

Tilfreds med uklarhet

Om å være brukerkontakt
i oppfølgingsordningen for enslige forsørgere

KIRSTEN DANIELSEN

Norsk institutt for forskning om
oppvekst, velferd og aldring
NOVA Rapport 17/2001

Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring (NOVA) ble opprettet i 1996 og er et statlig forvaltningsorgan med særskilte fullmakter. Instituttet er administrativt underlagt Kirke-, utdannings- og forskningsdepartementet (KUF).

Instituttet har som formål å drive forskning og utviklingsarbeid som kan bidra til økt kunnskap om sosiale forhold og endringsprosesser. Instituttet skal fokusere på problemstillinger om livsløp, levekår og livskvalitet, samt velferdssamfunnets tiltak og tjenester.

Instituttet har et særlig ansvar for å

- utføre forskning om sosiale problemer, offentlige tjenester og overføringsordninger
- ivareta og videreutvikle forskning om familie, barn og unge og deres oppvekstvilkår
- ivareta og videreutvikle forskning, forsøks- og utviklingsarbeid med særlig vekt på utsatte grupper og barnevernets temaer, målgrupper og organisering
- ivareta og videreutvikle gerontologisk forskning og forsøksvirksomhet, herunder også gerontologien som tverrfaglig vitenskap

Instituttet skal sammenholde innsikt fra ulike fagområder for å belyse problemene i et helhetlig og tverrfaglig perspektiv.

© Norsk institutt for forskning om oppvekst,
velferd og aldring (NOVA) 2001
NOVA – Norwegian Social Research

ISBN 82-7894-126-2
ISSN 0808-5013

Forsidefoto: *Christopher Rohart / BAM / Samfoto*
Desktop: *Hussein Monfared*
Trykk: *GCS*

Henvendelser vedrørende publikasjoner kan rettes til:

Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring
Munthesgt. 29 · Postboks 3223 Elisenberg · 0208 Oslo

Telefon: 22 54 12 00
Telefaks: 22 54 12 01
Nettadresse: <http://www.nova.no>

Forord

Ideen om å undersøke virksomheten til brukerkontaktene for enslige forsørgere ble lansert av Anne Skevik på NOVA. Trygdeavdelingen i Sosialdepartementet, som har finansiert prosjektet, mente det var et godt forslag, da det ville dekke et kunnskapshull. Man hadde i flere omganger evaluert reformen for enslige forsørgere, men da ut fra hvordan ordningen fortonte seg for brukernes og de involverte etatene.

Jeg vil takke fylkeskoordinatorerne i Akershus, Anniken Sogn, og Vestfold, Gitte-Merete Idås, for god hjelp. Sist men ikke minst vil jeg takke alle de entusiastiske brukarmedvirkerne jeg har snakket med. Over alt ble jeg møtt med åpenhet og engasjement. Tusen takk. En takk også til Anne Skevik som har lest manuskriptet.

Oslo, desember 2001

Kirsten Danielsen

Innhold

Sammendrag	7
Innledning	9
Brukermedvirkningsordningen	11
Data og metode	13
Hva er brukermedvirkning	15
Hva vet vi	19
Om brukerne	19
Om etatene	21
Å være brukerkontakt	23
Hvem er de	23
Hvorfor ble de brukerkontakter	24
Rolleutforming	26
<i>Ulike profiler</i>	26
<i>Forhold til etatene</i>	28
<i>Forholdet til brukerne</i>	31
Opplæring	35
Arbeidskontrakten	37
Utbyttet	39
Veien videre	42
Konklusjon	44
Summary	46
Litteratur	48

Sammen drag

I 1998 ble overgangsstonaden for enslige forsørgere redusert fra ti til tre år. Med omleggingen av stonadsordningen ønsket man å stimulere og aktivisere enslige forsørgere til å ta utdanning eller å komme i inntektsgivende arbeid. For å få dette til krevdes det nye virkemidler og tiltak. Ett av disse tiltakene var etableringen av oppfølgingsordningen for enslige forsørgere (forkortet OFO), nå omdøpt til brukervedvirkningsordningen (forkortet BMV). En brukervedvirker skal være et bindeledd mellom de offentlige etatene og de enslige forsørgerne. Hun skal selv være enslig forsørger. Det er dem denne rapporten handler om. Rapporten går særlig inn på hvordan brukerkontaktene utfører sine pålagte arbeidsoppgaver. Vi finner at måten de utfører sine oppgaver på er avhengig av de betingelser de er underlagt, som etatenes evne og vilje til samarbeid med brukerkontaktene og oppslutning og ønsker fra brukerne (de enslige forsørgerne).

Innledning

Etter at overgangsstønaden hadde vært en etablert trygderettighet for alle kategorier eneforsørgere siden 1981, ble eneforsørgere igjen et politisk debatttema midt på 90-tallet med Velferdsmeldingen (Stortingsmelding nr. 35 1994/95). Der ble det påpekt at overgangsstønaden hadde vært utilstrekkelig som forsørgingssystem. Man gikk inn for å øke stønadsbeløpet, samtidig som man ville forkorte stønadsperioden. I 1998 ble den redusert fra ti til tre år med mulighet for forlengelse i to år dersom man var under utdanning. Implisitt i den reduserte stønadstiden lå det både et krav og et ønske om at eneforeldre skulle og burde kunne forsørge seg ved eget arbeid. Dette var i tråd med den såkalte arbeidslinja i velferdspolitikken.

I en undersøkelse om eneforsørgere etablerte Terum (1993) en distinksjon mellom de som mister og de som slutter å motta stønad. De som slutter å motta stønad går ut av trygdesystemet før deres rettigheter opphører, enten ved at de innleder et nytt parforhold eller ved at de etablerer seg på arbeidsmarkedet. De som mister stønaden har hatt stønad i hele rettighetsperioden – opp til ti år. Nå når stønadsperioden har blitt forkortet er det flere som mister stønaden enn tidligere. I en annen undersøkelse (Danielsen 1998) reises spørsmålet om overgangsstønaden er en overgangsstønad i den forstand at den egentlige overgangen for de som har mottatt stønad (i hele eller det meste av rettighetsperioden), kommer når stønadsperioden opphører. Når stønadsperioden blir begrenset til 3 + 2 år, kan flere komme til å trenge hjelp for å komme seg ut av en situasjon preget av avhengighet av staten som forsørgingskilde.

Brukermedvirkningsordningen

Med omleggingen av stønadsordningen ønsket man å stimulere og aktivisere enslige forsørgere til å ta utdanning eller å komme i inntektsgivende arbeid. For å få dette til krevdes det nye virkemidler og tiltak. Et slikt virkemiddel har vært etableringen av oppfølgingsordningen for enslige forsørgere (forkortet OFO), nå omdøpt til brukermedvirkningsordningen (forkortet BMV). En brukermedvirker skal være et bindeledd mellom de offentlige etatene og de enslige forsørgerne. Hun skal selv være enslig forsørger. Det er dem denne rapporten handler om.

Brukermedvirkningsordningen ble etablert som et prøveprosjekt i Akershus fylke i 1992. I 1994 ble ytterligere 5 fylker innlemmet i prøveordningen. I 1998 ble ordningen iverksatt i alle fylker. Den er basert på sentrale organiseringsprinsipper: brukermedvirkning og tverretattlig samarbeid (Holm 1996).

Brukermedvirkerordningen er underlagt *Rikstrygdeverket* som har det overordnede faglige og administrative ansvaret. Ordningen koordineres gjennom trygdeetaten i hvert fylke ved en fylkeskoordinator som har denne ordningen som sitt arbeidsområde, og som har det faglige og administrative ansvaret for brukermedvirkerne, eller brukerkontaktene som de også kalles. *Fylkeskoordinatoren* har blant annet ansvaret for opplæringen av brukerkontaktene. Det praktiske arbeidet utføres/iverksettes på kommunenivå. *Trygdekontoret* i den enkelte kommunen har det daglige oppfølgingsansvaret for brukerkontakten. Det er trygdekontoret som er brukerkontaktens nærmeste samarbeidspartner. Andre sentrale aktører i kommunen er kjernegruppen. *Kjernegruppen* består av representanter fra trygdekontoret, sosialkontoret og arbeidskontoret, og brukerkontakten. Kjernegruppen skal i hovedsak møtes én gang i måneden. Trygdekontoret har det formelle ansvaret for kjernegruppen. Kjernegruppens hovedoppgave er å bistå brukerkontakten med råd og veiledning og å være en ressurs og støttegruppe for brukerkontakten.

Brukerkontaktene jobber på en to års kontrakt. Stillingen er å betrakte som et engasjement. Arbeidstiden er fra ni til tre fire dager i uken. Én dag i uken er avsatt til studier. Feriene følger skoleåret. Lønnen de får blir kalt utdanningsstønad. Den er på 4500 kroner i måneden. De får full overgangsstønad i perioden og de får støtte til barnetilsyn. Ett av barna de har ansvaret for må være under seks år.

Retningslinjene for brukerkontaktene er for en stor del utarbeidet på grunnlag av de erfaringer en gjorde i prøveperioden. Slik Rikstrygdeverket beskriver brukerkontaktene, skal de fungere som en formidler mellom de ulike etatene og brukerne. De skal utføre en annen type tjeneste overfor brukere enn offentlige ansatte gjør. De skal ikke være kuratorer eller saksbehandlere, men de skal bistå med råd og hjelp, motivere til bedring av målgruppens livssituasjon, gi tilbud om sosiale aktiviteter, hjelp til å søke arbeid eller utdanning (som jo er hovedformålet med ordningen), hjelpe til med å skaffe barnepass, gi økonomisk råd og veiledning etter den enkeltes ønske og behov. Som vi ser er det et utall av arbeidsoppgaver brukerkontakten skal utføre. Vi kan da også forvente at utformingen av rollen som brukerkontakt vil komme til å variere.

Brukermedvirkerordningen er blitt evaluert i flere omganger (Mathisen 1996, Holm 1996, Helgøy 1998, Fjær et. al. 2001). Mathisen, Holm og Fjær legger i sin evaluering vekt på hvordan brukere, det vil si de enslige forsørgerne, forholder seg til ordningen. Helgøy legger i sin rapport vekt på etatenes syn på og holdning til ordningen. Vi har altså noe kunnskap om to av de tre hovedaktørene i dette systemet, brukerne og de kommunale etatene, men vi har lite systematisk kunnskap om de som skal være forbindelsesleddet mellom dem. Det er den tredje aktøren denne rapporten skal si noe om.

Samfunnsvitenskapelige undersøkelser kan ha ulik karakter. De kan enten være kritiske, foreskrivende eller konstaterende. Denne undersøkelsen er konstaterende og deskriptiv. Det vil si at jeg ønsker å vise hvordan ordningen tar seg ut for brukermidvirkerne og hvorledes ulike erfaringskontekster påvirker deres måte å utforme sin virksomhet på.

Data og metode

Utgangspunkt for dette prosjektet var et ønske fra trygdeavdelingen i Sosialdepartementet om å få vite mer om hvordan brukermedvirkerne (heretter forkortet til BMV) oppfatter og forvalter sin oppgave, hvordan de erfarte sitt ansettelsesforhold og hva som motiverer dem. Sist men ikke minst ønsket trygdeavdelingen å få rede på hvordan forholdet mellom brukerkontakten og trygdekontoret artet seg, da det blir ansett for å være svært viktig for hvordan ordningen fungerer.

Jeg tok kontakt med trygdeavdelingen i Sosialdepartementet. Vi diskuterte hvilke fylker som skulle være med i undersøkelsen. Det ble besluttet å holde Oslo utenfor, da Oslo har meget spesielle problemer og en spesiell befolkningsstruktur. Videre ble det besluttet å velge Oslo-nære fylker som Akershus, Buskerud, Vestfold eller Østfold. Det betyr at grise-grendte fylker som Finnmark og Nord-Trøndelag ikke kommer i betraktning, selv om man vil anta at geografisk avstand vil ha noe å si for hvordan ordningen fungerer eller har fungert. En del spørsmål som det kunne være interessant å få belyst, ble ved denne avgrensingen ubesvart. Valgene er foretatt ut fra prosjektets tidsmessige begrensing.

Valget falt på Vestfold og Akershus. Akershus fordi det var det fylket som hadde hatt ordningen lengst, da det var der prøveprosjektet startet i 1992. En annen grunn til å velge Akershus var at det er stor variasjon mellom kommunene i fylket, både med hensyn til sosioøkonomisk og befolkningsmessig profil. Fylket omfatter alt fra det sub-urbane Bærum til det mer rurale Aurskog Høland. Vestfold ble valgt da fylket har kontorer både i byen og på landet. Oppgaven brukerkontaktene står overfor vil antas å være noe ulik i ulike settinger.

