

**Michaela Nilsen**

---

**Å se sammenhenger -  
Hvordan helhetsperspektivet i sosialt arbeid kommer til  
uttrykk og anvendelse i sosionomers arbeid med  
arbeidsevnevurderinger i NAV**

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

## Sammendrag

Denne masteroppgaven omhandler sosionomers praksis i sitt arbeid med arbeidsevnevurderinger i den nye arbeids – og velferdsforvaltningen (NAV). Fokuset er rettet mot hva de vektlegger i kartleggingen av brukernes arbeidsevne, og hvordan de gjør det. Spørsmålet jeg stilte meg, var hvordan helhetsperspektivet i sosialt arbeid kommer til uttrykk og anvendelse i sosionomers arbeid med arbeidsevnevurderinger, og på hvilken måte det kan være utfordrende å ivareta dette perspektivet. Det empiriske grunnlaget bygger på fire kvalitative intervjuer med sosionomer og et fokusgruppeintervju med det samme utvalget. Hensikten med denne undersøkelsen er å skape kunnskap om hvilket faglig bidrag sosialt arbeid kan gi i arbeidsevnevurderinger i NAV.

I analysen av intervjuene har jeg benyttet meg av sosialt arbeids analyseenhet, *personen - i - situasjonen*, for å se samspillet mellom den enkelte og omgivelsene i et helhetsperspektiv. I tillegg har jeg gått tilbake i tid til en av sosialt arbeids pionerer Mary Ellen Richmond (1861 - 1928) og benyttet meg av hennes teoretiske perspektiv dvs. hennes måte å ivareta *personen - i - situasjonen* på. Hensikten meg å gå “tilbake i tid” var også å tydeliggjøre at systematisk kartlegging av brukerens situasjon har lang tradisjon i faget, og på denne måten kan beskrives som et sentralt kompetanseområde innenfor sosialt arbeid. Sentrale elementer innefor symbolsk interaksjonisme har gitt muligheten for å kunne ytterligere belyse samhandlingen mellom brukere og sosionom.

Undersøkelsen viser at helhetsperspektivet i sosialt arbeid bidrar til en mangesidig kartlegging av den enkeltes situasjon. På denne måten blir det mulig å ”se” nyansene i brukernes arbeidsevne, slik at den fremstår som et dynamisk fenomen. Konklusjonen på kartleggingen av arbeidsevnen - arbeidsevnevurderingen - ble av informantene beskrevet som *den tekniske biten*, en formalitet som skal til for at brukeren skal få tilgang til ytelser og tiltak. Studien viser at det kan være utfordrende å ivareta helhetsperspektivet i et slikt arbeid, fordi helhetsperspektivet kan stå i kontrast til standarder og prosedyrer som ligger til grunn for arbeidsevnevurderingen i NAV.

**Høgskolen i Oslo, Avdeling for samfunnsfag  
Oslo 2011**

## Abstract

This master thesis deals with social workers practice in their day – to- day evaluation of workability in the new public labour and welfare service ( NAV). The focus of this study is directed towards what social workers emphasize in their evaluation of the clients workability and how they perform it. The question I ask myself was how the holistic perspective applied in social workers evaluation of workability and in which way it can be challenging to handle in this perspective. The empirical foundation is based on four qualitative interviews with social workers, and an interview with a focusgroup consisting of the same persons. The purpose of this study is to gain knowledge of what kind of professional contribution social work can provide in Workability evaluations in NAV.

To analyse the interviews I made use of the analytical unit of social work; *person - in - situation*, to be able to see the interconnection between an individual and the environment in a holistic perspective. Furthermore I went “back in time” to one of the pioneers of social work, Mary Ellen Richmond ( 1861 – 1928), and made use her theoretical perspective, which is her way of taking care of the person - in – situation. The purpose of “going back in time” was also to enlighten that a systematic evaluation of the client’s situation has a long tradition in this profession and can be described as a core element of knowledge in social work.

Central elements in symbolic interactionism have raised the opportunity to furthermore enlighten the interconnection between the client and social worker.

The study shows that a holistic perspective contributes to a systematic and multilateral evaluation of a client’s situation. This way it will be possible to “see” the nuances of an individual’s workability and show it as a dynamic phenomenon. The conclusion of the evaluation of workability – the workability evaluation – was described by the informants as the technical part, a formality that is needed to give a clients access to social benefits and measures. The thesis shows that it can be challenging to keep a holistic perspective in this line of work, because the holistic perspective might oppose the standards and procedures upon which the work ability evaluation in NAV is based.

**Høgskolen i Oslo, Avdeling for samfunnsfag  
Oslo 2011**

## Forord

Først ønsker jeg å takke informantene som har bidratt til denne studien. I en travel arbeidshverdag har dere funnet tid til å delta i denne studien – tusen takk. Å møte dere har gitt meg inspirasjon i et ellers litt ensomt arbeid med dette masterprosjektet.

De siste to år har vært en lærerik og tidkrevende prosess. Noen ganger har det virket nesten uoppnåelig å komme i mål med dette prosjektet. Mange timer har blitt brukt til skriving - både kvelder og helger. Jeg ønsker å takke min familie som så tålmodig har ventet på meg. Det har ikke vært enkelt for dere å få kontakt med mor som var opptatt av sosialt arbeids mange sider. Dere har hjulpet meg å komme i mål, både med oppmuntring og praktisk hjelp. En stor takk til min eldste sønn, Andreas, som alltid har stilt opp når dataverdenens utfordringer førte til oppgitthet hos en godt voksen student – tusen takk.

Sist, men ikke minst; en stor takk til min veileder, Monica Kjørstad, som gjennom konstruktive tilbakemeldinger har hjulpet meg i denne prosessen. Takk for din tålmodighet, og at du tok deg god tid da jeg selv nesten hadde mistet håpet om å komme i mål.

Michaela Nilsen,  
Moss, mai 2011.

# Innhold

<b>SAMMENDRAG .....</b>	<b>II</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>III</b>
<b>FORORD .....</b>	<b>IV</b>
<b>INNHold .....</b>	<b>V</b>
<b>KAPITTEL 1 .....</b>	<b>1</b>
<b>INNLEDNING .....</b>	<b>1</b>
Bakgrunn for valg av tema .....	1
Forskningsspørsmål .....	2
Avgrensing – presisering .....	2
Den videre fremstillingen .....	2
<b>KAPITTEL 2 .....</b>	<b>5</b>
<b>TIDLIGERE FORSKNING .....</b>	<b>5</b>
Innledning .....	5
<b>KAPITTEL 3 .....</b>	<b>9</b>
<b>ARBEIDSEVNEVURDERINGEN – INNHold OG PROSESS .....</b>	<b>9</b>
Innledning .....	9
<b>Bakgrunnen for arbeidsevne vurdering .....</b>	<b>9</b>
<i>Den juridiske forankringen .....</i>	10
<i>Formål med arbeidsevne vurderingen .....</i>	10
<b>Arbeidsevne vurdering som inngangsvilkår .....</b>	<b>10</b>
<i>Arbeidsavklaringspenger .....</i>	11
<i>Kvalifiseringsprogram .....</i>	11
<i>Arbeidsmarkedstiltak .....</i>	11
<b>Gangen i en arbeidsevne vurdering i NAV .....</b>	<b>12</b>
<i>Behovsvurdering .....</i>	12
<i>Egen vurdering .....</i>	12
<i>Ressursprofil .....</i>	13
<i>Arbeidsevne vurderingen - konklusjonen .....</i>	13
<i>Oppfølgingsvedtak – basert på arbeidsevne vurderingen .....</i>	13
<b>Arbeidsevne vurderingen og arbeidslinjen .....</b>	<b>14</b>

<b>KAPITTEL 4 .....</b>	<b>16</b>
<b>DEN TEORETISKE TILNÆRMINGEN.....</b>	<b>16</b>
<b>Innledning .....</b>	<b>16</b>
<b>Den vitenskapsteoretiske posisjonen .....</b>	<b>16</b>
<i>Forståelse i hermeneutikken.....</i>	<i>17</i>
<i>Hermeneutikkens betydning i denne undersøkelsen .....</i>	<i>17</i>
<i>Fordommer - forforståelse - tradisjoner .....</i>	<i>18</i>
<i>Egen forforståelse .....</i>	<i>18</i>
<b>Teoretiske analyseperspektiver.....</b>	<b>19</b>
<i>Personen - i- situasjonen – og hvordan termen kommer til anvendelse i denne studien .....</i>	<i>19</i>
<i>Helhetsperspektivet – to måter å nærme seg personen - i - situasjonen på.....</i>	<i>19</i>
<i>Social - case - work - og hvordan dette teoretiske perspektivet kommer til anvendelse i denne studien.....</i>	<i>21</i>
<i>Social diagnosis.....</i>	<i>21</i>
<i>Kritikk av Social – case – work og Social diagnosis .....</i>	<i>22</i>
<i>Hvordan termen helhetsperspektivet forstås og utforskes i denne studien .....</i>	<i>23</i>
<b>Symbols interaksjonisme .....</b>	<b>24</b>
<i>Hvordan symbolsk interaksjonisme kommer til anvendelse i denne studien .....</i>	<i>25</i>
<b>KAPITTEL 5 .....</b>	<b>26</b>
<b>DEN METODOLOGISKE TILNÆRMINGEN.....</b>	<b>26</b>
<b>Innledning .....</b>	<b>26</b>
<b>Kontaktetablering med praksisfeltet .....</b>	<b>26</b>
<b>Utvalget .....</b>	<b>26</b>
<b>Forberedelser til intervjuene.....</b>	<b>27</b>
<b>Det kvalitative forskningsintervju .....</b>	<b>27</b>
<i>Det narrative intervjuet.....</i>	<i>28</i>
<b>Analyse av meningsinnholdet i materialet .....</b>	<b>29</b>
<i>Transkribering.....</i>	<i>29</i>
<i>Koding av materialet .....</i>	<i>29</i>
<i>Analyse av materialet .....</i>	<i>30</i>
<b>Fokusgruppe .....</b>	<b>30</b>
<i>Fokusgruppe – transkribering og analyse av materialet.....</i>	<i>32</i>
<b>Refleksjoner rundt valg av metode.....</b>	<b>32</b>
<i>Styrker – svakheter .....</i>	<i>32</i>
<i>Andre innfallsvinkler - en kvantitativ tilnærming til forskningsspørsmålet.....</i>	<i>32</i>
<i>Overførbarhet av kvalitative studier .....</i>	<i>32</i>
<b>Etiske overveielser.....</b>	<b>33</b>
<i>Informert samtykke.....</i>	<i>33</i>
<i>Fortrolighet .....</i>	<i>33</i>
<i>Konsekvenser for deltagerne .....</i>	<i>34</i>
<i>Forskerens rolle .....</i>	<i>34</i>

<b>KAPITTEL 6 .....</b>	<b>35</b>
<b>HVA HELHETSPERSPEKTIVET ÅPNER FOR .....</b>	<b>35</b>
<b>Innledning .....</b>	<b>35</b>
<b>Relasjonen til brukeren - kjernen i samarbeidet.....</b>	<b>35</b>
<b>Helse og sykdom – i vekselspill med omgivelsene.....</b>	<b>37</b>
<b>Sosiale nettverk - sosiale ressurser .....</b>	<b>38</b>
<b>Personen - i - situasjonen når enkeltdele blir helhet .....</b>	<b>40</b>
<b>Helhetsperspektivet som utgangspunkt - for å se muligheter og ressurser .....</b>	<b>42</b>
<b>Endring som prosess .....</b>	<b>43</b>
<b>En sammenfallende forståelse av situasjonen.....</b>	<b>44</b>
<b>Helhetsperspektivet – for å se den andres behov.....</b>	<b>45</b>
<b>Når helheten skal ”tilpasses”.....</b>	<b>47</b>
<i>Helhetsperspektivet - og det todelte formålet med arbeidsevnevurderingen .....</i>	<i>48</i>
<b>KAPITTEL 7 .....</b>	<b>50</b>
<b>NÅR HELHETSPERSPEKTIVET BLIR UTFORDRET.....</b>	<b>50</b>
<b>Innledning .....</b>	<b>50</b>
<b>Arbeidsevnevurderingens forskjellige sider .....</b>	<b>50</b>
<i>Arbeidsevnevurdering – på ulike områder i NAV - systemet .....</i>	<i>50</i>
<i>Arbeidsevnevurdering eller ressursprofil – begrep som velges bort .....</i>	<i>51</i>
<i>Helhetsperspektiv og målrasjonalt .....</i>	<i>52</i>
<b>Å ivareta helheten - gjennom relasjonen.....</b>	<b>53</b>
<i>Relasjonen - i - situasjonen .....</i>	<i>54</i>
<b>Å starte der klienten er – starte med den andres behov .....</b>	<b>55</b>
<i>Å være der klienten er – et ”blikk” på seg selv .....</i>	<i>57</i>
<i>Å gå videre sammen .....</i>	<i>58</i>
<b>Arbeidsevnevurderingen – hva er nytt ved ordningen? .....</b>	<b>59</b>
<b>KAPITTEL 8 .....</b>	<b>62</b>
<b>OPPSUMMERING – TRÅDENE SAMLES.....</b>	<b>62</b>
<b>Innledning .....</b>	<b>62</b>
<b>Sosialt arbeids faglige bidrag .....</b>	<b>62</b>
<i>Å starte der klienten er – starte med brukerens definisjon av situasjonen, og et blikk på seg selv .....</i>	<i>63</i>
<b>Arbeidsevnevurderingen – ”den tekniske biten” .....</b>	<b>63</b>

<b>Relasjonen - i - situasjonen.....</b>	<b>64</b>
<b>Resultatenes betydning for sosialt arbeid .....</b>	<b>65</b>
<b>Videre forskning.....</b>	<b>65</b>
<b>Noen ord til slutt.....</b>	<b>66</b>
<b>LITTERATUR .....</b>	<b>67</b>
<b>VEDLEGG1: TILBAKEMELDING FRA NORSK SAMFUNNSVITENSKAPELIG DATATJENESTE (PERSONVERNOMBUDET FOR FORSKNING).....</b>	<b>71</b>
<b>VEDLEGG 2: FORESPØRSEL OM Å DELTA I MASTERPROSJEKT I SOSIALT ARBEID.....</b>	<b>72</b>
<b>VEDLEGG 3: INFORMERT SAMTYKKE – INDIVIDUELLE INTERVJUENE.....</b>	<b>74</b>
<b>VEDLEGG 4: INTERVJUGUIDE INDIVIDUELLE INTERVJUENE .....</b>	<b>75</b>
<b>VEDLEGG 5: INFORMASJON - FORESPØRSEL OM DELTAGELSE I FOKUSGRUPPE.....</b>	<b>76</b>
<b>VEDLEGG 6: INFORMERT SAMTYKKE – FOKUSGRUPPE.....</b>	<b>77</b>
<b>VEDLEGG 7: INTERVJUGUIDE- FOKUSGRUPPE .....</b>	<b>78</b>



# Kapittel 1

## Innledning

### Bakgrunn for valg av tema

Helhetsperspektivet i sosialt arbeid har interessert meg helt fra starten av sosionomutdanningen. Denne interessen har sin bakgrunn i at helhetsperspektivet kan beskrives som sosialt arbeids kjennetegn, samtidig som ambisjonen om å ”fange inn ” helheten kan være utfordrende å innfri. Andre profesjoner vil hevde at de også har fokus på helheten, og flere ganger har jeg fått spørsmålet; ” hva er det som er så spesielt med deres helhetsperspektiv?” Som nyutdannet sosionom, var det vanskelig å sette ord på hva *denne* helheten handler om, hva som gjør den spesiell. Det finnes ikke *ett* svar på spørsmålet om hva helhetsperspektivet i sosialt arbeid *er*. Det ville nesten være et paradoks hvis betydningen av et fenomen som helhetsperspektiv, en gang for alle fastslås. Helhetsperspektivet i sosialt arbeid vil endre seg i takt med de utfordringene det skal belyse, og bidraget det skal gi for å få til endringer i vanskelige situasjoner. Når helhetsperspektivet betraktes på denne måten, blir det tydelig at det er uatskillelig knyttet til fagets egenart og oppdrag; å arbeide med sosiale problemer.

I et slikt arbeid er helhetsperspektivet utgangspunkt for å få et nyansert bilde av den enkeltes eller gruppens situasjon, samtidig som perspektivet knytter sammen enkelte områder til en helhetlig forståelse av hva behovet kan handle om. Denne komplekse innsikten danner utgangspunktet for det videre samarbeid mellom bruker og sosionom. Noen av arbeidsoppgavene i sosialt arbeid kan sies å være av en mer avgrenset karakter, slik som kartlegging av arbeidsevnen i NAV – den nye arbeids- og velferdsforvaltningen. Arbeidsevnevurderinger er en ny ordning. Den er forankret i NAV – lovens § 14a, som ble vedtatt av stortinget 18. desember 2008 og som trådte i kraft den 1.februar 2010. Lovendringen er en oppfølging av St. meld. nr. 9 (2006 – 2007) *Arbeid velferd og inkludering* (Heum 2010, 225). Arbeidsevnevurderingen beskrives slik:

(...) et sentralt verktøy og kompetanseområde for NAV i tiden fremover( ...) den skal sikre et tydelig fokus på den enkeltes individuelle behov, den skal sikre en tydelig arbeidsretting i bistanden og den skal understøtte en aktiv brukermedvirkning (Helsedirektoratet 2007).<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> [http://www.helsedirektoratet.no/sosialetjenester/fagtema/kis/arbeidsevnevurderinger\\_i\\_nav\\_82644](http://www.helsedirektoratet.no/sosialetjenester/fagtema/kis/arbeidsevnevurderinger_i_nav_82644) ( lastet ned 22.02.11) .

Arbeidsevnevurderingen er en ordning som mange brukere vil komme i kontakt med, og som vil ha konsekvenser for den enkelte. Hvordan ordningen praktiseres, vil ha betydning for brukeren på flere måter. Det vil påvirke hvilke tiltak og ytelser den enkelte får tilgang til, og måten den enkelte blir møtt på, samtidig som ordningen også vil ha betydning for sosialt arbeid. Hvilke rammevilkår som ligger til grunn for et slikt arbeid, vil påvirke muligheten til å ivareta et av sosialt arbeids hovedanliggende – helhetsperspektivet – innenfor et sentralt kompetanseområde i faget – kartleggingen og beskrivelsen av den enkeltes situasjon.

Arbeidsevnevurderinger er dermed en viktig ordning både for brukeren og for fagfeltet sosialt arbeid. Med bakgrunn i denne forståelsen skal jeg studere sosionomers praksis i sitt arbeid med arbeidsevnevurderinger i NAV, for å finne ut hvordan helhetsperspektivet i sosialt arbeid kommer til uttrykk og anvendelse i dette arbeidet. På denne måten ønsker jeg å skape kunnskap om hvilket faglig bidrag sosialt arbeid kan gi i arbeidsevnevurderinger i NAV. Med bakgrunnen i denne interessen lyder forskningsspørsmålet slik:

### **Forskningsspørsmål**

Hvordan kommer helhetsperspektivet i sosialt arbeid til anvendelse og uttrykk i sosionomers arbeid med arbeidsevnevurderinger i NAV, og på hvilken måte kan det være utfordrende å ivareta helhetsperspektivet i et slikt arbeid?

### **Avgrensning – presisering**

For å få svar på forskningsspørsmålet, skal jeg undersøke sosionomers praksis i kartleggingen av brukernes arbeidsevne. *Arbeidsevnevurderinger* er avgrenset til å omhandle denne praksisen og konklusjonen på denne, ikke andre sider ved ordningen. *Bruker* referer i den videre fremstillingen til en person som benytter seg av offentlige tjenester. *Sosionom* viser til en profesjonsutøver som har gjennomført et treårig bachelorstudium i sosialt arbeid, den tidligere sosionomutdanningen. I den videre fremstillingen brukes begrepet *kunnskap* for å beskrive den fagspesifikke kompetansen som sosionomer har med seg, med bakgrunn i sin utdanning.

### **Den videre fremstillingen**

I *kapittel to* presenterer jeg et utdrag av relevant forskning rundt temaet for å se studien i en større forskningsmessig sammenheng.

I *kapittel tre* beskriver jeg sentrale trekk ved arbeidsevnevurderingen som en ny ordning i NAV. I fokus for denne beskrivelsen står arbeidsevne som inngangsvilkår for ytelse og tiltak i NAV. Samtidig som også bakgrunnen for arbeidsevnevurderingen, og hvordan den skal implementeres, er tema for kapitlet. Til slutt trekker jeg linjer mellom målsetningen med NAV-reformen og arbeidsevnevurderingen dvs. metodikken som ligger til grunn for ordningen.

*Kapittel fire* omhandler den teoretiske tilnærmingen i denne undersøkelsen, dvs. både det vitenskapsteoretiske utgangspunkt og analyseperspektiver. Først redegjør jeg for den vitenskapsteoretiske posisjonen som ligger til grunn for denne studien, deretter presenterer jeg de teoriene jeg skal benytte meg av i analysen av empirien. Første tema i denne sammenhengen er *personen - i - situasjonen*, sosialt arbeidsanalyseenhet. Deretter presenterer jeg to måter å ivareta helheten på, ved å gå tilbake i tid til to av fagets pionerer, Jane Addams (1860 – 1935) og Mary E. Richmond (1861 – 1928). Neste tema er Mary Ellen Richmonds teoretiske perspektiv - hennes måte å ivareta helhetsperspektivet på. Så beskrives hvordan begrepet *helhetsperspektiv* forstås og utforskes i denne studien. Andre teoretiske innfallsvinkler som benyttes i mindre grad, presenteres underveis i drøftingen av empirien. Siste tema i kapittel fire er en presentasjon av sentrale elementer innenfor symbolsk interaksjonisme som kommer til anvendelse i analysen.

I *kapittel fem* presenteres den metodologiske tilnærmingen. Først redegjør jeg for kontaktetableringen med praksisfeltet. Deretter beskrives utvalgets sammensetning og bakgrunnen for denne. Neste tema er de praktiske forberedelsene til intervjuene. Deretter beskrives det kvalitative forskningsintervjuet og den narrative intervjuformen. Neste tema er analysen av meningsinnhold i de individuelle intervjuene. Så presenteres fremgangsmåten i forhold til fokusgruppeintervjuet dvs. både de praktiske forberedelsene og analysen av materialet. Siste tema er refleksjoner rundt metoden.

Med *kapittel seks* starter presentasjonen og drøftingen av de individuelle intervjuene. Tema for kapittel seks er hvordan helhetsperspektivet kommer til uttrykk og anvendelse i informantenes kartlegging av brukernes arbeidsevne. I drøftingen av empirien benyttet jeg meg av teorien som ble presentert i kapittel fire. Andre teoretiske perspektiver, som kommer til anvendelse i mindre grad, presenteres underveis. Siste tema i kapittel seks er på hvilken

måte det kan være utfordrende å ivareta helhetsperspektivet i kartleggingen av brukernes arbeidsevne.

I *kapittel syv* starter drøftingen av empirien fra fokusgruppeintervjuet. I dette kapittelet skal jeg utdype følgende tema som jeg har blitt oppmerksom på i de individuelle intervjuene: Relasjonens betydning, prinsippet om *å starte der klienten er* og hvor vidt arbeidsevnevurderingen er en ny ordning. Hvilke utfordringer sosionomene kan støte på i et slikt arbeid, er også tema for kapittel syv. Både i *kapittel seks* og *kapittel syv*, går beskrivelsen av empirien og analysen hånd i hånd.

I *kapittel åtte* oppsummeres og drøftes resultatene i denne studien. Deretter utdypes det hvilken betydning de kan ha for sosialt arbeid i NAV. Hvordan videre forskning muligens kan bygge på mine resultater er neste tema i kapittel åtte. Deretter kommer noen ord til slutt.

## Kapittel 2

### Tidligere forskning

#### Innledning

I den videre fremstillingen skal jeg presentere aktuell forskning på området. Hensikten med dette er å plassere denne studien i forhold til tidligere undersøkelser om temaet. *Plassere* betyr i denne sammenheng å vise hva som finnes av forskning på området fra før, og hvilket mulige bidrag denne studien gir. Samtidig som denne presentasjonen ikke kan betraktes som en fullstendig oversikt, men som et utvalg av relevant forskning i forhold til denne undersøkelsen.

Arbeidsevnevurderingen er en ny ordning. Dermed er det et lite utforsket område, samtidig som selve kartleggingen av brukernes arbeidsevne ikke er noe nytt. I en slik vurdering står brukerens egen vurdering av sin livssituasjon sentralt. Denne omfattende vurderingen skal skrives ned i et hefte som er utformet som et spørreskjema. Et slikt egenvurderingshefte bygger videre på (KIS) kartlegging i sosialtjenesten, et verktøy utviklet i regi av Sosial – og helsedirektoratet i 2003 i samarbeid med flere kommuner (Heum 2010, 211). KIS har blitt benyttet for å vurdere arbeidsevnen til brukere i sosialtjenesten. I sin masteroppgave *Kartlegging skal sette deg i stand til.*<sup>2</sup> beskriver Ida Solvang (2009) hvordan brukere blir forstått og ansvarliggjort i kartleggingsverktøyet – KIS. Solvang har gjort en tekstanalyse av kartleggingsverktøyet og funnet at brukerne blir forstått på to måter: Som ansvarlig for å endre sin situasjon, samtidig som ute av stand til å hjelpe seg selv (Solvang 2009, 1). Hun ser de to syn på brukerne i sammenheng til to ulike diskurser, en nyliberalistisk og en knyttet til profesjonell omsorg. De to diskursene innebærer to ulike oppfatninger av brukerens ansvar om å oppnå arbeidstilknytting. Dermed fremstår beskrivelsen av brukeren og brukerens ansvar i kartleggingsverktøyet som ambivalent (Solvang 2009, 1). I min studie har kartleggingsverktøyet KIS også en sentral plass fordi en videreutviklet utgave av KIS benyttes i kartleggingen av arbeidsevnen (egenvurderingen), samtidig som fokuset er rettet mot sosionomenes praksis – hvordan de bruker dette kartleggingsverktøyet - og hvilke erfaringer de har gjort i forhold til dette.

