig lønnet arbeid.
- Arbeidsperioden beskrives fra/til hele år; for eksempel fra 1999 til 2001. Dersom bruker har påbegynt og sluttet samme år, skal samme årstall stå i begge felt.
- Antall måneder oppgis anslagsvis.
- Under dette punktet er det også tatt med arbeidserfaring i form av at bruker har vært hjemmeværende med barn. Denne erfaring kan være en inngangsport for vurdering av evner og ønsker knyttet til å arbeide innen omsorg/barnehage/miljøtjenester/m.v.
- Gode læresituasjoner, hva er det?

## 8 Arbeidsmarkedstiltak/attføring

- Med arbeidsmarkedstiltak menes ulike tiltak gjennom NAV Arbeid, herunder attføring.
- Hva har fungert godt?

## 9 Sertifikater

- Evt. andre sertifikater, for eksempel traktor, kan føres under «annet».

## 10 Interesser/fritid

- Mange har interesser og fritidsaktiviteter som kan være av betydning i forhold til å komme i arbeid/tiltak.

- Fritidsaktiviteter kan være en viktig drivkraft som kan stimuleres for å bedre mulighetene i arbeidslivet. For personer der arbeid synes å være mindre aktuelt, vil det være viktig å synliggjøre ulike aktiviteter som gir vekst og en meningsfull hverdag.
- Brukers forhold til organisasjoner?

## 11 Helse

- Opplevelse av egen helsetilstand. Det er viktig at bruker foretar vurderingene selv.
- Hvordan innvirker helsetilstanden på bruker i forhold til aktivitet og/eller arbeid?
- Helseproblemer kan være så mangt; fysiske plager, smerter, psykiske plager, rusproblemer, m.v.
- Det kan også variere hva en omtaler som «aktiv behandling».
- Brukers forhold til og kontakt med fastlege, vil for mange være avgjørende m.h.t. videre tiltak/prosess.
- Uavklarte og diffuse helseplager er ofte sentrale arbeids- og aktivitetshindrende forhold. Ytterligere helsemessig avklaring vil kunne være et tiltak jfr. pkt. 15.2.

## 12 utfordringer

- Dette punkt gir stor mulighet til dialog
- Brukerne bruker ofte en del tid på dette spørsmålet og de ulike alternativene. Mange av svarene gir nyttig informasjon vedrørende helsemessige og sosiale forhold.
- Her vil det framkomme nødvendig informasjon om en rekke forutsetninger som det må arbeides med for at bruker skal komme i arbeid/aktivitet.
- Hvordan møter brukerne de ulike utfordringene?

### 13 Muligheter

- Dette punkt gir stor mulighet til dialog.
- Brukerne bruker også mye tid på dette spørsmålet og de ulike alternativene. For mange vil dette være en positiv registrering som synliggjør at brukeren faktisk kan noe. Her er en på leting etter brukernes ressurser, men like mye etter brukernes evner og strategier for å benytte ressursene og mulighetene.

### 14 Arbeids- og aktivitetsønsker

- Her er det viktig at bruker har styringen og at veileder ikke «stresser fram» svarene.
- Her kan bruker ha konkrete ønsker, gjerne ett hovedønske om arbeid
- For noen vil det være nyttig å løfte seg litt ut av hverdagen og snakke om «drømmejobben».
- For personer der arbeid synes å være mindre aktuelt, vil det være viktig å synliggjøre ulike aktiviteter som gir vekst og en meningsfull hverdag.
- Bruker utfordres i å si noe om hva som er viktig på en arbeidsplass. Det kan være forhold rundt arbeidstid, pauser, mye/lite folk, sesongarbeid, inne/utearbeid. Her vil det også være nyttig å trekke inn brukers egne erfaringer.
- Hvorfor bruker vil begynne i jobb kan være økonomi, selvrespekt, hensyn til familie og andre, m.v.

### 15 Oppsummering – hva gjør jeg?

- Oppsummeringen er i utgangspunktet forenklet til 3 alternative svar. De tre alternativene trenger ulike fokus i videre oppfølging (3 ulike fokusgrupper).