Jeg tok så kontakt med fylkeskoordinatorene i de to valgte fylkene. De ble spurt om de kunne kontakte «sine» brukerkontakter for å informere om undersøkelsen og spørre om de ville være med å svare på noen spørsmål. Da informasjon om prosjektet var gitt, ble det min oppgave å ta kontakt med brukerkontaktene. Seks brukerkontakter ble intervjuet i Vestfold og ti i Akershus. Av de 16 brukerkontaktene som ble intervjuet var seks ute av ordningen, tre var i ferd med å slutte som brukerkontakter og syv var fremdeles aktive. På intervjutidspunktet var ordningen i de to fylkene under omorganisering. En var i ferd med å legge ned de kommunale enmannskontorene for å etablere regionkontorer med flere brukerkontakter.

Av de syv som fremdeles var BMV-er på intervjutidspunktet arbeider fire på felleskontorer. Felleskontorene er nyetablerte eller i etableringsfasen. Erfaringene fra sammenslåingen var derfor sparsomme. Et av kontorene med tre brukerkontakter hadde nettopp flyttet inn i nye lokaler, men var blitt forespeilet at de igjen måtte flytte. Tre av de seks som hadde vært brukerkontakter hadde også hatt kontorfellesskap med andre i korte perioder. Det vil si at de arbeidet under ulike organisatoriske rammebetingelser som genererte ulike erfaringskontekster.

Da ordningen ble etablert som landsdekkende ordning i 1998 var rollen til brukerkontaktene uklar. Dette førte til en del frustrasjoner hos brukerkontaktene i følge fylkeskoordinatorene. Siden har rettigheter og plikter blitt nedfelt i et regelverk, og rollen er nå klarere definert. Det var derfor interessant å snakke med brukerkontakter som hadde erfaring fra ordningens ulike faser. Det var og av interesse å undersøke om det å ha vært brukerkontakt hadde styrket deres stilling på arbeidsmarkedet.

Intervjuene foregikk på brukerkontaktens kontorer. De som hadde sluttet ble enten intervjuet på sin nye arbeidsplass, hjemme eller på kafé. Samtalene jeg førte med brukerkontaktene varte i ca. to timer og kan betegnes som åpne semistrukturerte intervjuer. Om ikke brukerkontaktene snakket med én stemme, så mener jeg at jeg etter 16 intervjuene har nådd hva en kan kalle datanes metningspunkt (Beratux 1981). Det vil si at de siste intervjuene ga lite ny informasjon¹.

Brukerkontakten er mellommenn mellom brukere og etatene. Deres fortellinger avspeiler det gjensidige forholdet det er mellom de ulike aktørene. For fullt ut å kunne forstå hvordan de utøver sin oppgave er det nødvendig å ha innsikt i både det uformelle og formelle regelverket som omgir dem og det nettverket de er en del av. Det utgjør både muligheter og begrensinger for deres rolleutføring. Jeg har verken hatt tilgang til etatene eller brukerne, men har måttet stole på brukerkontaktens narrativer. Det er utsagn og ikke handling og observasjon av konkrete situasjoner som er mitt datamateriale. Men gjennom ulike evalueringsrapporter (Mathisen 1994, Holm 1996, Helgøy 1998, Fjær, 2001) kan en få et innblikk i de andre aktørenes holdning til og forståelse av brukermedvirkningsordningen.

¹ Jeg hadde også tenkt å foreta et mini-feltarbeid ved å sitte inne på et kontor en uke, men ettersom jeg lærte brukerkontaktens arbeid å kjenne kom jeg frem til at det av ulike grunner var vanskelig å gjennomføre, da mye av det arbeidet de utførte og de opplysninger de får er av en slik karakter at det ville bli forhindret av en observatør.

Hva er brukermedvirkning

Brukermedvirkning er blitt et sosialpolitisk honnørord. Det dukker opp i ulike sammenhenger, og dekker over ulike praksiser og organisatoriske ordninger.

Det finnes ulike definisjoner på hva brukermedvirkning er eller ideelt skal være. Disse definisjonene vektlegger ulike aspekter ved brukermedvirkningsrollen. Både i Stortingsmeldning nr. 34 fra 1996–97 og i en definisjon av Sommerfeldt (1994) legges det vekt på at brukermedvirkeren skal ha mulighet til å påvirke beslutninger som angår dem som påvirkes av et tjenestetilbud. I en definisjon fra Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon (i Kirchhoff 2001) legges det vekt på at brukeren skal gå i dialog med tjenesteytere med utgangspunkt i den kompetanse og erfaring brukerne har. I denne definisjonen opererer en med en viktig forutsetning for brukermedvirkning – erfaringslikhet. Erfaringslikhet – å være alene om forsørgelse av barn – er òg en forutsetning for å være brukermedvirker i ordningen for enslige forsørgere. Brukermedvirkerideologien bunner blant annet i en forståelse av at det er brukerne som har kompetanse, ettersom de har kroppsnære erfaringer med de problemene brukerne har. Kompetanse, eller en del av kompetansen, blir med dette flyttet fra den profesjonelle hjelperen med utdanning til brukerkompetanse. Det gjelder å lytte til brukerens erfaring.

Ulike forfattere fremhever ulike ideologiske prinsipper brukermedvirkningen bygger på. Ørstavik (1996) tolker brukerperspektivet som et ideologi- og verdisystem med røtter tilbake til likhets og rettighetsidealer fra 60-tallet og aktivitets- og pliktidealer fra 90-tallet. 60-tallets idealer gikk ut på å fri seg fra autoriteter og et paternalistisk velferdssystem. Paternalisme er undertrykkelse av en persons autonomi i beste mening, det vil si å fremme det som er best for den det gripes inn overfor. «Det som er best» ble innenfor en paternalistisk forståelsesramme definert av en fagperson. Dette ble erstattet av et system hvor eksperter og klienter sitter på samme side av bordet (ibid. s. 11). Kunnskapen blir knyttet til erfaring og ikke til læring i en utdanningsinstitusjon. 1990-tallets ideologi gikk ut på å stille krav til brukere. Aktiv deltagelse er bedre enn passiv mottakelse av trygdeytelser. Slik skulle trygdemottakerne ansvarliggjøres. Ørstavik understreker at det er to ideologier som smelter sammen og forenes i det som nå går under betegnelsen brukermedvirkning. Hvordan medvirkningen skal organiseres,

om den skal gå gjennom ulike interesseorganisasjoner eller ved at den enkelte bruker har direkte innflytelse på egen situasjon, finnes det ulike løsninger på.

Helle (1997) vektlegger ideologien om nærdemokrati og forbruker-demokrati som viktig for å forstå brukervedvirkningens forankring. En slik ideologisk forankring understreker den enkeltes rett til å være med som beslutningstaker når avgjørelser som har betydning for vedkommende taes. Dette tilhører nærdemokratiets prinsipper, sier Helle. Fra en forbruker-demokratisk synsvinkel betraktes sosiale tjenester som en vare som brukeren/kunden kan ha meninger om. Det understreker at brukeren er berettiget til å mene noe om den tjenesten det offentlige yter. Forbrukerperspektivet halter ved at brukeren/kunden har få andre muligheter til å skaffe seg den varen det offentlige tilbyr, påpeker Helle. Det offentlig har monopol. Disse perspektivene står ikke i motsetning til hverandre, men supplerer hverandre; den ene vektlegger brukerens meningsberettigelse og den andre blant annet brukernes erfaringskompetanse.

Brukermedvirkningordningen for enslige forsørgere har skiftet navn fra først å hete oppfølgingsordningen for enslige forsørgere, som er et nøytralt og lite assosiasjonsskapende ord, til nå å hete brukervedvirkerordningen. En kan kanskje si at navnskiftet er i tråd med en målsetning i velferdspolitikken – der nettopp brukervedvirkning er noe en ønsker å fremme. Med benevnelsen medvirkning fjerner en noen autoritære og byråkratiske aspekter ved velferdspolitikken som deler av den tidligere var belemret med. I sosialpolitiske sammenhenger ønsker en også å unngå begreper som er hierarkiserende og som har avhengighetskonnotasjoner, og ordet klient er erstattet med bruker. Brukervedvirkerperspektivet retter oppmerksomheten mot møtet mellom velferdspolitikken på den ene siden og hverdagen til den enkelte bruker på den andre siden. En viktig påpeking som blir gjort i litteraturen om brukervedvirkning (Afi 1997) er at ordningen ikke eliminerer brukernes avhengighet av sosialtjenester og hjelpeapparatet. Relasjonen brukerkontaktene er satt til å administrere er hierarkisk ved at den ene parten, den enslige, er avhengig av den hjelp den andre parten, de offentlige etatene, yter og ikke omvendt. Bindeleddet BMV er derimot avhengig av begge partene. Dette gjør posisjonen som bindeledd både komplisert og sårbar.

I sin prøveforelesning til dr.polit.-graden diskuterer Skevik (2001) forholdet mellom borgerrettigheter (Citizenship) og aktivitetslinjen i velferdspolitikken overfor enslige mødre. Medborgerrettigheter forutsetter en idé om et autonomt individ, at folk har frihet til å velge, og at disse valgene er

rasjonelle. Hun sier at «arbeidslinja» innebærer det motsatte, nemlig at enslige foreldre som ikke ønsker å arbeide i denne fasen av livet, blir anbefalt, mer eller mindre mot egen vilje, å slutte seg til et «program» hvis undertekst er at de egentlig ikke vet sitt eget beste. Disse programmene er mer enn veiledningsprogrammer. De er innrettet mot å forandre brukerens/klientens liv fra å være en omsorgsarbeider til å bli en lønnsarbeider, for å sette det på spissen. Sett på denne måten er det andre enn den som har skoen på som vet best, hvor den trykker. Arbeidslinja vet best og vi kan kanskje si at den fratrar den enslige mulighet til å bestemme selv. Å benytte seg av brukermedvirknings-ordningen er frivillig for den enslige forsørgeren. Det er ment å være en hjelp til selvhjelp. Det er ingen motsetning mellom frivillighet og hjelp til selvhjelp, men det kan ligge en moralsk pekefinger gjemt her, som antyder at det er uheldig ikke å benytte seg av ordningen. Dette moralske budskapet synes imidlertid ikke å være påtrengende, da det er relativt få, som vi skal se, som benytter seg av ordningen. Skevik antyder også at aktivitetstvingen ligger i den kontekst som er skapt av stønadskuttet, og at BMV-ordningen er med på å legitimere den kortere stønadsperioden.

Som nevnt skal en BMV blant annet være et bindeledd mellom de enslige forsørgerne og de offentlige etatene. Å være et bindeledd kan ha noen fellestrekk med det som i den samfunnsvitenskapelige litteraturen kalles en mellommann eller mediator. En mellommann «serves as an articulating link between two role systems» (Aberle 1950). En mediator har som oppgave å være en forbindelse mellom ulike aktører som handler innenfor ulike felt, og som har ulik tilgang til materielle og/eller kunnskapsmessige ressurser. I flere samfunn finner en slike mellommenn som medierer mellom en klient og en patron. Mediatoren innehar en viktig rolle ved at klienten kan stole på dem, de står sosialt nær klienten og har kunnskap om hvordan og hvem som har de «goder» eller den informasjon klienten etterspør. En slik mellommannsposisjon kan også være en hjelp til selvhjelp (Paine 1971). Hjelp til selvhjelp kan bety ulike ting. En mellommann får mye kunnskap om de aktørene en er satt til å formidle mellom. Denne kunnskapen kan i seg selv være et springbrett til å forandre og forbedre sin stilling. I andre sammenhenger påpekes det at en kan manipulere med den kunnskap en sitter inne med til egen fordel.

I følge den klassiske definisjonen av mellommannsposisjonen kreves det ikke erfaringslikhet, men kunnskap om ulike erfaringsverdener. En middelmann skal være i stand til å formidle behov fra folk som lever i utkanten av samfunnet til storsamfunnet, eller der beslutninger tæs

(Rodman 1983). For å lykkes som mellommann må en ha gode kommunikative evner og evnen til å overkomme de språkbarrierene det er eller kan være mellom en klient og en patron. Språkbarrierer kan være lingvistiske forskjeller eller ulike språkkoder innenfor samme språk.

Å være brukerkontakt for enslige forsørgere har noen felles kjennetegn med mellommannen slik han blir definert i den klassiske samfunnsvitenskapelige litteraturen, og med brukermedvirkeren slik den rollen er blitt definert av ulike instanser innefor det sosialpolitiske feltet. En BMV-er er lik en mellommann i den forstand at vedkommende skal formidle mellom ulike kunnskapssfærer; mellom det offentlige hjelpeapparatet og den enslige forsørger. De må til en viss grad beherske det offisielle språket og regelverket og den enslige forsørgers språkkode. Det er en meget viktig oppgave. Brukerkontakten er lik brukermedvirkeren i den forstand at det er erfaringen som enslig som er deres kompetanse. Vi skal og se at det å inneha en mellommannsposisjon i seg selv kan være et meget godt utgangspunkt for rolleforandring gjennom den kunnskap de tilegner seg.

Hva vet vi

Om brukerne

Hva er en bruker? En bruker er en person som har særskilte behov for offentlige tjenester eller ytelser og som står i et avhengighetsforhold til det offentlige.