---

<sup>2</sup> <http://www.hio.no/Enheter/Avdeling-for-samfunnsfag-SAM/SAM-forstudenter/Masteroppgave/Masteroppgaven/Alt-om-masteroppgaven-i-sosialt-arbeid/Masteroppgaver/Mappe-2009-masteroppgaver/Ida-Solvang> (lastet ned 17.02.11)

Notatet *Mot en ny yrkesrolle i NAV?* ( Helgøy, Kildal og Nilssen 2010)<sup>3</sup> er del i den nasjonale evalueringen av NAV – reformen. Tema for notatet er integreringen av de tre etatene / tjenestene Aetat, trygdeetaten og deler av den kommunale sosialtjenesten på det enkelte NAV – kontor. Datagrunnlaget er basert på en studie av fire NAV – kontor i tilsvarende antall kommuner. Til sammen har det blitt gjennomført 37 intervjuer med ledere og ansatte på de aktuelle kontorene. Intervjuene har blitt gjennomført i slutten av 2008 og første del av 2009.

Hovedproblemstillingen skal belyse om- og eventuelt hvordan - en ny yrkesrolle utvikles på det lokale NAV – kontor på tvers av de gamle etatsgrensene. Dannelsen av en ny yrkesrolle vil være en forutsetning for å fremme målene om arbeidsretting og brukerretting i den nye velferdspolitikken, samtidig som det er en av hovedutfordringene (Helgøy, Kildal og Nilssen 2010,7). Det analytiske utgangspunkt for notatet er tre idealtypiske beskrivelser av yrkesrollene i de tre ”gamle” etatene. Den grunnleggende yrkesrollen i trygdeetaten beskrives med saksbehandlerrollen, i sosialtjenesten som hjelperollen og i Aetat som rettleder / veilederrollen. Denne kategoriseringen er et forsøk på å reddyke noen særtrekk ved yrkesrollen som skal integreres i de nye NAV – kontorene. Det fremheves at den nye yrkesrollen i NAV ligger nærmest veilederrollen som skal avløse den tradisjonelle saksbehandlerrollen (ibid, 15). Undersøkelsen er interessant for denne oppgaven på flere måter. Den kan sees i sammenheng til det faglige bidraget sosialt arbeid kan gi i NAV, og NAVs ambisjon om å knytte sammen de tre tidligere yrkesrollene; saksbehandlerrollen, hjelperollen og rettlederrollen til en veilederrolle. I notatet blir også iverksettingen av arbeidsevnevurderingen belyst, men intervjuene i Helgøy, Kildal og Nilssens (2010) studie ble gjort i en tidlig fase, slik at de enkelte kontorene ikke hadde kommet skikkelig i gang med ordningen. Informantene i notatet ga mest uttrykk for deres frustrasjon over stor arbeidsbelastning, og at arbeidsevnevurderingen er en ordning som de var usikker på hvordan de skulle få tid til (Helgøy, Kildal og Nilssen 2010, 32-33). Min undersøkelse kan på denne måten være et innspill om iverksettingen av arbeidsevnevurderingen på et senere tidspunkt, samtidig som den har fokus på hvordan ordningen fungerer på mikronivå.

I artikkelen *Ulik forståelse av helhetlig oppfølging i NAV?* diskuterer Anita Røysum (2009, 192 – 206) hvordan NAV – reformens mål om å gi brukeren en helhetlig oppfølging, kan forstås i lys av helhetlig oppfølging i sosialt arbeid. Oppfølging i NAV defineres på følgende

---

<sup>3</sup> [http://rokkan.uni.no/rPub/files/256\\_Notat\\_1-2010\\_Helgoy\\_Kildal\\_og\\_Nilssen.pdf](http://rokkan.uni.no/rPub/files/256_Notat_1-2010_Helgoy_Kildal_og_Nilssen.pdf) lastet ned 20.04.11

måte ” (...) all samhandling mellom bruker og NAV som har som formål å understøtte fremdriften i den enkeltes prosess mot et mål (Arbeids – og velferdsdirektoratet og Sosial – og helsedirektoratet 2007, 4)<sup>4</sup>. Artikkelen bygger på 12 semistrukturerte intervjuer og deltagende observasjon på et NAV – kontor. Observasjonene ble gjort i 2007 og 2008, intervjuene fant sted i 2008. I sin analyse beskriver Røysum at sosialarbeiderne i studien opplever økt fokus på byråkrati etter NAV – reformen, mindre tid til brukeren, mindre mulighet til å jobbe utenfor kontoret og mindre mulighet til å jobbe langsiktig. Helhetsfokuset i oppfølging av brukere, fikk dermed ikke nok plass og tid (Røysum 2009,197). Hun stiller spørsmål om vurderingene, som legges til grunn for oppfølgingen, kun skal være knyttet til bestemte kategorier, og at faren med slike kategorier er at brukerne usynliggjøres. Samtidig har hun et håp om at med en utvidet helhetsforståelse knyttet til oppfølgingsarbeid, vil det være mindre fare for klassifiseringer og kategoriseringer (Røysum 2009, 204). I sin avslutning fremhever hun at helhetlig oppfølging i NAV i større grad bør handle om innholdet i tjenesten, hvor det kan være gode grunner for en helhetlig tilnærming (ibid, 204). Fokuset i min studie er rettet mot en bestemt del av oppfølgingen. Den har sosionomer praksis i forbindelse med kartleggingen av arbeidsevnen som tema, noe som *resulterer* i et oppfølgingsvedtak med bakgrunnen i §14 a i NAV – loven. Min undersøkelse kan på den måten sies å beskrive ”nøkkelen” til videre oppfølging i NAV.

Helhetsperspektivet kan beskrives som en sentral del av sosialt arbeids kunnskapsgrunnlag. I masteroppgaven *Bevegelser og begrensninger*<sup>5</sup> av Karen Colban Hoel og Trude Christina Rønnild, har forfatterne gjort analyser av sosialt arbeids kunnskapsgrunnlag gjennom sosialarbeideres fortellinger. De var opptatt av hvilke former for kunnskap sosialarbeidere benytter seg av, og hva denne kunnskapen består i (Colban Hoel og Rønnild 2009, 7). Formålet med deres arbeid var tredelt. For det første ønsket de å synliggjøre den kunnskapen sosialarbeidere besitter (Colban Hoel og Rønnild 2009, 12). Det andre formålet var å forsøke å få tak i disse aktivitetene og kunnskapsprosessene som gjør seg gjeldende. Det tredje formålet handler om å gi et bidrag til kunnskapsproduksjonen innen fagfeltet ved at kunnskap og forståelse utvides (ibid, 12). Med min undersøkelse ønsker jeg å gi et bidrag i samme retning, samtidig som fokuset er et annet. Dette har sin bakgrunn i det teoretiske ”blikket”

---

<sup>4</sup> [http://www.google.no/search?hl=no&rls=com.microsoft%3AAno%3AIE-Address&rlz=1I7HPEB\\_no&q=sosial+og+velferdsdirektoratet+og+sosial+og+helsedirektoratet+2007%2Bstrategi&aq=f&aqi=&aql=&oq=](http://www.google.no/search?hl=no&rls=com.microsoft%3AAno%3AIE-Address&rlz=1I7HPEB_no&q=sosial+og+velferdsdirektoratet+og+sosial+og+helsedirektoratet+2007%2Bstrategi&aq=f&aqi=&aql=&oq=) ( lastet ned: 10.03.11)

<sup>5</sup> <http://www.hio.no/Enheter/Avdeling-for-samfunnsfag-SAM/SAM-forstudenter/Masteroppgave/Masteroppgaven/Alt-om-masteroppgaven-i-sosialt-arbeid/Masteroppgaver> ( lastet ned 04.04.11).

som benyttes, noe som kommer til uttrykk i hvordan fenomenet kunnskap utforskes og hva som vektlegges.

*Å starte der klienten er*, er et sentralt prinsipp i sosialt arbeid. I denne undersøkelsen ønsker jeg å utforske hvordan dette prinsippet kommer til uttrykk og anvendelse i kartlegging av brukernes arbeidsevne. Artikkelen *Trofasthet eller utroskap – diskurser om ” den dyktige praktikerer” og ”teorififfen”*(2009),<sup>6</sup> er en av to artikler som inngår i mastergradsprosjektet *Bevegelser og begrensninger* til Colban Hoel og Rønnild (2009). Et av funnene som presenteres i denne artikkelen, omhandler prinsippet om *å starte der klienten er*. Det var et viktig element i informantenes kunnskapsgrunnlag, og selv om beskrivelsen av fagtermen varierte, handlet det om kvaliteten på hjelpen man gir (Colban Hoel og Rønning 2009, 61). Studien deres viste at flere av informantene ga uttrykk for at *å starte der klienten er*, ofte handlet om å tilpasse seg situasjonen på klientens premisser. Colban Hoel og Rønnild (2009, 62) beskriver også at *å starte der klienten er*, kan forbindes med å etterstreve en flat maktstruktur mellom sosialarbeider og bruker, uten at sosialarbeiderne underkjenner maktaspektet i forhold til klienter. Colban Hoel og Rønnild (2009, 62) beskriver at deres informanter benyttet seg av fagtermen som en slags sannhetserklæring som ikke trengte videre utdyping. Deres undersøkelse har vært en inspirasjon til å gå videre med prinsippet om *å starte der klienten er* i mitt arbeid.

---

<sup>6</sup> <http://www.hio.no/Enheter/Avdeling-for-samfunnsfag-SAM/SAM-forstudenter/Masteroppgave/Masteroppgaven/Alt-om-masteroppgaven-i-sosialt-arbeid/Masteroppgaver> ( lastet ned : 10.03.11).



## Kapittel 3

### Arbeidsevne vurderingen – innhold og prosess

#### Innledning

I dette kapitlet skal jeg gjøre rede for - og drøfte - de sidene av ordningen som er aktuelle i forhold til forskningsspørsmålet i min undersøkelse. I den videre fremstillingen skal jeg beskrive bakgrunnen for arbeidsevne vurderingen, dens juridiske forankring og hva som er formålet med ordningen. Deretter redegjør jeg for arbeidsevne vurderingen som inngangsvilkår i forhold til arbeidsavklaringspenger, kvalifiseringsprogram og tjenester som arbeidsmarkedstiltak. Neste tema er gangen i en arbeidsevne vurdering i NAV. Til slutt trekker jeg linjer mellom arbeidsevne metodikken og målene med NAV – reformen.

#### Bakgrunnen for arbeidsevne vurdering

Arbeidsevne vurderingen som i løpet av andre halvår i 2008 skal innføres som felles metodikk ved NAV – kontorene, er et viktig virkemiddel for å nå målsettingen med NAV – reformen. NAV – reformen som trådte i kraft den 1. juli 2006, er en av de største forvaltningsreformene i nyere tid. I den nye arbeids – og velferdsforvaltningen - NAV - samordnes de statlige trygde- og arbeidskontorene og deler av den kommunale sosialtjenesten som nå er lokalisert under samme tak St.prp.nr.46 (2004 - 2005). Målsettingen med reformen er; flere i arbeid, færre på stønad, enklere for brukeren og tilpasset brukerens behov, en helhetlig effektiv arbeids og velferdsforvaltning St.prp. nr. 46 (2004 - 2005, punkt 1.4). Arbeidsevne vurderingen karakteriseres som selve *syntesen av arbeidsmetodikken* i de tre tidligere etatene, slik at deres ”gamle” arbeidsområder nå er knyttet sammen til en felles arbeidsprosess (Langeng og Stene 2010, 278). Den nye arbeidsmetodikken skal være svar på intensjonen om en felles arbeidsmåte og metodikk innefor forvaltningen, noe som kommer til uttrykk i St. prp. 46 (2004 – 2005)<sup>7</sup> *Ny arbeids- og velferdsforvaltning*, (punkt 7.5.6.4.):

(...) et viktig sammenbindende element vil være utviklingen av felles eller kompletterende metodiske verktøy (...) Det skal generelt legges vekt på at arbeidsmetoder og strukturerte verktøy skal ha arbeid og aktivitet som fokus og mål og innretting og innhold må preges av dette (...) (punkt 7.5.6.4).

---

<sup>7</sup> <http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/regpubl/stprp/20042005/stprp-nr-46-2004-2005-/7/5/6.html?id=292272> (lastet ned 17.02.11).

### *Den juridiske forankringen*

Arbeidsevnevurderingen er forankret i NAV – lovens § 14a som ble vedtatt av stortinget 18. desember 2008 og som trådte i kraft den 1.februar 2010:

Alle som henvender seg til kontoret, og som ønsker eller trenger bistand for å komme i arbeid, har rett til å få vurdert sitt bistandsbehov. Brukere som har behov for en mer omfattende vurdering av sitt bistandsbehov, har rett til å få en arbeidsevnevurdering. Brukeren skal få en skriftlig vurdering av; a) sine muligheter for å komme i arbeid, b) hva slags arbeid som skal være målet, c) behovet for bistand til å komme i arbeid, d) om, og eventuelt hvor mye arbeidsevnen er nedsatt, e)hvilken type bistand som kan være aktuell for brukeren (Norges lover 2010, 3503).

NAV – lovens § 14a fungerer som en paraplybestemmelse, de øvrige bestemmelsene i folketrygdloven, sosialtjenesteloven og arbeidsmarkedsloven *krever* at arbeids – og / eller inntektsevne vurderes som nedsatt for å kunne tilstå ytelser, tjenester eller tiltak (Heum 2010, 219). Det er interessant å merke seg at det er blitt gjort lite lovforarbeid til NAV – lovens § 14a. Plasseringen til § 14a virker noe tilfeldig med tanke på at den faller inn under lovens kapittel 3. om Arbeids – og velferdsetatens og kommunenes felles lokale kontorer (Norges lover 2010, 3179).

### *Formål med arbeidsevnevurderingen*

Arbeidsevnevurderingen har to formål; den skal gi grunnlag for videre oppfølging og beskrive brukerens nå - situasjon i forhold til arbeid og deltagelse. Denne beskrivelsen danner grunnlaget for oppfølgingsvedtak etter NAV – lovens § 14a. For det andre er den i mange tilfeller inngangsvilkår til NAVs ytelser og tjenester, både i Folketrygdloven, Sosialtjenesteloven og knyttet til enkelttiltak og lignende (Arbeids - og velferdsdirektoratet og Sosial - og helsedirektoratet 2007, 14).

### **Arbeidsevnevurdering som inngangsvilkår**

Arbeidsevnevurderingen danner grunnlag for en rekke inngangsvilkår.

Arbeidsevnevurderingen kan dermed settes som premiss; et vilkår for ytelser og tjenester.

Selve arbeidsevnen defineres på følgende måte:

Med arbeidsevne menes den enkeltes evne til å møte de kravene som stilles i utførelse av arbeid, eller deltagelse i dagliglivet. (...) her legges det til grunn at arbeidsevne er resultat av relasjonen mellom den enkeltes ressurser og begrensninger på den ene siden og omverdens krav og forventninger på den andre siden (Arbeids - og velferdsdirektoratet og Sosial - og helsedirektoratet 2007,3).

### *Arbeidsavklaringspenger*

Arbeidsavklaringspenger er en ny ytelse som trådte i kraft den 1. mars 2010. Den erstattet de tre ”gamle” utbetalingene; rehabiliteringspenger, attføringspenger og tidsbegrenset uførestønad, den springer ut fra St. meld. nr 9 (2006 – 2007) *Arbeid velferd og inkludering* (Heum 2010, 227). Arbeidsavklaringspenger er hjemlet i folketrygdlovens kapittel 11 og ble vedtatt av Stortinget 18. desember 2008 med ikrafttredelse 1. mars 2010 (ibid, 227). For å få arbeidsavklaringspenger må arbeidsevnen i utgangspunkt være nedsatt med minst halvparten på grunn av sykdom (Østereng 2010,40). Det er et vilkår for å få arbeidsavklaringspenger å være i aktivitet som er tilpasset eget funksjonsnivå og helsetilstand. Det skal også utarbeides en aktivitetsplan i samarbeid med NAV (ibid, 40). En aktivitetsplan er en konkret plan for hvordan den enkelte skal komme i arbeid. En slik plan er aktuell for de brukere som har fått fastslått at de har et bistandsbehov. Retten til aktivitetsplan har hjemmel i den nye NAV – loven § 14a tredje ledd (Heum, 2010, 222).

### *Kvalifiseringsprogram*

I St. meld. nr. 9 (2006 – 2007) *Arbeid, velferd og inkludering* foreslår regjeringen at det etableres et nytt *kvalifiseringsprogram* med tilhørende kvalifiseringsstønad for personer med vesentlig nedsatt arbeids – og inntektsevne og med ingen eller svært begrensede ytelser til livsopphold i folketrygden. Kvalifiseringsprogrammet er forankret i Lov om sosiale tjenester (Arbeids - og velferdsdirektoratet og Sosial - og helsedirektoratet 2007, 15).

Kvalifiseringsprogram er fulltidsprogram som er individuelt tilpasset og arbeidsrettet. De skal bidra til en forsterket innsats overfor personer som hittil har vært avhengig av økonomisk sosialhjelp over lengre tid, og som står i fare for å komme i en passiv situasjon preget av inntekstfattigdom (Arbeids - og velferdsdirektoratet og Sosial - og helsedirektoratet 2007, 16). Arbeidsevnevurderingen vil i denne sammenheng ha to ulike hovedmål: Den skal kartlegge om brukeren fyller inngangsvilkårene for deltagelse og være et prosessverktøy i en helhetlig oppfølging (ibid, 15).

### *Arbeidsmarkedstiltak*

*Tjenester* som arbeidsmarkedstiltak, er forbeholdt brukere med nedsatt arbeidsevne. Dermed er vurderingen av arbeidsevne både direkte og indirekte et vilkår for å få tilgang til slike tiltak. Arbeidsmarkedstiltak har hjemmel i *Lov om arbeidsmarkedstjenester* § 12 og § 13, og det er politiske føringer og situasjonen på arbeidsmarkedet som bestemmer utformingen, omfanget og sammensettingen av arbeidsrettede tiltak. Slike tilbud skal være fleksible og tilpasses den

enkelte brukers behov for kvalifisering og arbeidstrening (NAV 2010)<sup>8</sup>. I FOR -12-11 nr.1320 *Forskrift om arbeidsrettede tiltak mv.* beskrives det i § 1-3. *Vilkår for deltakelse i tiltak:*

Før tildeling av tiltak, bør deltakelse i tiltaket vurderes å være nødvendig og hensiktsmessig for at deltakeren skal skaffe seg eller beholde inntektsgivende arbeid. Arbeids- og velferdsetaten kan *kreve* at brukeren skal gjennomføre en behovs - eller arbeidsevnevurdering.

### **Gangen i en arbeidsevnevurdering i NAV**

Kartleggingen av arbeidsevnen er del av en den nye, felles arbeidsmetodikken i NAV. Denne nye fremgangsmåten som brukerne kommer til å møte og NAV – ansatte skal benytte seg av, består av følgende trinn: Behovsvurdering, egnevurdering, ressursprofil, og arbeidsevnevurdering som i noen ganger munner ut i en aktivitetsplan (jf.s.11).

#### *Behovsvurdering*

Behovsvurderingen har hjemmel i NAV – lovens § 14a. Det skal vurderes om brukeren har behov for bistand til å beholde- eller skaffe seg - arbeid og rett til aktivitetsplan.

Behovsvurdering innebærer å finne ut om brukeren kan ha behov for mer omfattende bistand, og om det eventuelt skal tilbys en arbeidsevnevurdering. Behovsvurderingen skal tilbys tidlig i bistandsløpet, helst ved første møte, og begrense seg til grunnleggende opplysninger og de vurderinger og utsagn brukeren selv gir (Arbeids – og velferdsdirektoratet og Sosial – og helsedirektoratet 2007, 27). Når behovsvurderingen tilsier at brukeren har behov for mer omfattende bistand, skal NAV gjennomføre en arbeidsevnevurdering.

#### *Egnevurdering*

Først trinn i en arbeidsevnevurdering er *egnevurderingen*. Egnevurderingen er nedfelt i et hefte som er utformet som et spørreskjema. Det er brukeren selv som skal fylle ut egnevurderingen (jf. s.9). Den skal være et virkemiddel for å sikre konkret brukermedvirkning - *brukerens* vurdering av egen situasjon – en egnevurdering. Egnevurderingen bygger på KIS (Kartlegging i sosialtjenesten) og er et kartleggingsverktøy som er utviklet i regi av Sosial – og helsedirektoratet i 2003 i samarbeid med flere kommuner (Heum 2010, 211).

Egnevurderingsheftet består av seks hovedtemaer: Arbeidserfaring, utdanning og kompetanse, interesser og fritid, personlige muligheter og utfordringer, sosiale og materielle forhold samt

---

<sup>8</sup> <http://www.nav.no/Arbeid/Arbeidss%C3%B8ker/Arbeidsrettede+tiltak> ( lastet ned 12.02.11).

helse. Den beskrives som et formelt spørreskjema, samtidig som den inngår i en veiledningsprosess (ibid, 211).

### *Ressursprofil*

*Prosedyren* som leder til en arbeidsevnevurdering, kalles ressursprofil. Denne profilen innebærer en systematisk kartlegging og fremstilling av brukerens ressurser og barrierer (Heum 2010, 213). En slik ressursprofil omfatter seks individforhold: Arbeidserfaring, utdanning / kompetanse / ferdigheter, interesser og fritid, personlige muligheter og utfordringer, sosiale og materielle forhold og helse (ibid, 213). Den omfatter også arbeidsforhold og dagliglivsforhold, dvs. omgivelsesforhold. I egenvurderingen gjenspeiles disse forhold, og sammen med den øvrige kartleggingen skal denne informasjonen danne grunnlaget for ressursprofilen.

### *Arbeidsevnevurderingen - konklusjonen*

Arbeidsevnevurderinger fremkommer som konklusjon av ressursprofilen (Arbeids – og velferdsdirektoratet og Sosial - og helsedirektoratet 2007,35). I en slik vurdering skal de ovennevnte forhold (jf. punktene i ressursprofilen) ses i sammenheng med hverandre, samtidig som ressurser og hindringer trekkes inn i vurderingen (ibid, 35). Dermed er arbeidsevnevurderingen i stor grad en skjønnsutøvelse som bygger på en omfattende kartlegging. Skjønn beskrives i *Sluttrapporten om arbeidsevnevurderingen i NAV (2007)*, slik ” de konkrete avveininger en saksbehandler må foreta for å komme fram til en beslutning som møter brukerens behov innenfor de rammer og målsettinger som til enhver tid er gjeldende ” (Arbeids - og velferdsdirektoratet og Sosial - og helsedirektoratet 2007, 20). I hvilken grad arbeidsevnen er nedsatt, vil gjeldende regelverk innenfor de ulike inntektssikringsordninger gi retningslinjer for hvordan skal vurderes. I forhold til sykemeldte vil det for eksempel være andre kriterier enn for brukere som søker kvalifiseringsprogram.

### *Oppfølgingsvedtak – basert på arbeidsevnevurderingen*

Brukere som omfattes av NAV – lovens § 14a har rett til et vedtak om oppfølging. Et slikt vedtak kalles derfor oppfølgingsvedtak (Heum 2010, 226). I oppfølgingsvedtaket skal de vurderingene, som følger av en arbeids- eller behovsvurdering, synliggjøres.

Oppfølgingsvedtaket kan ha fire forskjellige utfall – fire kategorier - som gjenspeiler innsatsen den enkelte brukeren kan forvente av NAV. Hvilken type innsats brukeren skal få, er dermed avhengig av konklusjonen på arbeidsevnevurderingen. De følgende punktene

beskriver innholdet i de fire mulige oppfølgingsvedtakene, samtidig som det redegjøres for kjennetegn ved brukerens arbeidsevne i forhold til disse:

- *Standartinnsats:* Tilbys brukere som forventes å kunne nå sitt mål i hovedsak gjennom egenaktiviteter og i løpet av relativ kort tid. Dette utfallet innebærer innsats fra NAV som i hovedsak bare omfatter de generelle tjenester som er tilgjengelig for alle brukere.
- *Situasjonsbestemt innsats:* Tilbys til brukere som har vansker med å skaffe seg eller beholde arbeid. Ofte vil dette behovet ha sammenheng med endringer i arbeidsmarkedet, eller en mismatch mellom den enkeltes kvalifikasjoner og arbeidslivets krav. I tillegg til brukerens egeninnsats innebærer dette utfallet en innsats fra NAV som kan omfatte kortere aktiviteter eller tjenester, som kvalifisering og jobbsøking, foruten de generelle tjenestene.
- *Spesielt tilpasset:* Tilbys brukere som etter arbeidsevnevurdering har fått fastslått at arbeidsevnen er nedsatt, samtidig som det legges til grunn at brukeren vil kunne skaffe seg eller beholde arbeid gjennom egen innsats og en innsats fra NAV eller andre samarbeidsaktører. NAVs innsats vil ofte skje i kombinasjon med virkemidler fra andre, for eksempel medisinsk rehabilitering, tilrettelegging, sosial trening/oppfølging med videre.
- *Varig tilpasset:* Tilbys brukere som etter en arbeidsevnevurdering har fått fastslått at deres arbeidsevne er varig nedsatt, og at brukeren ikke vil kunne skaffe seg eller beholde ordinært arbeid gjennom en innsats fra NAV eller andre samarbeidende aktører. Utfallet innebærer at innsatsen fra NAV kan omfatte tidsbegrensede og varige aktiviteter og tjenester i tillegg til de generelle tjenestene NAVs innsats vil ofte skje i kombinasjon med virkemidler fra andre, for eksempel medisinsk behandling og rehabilitering, sosial trening/oppfølging med videre (Heum 2010, 226).