- Her må bruker utøve skjønn, men svarene gir allikevel en konklusjon basert på egen kartlegging og egen vurdering. Alternativene gir i utgangspunktet 3 ulike retninger i forhold til videre tiltak, oppfølging og arbeidsdeling.
- Her legges det opp til at bruker setter opp inntil 3 handlinger/tiltak som kan bedre hans/hennes mulighet til å komme i arbeid, evt. få avklart andre alternativer. Disse punktene kan være et godt utgangspunkt for utarbeidelse av en handlingsplan.
- I merknadsfeltet kan bruker skrive om forhold som ikke er kommet fram godt nok andre plasser i egenkartleggingen.

### 16 Veileders vurdering


- Veileders vurdering er i utgangspunktet forenklet til de samme 3 alternative svarene som bruker plasserer seg i forhold til, samt et alternativ for den som ikke kan/vil/ønsker å konkludere.
- Her må veileder utøve skjønn, men svarene bør gi en begrunnet pekepinn i forhold til brukers videre muligheter.
- Veileders vurdering skal gjennomgås sammen med bruker.

### Samtykke til å utveksle taushetsbelagte opplysninger

- Når egenkartleggingen er gjennomført bør en drøfte forhold knyttet til evt. utveksling av taushetsbelagte opplysninger.
- Nå er det også tid for å avklare videre samarbeid. Det kan være svært hensiktsmessig å sette av tid til en samtale med fokus på videre prosess.

## Kartleggingsområder – stikkord og oversikt

<b>1</b>	<b>Personalia</b>	1.1	Navn – fødselsnummer – m.v.
		1.2	Statsborgerskap
		1.3	Språkbeherskelse
		1.4	Merknader vedr. personalia
<b>2</b>	<b>Status (Inntekt-arbeid)</b>	2.1	Hovedinntekt
		2.2	Har hatt sosialhjelp som hovedinntekt
		2.3	Har vært arbeidssøker
		2.4	Kontakt med NAV Arbeid
		2.5	Merknader vedrørende status
<b>3</b>	<b>Familie/bosituasjon</b>	3.1	Boforhold
		3.2	Barn
		3.3	Bosituasjon
		3.4	Merknader vedrørende familie/bosituasjon
<b>4</b>	<b>Nettverk</b>	4.1	Kontakt med egen familie/venner
		4.2	Jeg har kontakt med personer som er i jobb (hyppighet)
		4.3	Jeg kjenner noen som kan hjelpe meg å få jobb
		4.4	Merknader vedrørende nettverk
<b>5</b>	<b>Kontakt med offentlige instanser</b>	5.1	Kontakt med offentlige instanser siste 3 måneder
		5.2	Tidligere kontakter som kan ha betydning for meg i min nåværende situasjon
		5.3	Merknader vedrørende kontakt med offentlige instanser
<b>6</b>	<b>Utdanning</b>	6.1	Utdanning
		6.2	Merknader vedrørende utdanning
<b>7</b>	<b>Ordinær arbeidserfaring</b>	7.1	Ordinær arbeidserfaring
		7.2	Oversikt over ordinær arbeidserfaring
		7.3	Hjemmeværende med barn
		7.4	Merknader vedrørende ordinær arbeidserfaring
<b>8</b>	<b>Arbeidsmarkedstiltak/ Attføring</b>	8.1	Arbeidsmarkedstiltak/attføring
		8.2	Oversikt over tiltak/attføring
		8.3	Merknader vedrørende arbeidsmarkedstiltak/attføring
<b>9</b>	<b>Sertifikater</b>	9.1	Sertifikater
		9.2	Merknader vedrørende sertifikater
<b>10</b>	<b>Interesser/fritid</b>	10.1	Litt om mine interesser og hva jeg bruker fritiden til
<b>11</b>	<b>Helse</b>	11.1	Jeg opplever at min helse stort sett er (alternativer)
		11.2	Jeg er for tiden under aktiv behandling
		11.3	Fastlege
		11.4	Merknader vedrørende helse
<b>12</b>	<b>Utfordringer</b>	12.1	Forhold som kan være utfordringer for å komme i arbeid
		12.2	Merknader vedrørende utfordringer
<b>13</b>	<b>Muligheter</b>	13.1	Forhold som øker min mulighet til å komme i arbeid
		13.2	Merknader vedrørende muligheter
<b>14</b>	<b>Arbeids- og aktivitetsønsker</b>	14.1	Jeg ønsker å få meg jobb som
		14.2	Hva er viktigst for meg på en arbeidsplass
		14.3	Hvorfor vil jeg begynne i arbeid
		14.4	Hva har jeg gjort for å komme i arbeid
<b>15</b>	<b>Oppsummering - hva gjør jeg?</b>	15.1	Oppsummering/konklusjon
		15.2	Jeg må gjøre følgende for å bedre mine muligheter til å komme i arbeid
		15.3	Merknader
<b>16</b>	<b>Veileders vurdering</b>	15.1	Oppsummering/konklusjon
		15.2	Følgende kan bedre brukers muligheter til å komme i arbeid
		15.3	Merknader