Flere rapporter tegner et bilde av brukerne – det vil si enslige forsørgere på overgangsstønad. Disse rapportene har ulikt empirisk nedslagsfelt og ulikt siktemål. De presenterer data om brukerne i ulike faser av ordningen; fra prøveprosjektperioden i Akershus 1993–1994 (Mathisen 1996), det utvidete prosjektet med fylkene Østfold, Vest-Agder, Rogaland, Hordaland og Nord-Trøndelag (Holm 1996) til en landsomfattende spørreundersøkelse av 16000 tilfeldig utvalgte eneforsørgere (Fjær et al. 2001). Mens Mathisen og Holm har informasjon om brukere av ordningen, har Fjær informasjon om enslige forsørgere generelt, etter at ordningen trådte i kraft, men også om de av dette utvalget som gjorde bruk av BMV-ordningen. Data om brukerne er således vanskelig å sammenligne, men en pekepinn om hvem som bruker ordningen og hvordan den fungerer for dem kan antydes.

Mathisen (1996) rapporterer fra det første prøveprosjektet og konkluderer med at det har vært vellykket. Halvparten av de som deltok i ordningen hadde endret sin status fra å være trygdemottaker til enten å være i arbeid eller under utdanning. I en annen rapport (Holm 1996) evalueres prøveprosjektet i fem fylker i forhold til hovedmålsettingen om å få flest mulig enslige forsørgere over fra å være passiv til aktiv trygdemottaker med en endelige målsettingen om å bli selvforsørget. Prosjektene evaluerte ordningen før de nye avkortingsreglene (fra ti til tre år) trådte i kraft. Holm konkluderer med at ca. halvparten av prosjektdeltakerne endret sin status fra passiv til aktiv stønadmottaker i prosjektperioden. En aktiv stønadmottaker er en som enten er arbeidssøker, er under utdanning eller har redusert overgangsstønad. Det viste seg at jo lenger en hadde vært med i prosjektet jo større var sannsynligheten for at en endret status. Et annet funn er at andelen av enslige forsørgere som hadde sosialhjelp ble betydelig redusert. Dette kan blant annet bunne i at de hadde fått tilbud om og mottatt økonomisk veiledning, sier Holm. En fant også at selvtilliten til de som var med i det som da gikk under navnet nettverksprosjekt, hadde økt og da

markant for de som hadde deltatt på selvtillitskursene. Forholder en seg til dette, virker det oppløftende.

Men for fullt ut å kunne evaluere en ordning bør en ikke bare se på virkningen av ordningen, men også på ordningens nedslagsfelt. Det er mer nedslående. Det viser seg at 20 prosent av de passive stønadsmottakerne, som er ordningens primære målgruppe, deltok i nettverksprosjektet. 10 prosent av de aktive stønadsmottakerne deltok. I følge Holm har under 1/3 av de som mottar overgangsstønad benyttet seg av de tilbud brukermedvirkerne initierte. Men om tilbudet benyttes av relativt få, kan en allikevel si at det treffer dem som har behov, da 60 prosent av brukerne ikke hadde skolegang utover 10 år. Selv om oppslutningen om prosjektet ikke er stor, så har det en positiv effekt også for dem som ikke deltok i prosjektet, da de endret sin status fra å være passive til aktive stønadsmottakere i større grad enn en skulle forvente. Prosjektet kan kanskje sies å ha hatt en form for smitteeffekt eller ringvirkning. En grunn kan være at det har blitt offentlig oppmerksomhet rundt prøveprosjektet, som igjen har ført til at den enslige forsørgeren på en konkret måte har blitt konfrontert med «arbeidslinja». Rikstrygdeverket forklarer denne positive endringen som et resultat av bedre samordning mellom etatene.

Mens Holm skilte mellom aktive og passive brukere, opererer Fjær i sin evalueringsrapport (2001) bare med én type brukere. Det vises til at ordningen var ukjent for store deler av målgruppen. Bare 10 prosent av de spurte hadde deltatt aktivt og benyttet seg av tilbudene som brukermedvirkerne hadde iverksatt – altså langt færre enn hva Holm finner. Fjær sier at det kan skyldes at ordningen er av ganske ny dato (bortsett fra i de fylkene som deltok i prøveprosjektperioden). Mer oppsiktsvekkende er det kanskje at 1/3 av de enslige forsørgerne ikke hadde hørt om ordningen. Forutsetningen for å bruke ordningen er at en har kjennskap til den. Men hvorfor benytter de enslige forsørgerne seg ikke av ordningen? Til det er svaret sammensatt, sier de. Over halvparten sier at de ikke har behov. Andre igjen ser på det som en ordning for de særlig ressursvake og vil derfor ikke benytte ordningen. Men undersøkelsen viser at de som benytter seg av tilbudet ikke skiller seg i nevneverdig grad fra de som ikke benytter seg av tilbudet. Antagelsen er altså gal, men det hindrer flere i å bruke en ordning de kunne ha nytte og kanskje glede av.

Ulike tiltak og tilbud foreligger for å dekke brukernes behov. Brukerne skal få orientering om regelverket og de muligheter som foreligger for å bruke stønadsperioden aktivt. Ved hjelp av motivasjonskurs skal de få kartlagt sine ressurser og ønsker med hensyn til fremtiden, og de skal få

hjelp til å søke utdanning eller arbeid. De tiltak som brukerne er mest fornøyd med, ifølge Fjær, er hjelp til å komme i kontakt med ulike offentlige kontorer, veiledning og generell informasjon. Når en ser på hvilke tilbud brukerne ønsker, så er de knyttet til informasjon, barnepass, utdanning og arbeid. Fjær viser at det er et visst samsvar mellom brukernes ønsker og den hjelp brukerkontaktene yter.

En må med et visst forbehold kunne si at brukermedvirkningsordningen er vellykket for de enslige forsørgerne som benytter ordningen. Behov brukerne presenterer blir stort sett dekket av det BMV-erne kan tilby. Evalueringsrapportene viser dessuten at ca. halvparten av deltakerne har endret sin status fra å være passiv trygdemottaker til å bli aktiv arbeidssøker, å være under utdanning eller i arbeid. For at et prosjekt skal være vellykket må det ha en viss oppslutning. Det som er nedslående er at prosjektene synes å ha favnet få.

Om etatene

Trygdeetaten, sosialetaten og sosialkontorets holdning til brukermedvirkningsordningen er viktige for hvordan ordningen skal fungere, og har stor betydning for hvilke muligheter BMV-erne har til å forme og utføre de mangslungne oppgavene de er pålagt.

I en rapport behandles de ulike etatenes syn på ordningen (Helgøy 1998). Helgøy har data fra ni fylker. Hun har intervjuet impliserte parter på alle nivåer i den fylkeskommunale og kommunale sektor som er berørt av ordningen. Det er særlig saksbehandlerne på trygdekontoret som har fått sine oppgaver endret ved etableringen av brukermedvirkerordningen. Det er dem BMV-erne vil komme i kontakt med og være avhengig av. I begynnelsen var det tilløp til motstand mot ordningen, men denne motstanden gav seg. Det var imidlertid uklart hvordan oppgavefordelingen mellom saksbehandlerne på trygdekontoret og brukermedvirkerne skulle være, samtidig som saksbehandlerne så på samarbeidet med BMV-erne som veldig viktig. Det ble understreket fra etaten at det personlige engasjement fra begge sider var en viktig forutsetning for å få til et godt samarbeid. Den oppgaven saksbehandlerne ved trygdekontoret mente de kunne bli avlastet for, var informasjonsdelen av jobben og det de i følge Helgøy benevnte som sosialkuratorrollen. De mente også at ordningen innebar muligheter til å nærme seg de enslige mødrene på en mer ubyråkratisk måte. Helgøy påpeker imidlertid at negative holdninger som saksbehandlerne på trygdekontoret måtte ha til enslige forsørgere generelt, kunne smitte over

på brukermedvirkerne som jo selv er enslige forsørgere. Dette kunne igjen føre til samarbeidsvanskeligheter. Et annet konfliktpunkt mellom BMV-erne og saksbehandlerne var at de kunne føle seg tilsidesatt ved at BMV-erne fikk opplæring på den såkalte OF-skolen, mens saksbehandlersiktet ikke fikk tilbud om å oppjustere sin kompetanse.

Brukermedvirkernes rolleutforming vil òg være influert av hva fylkeskoordinatorene definerte som BMV-ernes viktigste oppgave. Var det en veiledningsjobb, eller var det en formidlingsjobb? Fylkeskoordinatorene delte seg i synet på hva som var kjerneoppgaven. Men uansett hvordan de definerte innholdet, var de svært klar over at ordningen var sårbar ved at den var svært personavhengig. Den sto og falt med BMV-ernes eget engasjement. Arbeidsoppgavene var ikke forhåndsdefinerte, arbeidssituasjonen var meget fri, det var stort gjennomtrekk og en var avhengig av særlig trygdekontorets velvillighet. Dette var noen av de snubletrådene fylkeskoordinatorene nevnte for ordningens suksess og overlevelse (Helgøy 1998).

Tverretatlig samarbeid en annen viktig forutsetning for at ordningen skal fungere. I prøvefylkene fungerte ikke dette samarbeidet tilfredsstillende. Det var problematisk. A-etaten oppfattet seg som en lite relevant samarbeidspartner. Sosialetaten var positivt innstilt til tverretatlig samarbeid, og hadde samme syn som trygdeetaten på hva de enslige forsørgerne trengte. Til tross for denne enigheten ble arbeidet i kjernegruppen oppfattet som noe vanskelig i alle ni fylker. Det var uklart hvilke av etatene som skulle betale for ordningen og skaffe tilveie de nødvendige fasiliteter. Hvem som hadde dette ansvaret var ikke formalisert. Det var opp til brukermedvirkeren og fylkeskoordinatoren å forhandle frem en løsning. De problemene som særlig saksbehandlere følte på kroppen ble en del av de rammebetingelser en BMV må forholde seg til og som utgjør begrensinger på måten de kan utføre arbeidet sitt på.

Ut fra de foreliggende rapportene kan en anta at en BMV vil kunne oppleve vanskeligheter både i forhold til brukere og til etatene, men at disse vanskelighetene vil være av ulik art.

Å være brukerkontakt

Hvem er de

For å få en bedre forståelse av hvem brukerveilederne er, kan det være nyttig å se om og på hvilken måte de skiller seg ut fra enslige mødre generelt. Dette lar seg gjøre ved å sammenligne dem med de enslige forsørgerne som inngår i en bredt anlagt studie av enslige forsørgeres levekår (Kjeldstad 1997). Undersøkelsen omfatter både enslige mødre og fedre, men fedrene utgjør bare åtte prosent av utvalget. Kjeldstad understreker at de enslige forsørgerne utgjør en uensartet gruppe. Det som i stor grad påvirker livet som enslig forsørger er når i livet en blir alene med barn. Ca. en tredjedel av de enslige mødrene ble alene med barn før de var fylt 25 år. Den samme andelen hadde heller ikke avsluttet skolegang. Jo yngre en var jo større var sjansen for at barnet var født utenfor samboerskap eller ekteskap. Å bli enslig forsørger tidlig i livet innebærer ofte at en verken har utdannelse eller arbeidserfaring. Denne tredjedelen svarer til det stereotype bildet vi har av eneforsørgeren; en ung, ugift mor som verken har utdannelse eller jobb.

Brukermedvirkerne som deltar i denne undersøkelsen ligner mer på de to andre tredjedelene i Kjeldstads undersøkelse. De utgjør en uensartet gruppe som vanskelig lar seg sammenfatte. Det vi kan slå fast er at brukermidvirkerne ikke svarer til det stereotype bildet av den unge ressursvake alenemoren. Fire av de 16 hadde fått barn utenfor ekteskap eller samboerskap, men alle var godt voksne da de fikk barn. Da de ble mødre var de fire mellom 27 og 39 år. De hadde alle lang yrkeserfaring og en fagutdannelse. De hadde før de ble alenemødre vært selvstendige yrkeskvinner.

De 12 resterende hadde fått barn innenfor samboerskap eller ekteskap. Alderen for når de ble mødre for første gang varierte mellom 20 og 32 år. Alle hadde annen arbeidserfaring før de ble brukerkontakter. Flere hadde opp til 20 års yrkeserfaring. Utdannelsesnivået varierte fra hovedfag på universitetet til ungdomsskoleeksamen. Vi kan si at de samlet utgjør en ganske ressurssterk gruppe kvinner som var vant til å arbeide og til å klare seg selv. At de er arbeidslivsmotiverte kommer også frem av det forhold at svært få av dem, fire av 14 (to har jeg ikke opplysninger om) hadde benyttet overgangsstønad fullt ut. Et par har gått på redusert overgangsstønad i hele stønadsperioden fordi de har hatt jobb ved siden av. Resten begynte som brukerkontakt før rettighetsperioden deres var over. Dette er altså en gruppe alenemødre som ikke har noen fellestrekk med de alene-

mødrene Carl I. Hagen karakteriserte som følger ... *tror de kan heve tusenvis av kroner på sosialen og ligger og dovner seg på sofaen* (Arbeiderbladet 5.8.1989).