### **Arbeidsevnevurderingen og arbeidslinjen**

Som beskrevet tidligere karakteriseres arbeidsevnevurderingen som selve syntesen av arbeidsmetodikken i de tre tidligere etatene (Langeng og Stene 2010, 278). Den er også et sentralt virkemiddel for å nå målsettingen med NAV – reformen (jf.s.9).

Den skal sikre reell innflytelse og brukermedvirkning, blant annet gjennom egenvurderingen (Heum 2010, 211). Arbeidsevneметodikken skal også bidra til en mer helhetlig og effektiv velferdsforvaltning (ibid, 2010,196). Et av hovedmålene med NAV – reformen er å få flere i arbeid og færre på stønad. Arbeidsevnevurderingen kan sies å være et sentralt virkemiddel i denne sammenhengen. Vektleggingen av arbeid og aktivitet kan sees i sammenhengen til arbeidslinjen som er en strategi i norsk velferdspolitik. Den skal bidra til at passive stønader avløses av aktiviserende ordninger for å få flest mulig i arbeid (Kildal 1998, 20). Selvhjelp og

selvforsørgelse skal det legges til rette for, samtidig som det ikke er en mulighet lenger - det er også en plikt (ibid, 20). Denne plikten innebærer at brukeren *skal* kunne hjelpe og forsørge seg selv, samtidig som hjelpen er knyttet opp til dette målet og ikke til den enkeltes forutsetninger. Denne plikttenkningen kan vi kjenne igjen i begrunnelsen for arbeidslinjen. Der blir velferdsrettigheter knyttet til plikter. Brukeren har ikke bare rett til kontantytelser, men også en plikt til å arbeide (Kildal 1998, 20).

Denne sterke vektleggingen av arbeid har blant annet sin bakgrunn i at Norge og de andre skandinaviske land har betalt arbeid og full sysselsetting som en av hjørnesteinene i den offentlige politikken, og spesielt i forhold til velferdsstaten (Halvorsen og Stjernø 2008, 41). Esping Andersen (1990) karakteriserer de skandinaviske velferdsstater som sosialdemokratiske velferdsregimer (Halvorsen 1999,154). Det som kjennetegner slike velferdsstater, er at de sosiale rettighetene er universelle og ikke bare betinget av at en deltar i arbeidslivet (ibid, 154). De som omfattes av trygdeordninger, er hele befolkningen, eller de som har statsborgerskap eller bopel i landet. For å finansiere slike ordninger, drives en aktiv politikk for full sysselsetting og et progressivt skattesystem (Halvorsen 1999,154). Slike samfunnsøkonomiske argumenter blir brukt for å forsvare arbeidslinjen. Kildal (1998, 312) fremhever at arbeidslinjen på denne måten skal bidra til at høy sysselsetting gir mindre behov for ”omfordeling fra yrkesaktive til dem som ikke er i arbeid”.

## Kapittel 4

### Den teoretiske tilnærmingen

#### Innledning

Hva en teori er, kan beskrives på forskjellige måter. Et forsøk på å sammenfatte diskusjonen kan være å definere teori som *generell påstand om virkeligheten* (Johannessen, Tuft og Kristoffersen 2005, 47). Innledningsvis i dette kapittelet skal jeg beskrive sentrale trekk og begrep i den vitenskapsteoretiske posisjonen som ligger til grunn for denne studien. Deretter skal jeg gjøre rede for de teoretiske analyseperspektiver jeg har benyttet meg av i analysen av empirien og beskrive hvordan de kommer til anvendelse. Andre teoretiske innfallsvinkler, som jeg har brukt i mindre grad, presenteres underveis i kapittel seks. Termen *personen - i - situasjonen* står sentralt i analysen av empirien, derfor er det første tema i presentasjonen av analyseperspektivene. Deretter skal *helhetsperspektivet* ses i lys av to måter å nærme seg helheten på som blir representert av to pionerer i sosialt arbeid: Jane Addams (1860 - 1935) og Mary Ellen Richmond (1861 - 1928). Hensikten med å beskrive forskjellige måter å ivareta helheten på, er å ”plassere” Mary E. Richmonds tilnærming til helhetsperspektiv i forhold til andre innfallsvinkler innenfor sosialt arbeid. Mary E. Richmonds arbeid står sentralt i analysen. Derfor beskrives den på en utfyllende måte. Jeg redegjør også for kritikken av hennes arbeid, for å vise at helhetsperspektivet kan ivaretas på forskjellige måter. Neste tema i dette kapittelet er hvordan helhetsperspektivet forstås og undersøkes i denne studien. For ytterligere å belyse interaksjonen mellom bruker og sosionom, benytter jeg meg av sentrale elementer innenfor symbols interaksjonisme, noe som er siste tema i den videre fremstillingen.

#### Den vitenskapsteoretiske posisjonen

Den vitenskapsteoretiske posisjonen som ligger til grunn for denne oppgaven, er hermeneutikken ved Hans - Georg Gadamer (1900 – 2002). Hans - Georg Gadamer regnes som grunnlegger av den filosofiske hermeneutikk (Schaaning 1993,315). Hermeneutikk kan beskrives som fortolkningslære; en lære om hvordan man kan utlegge det som står i bibelen og oldtidens gresk – romerske tekster (ibid, 315). Gadamer var derimot ikke primært interessert i en metode for tekstinterpretasjon. Han ville gjenopplive forholdet til teksters sannhetsinnhold. I hans hovedverk *Wahrheit und Methode* (1960) er Gadamers hovedanliggende å begrunne påstanden i sin hermeneutikk om at *forståelse* forutsetter



gjenkjenning, slik at det kan bli til en *Andersverstehen* - annerledesforståelse (Wischke og Hofer 2003,7). I en slik forståelse legges det ikke til grunn at det er mulig eller ønskelig å finne ut hva et fenomen *er*. Forskeren er ikke ut etter å finne det riktige svaret. Forståelsen av et fenomen kan på denne måten ikke fastlegges en gang for alle. Dermed kan Gadammers filosofiske posisjon forstås som en positivismekritikk; som angrep på forestillingen om at all kunnskap må bygge på metodisk prøving av gitte fakta (Schaaning 1993,322).

### *Forståelse i hermeneutikken*

Den *hermeneutiske sirkelen* "is meant to capture the movement which occurs in any act of interpretation" (Fay 1969, 145) beskriver bevegelsen i måten et fenomen blir forstått på, noe som står i kontrast til en observasjon som et statisk utenfraperspektiv. Hos Gadamer får den hermeneutiske sirkelen en ny utforming fordi subjektet nå aktivt deltar og endres gjennom forståelsen (Krogh 1996, 239). Denne fortolkningen skjer også i forhold til andres fortolkning. Dette kommer til uttrykk i begrepet *sammensmelting av horisonter*. "Vielmehr ist verstehen immer der Vorgang der Verschmelzung solcher vermeintlich für sich seiender Horizonter" (Gadamer 1960, 289) (Forståelse er alltid en prosess der tilsynelatende atskilte horisonter smelter sammen. Egen oversettelse). Derfor finnes det ikke positivt gitt kunnskap uavhengig av den enkeltes (subjektets) fortolkning. Gadamer illustrerer forståelse ved å sammenligne den med det som skjer når vi forstår, eller misforstår, et maleri, et dokument eller en roman (Krogh 1996, 229). Vi blir trukket inn i et samspill med den - eller det - vi prøver å forstå – den hermeneutiske sirkelen.

### *Hermeneutikkens betydning i denne undersøkelsen*

Det vitenskapsteoretiske utgangspunkt sier noe om; hva er kunnskap (ontologi) som også kan beskrives som læren om værensformer og værensmåter (Kvale og Brinkmann 2009, 325), og spørsmål om hvordan vi kan skaffe kunnskap (epistemologi) som også beskrives som læren om erkjennelsen – kunnskapens natur (ibid, 323). Den vitenskapsteoretiske posisjon vil ha betydning for hvordan et fenomen utforskes og hvilke sider som vektlegges. På denne måten blir hermeneutikken et slags kompass i arbeidet med å belyse forskningsspørsmålet.

Hermeneutikken er et hensiktsmessig utgangspunkt fordi dens ontologiske side svarer godt til premissene som ligger i forskningsspørsmålet; at det finnes et fenomen som beskrives med begrepet helhetsperspektiv, og at det er mulig å utforske det med bakgrunn i menneskers erfaringer. Bakgrunnen for dette er at i Gadammers hermeneutiske sirkel foregår det en stadig utveksling mellom noe som skal interpreteres, og en som interpreterer (Fay 1996, 146).

Kunnskap i hermeneutikken er alltid et resultat av fortolkning, og med Gadamer's utvidelse av den hermeneutiske sirkelen, er den avhengig av subjektets fortolkning. Hvordan helhetsperspektivet i sosialt arbeid kommer til uttrykk i arbeidsevnevurderinger, kan dermed utforskes med bakgrunn i sosionomenes erfaringer og opplevelser. På denne måten svarer hermeneutikkens epistemologiske side godt til det kvalitative forskningsintervjuet og den narrative tilnærmingen. Helhetsperspektivet i sosialt arbeid handler om å benytte seg av sammensatt kunnskap som settes sammen til en helhet, samtidig som denne prosessen ikke fører frem til et "sluttresultat". Ny viten fører til en revurdering av oppnådd kunnskap for å fange inn kompleksiteten i brukers situasjon. Den hermeneutiske sirkelen og hvordan eksisterende kunnskap fornyer seg, blir på denne måten tydelig og gjenspeiler seg i temaet for undersøkelsen.

#### *Fordommer - forforståelse - tradisjoner*

I Gadamer's utforming av den hermeneutiske sirkelen har leseren selv blitt trukket inn i sirkelen. Forståelse blir dermed også preget av den enkelte og dens fordommer og forforståelse (Krogh 1996, 239). *Fordommer* er for Gadamer ikke et negativt begrep, fordi Fordom – Vorurteil – ikke betyr falsk dom, men at det kan være både positivt og negativt (Gadamer 1960, 255). Fordommene forandrer seg i sitt møte med helheten i den hermeneutiske sirkelen. *Forforståelse* knytter seg hos Gadamer til tradisjonene "Der Grund der Geltung" (Gadamer 1960, 265) (Grunnen til gyldighet. Egen oversettelse). Forforståelse kan også beskrives som de forutsetninger den enkelte bringer med seg og som er viktig å gjøre eksplisitte. Gadamer (1960, 252) fremhever at den enkelte må overprøve forforståelsen på dens opphav og gyldighet. For å være mottagelig for lærdom, er nøytralitet ingen forutsetning, men kjennskap til egne fordommer og forforståelse (ibid, 253). Det er i kraft av konteksten – tradisjonene – at vi kan forstå. Den gir oss en referanseramme for tolkning. I analysen av empirien har jeg benyttet meg av arbeidet til en av pionerene i faget, Mary E. Richmond. På denne måten blir *tradisjonen* i faget beskrevet, samtidig som den fortolkes på nytt.

#### *Egen forforståelse*

Egen forforståelse er det viktig å gjøre rede for av flere grunner. Det er en bevisstgjøring av eget utgangspunkt, og ikke minst for at leseren skal kjenne til bakgrunnen for de valg som har blitt tatt. Min forforståelse er nært knyttet til min utdanningsbakgrunn som sosionom. I tillegg har mine praksiserfaringer innenfor medisinsk rehabilitering - og det tverrfaglige samarbeid i

dette - gjort at jeg har blitt interessert i helhetsperspektivet i sosialt arbeid.

Helhetsperspektivet er for meg sosialt arbeids kjennetegn, noe som blir ekstra tydelig i møte med andre profesjoner. Til NAV knytter det seg ikke direkte egne erfaringer, samtidig som jeg selvfølgelig har kunnskap om arbeidsområder før og etter NAV - reformen.

## **Teoretiske analyseperspektiver**

### *Personen - i- situasjonen – og hvordan termen kommer til anvendelse i denne studien*

Helhetsperspektivet innebærer at vi ikke kan forstå brukeren hvis vi ikke ser den enkelte i lys av helheten, dvs. den sosiale sammenhengen han inngår i (Bernler og Johnsson 2001, 58).

Termen *personen - i - situasjonen* beskriver dette samspillet /forholdet mellom individet og omgivelsen, nemlig personen - i - sammenhengen (Levin 2004, 64); det sosiale mennesket som inngår i en større kontekst. Begrepet kan spores tilbake til en tale Oktavia Hill holdt i 1869, hvor hun fokuserer på nødlidende mennesker som enkeltstående individer i sitt miljø og sin sosiale sammenheng (Kokkin 2005, 24 - 25). *Personen - i - situasjonen* kan også beskrives som den psykososiale tenkningen med sin vektlegging av samspillet mellom mennesket og miljø- mellom indre og ytre faktorer (Bernler og Johnsson 2001, 27). Denne forståelsen har lang tradisjon i sosialt arbeid, og den knyttes først og fremst til case - work - metodikken (ibid, 27). Mary E. Richmond beskriver *personen - i - situasjonen* slik “The two types of insight shown – into individuality and into social environment – should be considered together, for it is only when these are combined that the personality is revealed” ( Richmond 1922, 103). I analysen kommer termen til anvendelse, for å undersøke hvordan samspillet mellom brukeren, miljøet og samfunnet kommer til uttrykk i kartleggingen av arbeidsevnen og hvilken betydning innsikten i *personen - i - situasjonen* har for sosionomenes arbeid.

### *Helhetsperspektivet – to måter å nærme seg personen - i - situasjonen på*

Hvordan helhetsperspektivet best kan i varetas, var - og er - det ulike oppfatninger om innenfor faget. Samtidig kan det sies at det er enighet om at det ikke er nok å fokusere på den enkeltes situasjon, men at sosialarbeideres oppmerksomhet er rettet mot samspillet mellom individet og omgivelsen. Analyseenheten for sosialt arbeid er ikke individ *eller* omgivelse, men både - og. Fokuset for arbeidet plasseres mellom de ulike dimensjonene - nettopp for å fange inn helheten (Levin 2004,15). For å beskrive to måter å nærme seg helheten på, går vi

tilbake i tid til pionerene i faget, Jane Addams (1860 - 1935) og Mary Ellen Richmond (1861 - 1928).

Både Addams og Richmond hadde som mål å bekjempe fattigdom ved hjelp av endringsarbeid, men fokuset for innsatsen deres var forskjellig (Levin 1997, 163). Jane Addams hadde oppmerksomheten rettet mot samfunnet. Menneskers problemer anså hun som en konsekvens av dette (ibid, 163). Hun var opptatt av å endre samfunnsbetingelser og lovgivningen, samtidig som personen selv skulle få hjelp (Levin 2004, 30- 31).

Addams var grunnlegger av Hull - House som ble startet i Chicagos fattigkvarter i 1889. Dette var et sted hvor fattige mennesker kunne få hjelp, i tillegg kunne velutdannede kvinner og menn bli kjent med deres utfordringer (Levin og Trost 2005, 167). Hull - house var del av Settlementbevegelsen – bosettinger – som hadde aktiviteter i nabolaget, fellesskap og opplysningsarbeid som kjennetegn (Kokkin 2005, 27). For Jane Addams var en person med problemer et tegn på at noe var i veien med samfunnet (Levin 2004, 30). Helhetsforståelsen, slik Jane Addams praktiserte det, gjorde at hun jobbet med de strukturelle årsaker til sosiale problemer som kan beskrives ved å snu på metaforen; *personen - i - situasjonen -*, til; *situasjonen - personen - er - i*, samtidig som hennes perspektiv ikke førte til at individet ikke skulle få hjelp (Levin og Trost 2005,181).

Mary Ellen Richmond (1861 – 1928) var foregangskvinne for den *diagnostiske skolen* i sosialt arbeid. I motsetning til Jane Addams rettet Richmond oppmerksomheten for innsatsen mot individet forstått ut fra sin kontekst (Levin 1997,163). Hun var også opptatt av mennesket i samfunnet, men hun rettet fokuset mer mot mennesket enn samfunnet (Levin og Trost 2005,181). Med sin bok *Social diagnosis* (1917) knytter hun seg til den medisinske tradisjonen, noe som innebar at når en person har sosiale problemer, skulle også disse føre til en diagnose på lik linje med medisinske sykdommer (Levin og Trost 2005, 182). Denne diagnosen skulle ha en *sosial* karakter (Levin 1997, 164). Samtidig ville hun utvikle en systematisk, profesjonell tilnæringsmåte for å gi hjelp, sin egen variant av klientarbeid, – *social – case – work*. I boken *What is social- case - work?* (1922) redegjør Richmond for hva som kjennetegner denne tilnærmingen.

I Norge går røttene i sosialt arbeid tilbake til Mary E. Richmond på flere måter; både vektleggingen av systematisk arbeid og ønsket om profesjonalisering, samtidig som faget ble innholdsmessig forankret i psykologien og individuell behandling (Terum 2003, 76). Sentrale

trekk fra hennes arbeid kan kjennes igjen i *Planen for sosialarbeiderutdanningen* fra 1963 av Bernt H. Lund - Lundplanen - som skulle legge grunnlag for en systematisk arbeidsmåte som skulle være kjennetegn for en profesjonell sosialarbeider (Terum 2003, 75).

### *Social - case - work - og hvordan dette teoretiske perspektivet kommer til anvendelse i denne studien*

Som beskrevet tidligere, ville Mary E. Richmond utvikle en systematisk og profesjonell tilnærming for å gi hjelp – *social - case - work*. Hun omtaler innholdet i dette arbeidet slik; “*Social - case - work* consists of those processes which develop personality through adjustments consciously effected, individual by individual, between men and their social environment” (Richmond 1922, 98-99). I *What is social - case - work?* (1922) beskriver hun tilnærmingen ved hjelp av seks ulike kasus, et begrep som hun knytter til en spesiell situasjon eller et problem, ikke til enkelte personer. I sin redegjørelse for hva sosialarbeiderne gjør, og hvordan de gjør det, retter hun fokuset mot hvilke prosesser og ferdigheter sosialarbeiderne benytter seg av (Richmond 1922,101). På denne måten blir hensikten med boken *What is social - case - work?* (1922) tydelig. Richmond ville ikke diskutere en metode, men, ved å beskrive sosialarbeideres praksis, var hensikten å belyse hva *social - case - work* er, og hvorfor det er det (Richmond 1922,26). *Social - case - work* kan dermed forstås som en praksisteori som ikke ensidig kan oversettes med individuelt sosialt arbeid. *Social - case - work* er utviklet på bakgrunn av arbeid med enkeltmennesker og deres familier, samtidig som den tar med miljø - og samfunnsmessige - forhold i sin analyse (Efskind 1984, 45). *Social - case - work* anses for å være den første, utviklede sosialarbeidermetoden (ibid, 45).

*What is social - case - work?* (1922) gir et variert analyseredskap av sosionomers arbeid med arbeidsevnevurderinger. Innholdet i de beskrivende koder (jf. s. 30) har blitt inspirert av Mary E. Richmonds praksisteori med bakgrunn i hvilke områder sosialarbeiderne vektlegger i sitt arbeid, de eksemplene hun gir i forhold til samspillet mellom den enkelte og omgivelsene og hva som kjennetegner relasjonen mellom sosionom og bruker. På denne måten gir hennes teoretiske tilnærming muligheten til å belyse sammenhenger og se nye muligheter i fortolkning av empirien.

### *Social diagnosis*

I tillegg til *What is social – case –work ?* har jeg også benyttet meg av Mary E. Richmond *Social diagnosis* (1917), i analysen av intervjuene. Richmond ville med *Social diagnosis*

(1917), gi sosialarbeidere konkret hjelp til å systematisere sin tankegang i forhold til klientens problemer. Mary E. Richmond var opptatt av at en sosial diagnose ikke skulle være en merkelapp; ikke isolerte fakta, men enkeltelementer som må ses i sammenheng med konteksten (Richmond 1917, 358 – 359). Hun reflekterte også over betydningen av sosialarbeiderens verdigrunnlag og kvaliteten i relasjonen mellom sosialarbeider og klient (Richmond 1917, 376 – 377). Kokkin (2005, 34) fremhever at det var for første gang i sosialt arbeids historie at det ble skrevet noe om innholdet i et jeg / du -forhold mellom sosialarbeider og bruker. Samtidig som sosialt arbeid ikke skulle fremstå som tilfeldig, men basert på kunnskap om mennesket og samfunnet (Levin og Trost 2005, 183). I en slik vurdering skulle det både tas hensyn til den økonomiske og sosiale samfunnssituasjonen som mulige årsaker for menneskelige problemer. Man skulle dessuten legge vekt på individuelle forskjeller, samtidig som Richmond understreker at alle mennesker uansett sosial bakgrunn eller sosial situasjon har krav på å bli behandlet med verdighet og respekt. I en slik vurdering skulle sosialarbeideren undersøke klientens sosiale, økonomiske, familiære og intellektuelle bakgrunn. Utgangspunktet for en slik vurdering var samarbeidet med den enkelte (Richmond 1917, i Efskind 1984, 22). Hennes prinsipper, i forhold til utforming av en sosialdiagnose, har uten tvil vært til stor hjelp og hatt innflytelse på utviklingen av metodene innefor sosialt arbeid generelt (Efskind 1984, 23).

Richmonds nyanserte kartlegging av den enkeltes situasjon og hvordan denne informasjonen brukes, gir et interessant analytisk perspektiv på sosialarbeidens praksis i sin kartlegging av brukernes arbeidsevne. Den er til hjelp for belyse hvilke forhold som vektlegges i dagens arbeid, og hva denne informasjonen skal brukes til. I tillegg setter den kartleggingen av arbeidsevne i et historisk perspektiv. Richmonds arbeid er et eksempel på at et slikt kartleggingsarbeid av den enkeltes situasjon har lang tradisjon innenfor faget, og på denne måten kan betegnes som en sentralt kompetanseområde i sosialt arbeid.

### *Kritikk av Social – case – work og Social diagnosis*

Kritikken av *social - case - work* handler i stor grad om at mennesket innenfor denne tilnærmingen forstås ut fra samfunnet; det blir skapt av samfunnet, men løsningen ligger ikke i å endre samfunnet, men i å tilpasse mennesket til samfunnet (Levin og Trost 2005,185). Samtidig er det viktig å fremheve at selv om endringsarbeidet skjer i relasjon til den enkelte - eller grupper- behøver dette ikke bety at man ser årsaken til problemet hos - og i individet, og at det er bare den enkelte som skal forandres (Bernler og Johnsson 2001,29).

Kritikken av sosialdiagnosemodellen handler om at den i for stor grad er inspirert av medisinsk - diagnostisk tankegang og dermed for kategoriserende (Efskind 1984,23). Samtidig anerkjennes behovet for systematisering av arbeidet, men metoden skal passe brukeren - ikke omvendt (ibid, 23). Kokkin (2005, 35) hevder at selv om Mary E. Richmond også tok med seg sosioøkonomiske faktorer, så ble den diagnostiske skolen sterkt preget av egenskapsforklaringer og mindre opptatt av strukturelle forandringer.

#### *Hvordan termen helhetsperspektivet forstås og utforskes i denne studien*

Helhetsperspektivet i sosialt arbeid forstås i denne studien med bakgrunnen i *personen - i - situasjonen*, dvs. et perspektiv som belyser samspillet mellom den enkelte eller grupper og omgivelsene. Hvilke områder i den enkeltes situasjon, som vektlegges i analysen av intervjuene, har sin bakgrunn i Mary E. Richmonds *What is social - case - work?* (1922). De beskrivende koder er inspirert av Richmonds beskrivelse av sosialarbeidernes fremgangsmåte i *What is social - case - work?* (1922). Når de beskrivende koder benyttes i analysen, trekkes det også inn viten fra andre fagområder, noe som er i tråd med den hermeneutiske sirkelen og hvordan kunnskap fornyes.

Helhetsperspektivet handler ikke kun om hvilke områder som ses i sammenheng med hverandre men også *hvordan* dette gjøres. Mary Ellen Richmonds *What is social - case - work* er et viktig bidrag i analysen fordi hun beskriver *hvordan* helheten ivaretas gjennom relasjonen til enkelte eller grupper. I tillegg har jeg benyttet meg av *Social Diagnosis* (1917) for å vise at kartleggingen av den enkeltes situasjon har lang tradisjon i faget og, som beskrevet tidligere, kan betegnes som et sentralt kompetanseområde i sosialt arbeid. Oppsummerende kan man si at Helhetsperspektivet forstås og utforskes med bakgrunn i *personen - i - situasjonen* og Mary E. Richmonds teoretiske perspektiv dvs. hennes tilnærming for å ivareta *personen - i - situasjonen*.

De teoretiske perspektiver, som benyttes i analysen, vil være retningsgivende for hvilke sider av fenomenet som vektlegges - hva som trekkes frem. Helhetsperspektivet, slik det blir forstått i den videre fremstillingen, vil dermed være knyttet til teoriene som benyttes i analysen av empirien. Måten helhetsperspektivet blir forstått og undersøkt på i denne studien, vil derfor kunne utsettes for den samme kritikken som Richmonds arbeid. Det er viktig å understreke at denne undersøkelsen ikke har til hensikt å gi et svar på hvilken måte å ivareta helhetsperspektivet på som er den "riktige" eller "beste". Grunnen til at valget falt på nettopp

denne analytiske tilnærmingen til empirien, var at den er et egnet redskap for å undersøke sosionomers praksis i sitt arbeid med arbeidsevnevurderinger i NAV, den gjør det mulig å belyse fenomenet fra flere sider.