# Informasjon om Kartlegging i sosialtjenesten

**KIS Versjon 2007**

# KIS - Bakgrunn

**Høsten 2003 satte Sosial- og helsedirektoratet i gang et arbeid for å utvikle et kartleggingsverktøy for avklaring av arbeidsevne hos brukere av sosialtjenestens førstelinje. Verktøyet benevnes KIS; Kartlegging i sosialtjenesten.**

KIS skal i første omgang være et supplement til allerede eksisterende fagsystem i sosialtjenesten. KIS må sees som et støtteverktøy for at sosialtjenesten bedre skal kunne fokusere på og følge opp personer som står i fare for varig å miste tilknytning til arbeidsmarkedet.

Arbeidet med utviklingen av KIS er prosjektorganisert. Erfaringene knyttet til bruk av KIS har gitt viktige innspill i arbeidet med å utvikle metoder og verktøy for oppfølging av brukere i de nye NAV-kontorene.

## Målsetting

- Styrke brukerens forutsetninger for å vurdere egen arbeidsevne
- Myndiggjøre brukeren gjennom aktiv brukermedvirkning
- Tydeliggjøre sosialtjenestens rolle og ansvarsområder
- Styrke samordning og koordinering av innsatsen overfor brukerne

## Målgrupper

- Personer som har sosialhjelp som hovedinntektskilde
- Primærmålgruppene i St.meld nr. 6 (2003): «Tiltaksplan mot fattigdom»
- Målgruppe på tjenestenivå :
  - Den kommunale sosialtjenesten
  - Sosialtjenestens samarbeidspartnere; herunder NAV Arbeid og NAV Trygd
  - NAV-kontorene

## Lovhjemmel

Arbeidet med utvikling av kartleggingsverktøy i sosialtjenesten er en videre strukturering av kommunenes ansvar i henhold til bl.a. Lov om sosiale tjenester.

Kommunene er i liten grad forpliktet til å benytte standardiserte program i sin utøvelse av oppgaver etter loven.

Tjeneste utøvelsen reguleres imidlertid av en rekke rundskriv og retningslinjer som definerer ramme betingelser. Det er utarbeidet et eget hefte som gjengir sentrale lovhemler knyttet til individrettet arbeid.

## Noen sentrale ansvarsområder for sosialtjenesten

- Ansvar for å utføre de oppgaver som etter loven ikke er lagt til fylkeskommunen eller til et statlig organ (Lov om sosiale tjenester § 2-1).
- Ansvar for opplysning, råd og veiledning (Lov om sosiale tjenester § 4-1).
- Plikt til å rådføre seg med klienten (Lov om sosiale tjenester § 8-4).

- Ansvar for å vurdere om personer kan sørge for sitt livsopphold gjennom arbeid eller ved å gjøre gjeldende andre økonomiske rettigheter (Lov om sosiale tjenester § 5-1).
- Opplysninger sosialtjenesten trenger, skal så langt som mulig innhentes i samarbeid med klienten eller slik at klienten har kjennskap til innhenting (Lov om sosiale tjenester §8-5).

## Noe om rammebetingelser ved kartlegging

Resultatet av kartleggingen forutsetter et godt forarbeid, tilstrekkelig og klar informasjon, arbeidsdeling der bruker, sosialtjeneste og eventuelt andre instanser samarbeider om en personlig gjennomføring og avtalt oppfølging.

Det forutsettes at fokus på kartlegging er forankret på ledernivå.

En god kartleggingsprosess forutsetter en klar ansvars- og arbeidsdeling.

Egenkartleggingen gis prioritet ved:

- God informasjon i forkant av egenkartleggingen
- Å skape en tillitsfull og god stemning
- Å sette av bra med tid, stenge av telefoner, tilby noe å drikke.
- Å bruke tiden til kartlegging; ikke drøfte søknader, dokumentasjon, m.v
- Å avklare videre oppfølging

Brukers prioritering av sin egenkartlegging er betydelig avhengig av at veileder forplikter seg og viser oppriktig engasjement basert på tillit og respekt.