Hvorfor ble de brukerkontakter

I en del av litteraturen om alenemødre (Ryen, 1989) pekes det på at det valget enslige mødre står overfor er valget mellom arbeid eller trygd. Det som er feil med denne fremstillingen, hevder andre (Syltevik & Wærness 1991, Syltevik 1997), er at omsorgsperspektivet ikke blir inkorporert i denne dikotomiserte spørsmålsstillingen. I følge Syltevik og Wærness er de enslige mødrene også omsorgsarbeidere. Det er et perspektiv som mistes om en mener at valget står mellom arbeid eller trygd. I undersøkelsen skiller de mellom tradisjonelle omsorgsarbeidere, moderne omsorgsarbeidere, «pose og sekk»-lønnsarbeidere og heltidslønnsarbeidere. Forskjellen mellom det de kaller omsorgsarbeidere og lønnsarbeidere er at lønnsarbeiderne kombinerer lønnsarbeid med omsorgsarbeid. De enslige mødrene som faller i kategorien lønnsarbeidere, har hatt fast tilknytning til yrkeslivet før de ble alene med barn, en tilknytning som fortsetter i fasen etter at de har blitt alene. Det er omfanget av yrkesaktiviteten og hvordan de tenker om omsorg som utgjør forskjellen mellom de to kategoriene av lønnsarbeidere – «pose og sekk»-lønnsarbeideren og heltidslønnsarbeideren. Den første kategorien tenker og utøver omsorg i øyeblikket. Den andre tenker omsorg på sikt.

Brukermedvirkerne har mye til felles med «pose og sekk»-lønnsarbeideren til Syltevik og Wærness i det de tenker omsorg i øyeblikket. Selv om de begrunner sine valg ulikt, så gir alle uttrykk for at noe av attraktiviteten ved å være BMV nettopp er muligheten det gir dem til å være omsorgsytere, samtidig som de er aktive på andre felt. Som en sier: ... *det som er attraktivt ved jobben var arbeidstiden. Når du har tre barn og den yngste er tre år er det viktig. Da har du tid til barna.* En annen sa *Vi jobber bare 30 timer i uken. Jeg kan hente datteren min i barnehage uten å måtte haste av sted. Det er gull verdt.* En annen sa: *En fordel med denne ordningen er at det ble mer tid til barna.*

Det er et underliggende premiss at arbeidet de påtar seg som brukermedvirkere lar seg kombinere med omsorgen for barna. De har vært hjemmeværende med overgangsstønad i en relativt kort fase av livet. De var tradisjonelle omsorgsarbeidere. Det er derfor ikke vanskelig å tenke seg at den muligheten BMV-ordningen gir til å kombinere arbeid og omsorg

oppleves som gunstig og virker motiverende i seg selv, men de oppgir også andre grunner til at de ønske å være BMV.

Vi vet at erfaringer opparbeidet gjennom tid vil ha innvirkning på individets verdier og prioriteringer. Den rolletilpasningen alenemødrene hadde før de ble alene med barn får konsekvenser for om de velger trygd eller arbeid (Ryen 1989). Disse mødrene har en sterk yrkesorientering, og de betrakter det å være fulltids omsorgsarbeider som fasebetinget. Når jeg spurte dem hvorfor de ble BMV, ble det begrunnet med at de ikke ville være hjemme lenger. Det var på tide å komme seg ut som en sa: ... *En skal gå så lenge hjemme at en begynner å kjede seg, men ikke så lenge at en blir sløv og mister selvtilliten.*

At de betraktet hjemmetilværelsen som av begrenset varighet – den hadde vart lenge nok – forklarer yrkesmotivasjonen. De strukturelle rammene rundt ordningen som arbeidstidens lengde og feriene har egen forklaringsverdi. Det forhold at selve jobbens innhold synes å være knyttet nær opp til deres egne erfaringer, utgjør en meget viktig motivkrets for å velge denne jobben. De erfaringene kan formuleres både i positive og negative termer.

Den erfaring de selv hadde som eneforsørgere mente de var en forutsetning for å gå inn i denne formen for virksomhet. De mente de hadde noe å bidra med som andre i samme situasjon kunne nyte godt av. *Det å hjelpe andre mennesker med problemer en selv kjenner til, det er meningsfullt.* Deres forståelse av den rollen de har ligger tett opp til selve brukermedvirkerideologien som jo nettopp er basert på erfaringslikhet. De negative erfaringene som var motiverende, ble av en formulert slik: ... *Jeg er enslig forsørger og har gått gjennom alle de prøvelsene det er å gå fra kontor til kontor for å få informasjon. Det har gitt meg en kompetanse jeg kan bruke.*

Selv om de er ulike med hensyn til bakgrunnsvariabler som utdanning og yrkeserfaring, har de mer til felles med hverandre enn de har med det stereotype bildet av alenemoren. Til tross for ulik erfaringsbakgrunn var de ganske samstemte i sin begrunnelse for hvorfor de valgte å bli BMV. De motiverende faktorene og selve drivkraften for å gå inn i det noen kalte en drømmejobb var erfaringen de hadde som enslig forsørger. De fikk muligheten til å konvertere en vanskelig og vond opplevelse til noe meningsfylt som de kunne vokse på. Motivet for å bli BMV er ikke lett å skille fra erfaringene ved å være eller ha vært brukermedvirker. De erfaringene de har fått gjenspeiltes i de motivene de angir for å bli BMV.

Rolleutforming

Ulike profiler

Vi har tidligere vært inne på at oppgaven BMV-eren står overfor ikke er klart og entydig definert. Selv om noen retningslinjer er gitt, vil det i fortolknings- og operasjonaliseringsprosessen vise seg at det ligger muligheter for mange ulike praksiser og utforminger av den rollen som er tiltenkt en brukermedvirker. De står ganske fritt til å utforme sin rolle innenfor de rammer som finnes. De tolker det mandatet de har ulikt. De oppgavene de påtar seg og måten de utformer rollen sin på er blant annet avhengig av hvordan brukerne presenterer sine behov og hvordan samarbeidet mellom BMV-erne og etatene fungerer.

Rikstrygdeverket skriver at oppfølgingsarbeidet kan sees på som bestående av tre ulike faser som de benevner som kartleggingsfasen, bevisstgjøringsfasen og aktivitetsfasen. Det er få om noen som rendyrker sin rolle i én bestemt retning, men forskjellige BMV-ere vil vektlegge ulike aspekter ved rollen og definere sine arbeidsoppgaver som vide eller som mer snevre. Selv om de fleste oppfatter den virksomheten de utfører som ganske bredspektret kan vi utkrystallisere ulike BMV-profiler: den trøstende som vektlegger kartleggingsfasen, veilederen som vektlegger bevisstgjøringsfasen og den målrettede som vektlegger aktivitetsfasen.

Ada, trøsteren: Jeg var veldig motivert for jobben. Jeg tenkte at kunne jeg hjelpe et menneske med problemer var det fint. Det tar tid før folk kommer så langt at de tenker videre. Før det er det mye som må bort. Vi må lytte slik at folk får tømt seg. Du aner ikke hvor mange og hvor sammensatte problemer folk har. Det er veldig mye mer i denne jobben enn bare å få folk ut i arbeid. Det er så mye å ta tak i. Det å etablere et nettverk hvor de kan treffe andre med de samme problemene. Det er viktig at de treffer andre så de kan prate og få ut ting. De kan ringe å si at de skal ha en jobb, men så kommer det så mye mer. Vi må passe på at vi får nok tid til den enkelte. Vi får mange spørsmål om hva de skal gjøre ved en skilsmisse. De har hørt av andre at vi kan hjelpe dem. Jeg føler virkelig at jeg hjelper folk, men jeg har problemer med å sette grenser for meg selv. **Anne sier noe lignende:** Samtalene her fungerer på helt andre premisser enn på de andre kontorene. Her kan de si hva de vil. Vi har taushetsplikt. Det er samtalene som er virkemiddelet. I denne jobben har vi ikke annet å tilby enn samtalene og oss selv.

Berit, veilederen: Oppgaven vår er å veilede andre mennesker. Vi skal ha kjennskap til systemer og skoler. Når folk ringte kunne vi i begynnelsen ikke svare på spørsmål. Vi hadde bøker vi kunne slå opp i eller vi måtte ringe til de forskjellige kontorene. Men etter hvert ble vi så rutinerte at vi tok spørsmålene på sparken. Vi prøvde å systematisere det de spurte om. Det meste dreide seg om skole, trygd, rettigheter av ulikt slag og samværsrett. I perioder, særlig før sommerferien, gikk det mye på påmeldingsfrister til skole og slikt. Vi ringte skolene og spurte om opptakskrav og lignende slik at vi kunne svare. Når folk ringte og spurte om noe, så sa vi at de skulle gå til det eller det kontoret så slapp de å gå gjennom hele mølla. Vi visste hvilket kontor de skulle gå til. Vi tok med folk til kontorene så de skulle slippe å gå dit alene. Det å ha støtte fra kjernegruppen er helt avgjørende. Det føler jeg at jeg har. De tror på meg.

Cecilie, pådriveren: Målet med det hele er å få dem ut i utdanning eller arbeid. Sosiale ting gidder jeg ikke bruke penger på. Motivasjonskursene, det er min røde tråd. Brukerne må greie ganske mye fra de går på motivasjonskurs til de er ute i jobb. Det er viktig med motivasjonskursene lokalt, for da kan jeg følge opp. Det er viktig for meg å få evaluert det jeg gjør. Det som evalueres er effekten av motivasjonskursene. Hvor mange kommer seg i jobb, hvor mange kommer seg i utdanning og hvor mange faller tilbake på stønad. Den eneste måten å resultatmåle ordningen på er penger. At en sparer penger på sosialbudsjettet. Det er bevismaterialet. Trygdekontoret er med på det jeg gjør. Førrige onsdag hadde jeg møte både med A-etat, trygdekontoret og sosialkontoret. Formålet var å presentere meg for de nye kommunene jeg skal arbeide med. Jeg involverer meg ikke så mye i de personlige problemene.

Dina, all rounder: Det viktigste for oss er å være tilgjengelige for brukerne. Det å gi noen et puff til å komme seg videre. Jeg tar kontakt med trygdekontoret. Det er mange jeg har sendt til Ressurssenteret. Der kartlegger de hva folk kan gjøre. Vi har informasjon om skole, utdanning, jobber og en del slikt. De mest populære arrangementene de har med barn å gjøre. Vi arrangerer turer til Dyreparken om våren. Det er veldig populært. Så har vi en barnevakt-ordning. Det er det vi gjør som fungerer best. Vi har prøvd å starte opp kurs, men på det har det vært dårlig respons. Vi skal starte med en åpen dag i uken. Vi må drive og prøve nye veier hele tiden. Det som er vanskelig er når folk kommer og vil ha hjelp og du ikke kan hjelpe dem. Det gjelder å lytte og å høre på hva de har å si.

De fleste brukerkontaktene er som Dina. De både trøster, veileder, informerer og motiverer. De arrangerer møter og turer. Det er et vidt spekter av aktiviteter de prøver å initiere. En av fordelene ved jobben slik de ser det er at de kan utforme den mer eller mindre etter eget hode. De understreker det antibyråkratiske ved jobben og at de får brukt seg selv. Tvetydighet i arbeidsinstruksjoner og rolleklarheter fører i mange tilfeller til mistriivsel og konflikter på en arbeidsplass, men her ser vi at det òg kan ha noen positive konsekvenser. Den instruksjonen de forholder seg til gir dem mulighet til personlig utfoldelse i jobben. *Her er det lite å holde fast i. Her står du og kan føle deg ganske lost. Men det kan òg være en fordel. Du kan være kreativ*, sier en.

De utformer sin rolle delvis i samsvar med retningslinjene fra Rikstrygdeverket. Der sies det at de skal være et bindeledd mellom brukeren og de enkelte etatene, og at de skal veilede og formidle kontakt til offentlige instanser. Det blir understreket at de ikke skal være kuratorer eller saksbehandlere, noe brukerkontakt er meget klar over at de ikke er og ikke kan være. *Vi er ikke psykologer*, sier de. For de fleste er det slik at uansett hvilken del av jobben de legger størst vekt på, ser de på seg selv som en formidler eller mellommann mellom brukerne og de ulike instansene. Det å kunne være en mellommann var også en begrunnelse mange ga for å påta seg en slik oppgave. *Jeg fulgte brukere til trygdekontoret og sosialkontoret*, sier en annen. *Vi skulle være et slags mellomledd mellom brukere og trygdekontoret*, sier en tredje. Det kunne klippes liknende sitater fra nær sagt alle intervjuene. For å utøve rollen som mellommann tilfredsstillende må en, som vi har vært inne på tidligere, beherske to verdener som er ulikt kodet. De har erfaringer som enslige forsørgere (klientens språk) og må tilegne seg kjennskap til byråkratiet (patronens språk). Men de må også oppnå legitimitet og fremstå som tillitsvekkende og seriøse overfor de instanser de skal formidle mellom. Det er uproblematisk i forhold til brukerne (klientene) og det burde være uproblematisk i forhold til deler av byråkratiet, da trygdeetaten i kommunene er pålagt å være en samarbeidspartner for brukerkontaktene. Men det viser seg at det ikke er så enkelt.