### **Symbols interaksjonisme**

Symbolsk interaksjonisme kan spores tilbake til forskjellige kilder, for eksempel til den amerikanske pragmatismen ved William James og John Dewey, til den fenomenologiske tradisjonen innen sosiologien (Alfred Schütz) og mange andre fra den Chicagos sosiologiske skole (Schäfers og Kopp 2006, 294). Som den egentlige grunnleggeren, regnes sosialpsykologen Georg Herbert Mead (1863 – 1931). Hans mest kjente verk var *Minde, Selv, and Society* (1937). Selve begrepet *symbolsk interaksjon* ble preget av Herbert Blumer i 1937, som nevner tre grunnantagelser:

- Mennesker handler overfor ”ting” (gjenstander, mennesker, handlinger, institusjoner, situasjoner osv.) på grunnlag av de betydningene disse ting har for dem.
- Disse betydningene oppstår i den sosiale interaksjonen med andre mennesker; dermed er de kulturelt gitt og ikke et resultat av ”objektive” egenskaper hos den enkelte gjenstanden.
- Disse betydningene blir forandret i sitt møte med omverdenen og interpretert i forhold til situasjonen (Schäfers og Kopp 2006,295).

Ved hjelp av symbolsk interaksjonisme er det dermed mulig å tydeliggjøre at det ikke bare eksisterer en forståelse av en situasjon. Symbolsk interaksjonisme kan sies å ha slektskap til sosialt arbeid. Den er knyttet til faget gjennom settlementbevegelsen (jf.s.20). Mange oppfattet denne bevegelsen som en virkeliggjøring av noen sentrale ideer innen symbolsk interaksjonisme (Levin og Trost 2005,163). Flere fremtredende representanter innefor symbolsk interaksjonisme som John Dewey (1859 – 1952), William James (1842 – 1910), Charles Horton Cooley (1864 – 1929), Georg Herbert Mead (1863 – 1931), og William I. Thomas (1862 – 1947) oppholdt seg til ulike tider på Hull – House (Levin og Trost 2005,170).



### *Hvordan symbolsk interaksjonisme kommer til anvendelse i denne studien*

I min analyse har jeg benyttet meg av noen sentrale elementer innefor symbolsk interaksjonisme. Disse har fungert som analytiske verktøy for å tydeliggjøre forskjellige sider i interaksjonen mellom bruker og sosionom. Å se deler av empirien i lys av sentrale elementer innenfor symbolsk interaksjonisme, ga muligheten til å analysere betingelser for sosiale handlinger, samtidig som den handlendes perspektiv belyses (Schäfes og Kopp 2006, 295). I dette arbeidet har jeg benyttet meg av følgende elementer i symbolsk interaksjon: *Definisjon av situasjonen, symbolers betydning, sympatisk introspeksjon og den generaliserende andre*. Termenes betydning redegjøres det for underveis i drøftingen av empirien i kapittel seks og syv.

## Kapittel 5

### Den metodologiske tilnærmingen

#### Innledning

Valg av metode er en dialektisk prosess i startfasen av prosjektet, hvor kunnskapsinteressen ses i lys av forskjellige måter å nærme seg fenomenet på, samtidig som egen forforståelse (jf. s.18) også vil påvirke denne prosessen. For å belyse forskningsspørsmålet, reflekterte jeg over hvilken fremgangsmåte som kunne egne seg bedre enn andre, noe som handler om å se spørsmålet opp i mot mulighetene de enkelte metodene gir. Med bakgrunn i slike refleksjoner bestemte jeg meg for det kvalitative forskningsintervju, dvs. individuelle intervjuer og et fokusgruppeintervju. I den videre fremstillingen er første tema kontaktetableringen med praksisfeltet, deretter utvalgets sammensetning og så beskrives de praktiske forberedelsene til intervjuene. Deretter presenterer jeg fremgangsmåten i forhold til de individuelle intervjuene. Neste tema er den metodologiske tilnærmingen til fokusgruppeintervjuet. Til slutt presenteres noen refleksjoner rundt valg av metode. Den videre fremstillingen er presis og utfyllende for å ivareta kravet om transparens i kvalitative studier.

#### Kontaktetablering med praksisfeltet

Jeg har ikke noen direkte tilknytning til praksisfeltet. Derfor var det utfordrende å finne informanter til prosjektet. Det var avgjørende for undersøkelsen at Høgskolen i Oslo (HiO) allerede hadde etablert samarbeid med et NAV – kontor som hadde kommet langt i forhold til iverksettingen av arbeidsevnevurderingen, og dermed kunne HiO bidra til kontaktetablering. Gjennom Høgskolen fikk jeg kontakt med lederne på det aktuelle kontoret som formidlet kontakten til informantene i henhold til de kriterier jeg hadde satt opp (jf.s.27).

Denne måten å rekruttere informanter på, er det viktig å reflektere over før og under prosjektet. Lederne vil på denne måten kunne ha innflytelse på hvilken informasjon som blir gitt, hvordan og hvem som kommer til orde. Samtidig er det vanlig i slike studier å benytte seg av ”døråpnere”. Termen ”døråpnere” brukes som metafor for å beskrive mennesker som kontrollerer informasjon og som kan gi formell og uformell tilgang til settingen; det miljøet der forskeren kan hente informasjon (Johannessen, Tufte og Kristoffersen 2009, 122).

#### Utvalget

Med bakgrunn i forskningsspørsmålet var det hensiktsmessig med et *strategisk* utvalg av informanter. Strategisk utvelgning betyr at forskeren har bestemt seg for hvilken målgruppe

forskningen skal rette seg mot for å samle nødvendige data (Johannessen, Tufte og Kristoffersen 2005,107). Det er ulike måter å sette sammen strategiske utvalg på. I denne undersøkelsen benyttet jeg meg av *kriteriebasert utvelging*, noe som innebærer at informantene oppfyller spesielle kriterier (Johannessen, Tufte og Kristoffersen 2005,109). Kriteriene som ligger til grunn for dette utvalget, er at deltagerne arbeider med arbeidsevnevurderinger i NAV, og at de er sosionomer, dvs. at de har en treårig høyskoleutdanning - bachelorutdanning - innenfor sosialt arbeid. Utvalgskriteriene gjenspeiler på denne måten de to hovedaksene i undersøkelsen; arbeidsevnevurderinger og helhetsperspektivet i sosialt arbeid. Helhetsperspektivet ser jeg i sammenheng med informantenes utdanningsbakgrunn og deres fagspesifikke kompetanse. Utvalget i denne studien består av fire sosionomer som jobber med arbeidsevnevurderinger på et NAV - kontor på det sentrale Østlandsområdet. To av sosionomene jobber i forhold til kvalifiseringsprogram (jf.s.11), en med oppfølging av sykemeldte og den fjerde jobber med oppfølging av brukere som har psykiske utfordringer, behov for tettere oppfølging og som trenger hjelp til å komme i arbeid eller aktivitet. Arbeidsevnevurdering er i denne undersøkelsen knyttet til informantenes arbeidsområder.

### **Forberedelser til intervjuene**

Før jeg gikk i gang med undersøkelsen, sendte jeg et meldeskjema for prosjektet til Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste (personvernombudet for forskning). Prosjektet medførte ikke meldeplikt eller konsesjonsplikt etter personopplysningslovens §§ 31 og 33. Dette gikk frem av tilbakemeldingen fra Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste (personvernombudet for forskning) (vedlegg 1.). Først etter at jeg hadde fått denne informasjonen, sendte jeg skriftlig informasjon om prosjektet, dvs. en forespørsel om å delta i studien, til deltakerne og lederne på det aktuelle NAV – kontoret (vedlegg 2.). Tid for intervju ble avtalt på telefon, og intervjuene fant sted på den enkelte deltagerens kontor. Før intervjuene startet, undertegnet sosionomene et skriftlig informert samtykke (vedlegg 3.). De fikk også muntlig informasjon om prosjektet før intervjuene som ble tatt opp på lydbåndopptaker.

### **Det kvalitative forskningsintervju**

I det kvalitative intervjuet benytter forskeren seg av den unike samtalen (Widerberg 2001,16). I et slikt intervju søker forskeren å forstå verden sett fra intervjupersonenes side (Kvale og Brinkmann 2009,21). Målet med en slik fremgangsmåte er ikke å kvantifisere, men kvalitativ

kunnskap uttrykt i språk, i motsetning til kvantitativ forskning som uttrykkes i tall. Denne kunnskapen utforsket jeg for å få tak i informantenes erfaringer. Jeg var interessert i deres refleksjoner, og hvilke ferdigheter de benytter seg av i sitt arbeid. Gjennom intervjuene ønsket jeg å utforske hvordan deltakernes kunnskaper og ferdigheter kommer til anvendelse i arbeidsevnevurderinger. Denne intensjonen står i samsvar med hva som kjennetegner kvalitative metoder ” (...) vi forsøker å få mye informasjon (data) om et begrenset antall personer eller informanter” (Johannessen, Tufte og Kristoffersen 2009,106).

### *Det narrative intervjuet*

Narrative kan ha flere betydninger. På det mest grunnleggende plan kan en narrativ beskrives som ” en redegjørelse for noe som har hendt, enten i virkeligheten eller i fantasien” (Robertson 2005, 229). Sitatet illustrer at en narrativ er en fortelling – enten i virkeligheten eller i fantasien. Den kan handle om det levde livet og den enkeltes erfaringer (Staunæs og Søndergaard, i Järvinen og Mik - Meyer 2005, 64). Beskrivelsen illustrer kompleksiteten i fenomener som undersøkes. Slike sammensatte felt må også undersøkes av tenkning og metoder som er sensitive over for denne kompleksiteten (ibid, 69). Det betyr at metoden forskeren benytter seg av, må gjenspeile fenomenets sammensatte karakter. Dermed har intervjuformen man velger, sin bakgrunn i hva man ønsker å få svar på i en undersøkelse. Valget falt på det narrative intervjuet fordi det tar utgangspunkt i informantenes fortellinger om ordningen. For eksempel gir det narrative intervjuet muligheten til å la selve ordningen – arbeidsevnevurderingen – få et ”ansikt” med bakgrunn i informantenes daglige arbeid; hvordan de praktiserer ordningen, i motsetning til et intervju som bygger på detaljerte spørsmål som har sin bakgrunn i forskerens forståelse av ordningen.

I et narrativt intervju appeller forskeren til narrative, til ”de historiene intervjupersonen forteller ” (Kvale og Brinkmann, 2009,156). På denne måten ønsker forskeren å finne ut hvordan den enkelte opplever og tolker situasjoner og hendelser. Denne intensjonen kommer til uttrykk i intervjuguiden som var ment som en støtte hvis samtalen stoppet opp (vedlegg 4). Den består av åpne spørsmål, nettopp for å gi deltagerne størst mulig frihet til å fortelle sin historie og formidle sine opplevelser. For å få i gang slike fortellinger, startet intervjuene med spørsmål som ” kan du fortelle meg om sist gang du gjorde en arbeidsevnevurdering?” Slike spørsmål skal bidra til å utforske selvfølgeligheter som rutiner og prosedyrer, noe som ga sosionomene mulighet til å fortelle om arbeidsevnevurderingen ” fra bunnen av”. Denne ”tatt - for- gitt - kunnskapen” omhandler hvordan arbeidsevnevurdering registreres på data, hvilke

kartleggingsverktøy som finnes og hvordan de brukes. På denne måten fikk jeg fyldige beskrivelser som ga samtalene en egen dynamikk – den kunne bli deres fortelling om sin arbeidshverdag. Sentrale begrep innenfor sosialt arbeid etterspurte jeg ikke direkte, for eksempel brukte jeg ikke termen helhetsperspektiv i mine spørsmål, men jeg spurte hva de vektlegger i sitt arbeid, hva de er opptatt av. Selve forskningsspørsmålene skal ikke anvendes som intervju spørsmål fordi de er for abstrakte og generelle. Intervju spørsmål skal være konkrete og enkle. De er en nedbryting og spesifisering av forskningsspørsmålet (Staunæs og Søndergaard 2008, 65).

## **Analyse av meningsinnholdet i materialet**

### *Transkribering*

Intervjuene var blitt tatt opp på lydbånd, og de ble i sin helhet transkribert av meg selv, kort tid etter samtalen. Transkripsjon kan beskrives som ”konkret omdanning av en muntlig samtale til en skriftlig tekst” (Kvale og Brinkmann 2009, 192). Jeg valgte å transkribere selv fordi det skaper nærhet til empirien, samtidig som det unike i hver samtale på denne måten kunne ivaretas. Denne ivaretagelsen kommer blant annet til uttrykk i hva som vektlegges i transkriberingen. Jeg valgte å gjengi ordrett det som ble sagt, men inkluderte ikke pauser eller tonefall. Derimot skrev jeg ned gjentakelser og var bevisst på hvor jeg satte komma og punktum. Samtidig er det viktig å være oppmerksom på at det ikke finnes en sann objektiv oversettelse fra muntlig til skriftlig form (Kvale og Brinkmann 2009, 194). Retningsgivende for transkriberingen blir dermed hva som er nyttig for forskningen i det spesifikke prosjektet (ibid, 194).

### *Koding av materialet*

Først leste jeg gjennom intervjuene flere ganger. Hensikten med dette er å få et helhetsinntrykk av materialet og lete etter sentrale og interessante temaer som kommer frem (Johannessen, Tuft og Kristoffersen 2009, 163). Deretter fikk intervjuene betegnelsen sosionom en, to, tre og fire. Intervjuene ble først lest på langs, hvert intervju for seg, og så på tvers, dvs. at jeg gikk frem og tilbake mellom intervjuene for å sammenligne dem. I min videre lesing var jeg opptatt av å finne tekstelementer som ga kunnskap om de hovedtemaene man har festet seg ved (ibid, 164). I denne analysen var det tekstelementer som omhandlet helhetsperspektivet i sosialt arbeid. Jeg hadde satt opp en liste med kjennetegn som inneholdt elementer i helhetsperspektivet i sosialt arbeid som; relasjonen, ressurser, sosialt nettverk,

helse, endring og forhold i omgivelsene. Hvert av punktene fikk en egen farge som materialet ble sortert etter. Denne måten å sortere og kategorisere materialet på, kalles også for koding. Koding er et hjelpemiddel for å organisere datamaterialet slik at det blir lettere å analysere (Johannessen, Tufte og Kristoffersen 2009, 164). Kodene hadde sin bakgrunn i forskningsspørsmålet og Mary E. Richmonds *What is social – case – work?* (1922). Dermed var kodene deduktive (Johannessen, Tufte og Kristoffersen 2009, 164). Det er viktig å ta hensyn til at kodingen ikke stykker opp teksten slik at helheten blir borte, noe som også viser seg i at kodingsprosessen ikke kan skilles fra tolkningsprosessen (ibid, 165). I denne tolkningsprosessen gikk jeg fra *beskrivende koder* som; helse, sosialt nettverk, brukerens ressurser, relasjonen, til mer *tolkende koder* som; hvordan å starte der klienten er kommer til uttrykk i sosionomenes kartlegging av brukernes arbeidsevne og utfordringer i forhold til å ivareta helhetsperspektivet i et slikt arbeid. Slike tolkende koder viser til begrep, sammenhenger eller perspektiver som reflekterer hvordan materialet kan forstås og fortolkes (Johannessen, Tufte og Kristoffersen 2009, 165).

#### *Analyse av materialet*

Etter at materialet var sortert og kodet, leste jeg det på nytt. I denne lesingen benyttet jeg meg av en *teoretisk kvalifisert lesing*. Kvale og Brinkmann (2009, 241) beskriver en slik lesing som en fremgangsmåte der forskeren benytter seg av forskjellige teoretiske posisjoner for å belyse ulike aspekter i intervjumaterialet (ibid, 241). Med en slik tilnærming er det viktig å reflektere rundt faren for teoretisk ensidighet. På grunn av slike overveielser, har jeg redegjort for egen forforståelse og dens betydning for denne undersøkelsen. Jeg har også redegjort for kritikken av de teoriene som er mest fremtredende i denne undersøkelsen. Teoriene jeg har benyttet meg av i analysen, redegjøres det for i teorikapitlet, både med tanke på innhold og hensiktsmessigheten i forhold til denne undersøkelsen. Andre teoretiske innfalsvinkler, som ikke kommer til anvendelse i like stor grad, redegjøres det for underveis i drøfting av empirien.

#### **Fokusgruppe**

Et fokusgruppeintervju er en form for gruppeintervju (Johannessen, Tufte og Kristoffersen 2009, 149). Fokusgruppeintervjuer kan brukes som selvstendig metode, men i denne undersøkelsen benyttet jeg det som et supplement til de individuelle kvalitative forskningsintervjuene. Etter at de individuelle intervjuene var avsluttet, startet jeg arbeidet

med å analysere materialet. Tidlig i denne prosessen var det noen temaer som gikk igjen. Hensikten med fokusgruppen var dermed å utdype noen av temaene som: Relasjonen til brukeren, *å starte der klientene er* og hvilke utfordringer sosionomene kan støte på i sitt arbeid med arbeidsevnevurderinger. Tanken med denne tilbakeføringen var å formidle kunnskapen jeg hadde fått gjennom intervjuene tilbake til informantene for å drøfte spørsmålene ytterligere. En av styrkene i fokusgrupper er at informantene også forholder seg til hverandres meninger, og at intervjuet dermed blir av en annen karakter enn de individuelle intervjuene. Med bakgrunn i slike overveielser inviterte jeg de fire deltakerne til et fokusgruppeintervju. Utvalget i fokusgruppen var dermed det samme som i de individuelle intervjuene. På selve dagen for fokusgruppen var det en av informantene som ikke kunne delta.

Jeg sendte en forespørsel til hver av deltakerne (vedlegg 5.) der jeg forklarte hva som var hensikten med en slik fokusgruppe i tillegg til at jeg ga praktiske opplysninger om sted og dato. Lederne på det aktuelle NAV – kontoret fikk også informasjon om fokusgruppen. Sted for fokusgruppen var Høgskolen i Oslo. Grunnen til dette var at det var enklest å finne egnede lokaler der - et rom hvor det var god plass - og der vi kunne sitte uforstyrret. Deltakerne ga uttrykk for at det var ”fint å komme ut litt.” Fokusgruppeintervjuet varte i tre timer med to pauser mellom øktene. Intervjuet blir tatt opp på lydbåndopptaker, og før fokusgruppen startet, undertegnet deltakerne et skriftlig informert samtykke (vedlegg 6.). Etter at deltakerne hadde blitt ønsket velkommen, presenterte jeg de spørsmålene gruppen skulle diskutere og reflektere over i løpet av dagen. Graden av strukturering på gruppesamtalen henger sammen med hvor detaljert en intervjuguide er utformet (Johannessen, Tufte og Kristoffersen 2009,152).

I og med at fokusgruppeintervjuet henger nøye sammen med de individuelle intervjuene, besto intervjuguiden også denne gangen av åpne spørsmål (vedlegg 7.). Jeg stilte vide spørsmål som jeg først avgrenset og presiserte når gruppen syntes de var vanskelige å forstå. Spørsmål som ” hva tenker dere er om arbeidsevnevurderinger som ordning?”, illustrer en slik framgangsmåte. Samtidig forklarte jeg hva som var bakgrunnen for spørsmålene, og hvordan de hang sammen med empirien fra intervjuene. Når samtalen var i gang, fulgte jeg opp med spørsmål når gruppen ”gikk feil vei”, eller når samtalen stoppet opp. I slike intervjuer har forskeren i mindre grad rollen som intervjuer, men mer som moderator; en ordstyrer som organiserer progresjonen i samhandlingen i gruppen (ibid, 149).

### *Fokusgruppe – transkribering og analyse av materialet*

Materialet fra fokusgruppen ble transkribert på samme måte som de individuelle intervjuene (jf. s. 29). Deltagerne fikk betegnelsen: Sosionom 1.fokusgruppe, sosionom 2. fokusgruppe, og sosionom 3. fokusgruppe. Tallene står ikke i sammenheng med nummereringen i de individuelle intervjuene. I analysen av materialet leste jeg intervjuet i sin helhet flere ganger. Noen av de fortolkende koder fra de individuelle intervjuene (starte der klienten er, relasjonens betydning og hva som er det nye med arbeidsevnevurderingen) brukte jeg i denne analysen som hovedtema da jeg sorterte materialet. Jeg benyttet meg også i denne analysen av en *teoretisk lesing* av materialet (jf. s. 30).

### **Refleksjoner rundt valg av metode**

#### *Styrker – svakheter*

Utvalgets størrelse er det viktig å reflektere over. Et større utvalg ville ha gitt et mer variert bilde av fenomenet. Jeg ser svakheten med et lite utvalg, samtidig som hensikten med denne studien ikke var å sammenligne, men å gå i dybden – trenge inn i sosionomenes praksis. Jeg var ute etter å få ”tykke beskrivelser” av deres arbeid med arbeidsevnevurderinger. For å utdype og tilbakeføre kunnskapen jeg hadde fått gjennom de individuelle intervjuene, inviterte jeg i tillegg til fokusgruppeintervjuet. Dermed fikk jeg anledning til enda en gang å gå dypere inn i informantenes fortellinger.

#### *Andre innfallsvinkler - en kvantitativ tilnærming til forskningsspørsmålet*

Forskningsspørsmålet kunne også ha blitt utforsket med bakgrunn i en kvantitativ undersøkelse. Hensikten med en slik tilnærming er å generalisere, noe som man i kvantitativ forskning gjør med bakgrunn i enhetene og deres relasjon til ulike variabler (Bjerrum - Nielsen 1998, 196). For å kunne gjøre en slik generalisering mulig, benytter forskeren seg av representative utvalg; en standardisert fremgangsmåte, og den egne forforståelsen settes i parentes. Denne fremgangsmåte svarte ikke til hensikten i denne oppgaven; å komme nært inn på sosionomer som jobber med arbeidsevnevurderinger for å samle *fyldige* beskrivelser med bakgrunn i den enkeltes erfaringer og opplevelser.

#### *Overførbarhet av kvalitative studier*

I kvalitativ forskning brukes termen *overførbarhet* istedenfor generalisering. Overførbarheten dreier seg om hvorvidt en lykkes å etablere beskrivelser, begrep, fortolkninger og forklaringer



som er nyttige i andre sammenhenger (Johannessen, Tufte og Kristoffersen 2009,200). Generaliserbarheten eller muligheten til overføring av intervjuresultatene er avhengig av om den kunnskapen, som produseres i den spesifikke intervjusituasjon, kan overføres til andre relevante situasjoner (Kvale og Brinkmann 2009, 265). For at kvalitative studier skal vise utover seg selv, er det ikke med bakgrunn i enheten, men i forhold til intersubjektive identifiserbare meningsstrukturer (Bjerrum - Nielsen 1998, 196 -197). Intersubjektiv betyrenighet eller forståelse mellom to eller flere personer om en observasjon eller et argument (Kvale og Brinkmann 2009,265). Gjennom intervjuene får jeg kunnskap om informantenes erfaringer og praksis, samtidig som deres fortellinger er farget av den enkeltes forforståelse. Overførbarheten av denne studien ligger da i at de som jobber med arbeidsevnevurderinger på andre NAV - kontorer, kan kjenne seg igjen i beskrivelsene.

### **Etiske overveielser**

Kvaale og Brinkman (2009,79) fremhever at en intervjuundersøkelse er en moralsk undersøkelse. Derfor er det viktig å tenke gjennom verdspørsmål og etiske dilemmaer, som kan oppstå i løpet av et intervjuprosjekt, på forhånd (ibid, 81). Forfatterne trekker frem særlig fire områder som tradisjonelt diskuteres i forhold til etiske retningslinjer for forskere: Informert samtykke, fortrolighet, konsekvenser og forskerens rolle (Kvaale og Brinkman 2009, 86).

#### *Informert samtykke*

Hensikten med informert samtykke er at deltagerne er informert om undersøkelsens overordnede formål, hovedtrekkene i design, og mulige risikoer og fordeler ved å delta i prosjektet. Samtidig som man sikrer seg at informantene deltar frivillig (Kvaale og Brinkman 2009, 88). I min undersøkelse har deltagerne undertegnet et skriftlig informert samtykke før de individuelle intervjuene (vedlegg 3), og før fokusgruppeintervjuet (vedlegg 6).

#### *Fortrolighet*

Fortrolighet eller konfidensialitet innebærer at private data som identifiserer deltakerne ikke avsløres (Kvaale og Brinkmann 2009, 90). For å ivareta konfidensialiteten til informantene har de fått nummer som betegnelse, samtidig som deres alder og kjønn ikke har blitt offentliggjort. I gjengivelsen av empirien har heller ikke mulige dialektformer blitt gjengitt.

### *Konsekvenser for deltagerne*

Mulige konsekvenser for informantene omhandler både skaden den enkelte kan påføres, og de fordeler deltagelsen kan medføre (Kvaale og Brinkmann 2009,91). Slike konsekvenser er det særlig viktig å tenke over når undersøkelsen foregår i en institusjon/ organisasjon, med tanke på at informantene i ettertid kan utsettes for represalier. Det var viktig for meg å reflektere rundt denne siden av undersøkelsen, fordi informantene jobber på samme NAV – kontor, noe som gjør at deres konfidensialitet på arbeidsplassen kan være vanskelig å ivareta. På den annen side er hensikten med undersøkelsen å gi et innspill til praksisfeltet, noe som forutsetter en åpen dialog. Fokusgruppen kan i denne sammenhengen forhåpentligvis være en inspirasjon til hvordan fora for utveksling av erfaringer kan praktiseres.

### *Forskerens rolle*

Det siste området som Kvaale og Brinkmann (2009, 92) fremhever, er forskerens rolle som person og dens integritet som er avgjørende for de etiske beslutningene som treffes og for kvaliteten på den vitenskapelige kunnskap. Betydningen av å reflektere over ens egen integritet som forsker, er særlig viktig i forbindelse med intervjuer (Kvaale og Brinkmann 2009,92). Grunnen til dette er at intervjueren selv er det viktigste redskapet til innhenting av informasjon. Det er viktig å være seg bevisst at moralsk ansvarlig forskningsatferd er mer enn abstrakt etisk kunnskap og kognitive valg, den er forbundet med moralsk integritet, sensitiv engasjement i moralske spørsmål og moralsk handling (ibid, 92).