Kartleggingen kan gjennomføres med ulik tyngde/omfang. Det forutsettes at nivået og forventningene klargjøres mellom bruker og veileder.

## Egenkartlegging - veileder

Skjema for egenkartlegging er utviklet i samarbeid med sosialtjenesten og brukere i en rekke kommuner. De fleste spørsmålene har faste svaralternativer.

Enkelte andre spørsmål er åpne og må på beste måte besvares av brukeren.

Det er brukeren som har ansvar for utfylling av egenkartleggingen. Der det er behov, må veilederen i nødvendig grad bistå i praktisk utfylling av skjema.

Egenkartleggingen er både et prosessverktøy og et verktøy som skal gi brukeren konkret grunnlag for å vurdere egen arbeidsevne og komme i gang med prosesser i et samspill med aktuelle samarbeidspartnere.

Siste side i egenkartleggingsskjemaet tar også opp forhold knyttet til utveksling av taushetsbelagte opplysninger.

Det er utviklet en enkel veileder som sier noe om bruken av egenkartleggingsskjemaet.

Veilederen har også merknader og utdypinger til skjemaets ulike spørsmål, primært tiltenkt den som skal bistå og veilede under egenkartleggingen.

**13 Målspørsmål**

13.1 Forhold som ikke er mulig å si å komme i arbeid:

- Jeg vil bli arbeidsplassløs med en gang
- Jeg mister sin utgjørte jobb
- Jeg mister å vite hva jeg skal gjøre
- Jeg mister utgjørte utgjørte
- Jeg er arbeidslos
- Jeg har å bli arbeidsløs
- Jeg har å bli arbeidsløs
- Jeg er arbeidslos
- Jeg har å bli arbeidsløs
- Jeg har å bli arbeidsløs
- Jeg har å bli arbeidsløs
- Jeg har å bli arbeidsløs
- Jeg har å bli arbeidsløs

13.2 Merknader: veilederens utgjørte til å komme i arbeid:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

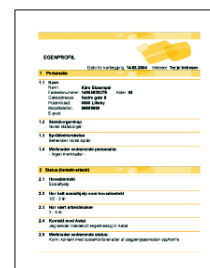
\_\_\_\_\_

## Windows-basert dataverktøy

Informasjon som framkommer i egenkartleggingen skal registreres inn i et windows-basert dataverktøy. Dataverktøyet lastes ned fra nettsted og installeres til bruk innen sikker sone ved sosialtjenesten. Dette skjer i et samarbeid mellom prosjektets IT-konsulent og kommunens IT-personell.

Kommuner uten tilgang til internett vil kunne installere dataverktøy fra tilsendt CD. Det er lagt vekt på at dataløsningen skal være enkel og ikke medføre kompliserte installasjoner og vedlikehold lokalt.

- Dataverktøyet skal understøtte bruken av egenkartleggingsskjemaet.
- Dataverktøyet skal gi nødvendig rapport på individnivå; egenprofil.
- Dataverktøyet gir nå mulighet for rapportering på 11 områder. Disse rapportene kan kombineres i forhold til 8 utvalgsriterier.
- Manual for installasjon av dataverktøy og manual for bruk av dataverktøy er tilgjengelig og kan lastes ned fra nettsted.



## KIS nettsted

Informasjonsmateriell, skjemaer, veileder og nedlastbart dataverktøy er tilgjengelig ved å gå inn på nettstedet [www.tiltak.no/kis](http://www.tiltak.no/kis)

## KIS kartleggingsverktøy

KIS kartleggingsverktøy består av følgende:

- Informasjon om egenkartlegging til brukere
- Informasjon om kartlegging i sosialtjenesten
- Egenkartleggingsskjema
- Veileder til egenkartlegging
- Sentrale lovhjemler knyttet til individrettet arbeid
- Video (Tilgjengelig på DVD og VHS)
- Windows-basert dataverktøy med manual for installasjon og bruk
- KIS nettsted

## Kontakt og support

Utvikling, oppfølging og evaluering av kartleggingsverktøyet administreres sentralt gjennom Sosial- og helsedirektoratet.

Oppdatert oversikt over kontaktpersoner, teknisk support m.v. får du ved å gå inn på nettstedet [www.tiltak.no/kis](http://www.tiltak.no/kis)