Forhold til etatene

Både «veilederen» og «pådriveren» fyller rollen som mellommann. For å rendyrke disse rollene må en ha et godt tillitsforhold både til de ulike etatene og til brukerne. «All-round»-erne har varierende erfaring med etatene. I enkelte tilfeller er relasjonen mellom brukervedvirker og etatene problematisk. Det er blitt understreket gang på gang at ordningen er veldig

personavhengig. Den er avhengig av hvem og hvordan brukerkontakten er; hvordan hun fremfører seg og definerer sine oppgaver. Fordi brukerkontaktene arbeider på relativt kortvarige engasjementer, må saksbehandlerne i etatene stadig forholde seg til nye brukerkontakter. Vi vet at det tar tid å bygge tillitsrelasjoner. Tillit i personlige relasjoner er basert på en vurdering av den andre, det vil si en vurdering av hvem hun er og hva hun gjør. Det er også blitt nevnt (Helgøy 1998) at trygdeetaten generelt hadde et negativt forhold til enslige forsørgere. Det kunne påvirke måten de forholdt seg til brukerkontaktene. Mange brukerkontakter følte at jobben var vanskelig i begynnelsen. De syntes de ble møtt med liten forståelse. Trygdekontoret var òg usikker på hva den enkelte brukerkontakt kunne, hvilken kompetanse de hadde, utover det å være enslig forsørger. BMV følte seg overvåket og kontrollert. *I begynnelsen måtte jeg levere referatene fra møtene våre til gjennomlesning på trygdekontoret. Det ble det heldigvis slutt på etter hvert.* Enkelte av brukerkontaktene uttrykte det meget klart. *Trygdeetaten hadde i begynnelsen vanskeligheter med å akseptere oss. På slutten ble det bedre. Vi fikk respekt og de lærte oss å kjenne. Det er en tung jobb å opparbeide tillit. Vi slet med et troverdighetsproblem.* Problemene i forhold til trygdekontoret løste seg som regel etter som tiden gikk og brukerkontakten fikk vist hva hun dugde til. Gode relasjoner mellom trygdekontoret og BMV kunne føre til at brukermedvirkeren ble inkludert i et kollegialt fellesskap. *Med trygdekontoret fikk jeg kjempebra kontakt. Jeg har også vært med dem på skogstur og på julebord. De tok meg under sine beskyttende vinger med en gang. Jeg ble invitert av trygdekontoret til å komme og informere om hvem jeg var, slik at de ikke skulle være i tvil når de så en som fløy i gangen for å kopiere.* Dette forteller en entusiast. I dette tilfellet fungerer samarbeidet slik en av fylkeskoordinatorene mente det burde gjøre. Brukerkontaktene skulle føle seg som en del av trygdekontoret.

Men bildet er mer variert enn som så. Selv om dette på ingen måte er et representativt utvalg, så kan det være verdt å nevne at halvparten hadde enten et positivt (som veilederen og pådriveren) eller et nøytralt forhold til kjernegruppen. For den andre halvparten kunne vanskeligheter i forhold til kjernegruppen vedvare og befestes. Flere kom med utsagn som *Kjernegruppen den har ikke fungert.* Der hvor kontaktflaten mellom kjernegruppen og BMV-erne er liten, kunne det lett oppstå en form for usikkerhet med hensyn til hva de kunne bruke hverandre til og hva de skulle snakke om. Denne usikkerheten og uklarheten i forhold til hvilke oppgaver de hadde overfor hverandre, resulterte blant annet i at enkelte av kjerne-

gruppens medlemmer uteble fra møtene. Brukerkontaktene kunne også føle at kjernegruppen var lite handlekraftig i forhold til de problemene de hadde å stri med. *De som hadde noe å si og som hadde litt makt, de kom ikke på møtene.* Et annet resultat av uklarheten var at møtene mellom brukerkontakten og kjernegruppen i enkelte tilfeller ble færre etter som tiden gikk – fra hver måned til fire ganger i året. Hver og en hadde sin egen forklaring på hvorfor samarbeidet ikke fungerte. Det er ikke urimelig når det i ulike sammenhenger blir understreket at ordningen er personavhengig, det vil si at den er avhengig av en energisk og entusiastisk brukermedvirker og en positiv innstilt etat.

Det spilte også en rolle om BMV-eren ble introdusert av en kontaktperson på trygdekontoret eller om de måtte introdusere seg selv. Å vinne innpass overfor de ulike etatene ble av flere anført som et problem. I de tilfellene hvor en brukerkontakt arbeidet på et enmannskontor og det ikke var overlapp mellom de ulike BMV-erne, var det særlig viktig å bli tatt imot og bli introdusert for de ulike etatene. Om ikke det er tilfellet kan det lett skje som én forteller: *Kjernegruppen fungerer ikke. Jeg har innkalt til møter med alle her, men blitt avvist.* Hun forteller videre at en av de mytene som eksisterer om ordningen er at trygdeetaten ikke liker dem. Det ble blant annet forklart med at saksbehandlerne på trygdekontoret kunne være misunnelige på grunn av at de hadde så fri stilling. *Jeg kan jo komme å gå som jeg vil, sa en.* Etaten har makt i forhold til brukerkontaktene ved at de kan boikotte ordningen ved ikke å være til hjelp. Brukerkontaktene kan demonstrere sin frie stilling og uavhengighet ved å definere oppgavene sine etter eget hode. Slik blir det ikke godt samarbeid av.

Etatsmakten kan gi seg mange utslag. Noen har hatt problemer med å skaffe kontor og kontorrekvisitta, og møtene i kjernegruppen har vært en diskusjon om hvem som skal betale gildet. Da tar det lang tid før den enkelte brukermedvirker føler at hun fyller jobben og får utført den oppgaven hun er satt til. Når en både må mestre uklarhet ved å definere jobbinnholdet selv og en føler at en møter motstand i etatene, kan resultatet bli at en velger trøsteaspektet ved jobben. Det er lett å tenke seg, uten at jeg har belegg for det, at rolleklarheten forsterkes når en selv må påta seg jobben å introdusere seg og ta kontakt med etatene, de som skulle være ens nærmeste samarbeidspartnere. De kan lett komme til å oppleve at de befinner seg i et forventningsvakuum *Vi må vite litt mer om hva de forventer av oss.* Når rolleklarheten blir forsterket, blir spørsmålet om hva jeg skal gjøre påtrengende. *Det er lite å holde fast i. Du kan føle deg ganske lost. Det tok en 4–5 måneder før jeg tok jobben alvorlig.*

Det var gjennomgående at brukerkontaktene sa det tok tid å definere innholdet i jobben og selv komme frem til hva de skulle gjøre ut av den. Dette vil antakelig bli annerledes når omorganiseringen er gjennomført. Da vil 3–4 BMV-er arbeide sammen, og de vil ha kommet inn på ulike tidspunkter slik at det vil være overlapp mellom nye og gamle BMV-er. De nytilsatte vil da gå inn i rutiner som er fastlagt av tidligere brukerkontakter. Ulempen ved dette vil være at en ikke lenger kan være så «kreativ» og forme jobben etter eget hode. Det var det mange som så på som noe av tiltrekningen ved jobben.

Forholdet til brukerne

Vi har sett at brukerkontaktene utformet rollen sin ulikt. Denne ulikheten kan tilskrives flere forhold. For det første var det mange som ville bruke sine egne erfaringer som enslig forsørger for å definere jobbinnholdet. De tenkte at det de hadde opplevd som vanskelig kunne de hjelpe andre enslige forsørgere med. Det var ofte begrunnelsen de ga for å begynne som brukermedvirkere. De ville trøste, hjelpe folk til å få et mykere forhold til de ulike etatene og motivere dem til utdanning. Men for å få dette til måtte de både opparbeide et godt forhold til etaten og komme i kontakt med brukerne.. Det kunne by på vanskeligheter

I to evalueringsrapporter (Holm 1996, Fjær 2001) omtales de enslige forsørgernes bruk av brukermedvirkningsordningen. Holm tegner et relativt optimistisk bilde ved å påpekte at både oppslutningen om og virkningen av brukermedvirkningsordningen i prøvefylkene har vært bra. 30 prosent av de som gikk på overgangsstønad hadde benyttet seg av ordningen. Fjær finner at svært få, bare 10 prosent benytter seg av ordningen med BMV. Fjærs funn synes på mange måter å stemme med hva svært mange av brukermedvirkerne forteller. *Det å nå ut til brukerne det sliter de med flere steder*, sier en. Å komme i kontakt med brukere synes å være et generelt problem. Det synes også å være en kollektiv enighet om at det tar et halvt år å opparbeide seg et nettverk av brukere, eller gjøre ordningen så kjent at brukerne kommer til dem. For noen blir det et mer eller mindre permanent problem. *Pågangen er ikke stor her. Det er få brukere. Du må omtrent grave dem frem. Det er pinlig og flaut. Jeg prøver å arrangere aktiviteter og så er det ingen som kommer*, sier en annen.

Informasjon var alfa og omega for å komme i kontakt med brukere. Det var de fleste klar over. En av strategiene de brukte for å presentere seg var OFO-avisen som de sendte ut til alle som gikk på overgangsstønad. Listen over stønadmottakere fikk de fra trygdekontoret. I avisen ble det

blant annet opplyst om aktiviteter, kontorets åpningstider og de nye bruker-kontaktene presenterte seg selv. Flere mente at avisen ikke var nok. Den kom for sjelden og den kunne være for informasjonstung etter noens mening. Dessuten var det et stort arbeid å håndskrive adressen til flere hundre brukere. Det var kostbart å kopiere en avis med flere sider til mange brukere. Særlig føltet det belastende når en måtte låne kopimaskinen på et av etatskontorene. En lette derfor etter andre måter å komme i kontakt med brukerne på. De mest ekspansive gikk bredt ut og informerte om ordningen der de trodde brukerne kunne være. De la igjen spor etter seg i form av små informasjonsbrosjyrer hos helsesøster, i barnehager, på legekontorer, advokatkontor og på de ulike etatskontorene. Det var en som til og med laget et lite eksperiment ved å legge ut fargebrosjyrer ett sted og svart/hvitt brosjyrer et annet sted. Resultatet var påfallende sier hun. Fargene førte til større respons fra brukerne. Noen hengte opp oppslag i nærbutikken og andre tok kontakt med lokalavisen for å informere om sin eksistens.

At responsen fra brukerne både er problematisk og variabel, er et inntrykk som sitter igjen etter samtalen med alle brukerkontaktene, men det kan også leses ut av den statistikken som noen av kontorene har utarbeidet. I løpet av et halvt år hadde et to-mannskontor hatt kontakt med 196 av 368 potensielle brukere (hvorav 73 hadde oppsøkt dem på kontoret). På et annet tomannskontor har de hatt 61 henvendelser (33 telefonsamtaler og 28 besøk) i løpet av et halvt år. Det er ikke rart at det ble mange tomme dager og at det kunne bli litt kjedelig. Begge disse kontorene hadde fine lokaler og de hadde et bra samarbeid med kjernegruppen og etatene. Brukerkontaktene på de to kontorene fremstår som entusiastiske. Mye er likt. Det som skiller er hva de forteller om hvordan de markedsfører seg selv. Der hvor de lykkes i å nå brukerne er der hvor de har lagt ned et stort arbeid i markedsføringen. At det er markedsføring det kommer an på, er en dyrekjøpt erfaring for flere. At det var så vanskelig å nå brukerne kom uforvarende på de fleste. Det tok tid før de skjønnte at de måtte gå aktivt ut. Brukerne kom ikke av seg selv. *Etter å ha sittet uten kontakt med brukere et halvt år skjønnte jeg at noe måtte gjøres. Jeg begynte å legge ut brosjyrer og brukerne begynte å komme. Nå har jeg holdt på i 1 1/2 år . Denne uken har jeg fire avtaler og neste uke er nesten full,* sier en.

Det var en underliggende uro i forhold til brukere på flere måter. Spørsmålet de stilte seg var om de nådde mange nok, om de nådde de brukerne med de riktige aktivitetene og om de nådde den viktigste målgruppen: de passive trygdemottakerne, de tyngste brukerne. De som verken responderte på brosjyrer eller aviser, men som er der. De vet bare ikke

hvem de er. Disse kunne nåes, mente mange, med litt større åpenhet og med hjelp fra sosialkontoret. Samtidig var de klar over at de ikke hadde kompetanse til å arbeide med de tunge brukerne.