## Kapittel 6

### Hva helhetsperspektivet åpner for

#### Innledning

Tema for det følgende kapittelet er hvordan helhetsperspektivet i sosialt arbeid kommer til uttrykk og anvendelse i sosionomenes kartlegging av brukernes arbeidsevne. Empirien fra de individuelle intervjuene danner grunnlaget for denne drøftingen. I den videre fremstillingen knyttes sitatene opp mot de tidligere beskrevne analyseteoriene og andre teoretiske innfallsvinkler som presenteres underveis. Jeg skal trekke frem *hva* sosionomene legger vekt på i en slik kartlegging, og *hvordan* de gjør det. Derfor skal fokuset rettes mot de beskrivende koder:

- relasjonen
- helse
- sosialt nettverk – sosialt kapital
- omgivelsenes betydning
- ressurser og endring

De beskrivende koder har, som tidligere nevnt, sin bakgrunn i Mary E. Richmonds arbeid, dvs. de er inspirert av hennes beskrivelser av hva sosialarbeidere vektlegger i *What is social case work?* (1922). Forbindelsesleddet mellom slike enkeltelementer finner vi i; *personen - i - situasjonen* - som er et sentralt analyseredskap i sosialt arbeid (Levin 2004,64). *Personen - i - situasjonen* og hvordan den kommer til uttrykk og anvendelse i sosionomenes kartleggingsarbeid, er et gjennomgående tema i den videre fremstillingen. Samtalen mellom sosionom og bruker foregår ikke i et vakuum, men er påvirket av rammevilkårene i NAV, som standarder og prosedyrer. På hvilken måte det kan utfordrende å ivareta helhetsperspektivet, er siste tema i dette kapittelet.

#### Relasjonen til brukeren - kjernen i samarbeidet

Relasjonens betydning i sosialt arbeid kan ses i sammenheng med den diagnostiske skolen og Mary E. Richmond. Richmond anså respekten for klienten og kvaliteten på relasjonen mellom klient og sosialarbeider som grunnleggende elementer i sosialbehandlingen (Kokkin 2009, 75). Hun beskriver at en sosialarbeider, som på det første møtet med brukeren, beholder et åpent sinn over for mulighetene og retningene samtalen kan ta, vil få bedre resultater enn den som holder seg strengt til et skjema (Richmond 1917, 122). *Et åpent sinn* er det også viktig å

beholde i kartleggingen av brukernes arbeidsevne. Hensikten med et slikt møte mellom bruker og sosionom, er å samle informasjon om den enkeltes situasjon og behov. Dette innebærer at brukeren ofte må snakke om temaer det kan være vanskelig å sette ord på og å dele det med andre. Den andre - sosionomen - er da et menneske som i utgangspunktet er en ukjent person. Derfor er det viktig å gå varsomt frem, noe som følgende sitater beskriver:

(...) De første gangene handler det om å bygge en relasjon. Jeg begynner aldri med skjema. Jeg må først bli kjent med personen for å få tillit, så kommer kartleggingen senere (...) (sosionom 3.).

(...) Mange har hatt kontakt med NAV – kanskje i mange år og forholdt seg til nye personer. Hvis noen på første samtale skal snakke om veldig vanskelige ting, så skjønner jeg at det er vanskelig. En trenger en relasjon først. Det er mange ganger folk har fortalt ting som de kanskje burde ha fortalt tidligere i prosessen, men så kommer det frem i det de er i ferd med å avslutte. Da tenker jeg det har noe med relasjonen å gjøre (sosionom 1.).

(...) jeg tenker det er viktig å finne ut hvordan den enkelte har det, hvor den er i sykdomsprosessen.(...) før jeg inviterer til dialogmøte, ringer jeg begge parter først. Sånn at man har snakket med dem før de kommer (...) da har de etablert kontakt til en person i NAV, og det er mye lettere å komme hit (...) (sosionom 4.).

(...) derfor mener jeg det er viktig å vente til brukeren selv sier det. Jeg kan spørre ”du har ikke fylt ut noe om helse”. Hvis noen da sier; ” jeg har angst eller noe sånt” så, ja, ok. Da kan vi se på det. Så tar vi det når det passer. Relasjonen er viktig før de kan åpne seg (sosionom 2.).

Så som brukeren med tvangslidelsene. Der forelå det dokumentasjon på at det forelå en tvangslidelse. Men hva det innebærer konkret? For eksempel hvor lenge man kan være ute av leiligheten, det kom først etter hvert. Det kom ikke på første samtale, da må man ha en relasjon først, og få tillit. Da fikk jeg en sånn posisjon at jeg kunne spørre (sosionom 3.).

Sitatene illustrerer Stefan Moréns (1996, 38) beskrivelse av at relasjonen mellom sosialarbeider og bruker kommer *før* innsikten i brukerens situasjon. Første skritt i samarbeid mellom sosionom og bruker er ikke utredningen av brukerens situasjon, men å bygge en relasjon (ibid, 38). På denne måten danner den personlige relasjonen utgangspunktet for å finne ut om det foreligger et sosialt behov, og om brukeren er innstilt på å ta imot tilbudet om en mulig endring av livssituasjonen. Et slikt tilbudet handler om at brukeren blir seg bevisst sine muligheter til å kunne påvirke sin livssituasjon (Moren 1996,38). *Gjennom* relasjonen kan sosialarbeideren og brukeren orientere seg i et grenseland mellom individ og samfunn (ibid, 32). I relasjonen mellom bruker og sosialarbeider blir de forskjellige aspektene knyttet

sammen fordi mennesket finnes i samfunnet og samfunnet i mennesket (Morén 1996, 40). Vi tar med oss våre erfaringer og opplevelser – vår livshistorie- slik at samfunnet er representert i oss. *Personen - i - situasjonen* finnes dermed ikke ”der ute”, men den trer frem i relasjonen. Relasjonen er på denne måten det grunnleggende utgangspunktet for samhandlingen mellom sosionom og bruker, noe som også kommer til uttrykk i intervjuene. Også Mary E. Richmond har framstilt betydningen av å etablere kontakt *før* en forsøker seg på forandringsarbeidet (Levin og Trost 2005, 70). I de kasesene hun beskriver i *What is social - case – work?* (1922) går sosialarbeiderne varsomt frem i sin kontaktetablering og relasjonsbygging. *Varsomheten* kommer også til uttrykk i å gi den andre tid, la den andre ”bestemme” tempoet i arbeidet. I *Social diagnosis* (1917, 123) fremhever Mary E. Richmond ”Certain questions must be asked, of course, but it is important to bring them forward at the right time”. Denne innsikten kjenner vi igjen i neste sitat:

Men det kommer ikke i de første samtalene (...) hadde en veileder satt krav om aktivitet i flere timer, hadde ikke det gått. Det tar tid. Du må opparbeide en relasjon og få tillit først slik at jeg fikk en sånn posisjon at jeg kunne spørre i detalj om det (...) (sosionom 3.).

I sitatet blir det tydelig hvordan helhetsperspektivet kommer til uttrykk i sosionomens relasjon til brukeren. Sosionomene er klar over utfordringene til den enkelte, noe som krever innsikt i brukerens situasjon. Det videre samarbeidet tar utgangspunkt i brukerens situasjon, samtidig som informanten ser gjensidigheten i relasjonen mellom bruker og sosionom ”slik at jeg fikk en sånn posisjon (...)” (sosionom 3.). På denne måten blir relasjonen mellom bruker og sosionom ikke noe som sosionomen kan ta for gitt, men den må opparbeides først.

### **Helse og sykdom – i vekselspill med omgivelsene**

Innenfor sosialt arbeid er sosialmedisin et sentralt kunnskapsområde. Sosialmedisin kan beskrives på følgende måte ” Sosialmedisin er et samlebegrep for en spesiell tilnærming til studiet av helse og sykdom i samfunnet, der hovedvekten blir lagt på den gjensidige vekselvirkningen mellom individene, sykkelighet og de sosiale forholdene ” (Sundby 1981, sitert fra Mæland m.fl.2004, 25). Helse blir på denne måten til ingen enkel faktor, men en tilstand som må ses i sammenheng med flere andre faktorer. I arbeidet med å kartlegge arbeidsevnen, kan fokuset for innsatsen dermed ikke ligge på den ene eller andre siden, noe som blir tydelig i følgende sitater:

(...) Og så sammenfatter jeg det som ligger der av bekreftelser, ofte fra psykiatrien, personens ressurser og hindringer – arbeidskapasitet. Hva de kan være sårbare for. Det kan være konkrete ting som psykoseproblematikk. Da er det med arbeidspress at det kan være symptomutløsende.(...) hvilke type jobber som kan være forenlig. Det er viktig å få med. Jeg drar inn alle punkter når jeg konkluderer (sosionom3.).

(...) det med helse. Hvordan de opplever sin egen helse. En ting er legeerklæring og diagnose, men det å utforske mer. Hvordan det er konkret for den enkelte, i hverdagen hva som fungerer og hva som kan være vanskelig (sosionom 4.).

Sykdom blir på denne måten ikke til noe statisk, som kan sammenfattes i en diagnose, men en tilstand som må ses i sammenheng med den enkeltes hverdag og dens mangfold. I vurderingen av den enkeltes arbeidsevne er en slik forståelse viktig fordi brukers helse og hvordan den beskrives, vil være et sentralt punkt i konklusjonen – arbeidsevnevurderingen. Mary E. Richmond (1922, 104) omtaler samspillet mellom slike forskjellige faktorer som den enkeltes sosiale historie. Med caset om Winifred Jones gir Richmond (1922,72) et klassisk eksempel på hva manglende innsikt i en persons situasjon kan føre til. Hun beskriver hvordan manglende interesse for Winifreds fortid og sosiale forhold fører til en ond sirkel, slik at Winifred og hennes familie ikke får den hjelpen de trenger (Richmond 1922,104). Først når en ny sosialarbeider kommer inn i saken, blir denne utviklingen snudd fordi den fremskaffer mer informasjon om familiens situasjon (ibid, 104). Eksemplet om Winifred illustrer at en diagnose kan fungere som en merkelapp, og på denne måten føre til at brukeren ikke får den hjelpen det er behov for. Mary E. Richmond tenkte seg en diagnose på bakgrunn av sosiale belegg, ”social evidence may be defined as consisting of all facts as to personal or family history which, taken together, indicate the nature of a given client’s social difficulties and the means to their solution” (1917, 50). Hennes poeng med å samle inn slike belegg handler nettopp om at de ikke skulle brukes for å kategorisere, men for å få en bedre innsikt i *personens situasjon. Personen - i - situasjonen*, som knytter sammen det individuelle og den sosiale omgivelsen (Richmond 1922, 103), er nøkkelen til å få innsikt i sykdom i en sosialmedisinsk forstand.

### **Sosiale nettverk - sosiale ressurser**

Helhetsperspektivet er utgangspunktet for å få et mest mulig variert bilde av brukernes situasjon. En viktig del av dette er det sosiale nettverket til den enkelte; den sosiale sammenhengen brukeren er en del av. Sosiale nettverk kan beskrives på følgende måte; ” Et sosialt nettverk består av uformelle relasjoner mellom mennesker som samhandler mer eller

mindre regelmessig med hverandre ” (Barnes og Finset, sitert fra Kokkin 2006,123). Sosiale nettverk har betydning for den enkelte på flere måter. De skaper følelsen av tilhørighet og fellesskap samtidig som sosialt nettverk også kan bety sosial kapital. Sosial kapital kan beskrives som ” (...) nettverk og relasjoner som er nyttig for en person og som kan brukes for å fremme egne interesser ” (Coleman 1988, 98).

Når et sosialt nettverk ses i sammenheng med sosial kapital, får det en annen betydning. Sosial kapital beskriver hvordan sosiale relasjoner, eller mangel på disse, kan øke eller innskrenke handlingsrommet til den enkelte. Mens vi assosierer en viss frivillighet med et sosialt nettverk, noe som er fint å ha - men ikke absolutt nødvendig, så illustrerer begrepet sosial kapital at det dreier seg om områder i livet som er av stor betydning. Sosial kapital er knyttet til en sentral ide i sosialt arbeid – at det ligger ressurser i sosiale relasjoner og nettverk som kan hjelpe mennesker videre i livet (Larring og Stjernø 2010, 53). Larring og Stjernø advarer imidlertid i sin artikkel *Sosial kapital blant marginaliserte* (2010, 62 - 63) mot antagelsen om at sosiale nettverk kan brukes som en indikator på ressurser i seg selv. Samtidig som forfatterne fremhever at dette forholdet ikke er noe nytt for de fleste sosialarbeidere. De er klar over at marginaliserte personer ofte er sosialt isolerte og at kontakten med foreldrene heller ikke representerer ressurser. Nettverksressursene er ikke tilstrekkelig til å gjøre en forskjell i deres mestring av hverdagen (Larring og Stjernø 2010, 63). Neste sitat beskriver denne innsikten:

(...) vi spør om nettverk i forhold til jobb, vi spør om familie, mange av dem jeg jobber med er veldig alene (...) noen bruker nettverk for å passe barna, mor eller søster. Men veldig mange har lite nettverk, det er min erfaring. Noen ganger får jeg inntrykk av at de ønsker vi skal hjelpe istedenfor nettverket (sosionom 2.).

Fokus på det sosiale nettverket og muligheter og begrensinger som det kan medføre for den enkelte, gjør det tydelig hvordan helhetsperspektivet fungerer som et redskap i analysen av *personen - i - situasjonen* (Kokkin 2009, 82), slik neste sitat beskriver:

(...) da foretar jeg en nettverkskartlegging for å kartlegge offentlig nettverk og det private. Da tegner vi på et blankt ark med piler utover. For å visualisere og å se hvem de har kontakt med. (...) Nettverk er kjempeviktig (...) jeg har noen der ensomhet er det største problemet. Nettverkskartleggingen hjelper å se at de faktisk har noen. Men noen har faktisk ingen. Da blir det å se hvordan vi kan øke nettverket (sosionom 3.).

Betydningen av det sosiale nettverket fremhever Mary E. Richmond (1922, 75) i sin beskrivelse av hvordan sosialarbeideren trekker andre aktører inn i arbeidet med en familie. I denne beskrivelsen aktiviseres det uformelle nettverket; familie og kjente. Hun beskriver denne nettverksbyggingen som ”to interest others in their welfare” (Richmond 1922,75). *Personen - i - situasjonens* betydning for samarbeidet mellom bruker og sosionom blir i nettverksbyggingen tydelig, fordi den karakteristiske fremgangsåten i social - case - work går til individet gjennom den enkeltes sosiale omgivelser (Richmond 1922,98). Også i senere tid har betydningen, og analysen av det sosiale nettverket blitt fremhevet og utviklet. Når sosionomen tegner nettverkskart sammen med brukeren, minner dette om en sosialøkologisk tilnærming til brukerens situasjon. Nettverkskartlegging kan sees i sammenheng med Uri Bronfenbrenners sosialøkologiske teori som blir beskrevet i *Toward an experimental ecology of human development* (1977) (Klebeck og Ogden 2003, 127). Begrepet *økologi* eller økosystem stammer fra biologien som studerer forholdet mellom organismer og omgivelsene (Johnsen og Yanka 2004, 12). Bronfenbrenner har navngitt de forskjellige systemene hver og en er en del av for å kunne kartlegge den enkeltes omgivelser og for å kunne beskrive interaksjonen mellom systemene. Behandleren kan med utgangspunkt i denne teorien, analysere og ta stilling til på hvilket nivå problemet skal angripes (ibid, 127). Denne fremgangsmåten gir mulighet til å få tak i det komplekse samspillet i den enkeltes nettverk. En slik kartlegging av det sosiale nettverket er et viktig bidrag i kartleggingen av brukernes arbeidsevne. Ved å fokusere på nettverket blir det mulig å se arbeidsevnen i sammenheng med den enkeltes omgivelser og ikke som et isolert fenomen. Å ha fokus på den enkeltes sosiale nettverk retter dermed blikket mot omgivelsene og muligheter og utfordringer i disse.

### ***Personen - i - situasjonen* når enkeltdeler blir helhet**

Mary E. Richmond understreker i sin beskrivelse av *personen - i - situasjonen* at innsikten i individet og omgivelsene alltid må kombineres (1922,103). Som beskrevet tidligere, kan dette samspillet mellom mennesket og miljø, mellom indre og ytre faktorer, også beskrives som den psykososiale tenkemåten (Bernler og Johnsson 2001, 17). Den har en lang tradisjon i sosialt arbeid, og den knyttes i første rekke til *social - case - work* og Mary E. Richmond, men som i ettertid har hatt mange prominente representanter som Jessie Taft og Florence Hill, for å nevne noen (ibid, 27). *Personen - i - situasjonen* – handler fremfor alt om interaksjonen mellom personen og situasjonen. Termen blir av Gordon Hamilton (1941) beskrevet som en



tredelt gestalt: Personen - situasjonen - interaksjonen mellom personen og situasjonen (Hamilton 1941, i Bernler og Johnsson 2001,27). I det følgende sitatet blir det tydelig hvordan innsikten i *personen - i - situasjonen* knytter sammen enkelte områder i brukerens liv til en helhet:

(...) ja, det kan være arbeidsmarkedet i seg selv. Hvis noen har vært arbeidsledig lenge, og det er få stillinger. Noen av mine brukere kan ikke kjøre offentlig transport på grunn av helse, de tør ikke. Det er greit for dem som har bil, men dem som ikke har det da er offentlig kommunikasjon eneste alternativet. Da blir radiusen vi kan søke jobb i mindre. Hvis de ikke kan bruke sykkel eller gå (...) jeg har en bruker som har alvorlige tvangslidelser og som ikke kan være ute av huset i mer enn tre timer. Ok. Da har vi tre timer fra du låser deg ut til du skal låse deg inn igjen (...) hadde en veileder satt krav om seks timers aktivitet, hadde ikke det gått (sosionom 3.).

Sitatet viser at det ved hjelp av helhetsperspektivet er mulig å fokusere på flere områder i brukerens situasjon og hvordan informasjon om brukeren settes sammen på en profesjonell måte. I *What is social - case - work?* (1922) beskriver Mary E. Richmond hvordan en profesjonell forståelse, og påfølgende handling kommer til uttrykk i de casene hun presenterer. I sin analyse av sosialarbeidernes praksis fant hun to typer hovedtemaer; innsikt og handling. Disse delte hun inn i fire hovedgrupper: innsikt i ressurser, farer og påvirkninger av den sosiale omgivelsene, direkte handling mot sinnet, indirekte handling gjennom den sosiale omgivelsen (Richmond 1922, 101- 102). Hun fremhever at slike enkeltelementer også kan bli vektlagt av en ikke – spesialist. Det *profesjonelle* kommer til uttrykk i *kombinasjonen* av de forskjellige punktene (Richmond 1922, 102), slik det beskrives i de følgende sitatene:

(...) Så som psykoseproblematikk. Da er det det med arbeidspress. Det kan være symptomutløsende. Man må alltid vurdere omgivelsene, arbeidsmarked, omverdenes krav. Arbeidsmarkedet i seg selv- ja, hvis noen har vært arbeidsledig lenge, få stillinger (...) (sosionom 2.).

(...) All informasjon som kommer inn i forhold, la oss kalle det en sak, vil danne grunnlaget for en arbeidsevnevurdering. (...) kanskje kommer vi frem til at det ikke er så mange muligheter på denne arbeidsplassen (...) (sosionom 4).

(...) da er arbeidsevnen vurdert fra legen til forskjellige grader mens det ikke alltid er slik at legen vet alt. Det er ikke sikkert at legen kjenner jobben til den enkelte. Da kan det være slik at legen sier du kan jobbe 50 %, men at arbeidsoppgavene er så tunge at vedkommende ikke kan jobbe så mye. Eller at det kan tilrettelegges slik at vedkommende kan jobbe 70 – 80 % ”(sosionom 4.).

## Helhetsperspektivet som utgangspunkt - for å se muligheter og ressurser

Et grunnleggende utgangspunkt i sosialt arbeid er at brukeren har ressurser. Dette kan høres ut som en selvfølge, samtidig som det i sosialt arbeid er særlig viktig å understreke fordi det også sier noe om fagets oppdrag og egenart. Læreren eller fysioterapeuten trenger ikke å understreke at brukere/elever har ressurser. Det tas som en selvfølge. Levin (2004, 18) viser i *Hva er sosialt arbeid* til Harriet Holter (1960) som påpeker at sosialt arbeid stort sett henvender seg til mangelsituasjoner. Menneskene sosionomen møter, er ofte i vanskelige livssituasjoner. Deres hverdag kan være utfordrende på flere områder, noe de neste sitatene beskriver:

Alltid. Det gjør jeg alltid (spørsmålet var: spør du brukere fra andre land om deres liv i hjemlandet). Fordi jeg tenker at der ligger kanskje ressurser som de ikke er oppmerksom på selv. Jeg opplever at mange av de som ikke er norske, de opplever at de ikke ha så mange ressurser. De sier jeg kan jobbe i barnehage fordi de har tatt seg av egne barn, så da tenker de at det klarer jeg i hvert fall. (...) ja, de hopper i en egenvurdering veldig ofte over egne ferdigheter. Da bruker jeg mye tid på; hva har du gjort før, jobbet med i hjemlandet, fritidsinteresser, hva de likte å gjøre. Hva er deres ressurser, selv om de ikke er direkte arbeidsrettet (sosionom 1.).

Da går vi gjennom hele skjemaet (egenvurderingen) sammen (...) Da går jeg gjennom alt han har av ressurser i forhold til tidligere arbeid, hva han har av kurs, personlige egenskaper, hvilke ressurser han har (...) de som har en dårlig utfylt egenvurdering, og lite på egne ressurser, da tar jeg en liten del som står der og kartlegger det nærmere for å få det til å bli større. Jeg har en del enslige mødre som har flere barn, kommer fra et annet land snakker dårlig norsk og har vært ute av arbeidslivet lenge. De sier ofte: ”Hva skal jeg gjøre? Jeg kan ingenting.” Og da de har ofte 5 barn. De gjør så mye: Følger til barnehage, hjelper med lekser, får barna på aktiviteter, vasker. Det er en del ressurser der, enorme ressurser. Det er det mange som ikke tenker på (sosionom 2.).

Beskrivelsene viser at *personen - i - situasjonen* er et godt utgangspunkt for å få tak i den enkeltes ressurser. Ressursene kan være vanskelig å formulere på et skjema. Kravene til hva som kan stå, skrives ned på en formell og presis måte og treffer ikke alltid brukernes opplevelse av egen livssituasjon. Måten informasjonen skal organiseres på i et strukturert spørsmål – svar – skjema tar ikke hensyn til livets uforutsigbarhet og kompleksitet. Å kunne ordne informasjon på en slik måte, er avhengig av en viss forutsigbarhet i den enkeltes liv. Brukerne som sosionomene møter i sitt arbeid, er ofte i en vanskelig livssituasjon. De kan ha utfordringer på mange områder samtidig. I en slik situasjon er det ikke enkelte å formulere en krevende og uoversiktlig situasjon på et skjema. Når sammenhengen i den enkeltes tilværelse blir brutt, for eksempel gjennom flukt eller kriser, kan det nesten være umulig å svare på spørsmålene i en egenvurdering. Sosionomen ”tar opp tråden” i brukernes historie ved å gå

tilbake i tid. På denne måten tar de med seg fortidens opplevelse av mestring inn i dagens kartlegging. I dette arbeidet fokuserer informantene på salutogene faktorer i den enkeltes tilværelse. Salutogenese er et medisinsk perspektiv der man ønsker å forklare utvikling av god helse i motsetning til patogenese som forklarer sykdom (Borge 2005, 18). De salutogene faktorene omhandler det brukeren får til, hva som bringer den enkelte fremover. Sosionomene prøver på denne måten å ivareta helhetsperspektivet, som noen ganger passer dårlig til et standardisert kartleggingskjema som ikke tar høyde for individuelle og differensierte behov.

### **Endring som prosess**

Sosialt arbeid kan beskrives som et praktisk og handlingsrettet fagområde med utvikling og endring i fokus for innsatsen. I *Hva er sosialt arbeid* (2004, 96) skriver Irene Levin at sosialarbeideren skal hjelpe klienten/ gruppen til å endre seg eller sin situasjon. Hun fremhever at man i sosiologien stiller spørsmål, mens man i sosialt arbeid må gå videre utover analysen, for at mennesker skal komme ut av den krisen de er i. Situasjonen den enkelte eller gruppen befinner seg i, representerer noe uønsket, noe sosialarbeideren skal *bidra* til å forandre på (Levin 2004, 97). Samtidig er det ikke nok å følge en type problemløsningsmetode der man utreder - bedømmer - for så å komme frem til en løsning, noe som viser seg i neste sitat:

(...) mange har få venner, lite selvtillit. Da blir kartlegging å se på ressurser. Jeg er ikke interessert i alt de ikke har fått til. Det legger vi litt vekk, tar det etter hvert. Det kan være lenge siden de var i jobb, dårlige referanser fra andre jobber, kanskje bare dratt uten å si ifra. Lite å hente der. Da er det viktig å snu. Jeg lytter etter interesser, ferdigheter når de forteller en historie. Så merker jeg at de lyser opp når noe går bra. Jeg prøver å snappe opp det som kan føre til en bedring i deres situasjon(sosionom 2.).

For å få til endring, trenger sosialarbeideren innsikt i brukerens situasjon for å finne frem til brukerens behov. Sosialarbeideren skal hjelpe brukeren i gang med sin egen hjelpeprosess, endring i sosialt arbeid betyr å få brukeren til å kunne hjelpe seg selv, (Levin 2004, 98). Selvhjelpstanken blir også beskrevet av Mary E. Richmond i *What is social - case - work?* (1922), der klientens egne ressurser gradvis mobiliseres for å bearbeide problemer (Efskind 1984, 45). Et slikt arbeid tar tid, noe som det følgende sitatet illustrerer:

(...) Når jeg bruker lang tid på en kartlegging, så er det personen selv som finner ut i den prosessen vi har, hva som er greit, hva det er en selv ønsker. Etter at jeg har hatt en slik samtale, kan de ringe to dager etterpå og si ”nå har jeg tenkt på det”. Det

foregår mange prosesser. Det er de tankene som er det viktigste, for jeg kan tenke at det eller det kan passe, men den enkelte kjenner seg best selv. Derfor er det viktig å bruke tid på kartleggingen (sosionom 2).

Å bli konfrontert med mange spørsmål som er sammenfattet i et spørreskjema, kan være overveldende. Derfor er det viktig at sosionomen gir brukeren tid, og at samarbeidet skjer på den enkeltes premisser. Det handler også om å respektere og anerkjenne at en slik kartlegging ikke kun er en *formalitet*, men ” Man skal skrive ned, ja, nesten hele livet sitt” (sosionom 2.). *Personen - i - situasjonen* – er et viktig analyseredskap i endringsprosessen fordi mulighetene til utvikling og endring ligger i samspillet mellom det enkelte mennesket og omgivelsene. Å *snu* handler om å se slike muligheter.

### **En sammenfallende forståelse av situasjonen**

I mitt arbeid med å lete frem enkelte elementer i helhetsperspektivet (beskrivende koder), ble jeg oppmerksom på at sosionomene var opptatt av å forstå *hvorfor* brukeren skulle vurderes for å kartlegge arbeidsevnen. *Hvorfor* var særlig fremtredende når arbeidsevnevurderingen var knyttet opp til å få innvilget kvalifiseringsprogrammet, noe som beskrives i de følgende sitatene:

Ofte spør jeg om hva de vet om kvalifiseringsprogram, hvorfor de har søkt. Noen har blitt tvunget til å søke som vilkår for sosialhjelp. Noen har hørt om programmet fra andre (...) jeg vil gjerne vite hvorfor folk har søkt. Noen ganger kan jeg fort avklare om de har noen som helst rettigheter i forhold til kvalifiseringsprogram (...) Det er interessant for meg å vite noe om motivasjonen og hensikten (...) Veldig mange av de som har søkt kvalifiseringsprogram, har aldri hørt om en arbeidsevnevurdering. Så jeg starter tidlig å forklare om arbeidsevnevurdering (...) (sosionom 2.).

Ja, særlig viktig er det for meg at de har forstått hva dette handler om. Jeg tror en del misforstår hva jeg er ut etter (...) om de forstår hvorfor jeg spør”( sosionom1.).

Dette behovet for en felles forståelse av situasjonen kan ses i sammenheng med Thomas' og Znanieckis term om definisjonen av situasjonen ” If men define situations as real, they are real in their consequences” (1918-20 vol.1,s.68, sitert fra Levin og Trost 2005,12). Sitatet illustrerer at det mennesker oppfatter, er bestemmende for deres atferd og ikke bare for deres virkelighet. Dermed handler hver person ut ifra sin definisjon av situasjonen, fordi det er det

som er virkelig for den enkelte, samtidig som denne definisjonen ikke er endelig, men en pågående prosess – vi omdefinierer situasjonen hele tiden (Levin og Trost 2005,12).

Imidlertid vises det også innenfor symbolsk interaksjonisme til at visse sider av en situasjon er alle enige om, noe som gir den et visst objektive preg (ibid, 14). Georg Herbert Mead (1863 – 1931) beskriver denne slags objektivitet i den sosiale virkeligheten slik: Den har sin bakgrunn i situasjonen, som sammen med våre symboler er oppbygd gjennom interaksjonen (Levin og Trost 2005, 14). På denne måten er situasjonen nært knyttet til symboler, slik som språket. Interaksjonen mellom bruker og sosionom forutsetter kjennskap til mening og innhold i begrepet – symbolet – arbeidsevnevurdering. Samhandlingen kan bli vanskelig når brukeren ikke kjenner til innholdet i begrepet arbeidsevnevurdering ” (...) har aldri hørt om arbeidsevnevurdering” (sosionom 2.) For at språket - begrep – skal fungere som symboler, må de representere noe annet enn seg selv, først da er de sosiale objekter (ibid, 117). *Noe annet enn seg selv* – har sin bakgrunn i en slags enighet om denne betydningen. I sosionomens definisjon av situasjonen blir det tydelig at de er klar over at arbeidsevnevurdering ikke er et sosialt objekt for mange av brukerne. Derfor blir *hvorfor* i en slik kartlegging viktig. *Hvorfor* legger grunnlaget for å avklare *hva* dette handler om. Sosionomens behov for å avklare *hva* ordningen og egen rolle handler om, kan ha sin bakgrunn i ønsket om å definere situasjonen sammenfallende. Arbeidsevnevurdering blir på denne måten et sosialt objekt og kan dermed gjøres til gjenstand for samhandlingen.

### **Helhetsperspektivet – for å se den andres behov**

Egenvurderingen er som beskrevet tidligere, et kartleggingsverktøy i form av et hefte med spørsmål som brukeren selv skal fylle ut (jf. s.12). Den er et viktig redskap i kartleggingen av arbeidsevnen, og den deles rutinemessig ut i en slik prosess. Helhetsperspektivet i sosialt arbeid åpner opp for å se at det, som kan være en selvfølge for noen, ikke er det for andre. Dette blir tydelig i måten sosionomene benytter seg av egenvurderingsheftet i sitt kartleggingsarbeid. Egenvurderingen etterspør en presis beskrivelse av sentrale områder i den enkeltes liv, noe som forutsetter at man forstår innholdet i spørsmålene og kan formulere utfyllende svar. Hensikten med egenvurderingen er at den skal bidra til å ” gi et utfyllende bilde av de forhold som påvirker den enkeltes mulighet til å komme i arbeid” (Heum 2010, 211). Selv om det i *Arbeidsinkludering* (2010, 211) presiseres at ”egenvurderingen ikke bare

er et skjema, men et verktøy som inngår i en veiledningsprosess ”, så anses dokumentet for å være et ” (...) relativt enkelt skjema (...) som flertallet av brukerne ikke vil ha nevneverdig behov for bistand med å utfylle” (Heum 2010,211 -212). Det er interessant å merke seg at *personen - i - situasjonen* blir presentert som et hovedanliggende i egenvurderingen (Langeng og Stene 2010, 278). I intervjuene spurte jeg om dokumentet hadde blitt presentert for sosionomene som et kartleggingsverktøy, som brukeren skal få hjelp til å fylle ut, eller som et dokument den enkelte skal fylle ut alene, og hvordan egenvurderinger fungerer i praksis:

Nei, den ble presentert som en egenvurderingshåndbok, som sendes til eller med brukeren, og som skal fylles ut av brukeren og returneres til NAV. Den skal skrives ordrett inn, og man skal ikke tolke, man skal bare gjengi ordrett, ja. Det er det som ble sagt i opplæringen, og det som står (...). Det er ikke sikkert alle har muligheten til å lese det som står der. Det kan være språkproblemer, kognitiv svikt. Den type hensyn blir ikke tatt. Man sender den samme (egenvurderingen) til alle. Det er en stor svakhet ved det. Intensjonen er bra at brukeren skal få uttale seg, men om det blir fanget opp, er jeg usikker på (sosionom 3.).

(...) Jeg synes den fungerer som et kartleggingsverktøy. Da blir det et mer levende verktøy (...) Jeg går i utgangspunktet gjennom alt (egenvurderingsskjema), men det varierer fra person til person. Å få tak i ressurser, hva de har gjort og hva de kan. Både formell og uformell kompetanse. Alle gjør noe selv om de ikke er i jobb (...) Den egenvurderingen bruker jeg veldig mye tid på. Den sier mye. (...) De kan komme på kontoret mitt med en litt dårlig utfylt egenvurdering. Da går vi gjennom den igjen, og jeg ber dem om å se på den ytterligere (...) for å finne ut mer om denne personen, hva jeg kan hjelpe den med (sosionom 2.).

Mange sliter med å fylle ut skjemaet (egenvurderingen) – de sliter med språket. Mange gir lite tilbakemelding på dette skjemaet, kanskje bare på noen punkter. Så vi snakker rundt dette. Mange ganger må jeg omformulere spørsmålene og gjøre de enklere. Jeg bruker en del tid på dette for å finne ressurser (sosionom 1.).

Helhetsperspektivet i sosialt arbeid handler på denne måten ikke om å se mest mulig, men å se fra brukerens utsiktspunkt. Et slikt perspektiv gjør det mulig å oppdage at det vi selv tar for gitt, kanskje ikke er så selvfølgelig. Helhetsperspektivet åpner for å se den andres behov med bakgrunn i brukerens definisjon av situasjonen. Det er ikke den profesjonelles oppfatning av hva situasjonen og behovet handler om som legges til grunn for kartleggingen, men brukerens. På denne måten kan helhetsperspektivet bidra til brukermedvirkning. Med brukermedvirkning menes at ” de som berøres av en beslutning, eller er brukere av tjenester, får innflytelse på beslutningsprosesser og utforming av tjenestetilbudet” St. meld. nr. 34 (1996

– 97, p.1.2.6)<sup>9</sup>. Egenvurderingsheftet er ment å bidra til brukermedvirkning ”Egenvurderingen er et konkret virkemiddel for å sikre brukeren reel innflytelse ” (Heum 2010, 211). Som sosionom 3. uttalte, er intensjonen bra, men hvordan virker det i praksis? For *at* det skal virke i praksis, må egenvurderingsheftet brukes på en måte som tar utgangspunkt i brukernes muligheter, slik at den enkelte får *reell* innflytelse.

### Når helheten skal ”tilpasses”

Mary E. Richmond (1917, 358 - 359) beskriver in *Social Diagnosis* hvorfor enkelte klassifiseringer ikke er sosiale. Merkelapper; klassifiseringer som settes på den enkelte, betegner hun som isolerte, sosiale fakta som ikke har en verdi i seg selv hvis de ikke settes inn i konteksten. I konklusjonen på kartleggingen – arbeidsevnevurderingen - skal den enkeltes arbeidsevne beskrives. Denne beskrivelsen er *nøkkelen* til ytelse og tiltak (jf. s. 12). Utfordringene i en slik vurdering knyttet seg til informantenes forståelse av hjelpebehovet til den enkelte brukeren som noen ganger står i motsetning til hvilke krav den byråkratiske konteksten stiller til en slik beskrivelse. Følgende sitat illustrer et slikt dilemma:

Hvis de veldig gjerne vil ha kvalifiseringsprogram, og du vet at familien sliter økonomisk (...) og jeg konkluderer med *ikke* nedsatt arbeidsevne (...) så betyr det at personen trenger situasjonsbestemt innsats, noe som betyr AMO – kurs. Så tenker jeg inne i meg allikevel at dette tror jeg ikke holder for at personen skal komme seg i jobb. Det gir ikke en spesiell god følelse. Det blir byråkratisk at jeg må gå hele runden. Prøve AMO – kurs. Kanskje går et eller to år til (...) (sosionom 1.).

Sosionomen ”ser” *personen - i - situasjonen*, hvordan materielle forhold i omgivelsen påvirker brukerens livssituasjon og den enkeltes muligheter til å forbedre sin situasjon, samtidig som de fastlagte standarder - ikke nedsatt arbeidsevne - ikke tar hensyn til det komplekse samspillet mellom den enkelte og omgivelsene. Slike standarder og klassifiseringer fungerer som det Mary E. Richmond ville ha kalt for merkelapper, fordi informasjonen ikke ses i sammenheng med omgivelsene. Sosionomens faglige innsikt kan på denne måten, sies å bli satt til side til fordel for en forenklet fremstilling av brukerens situasjon.

---

<sup>9</sup> [http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/regpubl/stmeld/19961997/st-meld-nr-34\\_1996-97/1.html?id=191143](http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/regpubl/stmeld/19961997/st-meld-nr-34_1996-97/1.html?id=191143)  
lastet ned 05.04.11.

### *Helhetsperspektivet - og det todelte formålet med arbeidsevnevurderingen*

Det som kan fremstå som en dobbelthet eller motsetning i kartlegging av arbeidsevnen, beskrives i boken *Arbeidsinkludering* (Heum 2010, 205) som et *todelt formål*. Termen viser til at behovs- og arbeidsevnevurderinger har to ulike formål i forvaltningen av velferdsgoder. Vurderingen er på den ene siden hjelpemiddel i en oppfølgingsprosess. På den andre siden danner vurderingen et sentralt grunnlag for ytelser som uførepensjon, kvalifiseringsstønad og arbeidsavklaringspenger (ibid, 204). Det todelte formål kommer også til uttrykk ved at veilederen skal ha fokus på brukers ressurser og begrensninger samtidig, noe neste sitat beskriver:

(...) veileder skal understøtte brukernes ressurser på den ene siden, mens inngangsvilkårene til ytelser på den andre siden handler om å dokumentere at arbeidsevnen er tilstrekkelig nedsatt – altså et fokus på brukernes begrensninger. Den todelte utfordringen med hensyn til vurdering løses ved at det gis et klart definert rammeverk med både metodebeskrivelser og IKT – støtte, samtidig som det åpnes for en større grad av skjønn (...) (Heum 2010, 205).

Det todelte formål begrunnes med at de ulike avgjørelser er tett knyttet til hverandre, og at begge krever en dialog med brukeren (Heum 2010, 205). Hvordan det todelte formål fungerer i praksis, beskriver neste sitat:

(...) Noen ganger får man bare frem det som er negativt, det som ikke fungerer. Men så føler jeg at det er lagt opp sånn, for at de skal få rett hjelp til rett innsats. Men det strider jo litt imot måten vi skal jobbe på, måten vi skal få frem ressursene til folk på, ta tak i det som er positiv. Det kan jeg merke når jeg vinkler det. I den konklusjonen kan jeg ikke vektlegge det for mye. Jeg tenker da at noen kan si at de ikke ha behov for så mye bistand siden de har så mange ressurser. Men det er litt ubehagelig at jeg sitter og tenker på det. For det er så viktig å få frem alt som er bra. Det kan være vanskelig, jeg må veie mine ord. Hva hvis det blir for mye ressurser? Hvorfor skal man da ha hjelp? Noen kan tenke det når de går inn og leser. Jeg vet at personen trenger den hjelpen. Jeg har møtt personen. Man har ikke helheten hvis man ikke har møtt den enkelte (sosionom 3.).

Det som kan være motsetningsfylt i en arbeidsevnevurdering, blir tydelig i dette sitatet. Beskrivelsen av arbeidsevnen må passe til kravene som stilles for å få tilgang til ytelser og tiltak, samtidig som denne beskrivelsen ikke alltid gjenspeiler arbeidsevnen som det komplekse fenomenet det er. Også her ”ser” sosionomene *personen - i - situasjonen* som helhetsperspektivet åpner for. Deres faglige innsikt ser ut til å bli utfordret når de skal benytte seg av fastlagte standarder som ligger til grunn for den nye arbeidsevneметодikken. I løpet av



undersøkelsen ble jeg usikker på hvilken betydning standarder og prosedyrer har for sosionomenes praksis i en arbeidsevnevurdering. Usikkerheten handler om på hvilken måte de kan ivareta helhetsperspektivet innenfor de gitte rammene. Helhetsperspektivet i sosialt arbeid gir, som beskrevet tidligere, et sammensatt bilde av brukerens situasjon og behov. Det kan være utfordrende å ivareta når et mangesidig fenomen som arbeidsevne forenkles for å passe til den innsatsen NAV skal gjøre, samtidig som kartleggingen av brukernes arbeidsevne og konklusjonen på denne – arbeidsevnevurderingen – er viktig for brukeren på forskjellige måter. Den er i mange tilfeller nøkkelen til ytelser og tiltak i tillegg til at den er et dokument som følger den enkelte. Neste sitat beskriver dette:

Konklusjonen kommer etter vurderingen – kartleggingen. Hva den personen trenger av oppfølging, hva slags behov personen har (...) det er viktig at man vurderer hvert ord i en arbeidsevnevurdering, fordi det er et dokument som følger personen. Den enkelte skal også lese det etterpå, samtidig er det et dokument som andre skal kunne lese. Det er et dokument som henger ved personen (sosionom 2.).

Beskrivelsen understreker betydningen av en grundig kartlegging og nyansert fremstilling av den enkeltes arbeidsevne. Sosialt arbeid er et fagfelt som er bygget opp ved at man integrerer kunnskap fra en rekke fagområder som psykologi, sosiologi, sosialantropologi, jus, filosofi og lignende (Levin 2004, 60). I analysen av empirien ble det tydelig at denne sammensatte kunnskapen gjør det mulig å belyse mange områder i brukerens liv. Levin (2004, 61) spør i *Hva er sosialt arbeid* hva sosialt arbeid gjør når de henter fra andre fagområder og gjør kunnskapen om til sin? En gjør rett og slett sosialt arbeid av den (ibid, 61). Det ”spesielle” ved helhetsperspektivet i sosialt arbeid kan sies å handle om at perspektivet nettopp er satt sammen av kunnskap fra forskjellige fagområder, som belyser ulike områder i brukernes liv, og som *ikke* kan ses hver for seg, men alltid i samspill med hverandre - *personen - i - situasjonen*. Brukeren og dens livssituasjon kan ikke deles inn i kategorier, men må forstås som en helhet. Det er et viktig faglig bidrag sosialt arbeid kan gi i vurderingen og beskrivelsen av brukernes arbeidsevne, samtidig som analysen viser at det kan være utfordrende å ivareta et slikt perspektiv. Det synes å være generell kompetanse og evnen til å omstille seg som står sentralt i NAV, slik at de profesjonelle ”spesialistene” på sikt vil kunne erstattes av mer ”omstillingsvillige” generalister (Laursen 2006 sitert i Røysum 2010,48).

## Kapittel 7

### Når helhetsperspektivet blir utfordret

#### Innledning

I det følgende kapittelet starter presentasjonen av materialet fra fokusgruppen. Hensikten med fokusgruppeintervjuet var å gå mer i dybden på noen temaer som jeg hadde blitt oppmerksom på i de individuelle intervjuene. I den videre fremstillingen vil jeg ikke benytte meg av så mange sitater fordi noe av empirien er en bekreftelse og iblant modifisering av informasjonen fra de individuelle intervjuene. Første tema er arbeidsevnevurderingens forskjellige sider, i forhold til på hvilket område i NAV den gjøres. Neste tema er relasjonens betydning, og hvordan sosionomene i sine beskrivelser ”tilpasset” relasjonen til situasjonen. Prinsippet om *å starte der klienten er*, og hvordan det kan ses i sammenheng med helhetsperspektivet i sosialt arbeid, er neste tema i den videre fremstillingen. Siste tema i dette kapittelet er hva informantene beskriver som det ”nye” ved ordningen.

#### Arbeidsevnevurderingens forskjellige sider

##### *Arbeidsevnevurdering – på ulike områder i NAV - systemet*

I fokusgruppen ble arbeidsevnevurderingens forskjellige sider i forhold til hvor i NAV – systemet den gjøres tydelig. Grunnen til dette er at informantenes arbeidsområder i ordningen er forskjellige. I fokusgruppen fikk sosionomene anledning til å utveksle tanker om hvordan de jobber med ordningen, noe det neste sitatet beskriver:

Sykepengen er et sånt regelbasert område som er ganske firekantet. Men jeg må hele tiden vurdere om legen har gitt meg nok opplysninger. Samtidig kan du ikke lese alt ut av en sykemelding. Noen ganger gjør den folk sykere eller friskere enn de er. Hvordan folk har det, finner du først ut når du snakker med dem. Jeg ser opplysningene opp mot den informasjon jeg har fått av arbeidsgiveren. Så sammenligner jeg sykdomsinformasjon og dens funksjonsvurdering og planene som kommer fra arbeidsgiveren sånn at jeg danner meg et bilde av hvordan brukeren fungerer. Er funksjonen dårlig på grunn av manglende eller fraværende tilrettelegging eller på grunn av helsemessige plager? Så en arbeidsevnevurdering foregår kontinuerlig i hodet mitt (...) Den innsatsen vi gjør i forhold til sykemeldte er løsrevet fra dette med standardinnsats og de andre, det er mitt inntrykk. Fordi alle sykemeldte krever at vi er observante, og at de får den innsatsen de trenger. Uten at de er definert til standardinnsats (...) sykdomsprosessen forandrer seg underveis. Jeg synes det blir bastant å si: Du krever den innsatsen, og du det. Vi følger opp på en litt annen måte (...) disse standarder for arbeidsevne, denne innsatsen NAV skal gjøre, Jeg tenker denne vurderingen vi gjør i forhold til sykepengen er mer løsrevet fra det systemet. Vi

har ikke krav om å registrere arbeidsevne (...) ja, det er mer løst fra standardprosedyrer (fokusgruppe, sosionom1.).

Ja, fordi når jeg skal gjøre en arbeidsevnevurdering, må jeg innom en del punkter på Arena (dataprogram). En lang prosess som ender opp i en konklusjon. Jeg må innom en del punkter og vurdere bistandsbehovet før jeg kan gjøre et vedtak om innsatsen de har krav på. Det står: Arbeidsforhold, hva personen ønsker å jobbe med, finnes jobber og dagliglivets forhold. Vi kan gå innom seks punkter (...) (sosionom 3. fokusgruppe).

Sitatene illustrerer at gjeldende regelverk innenfor de ulike inntektssikringsordningene gir retningslinjer for å vurdere i hvilken grad arbeidsevnen er nedsatt. Dette blir tydelig når arbeidsevnen skal vurderes som et ledd i oppfølging av brukere som er sykemeldte over en lengre periode. De er brukere som har rettigheter i folketrygden; sykepenger eller arbeidsavklaringspenger. Oppfølging i forhold til denne gruppen har sin bakgrunn i endringen i folketrygdloven og arbeidsmiljøloven gjeldende fra 1. mars 2007<sup>10</sup>. Dialogmøter er et sentralt arbeidsområde i denne sammenhengen. Slike møter skal NAV innkalle til senest seks måneder etter sykemeldingen startet. På dialogmøtene deltar arbeidsgiveren, bruker, leger eller annet helsepersonell hvis det er hensiktsmessig, og en representant fra NAV.<sup>11</sup> I artikkelen *Ulik forståelse av helhetlig oppfølging i NAV?* (2009, 192 - 204) beskriver informantene i Røysums studie at sosialarbeidere kan ha mye å bidra med i forhold til oppfølging av sykemelde fordi de ville kunne se *helheten* til folks liv (Røysum 2009, 200).

#### *Arbeidsevnevurdering eller ressursprofil – begrep som velges bort*

Tidlig i undersøkelsen ble jeg oppmerksom på at informantene brukte begrepet arbeidsevnevurdering for å beskrive både kartleggingsarbeidet og konklusjonen på dette, selv om begrepet *ressursprofil* skal beskrive prosedyrene som leder frem til en arbeidsevnevurdering (Heum 2010, 213). Derfor valgt også jeg å etterspørre deres praksis i kartleggingen av arbeidsevnen til brukeren ved å vise til begrepet arbeidsevnevurdering. Det er interessant å merke seg at informantene ”valgte bort” begrepet ressursprofil til fordel for arbeidsevnevurdering. Denne informasjonen fikk jeg også bekreftet i fokusgruppen:

Begrepet ressursprofil bruker vi ikke (...) det er ikke et begrep vi aktivt bruker  
De som jobber med kvalifiseringsprogrammet gjør ikke det, så vidt jeg vet. I det øyeblikket jeg skal gå inn på Arena, så dukker det opp som et begrep. Vi tenker at vi

<sup>10</sup> <http://www.lovdatab.no/ltavd1/filer/nl-20070223-010.html> ( lastet ned 04.03.11).

<sup>11</sup> <http://www.nav.no/Arbeid/Jobb+og+helse/Sykmelding+og+sykepenger/805341071.cms> ( lastet ned 04.03.11).

har gjort arbeidsevnevurderinger hele veien (...) det er en kartlegging for å gi meg informasjonen jeg trenger. Har aldri tenkt at det heter å lage en ressursprofil (...) jeg må gjøre en arbeidsevnevurdering som konkluderer med nedsatt arbeidsevne, for å komme i programmet. Jeg ser vel ikke den store nytten av selve vurderingen(...) (fokusgruppe sosionom 3.).

Grunnen til at informantene benyttet begrepet arbeidsevnevurdering for å beskrive *både* kartleggingen og konklusjonen i en slik vurdering, kan være at det er en arbeidsoppgave som er velkjent, men som nå har fått et nytt navn. Det kan også være et uttrykk for at de ville sammenfatte *hele* prosessen og ikke dele den i enkelte biter. Anita Røysum diskuterer i artikkelen *Sosialarbeidernes profesjon utfordres* (Røysum 2010, 42) om sosialarbeidernes språk endres i møte med NAV – organiseringen, om det skjer en endring i sosialarbeidernes profesjonsdiskurs som igjen fører til en endring i faglig praksis. Artikkelen bygger på materialet fra en delstudie i Røysums pågående doktorgradsprosjekt *Sosialt arbeid i nye kontekster* (Røysum 2010,44). Røysums studie (2010) viste at NAV – reformen fordrer et mer instrumentelt språk og kunnskap fra sosialarbeidere (2010, 41). I den nye arbeidsevneметодikken blir prosessen i en arbeidsevnevurdering delt i forskjellige enkeltdeler, som har hver sin betegnelse (jf.s.12 -13). Denne inndelingen kan være uttrykk for en forenkling av et sammensatt fenomen som arbeidsevne, noe som også kommer til uttrykk i begrep som brukes i denne sammenhengen. Når sosionomene velger å omtale *hele* prosessen med begrepet arbeidsevnevurdering, kan dette være uttrykk for å motvirke en slik forenkling.