For å nå brukere må ordningen markedsføres. Om en kan skille mellom en aktiv og en passiv markedsføring av ordningen, ser det ut som om det er nødvendig å gjøre bruk av begge strategier for å nå brukerne. Den passive markedsføringsstrategien er informasjon sendt til enslige forsørgere etter lister fra trygdekontoret. Den aktive markedsføringen går ut på å legge brosjyrer «over alt» som folk selv kan plukke opp. Det er mulig å tenke seg at det å plukke opp en informasjonsbrosjyre virker mer aktiviserende enn å få noe i posten, som mange kanskje kaster. Det kan også tenkes at en føler en større grad av frivillighet når en oppsøker et OFO-kontor som et resultat av at en har «plukket opp noe» enn når noe kommer i posten fordi en er registrert som trygdemottaker.

Det skal legges vekt på sosiale aktiviteter (Holm 1996). Dette synes de fleste det var vanskelig å få til. Det var óg flere som nevnte at fasilitetene de rådde over var utilstrekkelige, men det var ikke hovedgrunnen til at de sosiale aktivitetene ikke ble realisert. Det var rett og slett svært liten oppslutning om dem. Et par stykker hadde valgt å se bort fra sosiale aktiviteter og det som går under betegnelsen nettverksbygging. Slik kan vi si at brukerresponsen var med på å forme rolleutformingen. *Hver tirsdag hadde vi åpent kontor. Det hendte mange tirsdager at vi satt der helt alene uten at det kom noen. Det sluttet vi med,* sier en. Når det er erfaringen, legger de om virksomhet. De er lydhøre overfor brukernes krav. Slik sett har brukerne makt over brukermedvirkerne. Blir det ingen oppslutning om det de prøver å få til, må de reorientere seg. Det som har slått an ut fra hva de forteller, er arrangementer sammen med barn som barneteaterkvelder eller bussturer til fornøylesparker. Slike arrangementer er subsidiert og mye av oppslutningen blir forklart ved at det er et rimelig tilbud, samtidig som mødrene synes det er hyggelig å gjøre noe sammen med andre mødre med barn. Ellers forklarer de den manglende interessen for pizza-kvelder og formiddagstreff med at de tror at enslige forsørgere stort sett har et nettverk. Det er ikke venner de mangler, men informasjon og en skulder å lene seg mot i en vanskelig fase av livet.

Brukermedvirkerne kan entusiastisk starte ut med mange planer om å skape møtesteder og å være et treffsted for enslige forsørgere, men mange av disse planene faller i fisk på grunn av manglende oppslutning og de blir sittende alene med vaflene, men ikke lenge, for som tidligere sagt så er de lydhøre ovenfor brukernes behov. Ett av disse behovene var behov for

barnevakt. De kontorene som hadde etablert barnevaktordninger hadde stor pågang. Men samtidig vet de at den primære hensikten med ordningen ikke er å skaffe enslige forsørgere barnevakt, men å motivere dem til utdanning. De prøver å utvide virksomheten på de felter hvor de lykkes. *Det er også om å gjøre å finne ut av hva som virker og hva som ikke virker. Det er stor etterspørsel etter dagmammaer og barnetilsynsordninger. Vi håper å kunne starte et prosjekt à la Rødhettestil i Oslo og samarbeide med Aleneforeldreforeningen. Det dreier seg om å passe egne og andres barn. Passer du barn i to timer får du 4 timer fri.* Det kan virke paradoksal at det område de lykkes best på, hvor brukerresponsen var størst, var der virkningen var minst, sett ut fra ordningens hensikt; å få de enslige forsørgere i utdanning og arbeid. De kontorene som arbeidet slik var de større regionkontorene. En kan jo spørre om sammenslåingen har ført til at kapasiteten har blitt større slik at de må lete etter nye virksomhetsområder og andre brukergrupper. Etablering av en utvidet barnehageordning kan kanskje sees på som en løsning på et uformulert problem.

Det kan synes rart at det ikke er større kontinuitet i brukermassen. En kunne tro at når en brukerkontakt sluttet, etter to år, og en ny kom til så ville den nye brukerkontakten arve de som allerede kjente til ordningen og gjorde bruk av den, men slik virket det ikke, om vi skal tro det de sier. Én forklaring kan være at den kontakten de opparbeider med brukerne – og særlig for trøsterene – er personlig. Den personlige relasjonen kan ikke automatisk overføres fra en brukerkontakt til en annen. En annen forklaring kan være at brukerne er en ustabil gruppe, nå som overgangsstøtten er forkortet til tre år. Der hvor det var og fremdeles er enmannskontorer, kan det forekomme interregnumsperioder mellom den enes avgang og til en ny tar over. Da ligger ordningen nede, og den nye som kommer må starte på bar bakke. *Det jeg har bygget opp kan falle sammen i løpet av en måned om det ikke kommer noen etter meg,* sier en. Hun henviser både til den kontakten hun har med brukere og det tillitsforholdet hun har opparbeidet til etatene. Den manglende kontinuiteten var ordningens akilleshæl, da brukermedvirkerne satt alene på hver sin tue. Nå som ordningen reorganiseres og flere kommunekontorer blitt slått sammen, vil en kunne tenke seg at det blir større kontinuitet både blant brukere og brukermedvirkere. Det vil ha positive konsekvenser for brukeropplutningen og for kontakten med etatene.

Opplæring

Trygdeetaten (vedlegg nr. 1 til kap. 15) skriver at for å kunne utføre oppgaven som brukerkontakt er det påkrevet med opplæring. Formålet med opplæringen er ikke å bli «kurator» eller «saksbehandler», men at det skal gies en generell oversikt over aktuelle lovverk, tilbud og muligheter. Kunnskap på detaljnivå er ikke nødvendig. Det er opp til hvert enkelt fylke ved fylkeskoordinatoren å tilrettelegge undervisningen. Undervisningstilbudet kan således komme til å variere fra fylke til fylke. Hvordan fungerer så opplæringen?

I Akershus har de utarbeidet en startpakke for BMV-erne som går over ni dager i begynnelsen av semesteret. De får innsikt trygdeordninger, lovverket, noe dataopplæring, samtaleteknikk m.m. Ellers er opplæringen spredt ut over hele semesteret med én til to dager i måneden. De temaene som da taes opp er en utvidelse av temaene introdusert i startpakken, som presentasjonsteknikk og markedsføring.

BMV-erne ventet at opplæringen skulle konsentrere seg om formålet med brukermedvirker-ordningen, slik den var blitt presenter for dem; å være mellommann mellom brukere og etaten og å motivere til utdanning og arbeid. De var stort sett fornøyd med den opplæringen de fikk på fylkestrygdekontoret. Den kritikken som ble rettet mot opplæringen, var ikke rettet mot innholdet, men mot organiseringen av opplæringstilbudet. På grunn av at brukerkontaktens engasjement starter på ulike tidspunkt, vil opplæringen treffe dem på ulike tidspunkt i deres karriere som brukermedvirker. Dette var både uhensiktsmessig og frustrerende. Frustrerende fordi en del av opplæringen kom når en er i ferd med å avslutte sitt engasjement og uhensiktsmessig fordi det en lærte på slutten kunne en ha hatt god bruk for når en begynte som brukermedvirker. *Opplæringen synes jeg ikke fungerte helt. For hva skal jeg med et kurs om trygderettigheter tre uker før jeg slutter, men på den annen side, folk kommer og går så det er vel vanskelig å planlegge. Men 80 prosent av de som foreleste var bra. De kunne faget sitt og det er det det kommer an på, sier en.*

Uavhengig av hvordan en velger å utforme rollen som BMV-er har de et felles problem; hvordan komme i kontakt med brukerne. Det er lagt liten vekt på markedsføring i opplæringen. Det kan synes som om det er dårlig samsvar mellom opplæringstilbud og behov. På den annen side var det ingen av brukerkontaktene som formulerte det som en mangel ved opplæringen. Det kan komme av at de så på det kontaktskapende arbeidet som noe som var opp til dem, et individuelt problem de alle slet med. Når det

hersker enighet om at så meget kommer an på en selv og en kan utforme jobben etter eget hode, er det mulig at en ikke forventer så meget av opplæringen. Når den egne erfaringen er ens viktigste kompetanse, så kan det vanskelig læres ad formell vei.

Det største utbyttet de hadde av opplæringen bortsett fra at de lærte paragraf 15, som de sa, var det sosiale utbyttet. En kan skille mellom formelle og uformelle læringsprosesser. Den formelle læringen er organisert av fylkestrygdekontoret med innleide forelesere som er ekspert på ulike områder. Den uformelle læringen er en bieffekt av samvær med andre brukerveiledere i formelle og/eller uformelle settinger. Uformell og formelle læringsprosesser synes å gå hånd i hånd. Flere ga uttrykk for at det sosiale aspektet ved den formelle læringssituasjonen var størst. *Når det gjelder opplæringen, så er det det sosiale som har vært det viktigste. Vi har fått like mye ut av diskusjonene oss imellom som vi har fått ut av foreleserne*, sier Nina. *Det er viktig med kursene. Da kommer vi sammen med de andre brukerkontaktene. Vi motiverer hverandre til å komme videre og lærer av hverandre*, sier en. De månedlige møtene på fylkestrygdekontoret for alle brukerkontaktene i fylket kan sees på som en uformell læringsarena hvor en diskuterte felles problemer. Særlig viktig var det for de som satt på enmannskontorer og hvor en ble konfrontert med problemer en måtte løse mer eller mindre på egenhånd.

Det var ingen opplæring her på stedet, for hun som var før meg sluttet før jeg begynte, sier en. Når det ikke er overlapping mellom en brukerkontakt som slutter og en ny som begynner, går mye læring og dyrekjøpt erfaring tapt, og den som kommer ny må starte på bar bakke. På flermannskontorene skjedde det mye overføring av erfaring. Vi lærte av de andre på kontoret, sier flere. Hva de lærte av hverandre i uformelt samvær på kontoret var svært viktig når det gjaldt å håndtere de uforutsette henvendelsene og de spørsmål som ikke kunne besvares med paragrafer. *Det er jo nødvendig å kunne de reglene, men det er ikke nok. Det meste lærte vi etter hvert. Det ville fungert bedre om det hadde vært litt overlapping på kontorene slik at ikke alle sluttet på en gang. Da kunne vi lære mer av hverandre. Slik at det alltid var én på kontoret som kunne det. Det en skulle kunne det lærer en på jobben etter hvert. Det snakket vi om mange ganger*, sier en annen.

For å mestre jobben tar den enkelte utgangspunkt i seg selv og egen erfaring. Det er brukermedvirkningens filosofi. Det er i konfrontasjon med de andre – brukerne – de får testet erfaringens tilstrekkelighet. De aller fleste finner at den ikke strekker til. Det viser seg at erfaringsutveksling

både er viktig og nødvendig. Uformelle læringsprosesser synes å være av vel så stor betydning som det formelle opplæringssystemet for å kunne utføre arbeidet som brukermedvirker.

Det er antagelig en vekselvirkning mellom de ulike rolleutforminger og den måten enkelte formulerer sitt opplæringsbehov på. De som vektlegger trøsteaspektet ved jobben, vil ha mest å hente fra det uformelle læringsystemet. De som vektlegger veiledningsaspektet vil ha mye å hente fra den formelle opplæringen.

Arbeidskontrakten

Det hadde vært en del diskusjon, uro og misnøye blant brukerkontaktene om de arbeidsbetingelsene de var underlagt (personlig meddelelse fra en av fylkestrygdekoordinatorerne). Hva denne misnøyen bestod i og hvordan de betraktet regelfestingen av arbeidsbetingelsene var ett av de spørsmål oppdragsgiver ønsket å få svar på.

Det ble understreket at brukerkontakten ikke er ansatt i trygdeetaten. De er ikke representanter for tygdeetaten. De representerer brukerne. Arbeidsmiljøloven og tjenestemannslovens bestemmelser kommer ikke til anvendelse. Den betaling de får er ikke lønn, men utdanningsstønad. De er ikke fast ansatte, men arbeider på en kortidskontrakt. De får lønn under kortvarig sykdom, men om sykdom varer over lenger tid og de uteblir fra kontoret, kan utdanningsstønaden opphøre. Det understrekes imidlertid at en slik avkutting av stønaden burde brukes med varsomhet. De opparbeider ikke pensjonspoeng.