#### *Helhetsperspektiv og målrasjonalitet*

*New Public Management - NPM* er merkelappen på et reformprogrammet som har preget offentlig sektor de siste 25 år. Denne reformbevegelsen nedtoner forskjellene mellom offentlig og privat sektor. Den fremhever også at organisasjonsmodeller og styringsformer fra privat sektor kan overføres til offentlige organisasjoner med stort utbytte (Christensen, m.fl. 2009, 15). NPM - kan kjennes igjen i mål og resultatstyringen som har blitt en del av arbeidet i NAV. Mål og resultatstyring innebærer et større fokus på å operasjonalisere mål for offentlig virksomhet, bruke disse mer aktivt for å velge mellom handlingsalternativer og ikke minst for å evaluere resultater ut fra dem (Christensen, m.fl.2009,110). Denne tendensen kommer til uttrykk i neste sitat:

(...) i en periode da vi har hatt få personer i programmet, og vi blir målt etter hvor mange vi har, og hvor mange vi skal ha, og vi føler press – ja, på oss på grunn av det. Da er det flere som går inn under kategorien om spesielt tilpasset. Mens når man har veldig mange da er nåløyet for å komme inn veldig trangt. Så det forandrer seg i

forhold til brukermassen – hvor mange vi har. Så er det noen som har vært i programmet i ett år. Jeg har en som har vært i programmet i ett år, veldig god progresjon til å lære seg norsk (...) mye som er bra. I utgangspunktet burde jeg arbeidsevnevurdere på nytt og konkludere med at behovet ikke er spesialtilpasset, men jeg har ikke lyst til det fordi jeg vil ha personen ut i jobb først, også fordi det gir meg de resultatene jeg ønsker. Kanskje beholder jeg den for lenge, kanskje kategoriseringen er feil får å få gode måltall (fokusgruppe, sosionom 3.).

Ved å kategorisere et dynamisk fenomen som arbeidsevne, har det blitt målbart og dermed tilpasset kravet om standardisering. I denne sammenhengen er spørsmålet hva en slik standardisering skal brukes til. I sin artikkel *Ulik forståelse av helhetlig oppfølging i NAV* (Røysum 2009, 204) stiller forfatteren spørsmålet om helhetlig oppfølging i NAV handler om at politiske og administrative organer får en oversikt for å kunne koordinere spekteret av ytelser og tiltak. I lys av ovennevnte sitat er dette et aktuelt spørsmål fordi oppfølgingen ikke tar utgangspunkt i brukerens behov, men i mål og resultater. Det ligger en slags formålsrasjonalitet bak kategoriseringen av arbeidsevnen fordi det på denne måten kan måles ”nyttens” av den. Denne formålsrasjonaliteten har fått en dominerende plass i vårt moderne samfunn (Martinsen 2005, 55). Den kan føre til at arbeidsevne blir gjort til et statisk fenomen, slik at det ikke tas hensyn til dens mange og foranderlige sider. En slik forståelse kan føre til det Skjervheim kaller ”det instrumentelle mistaket” – å overordne instrumentell fornuft som retningsgivende for menneskelig samhandling (ibid, 55).

### **Å ivareta helheten - gjennom relasjonen**

I intervjuene var jeg, som beskrevet tidligere, opptatt av å finne ut hva sosionomene vektlegger i sitt arbeid med arbeidsevnevurderinger og hvordan de gjør det. Samtidig som forforståelsen min også handlet om at helhetsperspektivet, som Mary E. Richmond hadde til hensikt å ivareta i en slik kartlegging, kanskje ikke var så lett å praktisere i en byråkratisk organisasjon som NAV. Derfor ble jeg positivt overrasket når jeg også i fokusgruppen fikk bekreftet at relasjonen er nøkkelen til samarbeid mellom bruker og sosionom. Følgende sitat beskriver denne innsikten:

Jeg hadde en gang en bruker. Da skjønte jeg ikke hva det var, men så kom det frem at det var en spiseforstyrrelse. Da hadde vi fått en relasjon først, det var litt overveldende for meg (...) Det gjorde at vi kunne jobbe på en helt annen måte, for da visste jeg hva det handlet om (fokusgruppe, sosionom 3.).

Ja - det kan være vanskelig å finne ut ved bare å kartlegge og avklare. Da må man ha en relasjon i forkant av avklaring og kartlegging. Det er viktig at man gjør det man sier, sånn at man opparbeider seg tillit. Relasjonsbygging kan være mye. Jeg opparbeider relasjoner på dialogmøter (...), men jeg ringer alltid før møtet. Da vet de hva vi skal snakke om og blir tryggere. Brukeren opplever det som relasjonsbygging. De sier at det er viktig at vi har snakket sammen først. I datasystemet er det ikke lagt opp til at man skal gjøre det, men jeg føler meg ikke komfortabel med det (fokusgruppe sosionom 1.).

(...) Det er denne saken jeg syntes var mest vellykket, selv om hun ikke kom i jobb. (...) Det var nok fordi hun hadde tillit til meg, kanskje fordi med boligen, det var en lang runde før vi fant bolig til henne. Jeg sa hun kunne komme når som helst hvis hun trengte hjelp, men hun har gjort det meste selv. Jeg tok hennes problemer på alvor. (...) Jeg tenkte hvis vi ikke får ryddet opp i en del ting først, går det ikke. Hun satt på en stol og gråt. Det var forferdelig. Jeg var på hjemmebesøk hos henne fordi hun ville vise meg hvor ille det var. Det hadde ikke så stor betydning for meg, men jeg skjønnte det var viktig for henne (fokusgruppe, sosionom 2.).

Sosionomen i det siste sitatet legger selve arbeidsevnevurderingen til side, og målet med samhandlingen endrer seg, noe også informanten selv var oppmerksom på; ”selv om hun ikke kom i jobb.” Sentrale trekk i denne fortellingen om et vellykket case kan kjennes igjen i Irene Levins studie *Diskurser i og om sosialt arbeid* (2001, 295 - 325). Sosialarbeiderne i Levins undersøkelse knyttet et vellykket case noen ganger til det å bryte byråkratiske regler (2001, 318). Levin utdyper studiens funn i *Hva er sosialt arbeid* (2004, 99), der hun viser til at sosialarbeideren i hennes undersøkelse fremhever at det å oppnå tillit hos en bruker, har sin bakgrunn i relasjonen, samtidig som fokuset på klientens forhold til omverdenen, hans relasjon til den ytre konteksten, var viktige områder i samarbeidet (Levin 2004, 99). Denne beskrivelsen kan sees i sammenheng til de områdene som sosionomene i min studie knyttet til et samarbeid med brukeren som de opplevde som vellykket.

### *Relasjonen - i - situasjonen*

Sosionomene beskrev relasjonen som utgangspunkt for samarbeidet både i de individuelle intervjuene og i fokusgruppen. Samtidig som relasjonen i en arbeidsevnevurdering skal føre frem til noe. Arbeidsevnevurderingen er ofte et vilkår for at brukerne skal få tilgang til ytelser og tiltak. De neste sitatene illustrer dette.

(...) når vi starter med kartleggingen da forventer de at det skjer noe. Bruker man for lang tid på kartleggingen da får de ikke penger. Det er penger knyttet opp til dette. Når de starter i programmet, får de penger ikke under kartleggingen. Det er også en del av relasjonen. Da får vi spørsmålet: Hvor lenge skal vi holde på med dette? (...) Det er ikke en behandling eller terapi slik at de trenger å åpne seg for at de må være veldig trygge.

For det er jo en tidsbegrensning i dette, ja de skal helst i jobb. Brukerne er ute etter å få noe ut av det. De vil gjerne ut i arbeid eller tiltak (...) (fokusgruppe, sosionom 3.).

(...) vi har ikke den unike muligheten til å etablere en relasjon før vi kan gjøre en arbeidsevnevurdering. Det skal kartlegges relativt fort. Bruker man for lang tid, går det utover brukeren. Muligheten til å komme ut i noe (...) relasjon er også et relativt begrep, det kan handle om det første møtet, hvordan du lytter og tar folk på alvor. Det skjer ikke nødvendigvis over tid. Hvordan man møter folk, ja, det kan være nok, og så foretar man en arbeidsevnevurdering (fokusgruppe, sosionom 2.).

Beskrivelsene illustrerer at relasjonen mellom brukeren og sosionom ikke foregår i et vakuum men blir også påvirket av konteksten den inngår i. I notatet *Mot en ny yrkesrolle i NAV?* (Helgøy, Kildal og Nilssen 2010) beskriver forfatterne at fundamentet for den nye yrkesrollen i NAV ligger nærmest den gamle yrkesrollen som var sentral i Aetat - rettlederrollen (ibid, 15). Målet for de ansatte i Aetat var arbeid eller kvalifisering til arbeid og kompetanse til kvalifiseringstiltak (Helgøy, Kildal og Nilssen 2010, 10). Det kan se ut til at grunnleggende hensyn i utforming av nye roller og arbeidsmetoder i NAV, må sies å være forankret i målet om arbeidsretting (Helgøy, Kildal og Nilssen 2010, 14). I sosionomens beskrivelse av *relasjonen - i - situasjon*, kan det være en antydning til denne tendensen.

### **Å starte der klienten er – starte med den andres behov**

I de individuelle intervjuene ble jeg oppmerksom på at informantene startet der klienten er for å kunne bygge en relasjon til brukeren. Jeg ønsket å gå dypere inn i dette temaet. Derfor tok jeg det opp i fokusgruppen. Når informantene startet der klienten er, ble det tydelig at helhetsperspektivet handler om å se situasjonen fra brukerens perspektiv. På denne måten er helhetsperspektivet i sosialt arbeid et godt redskap for å bevisstgjøre faren for at sosialarbeiderens forståelseshorisont dominerer i møtet med brukerens forståelseshorisont (Kokkin 2009, 82). I sosialt arbeid er det særlig viktig at sosionomer minner seg selv på at det er brukerens behov som skal møtes, og ikke sosionomens tolkning av hva som er behovet hos den enkelte. Slike tolkninger kan ha sin bakgrunn i egne forutsetninger og ønsker. Som sosionom og sosialarbeider er det særlig viktig å reflektere over hvem sin definisjon av situasjonen som ligger til grunn for samarbeidet – sosionomens eller brukerens. Grunnen til dette er at sosialarbeidere ofte er iverksettere av sosialpolitikk. Denne iverksettingen skjer hovedsakelig i den offentlige forvaltningen – NAV – der maktfordelingen mellom bruker og sosionom er skjevt. Sosionomen har i en slik samhandling også en byråkratisk makt som er viktig å innrømme og reflektere over. For å minimalisere denne makten, må vi anerkjenne at

den eksisterer (Bernler og Johnsson 2001,184). Å starte der klienten er, gjør det mulig å sette egen forforståelse i parentes fordi det tar utgangspunkt i den andres definisjon av situasjonen, noe de neste sitatene beskriver:

Mange av brukerne som kommer til kvalifiseringsprogram har ikke blitt møtt av saksbehandlere der de er. Kanskje fått kurs de ikke trenger (...) For jeg kan ha en ide/en plan, men brukeren tenker noe annet. Starte – det handler om å spørre hva er det du vil, hva har du behov for? Når en for eksempel har syv barn og må begynne på kvalifiseringsprogram etter arbeidsevnevurderingen, da er det ikke så interessant med alle kurs som finnes. Da må du tenke barnevakt. Det er viktig å jobbe med det vedkommende er opptatt av. Det er det du må fokusere på. Det hjelper ikke å snakke om regler, kurs og alt mulig (fokusgruppe, sosionom 2.).

Når jeg har bedre tid, virker det positivt på relasjonen, for da kan jeg ta opp ting som ikke akkurat handler om arbeidsevnevurderingen eller kvalifiseringsprogram. For eksempel når noen ikke har fått bostøtte; da kan jeg hjelpe til, kanskje ta noen kopier eller andre ting. Det har man ikke opplevd så mye av i NAV før. (...) Så er det noen som må søke som vilkår for sosialhjelp. De er ikke så motivert til å delta i kvalifiseringsprogrammet. Men da har relasjonen veldig mye å si- da trenger du tid. Jeg hadde en som startet på kvalifiseringsprogram, som vilkår for sosialhjelp, som etter hvert og likte seg så godt, syntes det var trist å slutte. Personen var ikke i nærheten av å komme i jobb, hadde blitt gravid igjen, mange familiære problemer, problemer med å finne bolig. Det vi jobbet med, var å finne bolig. I denne prosessen var relasjonen alt (fokusgruppe, sosionom 3.).

(..) ja, vi må konsentrere oss om å finne bolig først. Alt vi har av tid, og så går vi videre til neste. Å starte på et kurs når du ikke har et sted å bo, er meningsløst. Jeg hadde en bruker som måtte starte på kurs som vilkår. Han fartet fra den ene vennen til den andre. Han visste ikke hvor han skulle sove. Han klarte å fullføre kurset. Det var jo et vilkår, men jeg tror ikke han fikk noe ut av det. Han tenkte på andre ting, Mer opptatt av å finne et sted å sove, alt han eide i poser rundt seg, på skolen (fokusgruppe, sosionom 2).

Informantene så behovet til den enkelte fordi de så *personen - i - situasjonen*. De viste innsikt i det komplekse samspillet mellom den enkelte og omgivelsene. Dette samspillet kan også beskrives som prosesser. Slike prosesser foregår i og mellom de ulike delene brukeren inngår i. De har betydning for analysen og handlingen (Bernler og Johnsson 2001,28). Denne sammenhengen blir tydelig i sitatene der sosionomene koblet sin innsikt i brukerens situasjon til handling – å finne bolig først. Sitatene beskriver på denne måten det særegne ved sosialt arbeid der det ikke er nok å analysere. Helhetsperspektivet bidrar til å ivareta en empatisk og handlende komponent for å møte den enkeltes behov.



Det er interessant å legge merke til at sosionomene ikke brukte termen *å starte der klienten er* eksplisitt før den ble nevnt av meg, selv om uttrykket forbindes med godt sosialt arbeid og nærmest har blitt et mantra i sosialt arbeid (Levin 2004, 308). I artikkelen *Trofasthet eller utroskap – diskurser om ” den dyktige praktikerer ” og ” teorififfen ”* som er del av mastergradsprosjektet *Bevegelser og begrensninger* av Karen Colban Hoel og Trude Christina Rønnild, beskriver forfatterne at flere av deres informanter ga uttrykk for at *å starte der klienten er* ofte handlet om å tilpasse seg situasjonen på klientens premisser, noe som også kan kjennes igjen i fortellingene i denne undersøkelsen. Colban Hoel og Rønnild (2009, 62) beskriver også at *å starte der klienten er* kan forbindes med å etterstreve en flat maktstruktur mellom sosialarbeider og bruker, uten at sosialarbeiderne underkjenner maktspektet i forhold til klienter. Også i min undersøkelse kommer det til uttrykk at sosionomene var seg sin maktposisjon bevisst; de har muligheten til å påskynde prosessen eller forsinke den, samtidig som de benyttet seg av sin maktposisjon for å få en rask avklaring. I deres definisjon av situasjonen kommer forståelse og fortolkning av den andre og sammenhenger inn (Levin 2001,300), Denne forståelsen og tolkningen av sammenhenger er i tråd med symbolsk interaksjonismens oppfatning om at vi gjennom persepsjon av den andres handlinger og tolkning av disse, legger utgangspunktet for vår neste handling (ibid, 300).

#### *Å være der klienten er – et ”blikk” på seg selv*

I fokusgruppeintervjuet var det med utgangspunkt i prinsippet om *å starte der klienten er* at sosionomene reflekterte over egne fortussettinger, forestillinger, normer og verdier, og at de kan gjøre det vanskelig *å være der klienten er*. På denne måten bidrar *å starte der klienten er* til å ha et kritisk blikk på seg selv og fokus for samarbeidet. Slik det blir beskrevet her:

(...) så som enslige mødre fra Somalia, som hadde en annen rolle hjemme. Hun var hjemme med barna, lagde mat. Så kom dem til Norge hvor det ikke har noen betydning. Mange sier; ” det jeg har gjort, har ingen betydning her”. De mister sin rolle. De mister alt, språket, det å være hjemme er ikke noe fint her. Da er de et helt annet sted enn norske kvinner når de skal møte det offentlige systemet. (...) du kan ikke bare være hjemme, tenker jeg – men det er der hele livet og stoltheten deres ligger. De sier jeg har mann, barn og et hus, jeg har mye å gjøre. Så tenker jeg det er noe de fleste har – vi gir ikke kreditt for det” (fokusgruppe, sosionom 2.).

Men da er vi ikke alltid like gode til å være der klienten er. For mange kvinner er det for eksempel viktig å føde mange barn. For oss er det vanskelig å forstå. Barn nå igjen? Nå som du hadde kommet så langt, nesten i jobb. Da er det vanskelig å være der brukeren er når noen har fem barn fra før -og så neste. Da blir det en pekefinger når livet deres ikke passer inn i A – 4, - ja, så som der er i Norge. Jeg har barn selv og vet hvor mye du skal følge opp barna dine på skolen for eksempel. Når du da ikke har tid til å lære norsk, ikke

er i arbeidslivet og treffer andre, ikke blir kjent med det norske samfunnet og får flere barn (...) da er det vanskelig å være der brukeren er (fokusgruppe, sosionom 3.).

Å være der klienten er, viste seg å være vanskelig for sosionomene. De viste empati ved å anerkjenne den vanskelige situasjonen brukerne var i samtidig som de kjenner til kravene som stilles til foreldre. I slike tanker kommer *den generaliserende andre* til uttrykk. Termen beskriver det organiserte samfunnet, eller den sosiale gruppen som gir individet et eget selv (Levin og Trost 2005,61). Den generaliserende andre viser seg i individets oppfatninger av meninger, normer og forventninger. Vi kan også kalle det for ”blikket” vi føler på oss, samfunnets regler for hva som er ”riktig”. Den generaliserende andre er et uttrykk for hvordan mennesker ser på hverandre i den sosiale situasjonen som er i stadig forandring. Hvilke generaliserende andre vi benytter oss av, vil være avhengig av hvordan vi *definerer situasjonen* (Levin og Trost 2005, 62). Sosionomene skifter i sitt valg av den generaliserende andre. Noen ganger er det stemmen til samfunnet som stiller krav om å klare seg selv, andre ganger ser de situasjonen til brukeren i sin mangfoldighet.

#### *Å gå videre sammen*

I intervjuene beskrev sosionomene at de ikke alltid kunne bli der brukeren var, noe som er knyttet til hensikten med samhandlingen. Kartlegging av arbeidsevnen skal føre frem til noe, den skal danne grunnlaget for tiltak og ytelse den enkelte får tilgang til. Sosionomene sammenfattete denne innsikten i *å gå videre sammen*. For å kunne *gå videre sammen*, er det viktig å forstå den andres atferd. Da må vi først forstå hvilken betydning atferden har for den enkelte, det vil si vi må forstå beveggrunnene, noe vi kan gjøre gjennom den sympatiske introspeksjonen (Levin og Trost 2005,69). Sympatisk introspeksjon handler om å forsøke å sette seg inn i, forestille seg, den andres definisjon av situasjonen. Termen kan føres tilbake til Charles Horton Cooley (1864 – 1929) som var sosiolog og sosialpsykolog (Levin og Trost 2005, 68). Nøkkelordet i denne sammenheng er sympati som Cooley gir en annen betydning enn det vi vanligvis forbinder med ordet. Sympati forbinder ham med kjenne en slags samhörighet. Denne samhörigheten betyr ikke at man mener det samme. Sympati kan da beskrives som og gå inn i og dele et annet menneskes forestillingsverden, noe som ikke betyr at vi går gjennom de samme erfaringene som dette mennesket (Levin og Trost 2005, 69 - 69). De følgende sitater illustrer denne aktiviteten. Informantene prøver å sette seg inn i brukerens forestillinger; den andres definisjon av situasjonen:

Det er viktig å anerkjenne at noen har vondt. Jeg tenker at det er viktig å forstå – ja forestille seg opplevelser og følelser, hvordan den andre har det. Samtidig som vi må snakke om veien videre – fremtiden. Hva er mulighetene? Er det noe som kan gjøres praktisk? Men allikevel anerkjenne at den andre har – ja. for eksempel vondt, hvordan det er for den andre. Da kan vi gå videre sammen (fokusgruppe, sosionom 1.).

Ja, men også gi anerkjennelse for det den enkelte kan. Jeg hadde en dame med mange barn. Hun ville ikke ut av hjemmet. Hun kunne lage mat og passe barna, mange ressurser (...). Vi snakket mye om det hun kunne. Hun hadde laget mat til store selskaper. Hun hadde en viktig rolle hun kunne bygge videre på. Vi snudde på det. Vi fant ut at hun kunne "være der hun er" med sine tanker og hvordan hun ønsket å leve, samtidig som vi fikk snudd det og kunne bruke det til mer. (fokusgruppe, sosionom 2.).

Sympatisk introspeksjon kan på denne måten bidra til å kunne gå videre sammen fordi sosionomene gjennom denne aktiviteten ser situasjonen i lys av brukerens definisjon av situasjonen. Sympatisk introspeksjon blir ikke til gjennom introspeksjon av egne tanker, ideer, og forestillinger for å få tak i andres forestillinger, slik at de kan nås gjennom våre forestillinger og erfaringer (Levin og Trost 2005, 68). I sitatene blir det tydelig hvordan informantene prøvde å gå inn i den andres verden for å forestille seg hvordan brukeren opplever situasjonen. På denne måten bidrar sympatisk introspeksjon til å kunne få en bedre forståelse av den andres situasjon og handlinger, noe som gjør det mulig å gå videre sammen.

### **Arbeidsevnevurderingen – hva er nytt ved ordningen?**

Siste tema i fokusgruppen var selve ordningen – arbeidsevnevurderingen – hva som er det "nye", samtidig som ordningens forskjellige sider ble tydelig i informantenes fortellinger. Informantene beskriver arbeidsevnevurderingen som en kjent arbeidsoppgave med nytt navn, men samme innhold, samtidig som sosionomene beskrev ordningen som kartlegging "satt i system" – som mer systematisk. Egenvurderingen og hvordan den brukes, ble i denne sammenhengen fremhevet som viktig i de individuelle intervjuene, noe som også ble bekreftet i fokusgruppen. Følgende sitater beskriver dette:

Jeg tenker at det er kartlegging satt i system, og at brukeren selv er med på å kartlegge – ja, egenvurderingen skal egentlig gjøres hjemme. Så skal man i ettertid gå gjennom den. Slik at brukeren gjør seg en del refleksjoner – det kommer på papiret. Den enkelte selv- ja, det blir mer tydelig (...) det er både nytt og ikke nytt (...) man har kartlagt før, men ikke så systematisk og uten skjema. Men mange sliter med å fylle det ut. Noen ganger skriver andre for dem, en venninne eller andre (...) når jeg stiller spørsmål – ja, om interesser- da svarer kvinnene ofte; jeg har ingen interesser, jeg er hjemme med barn. Er det en interesse eller jobb? Ja, når de ikke klarer å fylle det ut,

spørsmålene er ikke laget for folk fra andre land, tror jeg. Hva er din hobby? Det er det mange som ikke kan svare på (fokusgruppe, sosionom 3.).

Ja, jeg er enig. Det er mange vanskelige ord, vi må forklare mye. Mange krysser av både her og der. Så jeg synes ikke at dette skjemaet er bra. Det er mange som ikke kan lese eller skrive. Da blir vi sittende å skrive for dem. Da er vanlig kartlegging bedre. Jeg har jobbet i mange år, så jeg blir ikke så bundet av det. En må kunne løsrive seg fra det og ha en dialog med brukeren (fokusgruppe, sosionom 2.).

(...) disse egenvurderingene er ofte dårlig utfylt, og nå som vi skal skanne dem inn, ligger de der som et dårlig utfylt dokument. Slik at jeg kan vurdere feil ut fra det som står der. Jeg har blitt mer forsiktig med det dokumentet. Før kunne jeg skrive på det – dette er mine kommentarer – men nå rører jeg det ikke lenger. Jeg kan ikke klusse med beviset. Nå blir det fysisk liggende i systemet (fokusgruppe, sosionom 3.).

Det som står kan jo endre seg når man kommer lengre frem i tid (fokusgruppe, sosionom 1.)

I de neste sitatene tilskriver informantene selve kategoriseringen av arbeidsevnen ikke noen særlig betydning, men så på den som et ledd for at brukeren skal få tilgang til tiltak og ytelser. Konklusjonen på kartleggingsarbeidet – arbeidsevnevurderingen - kan på denne måten bli til en formalitet som må gjøres for å få brukeren videre i systemet, noe informantene omtalte som den *tekniske biten*. Konklusjonen på kartleggingen av arbeidsevnen blir i de følgende sitater beskrevet som en slags tilleggsoppgave:

(...) Så når vi jobber og det går riktig vei, så tenker man ikke så mye på den tekniske biten, det som står, arbeidsevnevurderingen. Så er det ikke alltid tid til å endre, samtidig som det henger ved personen, og alle kan gå inn å lese (fokusgruppe, sosionom 2.).

(...) arbeidsevnevurderingen vi gjør i Arena er en sånn teknisk ting. Har jeg gjort den – har jeg gjort den. Men kartleggingen foregår hele tiden, man skriver i journaler og endrer på tiltak, justerer, fordi man får nye opplysninger, uten at man nødvendigvis lager en ny arbeidsevnevurdering. Fordi det blir bare en tilleggsoppgave (...) (fokusgruppe, sosionom 3.).

Jeg kaller det fortsatt kartlegging, men det ender opp i en arbeidsevnevurdering. For meg er kartleggingen det viktigste, og arbeidsevnevurderingen noe jeg må gjøre. En teknisk ting jeg må gjøre for å få skrevet folk inn på programmet. Denne kartleggingen er ikke noe nytt, ikke noe hokuspokus. Den har jeg gjort mange ganger før i andre sammenhenger, så lenge jeg har jobbet som sosionom (...) Jeg tenker at arbeidsevnevurderingen må konkludere med at arbeidsevnen er nedsatt – for å komme inn i programmet. Jeg ser vel ikke den store nytten av arbeidsevnevurderingen (fokusgruppe, sosionom 2.).