For de fleste vil en god jobb bety jobbsikkerhet og oppsigelsesvern, betalt ferie, sykepenger, opparbeidelse av pensjonspoeng og en lønn det går an å leve av. Bare et par av disse forhold ble kommentert av brukermedvirkerne. De synes det var urettferdig at de ikke opparbeidet pensjonspoeng og de hadde kommentarer til ansettelsestiden. De var i det store og hele ganske fornøyd med den lønnen de fikk, tatt i betraktning arbeidshenslens lengde. *Vi jobbet jo bare 30 timer i uken. Om vi skulle hatt en fast jobb og jobbet 30 timer i uken så tør jeg ikke tenke på hva lønnen hadde blitt. For å komme opp i det som vi får utbetalt måtte vi sikkert ha tjent over 200.000 i året, tror jeg, og det måtte sikkert vært en heldagsjobb. Hadde vi fått det samme i lønn så hadde det kanskje vært bedre, sier en.*

De færreste hadde noe å utsette på den månedlige utbetalingens størrelse. Det de reagerte på var beløpets benevning. De synes de gjør en jobb og så får de stønad. Det føles ikke riktig. Mens andre igjen ser

fordelen av at det er stønad de får utbetalt. *Jeg fikk mye bedre betingelser enn om jeg skulle brukt utdannelsen min som barnevernspedagog. Jeg har så lav ansiennitet og ville derfor tjene lite. Jeg har studielån og måtte betale både renter og avdrag på det. Nå når jeg får trygd så betaler jeg ikke skatt av de 4.500 kronene jeg tjener, og så får jeg utsettelse med å betale studielånet,* sier Unn. Når de vurderer de alternativer de har til å tjene penger, så synes de at de stort sett kommer heldig ut av ordningen. Det er de som aktivt vurderer andre muligheter for å forsørge seg selv som vurderer pengeutbyttet som bra. Selv om det månedlige utbyttet stod til innsatsen de ytet, slik de fleste vurderte det, var det flere som klaget over at det ikke var noen langtidsvirkninger i form av pensjonspoeng av denne innsatsen. Det var det som følte som urettferdig.

Da de begynte som BMV var de klar over at de arbeidet på en to-årskontrakt. Denne tidsmessige begrensningen ble problematisert av nesten alle. Det ligger en type innebygget konflikt i denne begrensningen. De fleste syntes at to år var for kort tid. Som vi har vært inne på tok det minst et halvt år å komme i kontakt med brukere. Det er først når denne kontakten er etablert at en får testet sine kunnskaper og får formet rollen og bestemt hvilket innhold en skal gi den. Når en da har funnet frem til brukere, etablert kontakt med etatene og prøvet og feilet i forhold til hvilke virksomheter en skal fylle stillingen med, er det knapt et år igjen som brukerkontakt. Lærings- og feilingsperioden er for lang i forhold til den tid de får utøve sitt virke. *Jeg kunne tenke meg å jobbe her litt lenger, men da måtte jeg fått ansiennitet i kommunen. Jobben blir jo bare mer og mer interessant. Jeg har en yrkesstolthet i forhold til jobben min. To år er for kort tid i denne jobben. En burde i alle fall hatt tre år. En får jo et tillitsforhold til brukerne. Og så må de forholde seg til nye når en slutter, og så må etatene stadig forholde seg til nye personer. Slik er det nå men det kunne vært annerledes,* sier en.

Samtlige er klar over at det ikke kunne være en vanlig jobb med et fast ansettelsesforhold, nettopp fordi de hadde en annen funksjon overfor brukerne enn etatene. De skulle ikke være etatenes forlengede arm. Den erfaringen de hadde som enslige forsørgere var deres viktigste ressurs. Den ressursen er ikke fornybar. Den er situasjonsbetinget. Om det hadde gått for lang tid mellom det de selv erfarte som enslige forsørgere og den bruk de skulle gjøre av den erfaringen, ville nærheten til opplevelsen svekkes. Den tidsmessige og eventuelle emosjonelle avstanden ville kunne gjøre dem mindre lydhøre overfor brukernes behov.

Brukermedvirkningsideologien forutsetter erfaringslikhet. I motsetning til brukermedvirkere hvis erfaring er knyttet til alder eller permanente kroppslige kjennetegn (som en funksjonshemming) som gjør at erfaringen daglig reproduseres, så er det å være enslig forsørger knyttet til sosiale kjennetegn som er under forandring. En vokser ut av erfaringens umiddelbare kontekst. Bortsett fra det rent trygdetekniske var det altså andre grunner til at arbeidet bør være av begrenset varighet. Det var ingen som mente at det burde være en fast stilling. Men den tidsmessige begrensningen ble problematisert både i forhold egne behov og kompetanse, men og i forhold til etatenes behov og ordningen som helhet. *Det er gode arbeidsbetingelser på en måte. På grunn av regelverket er det stor gjennomtrekk av brukerkontakter. Det er ustabilitet som er vanskelig. Det er et stort problem for brukere og for etaten. Alle brukerkontaktene er innforstått med at det er tidsbegrenset. Dukker noe annet opp, slutter de. Blir de samboere eller gifter seg må de slutte. Og har tiden som stønadsmottaker gått ut må de slutte. En burde når en begynte ha rett til å være i jobben i 2 år. Ordningen blir usikker ved at en hele tiden skifte ut folk,* sier en.

Det ligger en innebygget konflikt i den tidsmessige begrensningen. Den er nødvendig fordi stillingen krever erfaringsnærhet. Den er uhensiktsmessig tatt i betraktning hvor lang tid det tar før de får fylt rollen med et meningsfullt innhold.

Utbyttet

Brukerkontaktene får ikke lønn, men stønad. De har ikke fast arbeid, men jobber på tidsbegrensede kontrakter. Jobbinstruksen er uklar. Trygdekontoret, deres nærmest overordnede, tar dem ikke allid like alvorlig og ser ikke alltid med like stor velvillighet på dem. *Problemet var at vi ble betraktet som en syklubb for enslige mødre,* sier en. Det kunne ligge an til mange frustrasjoner og en viss grad av mistriksel på jobben, men de trives godt og ville ikke vært den erfaringen foruten, som flere sier. Hvordan kan vi forklare det?

I ulike arbeidslivsstudier legges det vekt på ulike forhold når en skal måle eller undersøke trivsel på arbeidsplassen. Noen undersøker betingelser som må oppfylles for at arbeidet skal være tilfredsstillende, men andre ser på fravær av negative faktorer. En kan også skille mellom arbeidslivsstudier som studerer det fysiske arbeidsmiljøet og de som er mer opptatt av arbeidets organisatoriske betingelser og arbeidets innhold. Når det gjelder kvinneyrker, som for en stor del er i service, og omsorgssektoren, har en

vært opptatt av den emosjonelle involveringen mange av disse yrkene krever av sine arbeidstakere og som kan føre til utbrenthet, mangel på arbeidsglede og mistrivsel (Hochschild 1983).

Det moderne arbeidsliv inneholder ulike kilder til arbeidsglede: interessant arbeid, materiell/karrieremessig belønning og moralsk inntekt (Wadel 1984). Arbeidsmoral er en plikt-moral. Å utføre sin plikt skaper glede. Andre setter strengere krav til betingelser for hva et godt arbeid er. Det gode arbeidet verner kroppen. Det vil si at det er et fysisk tilrettelagt arbeidsmiljø. Det gode arbeidet er til å leve av. Det gode arbeidet er trygt, det er fritt, det er meningsfullt og sosialt tilfredsstillende (Byrkjeland 1998). Et annet viktig forhold som har betydning for hva en oppfatter som et godt arbeid, er å se på sammenhengen mellom arbeidet og livssituasjon.

De ytre rammebetingelsene brukerkontaktene har å forholde seg til, arbeidets varighet og arbeidets avkastning, er tidligere diskutert. På grunn av den kortvarige arbeidskontrakten kan vi ikke si at arbeidet var trygt, men dette var de innforstått med, selv om det av enkelte ble problematisert. Lønnen, som ikke er lønn men stønad, var til å leve av. Det fysiske arbeidsmiljøet er ikke beskrevet. Det varierte. Få klaget imidlertid på kontoret og kontorutstyret. Disse forhold kan beskrives som tilfredsstillende, om enn ikke optimale.

Det gode arbeidet er fritt. At et arbeid er fritt, betyr at en selv til en viss grad kan velge hvordan arbeidet skal utføres og til hvilken tid. Det er to sentrale trekk ved det frie arbeidet. En kunne kanskje legge til at frihet innebærer mangel på begrensning, eller frihet fra noe. Det kan bety at en ikke opplever tidspress verken i forhold til den virksomhet en skal utføre, eller at arbeidet ikke begrenser den tid en har til rådighet for å utøve andre plikter. Som vi har vært inne på, ble arbeidstiden vurdert svært positivt av brukerkontaktene. Den satt ingen eller få begrensninger på deres mulighet til å være mødre. Arbeidstiden ga dem frihet til å utøve sin morsgjerning. Vi har også sett at de hadde stor frihet til å utforme rollen som bruker-medvirker etter eget forgodtbefinnende. Arbeidet ga dem fritid og frihet. *Det har hele tiden vært opp til meg hvordan jeg ville legge opp jobben, sier Gerd. Det positive ved jobben er at det er så stor frihet. Du blir ikke buret inne og så får du tid til barnet ditt*, sier en. De opplever også en frihet når de sammenligner sine arbeidsvilkår med de forholdene saksbehandlerene på trygdekontoret arbeider under, for eksempel: *Vi har ingen sjef som drar oss i øra. Vi har tid til brukerne. Slik de jobber i trygdeetaten så jobber de innenfor noen rammer. De har strammere rammer enn det vi jobber innenfor*, sier en annen.

Det gode arbeidet er meningsfullt. Det innebærer at arbeidet er interessant, variert og at en føler at det en gjør er til nytte. Men arbeidet skal gi muligheter til utvikling. En skal kunne tilegne seg nye kunnskaper slik at en ikke stagnerer. Arbeidet skal også oppleves som meningsfullt over tid. Alle brukerkontaktene, uansett hvilke frustrasjoner eller vanskeligheter de ellers synes å ha støtt på, mente at det var et givende og svært meningsfullt arbeid de utførte. *Det positive er at en får lov til å hjelpe mennesker. Jeg har blitt en mye tøffere person. Jeg tør ta tak i ting jeg ikke turte ta tak i før*, sier Ellen. Den kunnskapen de tilegnet seg var ikke bare av formell art. De lærte å forholde seg til systemer, ta tak i problemer og de lærte seg selv å kjenne. *Jeg har lært innmari mye i denne jobben. Jeg har lært mye om meg selv. Man blir et helt nytt menneske i denne jobben. Jeg har lært å lytte og til å ta situasjoner og å gjøre noe med dem, sier en.*

Det gode arbeidet er sosialt tilfredsstillende. Det sosialt tilfredsstillende kan være vanskelig å skille fra det meningsfulle aspektet ved arbeidet, men det viser til ulike sider ved det. Mye kan fortone seg både som monotont og uinteressant, men det er kontakten med kollegaene som gjør at en trives på jobben og at arbeidet oppfattes som bra. Det er påpekt at det særlig er kvinner som setter pris på det sosiale aspektet ved jobben. De begynner å arbeide fordi de er lei av å gå hjemme som det het tidligere. Det at arbeidet er sosialt tilfredsstillende innebærer at en blir sett av andre og at en får en positiv tilbakemelding på hvem en er. Det betyr at arbeidet bidrar til å heve ens selvrespekt. Den tilbakemeldingen får BMV enten av kollegaer eller brukere. Brukerkontaktene arbeider både alene og sammen med andre. De har også ulikt forhold til samarbeidspartnerne i de forskjellige etatene. Noen opplevde etats-samarbeidet og tilbakemeldingen fra dem som svært positiv, andre ikke. Det som er felles er at alle beskriver sitt forhold til brukerne (når de først har etablert kontakt) som svært givende. Det er fra brukerne de primært henter bekreftelse på at de gjør en god jobb og som gjør at arbeidet er sosialt tilfredsstillende. *Det positive ved jobben er den menneskelige kontakten. Det at de snakker til meg og at de har tillit til meg. Det er mye hjertesnakk. De er utrolig takknemlige for at de får lov til å snakke og at de ikke blir avvist*, sier en. *Jeg har fått så mye ut av det. Jeg har fått så mye takknemlighet fra dem jeg har hjulpet. Og så har jeg fått mange gode venner*, sier en. Selv de som hadde litt blekere minner om tiden som brukerkontakt, ved at de hadde gått ut av ordningen, erindret den sosiale kontakten og tilbakemeldingen som noe av det positive ved jobben. *Jeg fikk mye ut av jobben. Jeg lærte mye om andre mennesker og jeg fikk tilbakemelding på meg selv. At jeg kom bra ut av det med folk. Vi hadde*

støtte og fikk tilbakemelding fra fylkeskoordinatoren. Du får en trygghet når du blir takket for den innsatsen du har gjort. Det er det som gjør erfaringen så positiv, sier en.

Det å arbeide som brukerkontakt ble av absolutt alle sett på og omtalt som en svært positiv erfaring som de ikke ville være foruten, men hvor bringer det dem?

Veien videre

Et godt arbeid skal være karrierefremmende. Av 16 informanter var syv brukerkontakter på intervjudtidspunktet, tre var i ferd med å slutte og seks hadde vært brukerkontakter. Brukerkontaktene skal hjelpe andre til å komme seg i arbeid eller begynne på en utdanning. Men er det å være brukerkontakt også en hjelp til selvhjelp? Hvordan går det med brukerkontaktene? Er det å være brukerkontakt kompetansegivende? Om tall teller når informantene er få, er svaret ja. Det hjelper å ha vært brukerkontakt. Av de ni som ikke lenger var brukerkontakter var åtte etablert på arbeidsmarkedet, i utdanning eller i ferd med å skaffe seg en jobb. Det var bare én som verken hadde planer eller utsikter til arbeid, slik hun selv så det.

Hun hadde opplevd tiden som brukerkontakt meget vanskelig ved at hun ikke hadde hatt noen støtte verken fra sin kjernegruppe eller trygdekantoret. Hun sluttet som brukerkontakt etter 1 1/2 år fordi hun da hadde gått for lenge på overgangsstønad. Hun hadde ingen skolegang utover ungdomsskolen. Vi kan si at hun hadde mer til felles med dem hun var satt til å hjelpe – enslige forsørgere på overgangsstønad – enn de andre som var eller hadde vært brukerkontakter. Perioden som brukerkontakt hadde ikke vært den samme læringsperioden for henne som det hadde vært for de andre BMV-erne. Når en negative arbeidslivserfaring kobles med et svakt utgangspunkt kan reetablering i arbeidslivet bli vanskelig.

Det mest direkte utsagnet om hva arbeidet som brukermedvirker hadde ført til, kom fra en som nettopp hadde begynt på BI. *Jeg håpet du skulle spørre om hva jeg har fått ut av det. Jeg hadde aldri begynt på BI om jeg ikke hadde vært OFO-leder. At jeg begynte på BI, det har jeg OFO å takke for. Når du går hjemme et år, så føler du at du ikke kan noe. Du glemmer hva du kan, men så begynte du som i OFO-leder og så begynner det du kan å komme tilbake til deg. Jeg trodde jeg bare skulle kunne bli hjemmehjelper. Du slutter å bli redd. Det er en viktig ting du lærer. Fra omsorgsarbeider til næringslivsleder kan stå som en overskrift på hva hun er i ferd med å få til.*

Vi har tidligere sagt at det å være brukerkontakt er å være en mellommann mellom de enslige forsørgerne og etatene. En mellommann får mye kunnskap om de aktørene eller systemene han eller hun er satt til å formidle mellom. *Jeg fikk mye ut av jobben. Jeg fikk innsikt i de ulike kontorene. Jeg tror jeg kunne begynt på hvilke som helst av de kontorene*, sier Anne. En slik mellommannsposisjon kan også være en hjelp til selvhjelp (Paine 1971). Denne kunnskapen kan i seg selv være et springbrett til å forandre og forbedre sin stilling. Flere begynte med en type virksomhet som lå i direkte forlengelse med hva de hadde holdt på med som brukerkontakter. *Jeg fulgte mange brukere fra trygdekontoret til sosialkontoret og slik fikk jeg tilbud om prosjektarbeid her på sosialkontoret. Jeg hadde vel aldri fått denne jobben om jeg hadde søkt med min tekniske utdannelse, så slik sett er det en kvalifikasjon*, sier en. Andre igjen begynte på sosialskolen fordi arbeidet med mennesker hadde vært så givende. Én fikk arbeid i Aleneforeldreforeningen. En kan nesten si at de to årene som brukerkontakt er et to års langt motivasjonskurs.

Det personlige utbyttet for den enkelte er som vi har sett stort. Hva det gir av formell kompetanse hersker det større usikkerhet om. *I CV betyr det ingen ting. De to årene har ikke ført til noe spesielt. Får du en jobb så får du den på grunn av det du kunne før og ikke på grunn av at du har vært brukerkontakt. Det å ha vært brukerkontakt det gir ingen formell kompetanse og det er det det spørres etter. Men det en får i en slik jobb det er selvtillit. Det får en. Og en lærer å snakke med folk. Det fyller et behov, men det blir ikke sett på som noe ordentlig. Hadde jobben gikk deg 5 vekttall eller studiekompetanse hadde det vært noe annet*, sier en som fikk jobb på sosialkontoret hun hadde hatt mye kontakt med som brukerkontakt.

Å være brukerkontakt er en mellomstasjon. Det er intet blivende sted. Brukerkontaktene kommer seg videre. Hva de får av formell kompetanse er de selv usikre på. Det personlige utbyttet er derimot stort. I en tid hvor selvfremføring, evnen til å selge seg selv og å stole på egne krefter, hvor det spørres etter kreativitet, samarbeidsevner og selvstendighet så skulle en tror at de står sterkt rustet på arbeidsmarkedet. Når en ser hva de velger å utdanne seg til eller hvilke jobber de får eller kan få, etter å ha vært brukerveileder, så har det vært en hjelp også til selvhjelp.

Konklusjon

Brukerkontaktrollen kan fremtre som en lett anakronistisk konstruksjon i en tid hvor arbeid skal kvalitetssikres og standardiseres. Brukerkontaktrollen er ikke standardisert. Vi har sett at det finnes mange måter å løse oppgaven på. Disse løsningsmekanismene kan delvis sees på som en respons på de begrensninger de opplever i forhold til etatene, brukerne og de muligheter som den frie arbeidsinstruksjonen gir til å utforme jobben etter eget hode og i samsvar med den erfaring de selv har som enslige forsørgere. Det er altså mange ulike faktorer som påvirker deres rolleutøvelse. At flere arbeidet alene og at stillingen kan bli stående ubesatt en tid etter at en hadde sluttet, bidrar også til å forsterke muligheten til å forme jobben etter eget hode. Den nye har ingen rollemodeller å forholde seg til. Det har vi sett førte til en relativt lang periode med prøving og feiling og en usikkerhet om en oppfyller uklare forventninger og om en gjør nok. Nå når en er i ferd med å legge ned de kommunale enmannskontorene og slå dem sammen i større regionkontorer med flere medarbeidere, kan det føre til mindre mangfold og økt standardisering. Det er i manges øyne en fordel. Da kan andre dra nytte av det arbeidet som er lagt ned i virksomheten.

Brukerkontaktene opplevde jobben både som givende og problematisk. En kan med rette spørre hva slags «yrkes»-konstruksjon dette er. Det er en innebygget tvetydighet nedfelt i brukerkontaktordningen. Det blir understreket ved at de ikke er ansatte, men som ikke-ansatte uten rettigheter skal de gjøre en jobb. Alle, med ett unntak, mente at de hadde et arbeid og at de gjorde en god jobb, men deres formelle status er at de er kvinner på trygd. De har ingen arbeidstakerrettigheter. Det får både praktiske og symbolske uttrykk ved at de ikke får pensjonspoeng og at de får utdanningsstønning og ikke lønn. Dette var en av de viktigste anklagene de hadde å rette mot ordningen.

Er de brukervedvirkere, slik brukervedvirkning tidligere har bli omtalt? Til det er svaret både ja og nei. Et sentralt prinsipp i brukervedvirkningsordningen er erfaringslikhet. Kompetanse og kunnskap er knyttet til erfaring og ikke til læring i en utdanningsinstitusjon. En brukervedvirker skal også være en mellommann. Han eller hun skal formidle mellom ulike systemer og ha kompetanse om ulike systemverdener. Ut fra disse kriteriene kan vi si at de er brukervedvirkere i ordets rette forstand. Men som vi har sett kreves det mer enn at en konverterer sin private erfaring fra en

sfære til en annen, fra det private til det halv-offentlige, for å lykkes i rollen som brukarmedvirker. Det som kreves for å lykkes, uansett hvilke rolleløsninger de velger, er at de er gode markedsførere. Uten en nettverksbyggende evne vil de ikke lykkes. Dette overrasket dem og det overrasket meg og det bør også overraske de nærmest overordnede. De må, for å fylle rollen, erverve og bruke kunnskap og erfaring som går ut over det å være enslig forsørger. Det er denne erfaringen som har gitt dem selvtillit og har gjort dem til trygge arbeidssøkere, og som gjør at de ser mange muligheter for seg selv i forlengelsen av perioden som brukerkontakt. Konklusjonen er at ordningen har vært en læringsperiode for dem.

Det gjenstår et men når det gjelder brukerkontaktordningen. Ordningen synes ikke å nå store brukergrupper. Der hvor kontorene var reorganisert lette en etter andre målgrupper for å utvide virksomheten og for å legitimere sin eksistens. Når de ble spurt om ordningen burde vedvare, mente nok de fleste at det burde den, men ikke i sin nåværende form. Den nåværende formen var både enmannskontorer og regionkontorer. For å sette det på spissen kan en si at brukerkontaktene på enmannskontorene mente at sammenslåing nok ville løse noen av de problemene de støtte på, mens de som hadde erfaring fra regionkontorer mente at fremtiden lå i å utvide brukergruppen og konsentrere seg om virksomheter der oppslutningen var størst – om en utvidet barnehageordning – men da er en vel kommet et godt stykke bort fra målsettingen «alle mann i arbeid».

Summary

In 1998 an Act that reduced the lone parents benefit from ten to three years was implemented. With this reduction one wanted to pursue an activation policy for lone parents. One established a program called «oppfølgingsordningen for enslige forsørgere», (the abbreviation is OFO-leader) which literally translates «follow-up-arrangements for lone parents». The overall goal was to help lone parents to take up employment and education. The OFO-leaders are supposed to mediate between the lone parents in receipt of allowance and the social security system. This report focuses upon the role of the OFO leader. We find that the role performance of the OFO-leader is dependant upon how the lone parents present their needs and the ability and willingness of the social security officers to collaborate with the OFO-leader.

Litteratur

- Aberele, David (1950). Shared values in complex societies. *American Sociological Review*, Vol. 15
- Forskning om brukermedvirkning – kunnskapsstatus og handlingsmuligheter*. Konferanserapport. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet, 1997
- Arbeiderbladet*, 5.8.1989
- Beratux, Daniel (1981). *Biography and society*. Sage publ., London
- Byrkjeland, Martin (1998). *Det gode arbeidsliv*. FAFO-Rapport, 261
- Danielsen, Kirsten (1998). *Alenemødre og kontantstøtten*. NOVA-rapport, nr. 28/98
- Fjær, Svanaug et al. (2001). *Enslige forsørgere – holdninger og praksis etter reformen*. SEFOS-notat 5-2001
- Helgøy, Ingrid (1998). *Rapport fra prosjektet «Evaluering av reformen for enslige forsørgere»* SEFOS - notat 146-1989
- Helle, Kari (1997). Brukermedvirkning i yrkesrettet attføring. I *Forskning om brukermedvirkning – kunnskapsstatus og handlingsmuligheter*. Konferanserapport. Oslo Arbeidsforskningsinstituttet, 1997
- Holm, Steinar (1996). *Evaluering av nettverksprosjektet for enslige forsørgere. På vei fra passivitet til selvforsørging*. Rikstrygdeverket rapport nr. 08/96
- Holm, Steinar (1996). *Evaluering av nettverksprosjektet for enslige forsørgere. Tiltak og virkninger*. Rikstrygdeverket rapport nr. 10/96
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart – Commercialization of Human Feeling*. University of California Press, Berkeley
- Kirchhoff, Jörg (2001). *Brukermedvirkningsformer og brukerinnflytelse*. Hovedoppgave. Universitetet i Oslo, Oslo
- Kjelstad, Randi (1997). *Enslige forsørgere: Forsørgelse og levekår før og etter overgang til en ny livsfase*. Statistisk sentralbyrå, Oslo
- Mathisen, Vigdis (1996). *Akershus-prosjektet – enslige forsørgere på vei mot selvforsørgelse*. ØF-rapport nr. 06/1996
- Paine, Robert, (1971). Introduction. In Pain, R. Ed: *Patron and brokers in the East Arctic*. Newfoundland Social and Economic Papers No 2
- Rikstrygdeverket (Stønad til enslig mor eller far Vedlegg 1 til 1509)

- Rodman, William (1983). *Middlemen and brokers in Oceania*. Lanham, University Press of America
- Ryen, Morten (1989). *Sosialt problem eller familietype*. INAS-Rapport nr. 9/89
- Skevik, Anne (2001). *Citizenship in the Time of Activation: theorising labour market programs for lone parents*. Prøveforelesning til dr. polit. graden. Stensil
- Sommerfeldt, Elisabeth (1994). *Brukere i bresjen*. NIG-Rapport nr. 6/94
- Syltevik, Liv & Wærness, Kari (1991). Alenemødre med sosialhjelp i et tjueårs-perspektiv. Tidsskrift for samfunnsforskning, vol 32
- Syltevik, Liv (1997). Fattigdommens femininisering - et meningsfullt perspektiv i dagens Skandinavia? *Sosiologisk tidsskrift*, (5), nr. 4
- Terum, Lars I. (1993). *Stønad, samliv og sjølforsørging . Om korleis eineforsør-garane brukar overgangsstønaden*. INAS-Rapport 93: 1
- Trygdeetaten (vedlegg nr. 1 til kap. 15)
- Velferdsmeldingen (Stortingsmelding nr. 35 1994/95)
- Wadel, Cato (1984). *Det skjulte arbeidet*. Universitetsforlaget, Oslo
- Ørstavik, Sunniva (1996). *Brukerperspektivet – en kritiske gjennomgang*. INAS-Notat nr. 8/96