Da fokusgruppen nærmet seg slutten, ba jeg informantene om å oppsummere sine tanker om selve ordningen – arbeidsevnevurderingen. På den ene siden beskrev de ordningen som uoversiktlig og noen ganger uhensiktsmessig, samtidig som tilgangen til tiltak hadde blitt enklere for noen brukergrupper. Sosionomenes ambivalente holdning til ordningen kommer til uttrykk i følgende sitater:

(...) Når folk henvender seg til NAV for å finne jobb, så svarer man på mange spørsmål. Da får man automatisk standardinnsats. Man får et brev som man ofte ikke forstår, og så blir man lagt i systemet som standardinnsats fordi man ikke har skjønnet systemet og sendt inn meldekort. Mange av våre brukere krysser av på noe de ikke helt forstår. Da faller du ut av systemet. Og når vi får dem, har jeg opplevd at de blir satt til spesielt tilpasset for å få dem inn på avklaringskurs. For vi trenger mer avklaring. Da setter jeg dem til en standard som jeg ikke vet om er riktig, men for å få dem inn på kurset (fokusgruppe, sosionom 2.).

Jeg tenker at de som er på kvalifiseringsprogrammet, altså før arbeidsevnevurderingen, ville ikke ha fått tilgang på de tiltakene de får nå. Nå er det noe i Arena som sier at de har behov for bistand på lik linje med andre som går på arbeidsavklaringspenger. Sånn at de får tilgang til tilbud de ikke hadde før, tror jeg (fokusgruppe, sosionom 3.).

Før fanget vi opp de svakere arbeidssøkere på Aetat. De kunne også få tilgang til tiltak, men det var mer tilfeldig- ikke så organisert (...) før var det disse kvalifiseringssentrene for personer som ikke kom inn under loven om atføring og rehabilitering. De søkte brukeren inn på kurs. Da var det enda et ledd. (...) det positive er at hver enkelt saksbehandler sitter med dette verktøyet og kan søke de inn til kurs og følge videre, mer oversiktlig (fokusgruppe, sosionom 1.).

(...) det er bedre avklart. Vi kan selv kartlegge og avklare. Det er positivt (fokusgruppe, sosionom 3.).

Sosionomene beskriver i sitatene at arbeidsevnevurderingen på den ene siden knytter forskjellige tiltak i NAV nærmere sammen, og at brukerne på denne måten får et bedre tilbud. På den andre siden stiller informantene spørsmål ved arbeidsevnevurderingen og hensikten med denne. Arbeidsevnevurderingens innhold – kartlegging av brukerens arbeidsevne – er ikke noe nytt. Utfordringene knyttet seg til konklusjonen på kartleggingen av arbeidsevnen, en konklusjon som er av stor betydning for brukeren fordi det er knyttet ytelser og tiltak til denne, samtidig som informantene beskriver denne delen som *den tekniske biten*.

## Kapittel 8

### Oppsummering – trådene samles

#### Innledning

I det følgende kapittelet skal jeg presentere og sammenfatte resultatene i denne studien. Selv om jeg har drøftet empirien underveis i kapittel seks og syv, er hensikten med den videre fremstillingen å tydeliggjøre resultatene, samtidig som de ses i sammenheng med hverandre. I den videre fremstillingen viser jeg til aktuell forskning som kan underbygge erfaringene i denne studien. Første tema er hvilket faglige bidrag sosialt arbeid kan gi ved hjelp av helhetsperspektivet i vurderingen av brukernes arbeidsevne. Deretter utdypes prinsippet om *å starte der klienten er*, og hvordan det kan knyttes til helhetsperspektivet i sosialt arbeid. Konklusjonen i en arbeidsevnevurdering beskriver informantene som den *tekniske biten*, noe som er neste tema. Deretter drøftes resultatene i forhold til relasjonens betydning, og hvordan den noen ganger ”tilpasses” til situasjonen. Videre drøftes det hvilken betydning erfaringene i denne studien kan ha for sosialt arbeid i NAV, og hvordan videre forskning kan bygge på min undersøkelse. Så noen ord til slutt.

#### Sosialt arbeids faglige bidrag

Undersøkelsen viser at helhetsperspektivet i sosialt arbeid kan være til hjelp i kartleggingen av brukernes arbeidsevne i NAV. Det bidrar til en nyansert kartlegging av sentrale områder i brukerens liv, samtidig som det ved hjelp av helhetsperspektivet blir mulig å se samspillet mellom disse. Studien viser at sosionomene i et slikt arbeid henter viten fra forskjellige fag som knyttes sammen til en *helhet*. Samtidig som det i løpet av undersøkelsen ble tydelig at det ikke er nok kun å samle inn slik informasjon. Sosionomene viste hva som utgjør *profesjonelt sosialt arbeid* i måten de så sammenhenger mellom slike enkeltområder, noe som er i tråd med Mary E. Richmonds forståelse av hva som utgjør *profesjonelt sosialt arbeid*. På denne måten danner helhetsperspektivet utgangspunkt for en forståelse av det enkelte mennesket og dets liv, som en sammensatt helhet som ikke kan stykkes opp, slik at hver og en blir sett som en person – ikke som kategori. I lys av helhetsperspektivet fremstår dermed også arbeidsevnen, som dynamisk og foranderlig – ikke som et statisk fenomen. Med bakgrunnen i Mary Ellen Richmonds arbeid ble det også tydelig at kartlegging av brukernes situasjon har lang tradisjon i faget og kan på denne måten beskrives som et sentralt kompetanseområde.

*Å starte der klienten er – starte med brukers definisjon av situasjonen, og et blikk på seg selv*

I løpet av undersøkelsen ble det tydelig for meg at *å starte der klienten er* handler om å starte med den andres behov, dvs. med *brukers* definisjon av hva behovet handler om. Dette viste seg blant annet i måten informantene brukte *egnevurderingen* som kartleggingsverktøy på. Et annet eksempel var brukerne som trengte bolig, og sosionomene som ”la til side”, arbeidsrettede tiltak for å starte der klienten er – starte med det *brukeren* opplevde som det mest påtrengende behovet. Sammenhengen mellom å starte med brukers behov og *å starte der klienten er*, støttes av Irene Levins studie *Diskurser i og om sosialt arbeid* (2001). Hun viser til sosialarbeideres utsagn om at grunnen til et vellykket samarbeid med brukeren, har sin bakgrunn i at de hadde *startet der klienten var* (2001, 309). I de eksemplene informantene gir i Levins studie (2001, 310 – 311), kan vi kjenne igjen praksisen til informantene i min undersøkelse. I denne praksisen ”ser” sosionomene *personen - i - situasjonen*, samtidig som brukers definisjon av situasjonen danner utgangspunkt for samarbeidet. Det blir tydelig at *å starte der klienten er*, er nært knyttet til helhetsperspektivet. Det er med utgangspunkt i innsikten om at *å se helheten* ikke handler om å se mest mulig, men å se fra den andres ståsted.

Med utgangspunkt i *å starte der klienten er*, stilte informantene også spørsmål ved egne normer og verdier. På denne måten ga prinsippet informantene mulighet til å se seg selv og sin forforståelse i et annet perspektiv. Sosionomene ”så” det komplekse samspillet mellom egen forforståelse og hvordan de definerte situasjonen. *Å starte der klienten er* kan på denne måten bidra til at den profesjonelle yrkesutøveren setter sin forforståelse i parentes, slik at brukers definisjon av situasjonen kan ligge til grunn for samarbeidet. Prinsippet vil da kunne fremme brukermedvirkning og reell innflytelse.

### **Arbeidsevnevurderingen – ”den tekniske biten”**

Sosionomene beskrev selve kartleggingen som et arbeid de hadde gjort i mange sammenhenger *før* arbeidsevnevurderingen ble innført, samtidig som de syntes at den nå var satt i system og blitt mer systematisk. Utfordringene som knytter seg til et slikt arbeid, handler om at denne kartleggingen skal munne ut i en *konklusjon*. Dette resultatet danner grunnlaget

for hvilke ytelser og tiltak den enkelte får tilgang til. Denne konklusjonen på kartleggingen - arbeidsevnevurderingen - beskrev sosionomene som *den tekniske biten*. I en slik oppsummering var det ikke alltid plass til *personen - i - situasjonen*. Kartleggingen hadde gitt et nyansert bilde av brukernes arbeidsevne, men denne beskrivelsen måtte noen ganger tilpasses de fastlagte standarder for innsatsen NAV skal gjøre. Denne tilpasningen viste seg i at brukernes ressurser ikke kunne fremheves for mye, slik at beskrivelsen var i samsvar med vilkårene som stilles for å få tilgang til ytelser og tiltak. Den *tekniske* siden av arbeidsevnevurderingen – fastlagte prosedyrer og standarder - kommer til uttrykk i slike rutiner. Den viser seg også i den omfattende og detaljerte måten egnevurderingen er utformet på. Et slikt kartleggingsverktøy ser ut til å passe dårlig for personer med store utfordringer som har opplevd kriser og brudd i tilværelsen. Standardiserte kartleggingsverktøy tar ikke alltid høyde for individuelle og differensierte behov.

Arbeidsevnevurderingens ”tekniske side” kan på denne måten føre til en gjentakelse av det instrumentelle mistaket ved at man prøver å finne instrumentelle og tekniske løsninger på sammensatte fenomener. Slike rammevilkår for kartleggingen av arbeidsevnen kan også påvirke sosionomens perspektiv i forhold til brukernes situasjon. Det kan se ut som om informantene i liten grad var opptatt av samfunnsstrukturelle forhold rundt brukerne. Denne dimensjonen kan forsvinne hvis standarder og prosedyrer blir viktigere enn *personen - i - situasjonen*.

### **Relasjonen - i - situasjonen**

I undersøkelsen fikk jeg bekreftet at relasjonen er selve kjernen i samarbeidet mellom bruker og sosionom. Vektleggingen av relasjonen er av stor betydning i kartleggingen av brukernes arbeidsevne på flere måter. Gjennom relasjonen anerkjente og respekterte informantene det særegne ved situasjonen som ofte krever at brukeren gir personlig informasjon til en fremmed person. De var oppmerksomme på at det var viktig å gi den andre tid - at tempoet i samarbeidet ble bestemt av brukeren for å kunne skape tillit - samtidig som relasjonen i kartleggingen av arbeidsevnen skal føre frem til noe – en avklaring for å få tilgang til ytelser og tiltak. Når arbeidsevnevurderingen er et vilkår, kan det se ut som denne betingelsen påvirker relasjonen til brukeren. Denne påvirkningen viste seg i at informantene beskrev at relasjonen ikke måtte bli ”for terapeutisk”, ikke ta for lang tid.



## **Resultatenes betydning for sosialt arbeid**

Med bakgrunn i de ovennevnte resultater ser det ut som om arbeidsevnevurderingens *tekniske side* kan føre til at helhetsperspektivet i sosialt arbeid kan være utfordrende å ivareta i et slikt arbeid. Det kan se ut som om sosionomenes innsikt i *personen – i – situasjonen* noen ganger er ”for kompleks”, slik at den ikke passer til rutinene og prosedyrene i arbeidsmetodikken i en arbeidsevnevurdering. Hensikten med denne metodikken er å knytte sammen de tre tidligere etatenes arbeidsområder til en felles arbeidsprosess. Idealet i NAV kommer på denne måten til uttrykk som synes å være at kunnskapen fra de tre tidligere etatene blir til en type overordnet kunnskap (Helgøy, Kildal og Nilssen 2010, 15). Forfatterne fremhever at de tre kompetanseområdene ideelt sett skal smelte sammen til en generalistrolle som har arbeidsmarkedskompetanse som kjerne, og at det for sosialarbeidere innebærer en utfordring i forhold til egen profesjonsidentitet (2010, 42). Helgøy, Kildal og Nilssen (2010,20) viser til at mange sosialarbeidere opplever en avprofesjonalisering av egen yrkesrolle, samtidig som generalistrollen innebærer at den enkelte må legge til side sin spesialkompetanse og vante arbeidsmetodikk (ibid, 19). Helgøy, Kildal og Nilssens undersøkelse *Mot en ny yrkesrolle i NAV?* (2010) støtter på denne måten erfaringene fra min studie som viser at det noen ganger kunne være utfordrende for sosionomene å kunne benytte sin fagspesifikke kompetanse i deres arbeid med arbeidsevnevurderinger i NAV.

## **Videre forskning**

Denne undersøkelsen har omhandlet sosionomenes praksis - ikke hvordan brukerne opplever ordningen. Derfor vil det være av interesse å gå videre med studier som retter fokuset mot *brukernes* opplevelse av arbeidsevnevurderingen. I en slik studie vil det være interessant å belyse hvordan brukerne opplever at de blir møtt, og hva som skal til for at de får den hjelpen de har behov for. Dersom man i videre forskning går videre med slike undersøkelser, vil det være interessant å belyse hvilken betydning en slik omfattende kartlegging har for den enkelte, og hvordan den brukes. Det vil også være viktig å undersøke på hvilken måte de strukturelle forhold i samfunnet har betydning for brukernes situasjon og muligheter, og hvilken betydning slike forhold har for den enkeltes arbeidsevne.

## **Noen ord til slutt**

Den nye arbeidsevneметодikken i NAV skal være utgangspunkt for en felles, faglig plattform. I denne sammenhengen vil det være sentralt at det er plass til nyansert, faglig kompetanse slik at helheten i brukernes situasjon blir ”sett” og ivaretatt.

Denne undersøkelsen er forhåpentligvis et bidrag i debatten om sosialt arbeids plass i NAV.

Den har vist det viktige, faglige bidraget sosionomene kan gi i sitt arbeid med arbeidsevnevurderinger. Studien har tydeliggjort at helhetsperspektivet er et dynamisk perspektiv som endres og fornyes i møte med de utfordringene det skal belyse.

*Helhetsperspektivet* kan beskrives som kjernen i sosialt arbeid. Det kan ikke forenkles for å passe til standarder og prosedyrer. *Personen - i - situasjonen* krever sammensatt kunnskap og profesjonell innsikt.

## Litteratur

- Arbeids - og velferdsdirektoratet og Sosial - og Helsedirektoratet. 2007. *Arbeidsevnevurderinger i NAV. Sluttrapport*. Tilgjengelig fra: <http://www.attforingsbedriftene.no/> (lastet ned 03.04.11).
- Bernler, Gunnar og Lisbeth Johnsson. 2001. *Teori för psykosocialt arbete*. 3. utgave. Borås: Centraltryckeriet.
- Bjerrum - Nielsen, Harriet. 1998. Forførende tekster med alvorlige hensikter. *Tidsskrift for samfunnsforskning* 35: 190 - 217.
- Borge, Anne Inger Helmen. 2005. *Resiliens. Risiko og sunn utvikling*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Christensen, Tom m.fl. 2009. *Organisasjonsteori for offentlig sektor*. 2. utgave. Oslo: Universitetsforlaget.
- Coleman, James. 1988. Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology* Vol. 94: 95 – 120.
- Efskind, Anne. 1984. *Motsetning og mening i sosialt arbeid*. Oslo: Aschehoug.
- Fay, Brian. 1996. *Contemporary Philosophy of Social Science*. Oxford: Blackwell Publishing.
- For - 12 -11 - nr. 1320. *Forskrift om arbeidsrettede tiltak mv*. Arbeidsdepartementet. Tilgjengelig fra: <http://www.lovdata.no/for/sf/ad/ad-20081211-1320.html> (lastet ned 04.04.11).
- Gadamer, Hans Georg. 1960. *Wahrheit und Methode*. 3. utgave. Tübingen: J.C.Mohr.
- Halvorsen, Knut. 1999. *Sosialpolitikken i komperativt og globalt perspektiv. Grunnbok i Helse – og sosialpolitikk*. Oslo: Tano Aschehoug.
- Halvorsen, Knut og Steinar Stjernø. 2008. *Work, Oil And Welfare*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Hamilton, Gordon. 1941. The underlying philosophy in social casework. I Bernler, Gunnar og Lisbeth Johnsson. *Teori för psykosocialt arbete*. 2001. Borås: Centraltryckeriet.
- Helgøy, Ingrid, Nanna Kildal og Even Nilssen. 2010. *Mot en ny yrkesrolle i NAV?* Notat 1 – Uni Rokkansenteret. Tilgjengelig fra: [http://rokkan.uni.no/rPub/files/256\\_Notat\\_1-2010\\_Helgoy, Kildal og Nilssen.pdf](http://rokkan.uni.no/rPub/files/256_Notat_1-2010_Helgoy,_Kildal_og_Nilssen.pdf) (lastet ned 17.02.11).

- Helsedirektoratet. 2007. *Felles metodikk for avklaring av arbeidsevne i NAV*. Tilgjengelig fra: [http://www.helsedirektoratet.no/sosialetjenester/fagtema/kis/arbeidsevnevurderinger\\_i\\_nav\\_82644](http://www.helsedirektoratet.no/sosialetjenester/fagtema/kis/arbeidsevnevurderinger_i_nav_82644) (lastet ned 22.02.11).
- Hernes, Thorgeir, Ingar Heum og Paal Haavorsen. 2010. *Arbeidsinkludering. Om det nye politikk – og praksisfeltet i Norge*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Heum, Ingar. *Brukerrettet arbeidsmetodikk i NAV*. I Hernes, Thorgeir, Ingar Heum og Paal Haavorsen (red.) s. 194 – 254. *Arbeidsinkludering. Om det nye politikk – og praksisfeltet i velferds – Norge*. Oslo: Gyldendal Akademiske.
- Hoel, Karen Colban og Christina Trude Rønnild. 2009. *Bevegelser og begrensninger*. Masteroppgave i sosialt arbeid. Tilgjengelig fra: <http://www.hio.no/Enheter/Avdeling-for-samfunnsfag-SAM/SAM-forstudenter/Masteroppgave/Masteroppgaven/Alt-om-masteroppgaven-i-sosialt-arbeid/Masteroppgaver> (lastet ned 04.04.11).
- Johannessen, Asbjørn, Per Arne Tufte og Line Kristoffersen. 2006. *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt forlag.
- Johnson, Louise C. og Stephen J. Yanka. 2004. *Social Work Practice*. United States of America: Pearson.
- Kildal, Nanna. 1998. Velferd og arbeidsplikt. *Tidsskrift for Velferdsforskning* 1: 20 – 36.
- Klevbeck, Johan og Terje Ogden. 2003. *Nettverk og økologi. Problemløsende arbeid med barn og unge*. 2. utgave. Oslo: Universitetsforlaget.
- Kokkin, Judy. 2005. *Profesjonelt sosialt arbeid*. 2. utgave. Oslo: Universitetsforlaget.
- Kokkin, Judy. 2009. *Sosialt arbeid*. I Strand, Hutchinson Gunn (red.). *Barnevernspedagog, sosionom, vernepleier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Krogh, Thomas. 1996. *Historie, forståelse og fortolkning*. Oslo: Ad Notam Gyldendal (Kap. 8: Gadammers oppfatning av hermeneutikk og kap.9: Debattene om hermeneutikk).
- Kvale, Steinar og Svend Brinkmann. 2009. *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Langeng, Per Inge og Erik Stene. *Sosialt arbeid i nye omgivelser*. I Hernes, Thorgeir, Ingar Heum og Paal Haavorsen (red.). s. 257 – 283. *Arbeidsinkludering. Om det nye politikk – og praksisfeltet i velferds – Norge*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Larring, Kari Bakke og Steinar Stjernø. 2010. Sosial kapital blant marginaliserte. *Fontenen forskning* 1: 53 - 66.
- Levin, Irene. 1997. To pionerer – to retninger. *Nordisk sosialt arbeid* 3:162 – 169.

- Levin, Irene. 2001. Diskurser i og om sosialt arbeid. I Sandbekk, Mona (red.) *Fra mottaker til aktør. Brukerens plass i praktisk sosialt arbeid og forskning*. Oslo: Gyldendal.
- Levin, Irene. 2004. *Hva Er Sosialt Arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Levin, Irene og Jan Trost. 2005. *Hverdagsliv og samhandling*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Martinsen, Kari. 2005. *Samtalen skjønnet og evidensen*. Oslo: Akribe.
- Morén, Stefan. 1996. *Förändringens gestalt. Om Villkoren För Mänskligt Bistånd*. Stockholm: Publica.
- Mæland, John Gunnar m.fl.(red.). 2004. *Sosialmedisin – teori og praksis*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Norges Lover. 2010. Studentutgave.
- Ot. prp. nr. 4 (2008 - 2009). *Om lov om endringer i folketrygdloven og i enkelte andre lover*. Arbeidsdepartementet. Tilgjengelig fra: <http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/regpubl/otprp/2008-2009/otprp-nr-4-2008-2009-.html?id=531652> ( lastet ned 04.04.11).
- Richmond, Mary Ellen. 1917. *Social Diagnosis*. New York: Russel Sage Foundation.
- Richmond, Mary Ellen. 1922. *What is Social - Case -Work?* New York: Russel Sage Foundation.
- Robertson, Alexa. 2005. Narrativanalys. I Bergström, Göran og Kristina Boreus. *Textens mening och makt*. Lund: Studentlitteratur.
- Røysum, Anita. 2009. Ulik forståelse av helhetlig oppfølging i NAV? *Tidsskrift for velferdsforskning* 3: 192 - 206.
- Røysum, Anita. 2010. Sosialarbeidernes profesjon utfordres. *Fontenen forskning* 1: 41- 50.
- Schaaning, Espen. 1993. Hans- Georg Gadamer. I Eriksen, Trond Berg. *Vestens tenkere*. Oslo: Aschehoug.
- Schäfer, Bernhard og Johannes Kopp. *Grundbegriffe der Soziologie*. Berlin: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Solvang, Ida. 2009. *Kartlegging skal gjøre deg i stand til*. Masteroppgave i sosialt arbeid. Høgskolen i Oslo. Tilgjengelig fra <http://www.hio.no/content/view/full/40380> (lastet ned 10.03.11).

- Staunæs, Dorthe og Dorthe Marie Søndegård. 2005. Intervju i tangotid. I Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer. *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv*. København: Hans Reitzels Forlag.
- St. meld. nr. 9 (2006 -2007). *Arbeid, velferd og inkludering*. Arbeidsdepartementet. Tilgjengelig fra: <http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/regpubl/stmeld/20062007/stmeld-nr-9-2006-2007-.html?id=432894> (laste ned 04.04.11.).
- St. meld. nr. 34 (1996 – 1997). *Resultater og erfaringer fra regjeringens handlingsplaner for funksjonshemmede og veien videre*. Arbeidsdepartementet. Tilgjengelig fra: [http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/regpubl/stmeld/19961997/st-meld-nr-34\\_1996-97/1.html?id=191143](http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/regpubl/stmeld/19961997/st-meld-nr-34_1996-97/1.html?id=191143) (lastet ned 05.04.11).
- St.prp. nr. 46 (2004 – 2005). *Ny arbeids- og velferdsforvaltningen*. Arbeidsdepartementet. Tilgjengelig fra: <http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/regpubl/stprp/20042005/stprp-nr-46-2004-2005-.html?id=210402> (lastet ned 17.02.11).
- Terum, Lars Inge. 2003. *Portvakt i velferdsstaten*. Oslo: Kommuneforlaget.
- Thomas, William I. og Florian Znaniecki. 1918 – 20. *The Polish Peasant in Europe and America*, fem volumer. Boston: Houghton Mifflin. I Levin, Irene og Jan Trost. 2005. *Hverdagsliv og samhandling*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Widerberg, Karin. 2001. *Historien om et kvalitativt forskningsintervju*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Wischke, Mirko og Michael Hofer. 2003. *Gadamer verstehen – understanding Gadamer*. Darmstad: Wissenschaftliche Buchgesellschaft.
- Østereng, Elisabeth. 2010. Arbeidsavklaringspenger. *Utdanning* 6: 40 – 41.

# Vedlegg1: Tilbakemelding fra Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (Personvernombudet for forskning)

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS  
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Harald Hårfagres gate :  
N-5007 Bergen  
Norway  
Tel: +47-55 58 21 17  
Fax: +47-55 58 96 50  
nsd@nsd.uib.no  
www.nsd.uib.no  
Org.nr. 985 321 884

Monica Kjørstad  
Avdeling for samfunnsfag  
Høgskolen i Oslo  
Postboks 4 St. Olavs plass  
0130 OSLO

Vår dato: 27.09.2010

Vår ref:24945 / 2 / RKH

Deres dato:

Deres ref:

## TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 06.09.2010. Meldingen gjelder prosjektet:

24945

*Hvordan praktiserer sosionomer sosialt arbeid i sitt arbeid med ressursprofiler og arbeidsevneurderinger i NAV?*

Behandlingsansvarlig  
Daglig ansvarlig  
Student

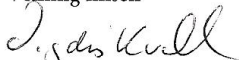
Høgskolen i Oslo, ved institusjonens øverste leder  
Monica Kjørstad  
Michaela Nilsen

Etter gjennomgang av opplysninger gitt i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon, finner vi at prosjektet ikke medfører meldeplikt eller konsesjonsplikt etter personopplysningslovens §§ 31 og 33.

Dersom prosjektopplegget endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for vår vurdering, skal prosjektet meldes på nytt. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, [http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk\\_stud/skjema.html](http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk_stud/skjema.html).

Vedlagt følger vår begrunnelse for hvorfor prosjektet ikke er meldepliktig.

Vennlig hilsen

  
Vigdis Namtvedt Kvalheim

  
for Ragnhild Kise Haugland

Kontaktperson: Ragnhild Kise Haugland tlf: 55 58 83 34

Vedlegg: Prosjektvurdering

✓ Kopi: Michaela Nilsen, Ole Viggate 15, 1517 MOSS

Avdelingskontorer / District Offices:

OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. nsd@uio.no

TRONDHEIM: NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 19 07. kyrre.svarva@svt.ntnu.no

TROMSØ: NSD, SVF, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36. nsdmaa@svt.uio.no

## Vedlegg 2: Forespørsel om å delta i masterprosjekt i sosialt arbeid

Jeg er sosionom og masterstudent i sosialt arbeid på Høgskolen i Oslo. Tema for masteroppgaven er: ”Ressursprofiler og arbeidsevnevurderingen i NAV - og sosionomenes arbeid med disse”. Min særlige interesse gjelder helhetssynet i sosialt arbeid og hvordan den kan brukes i ressursprofiler og arbeidsevnevurderinger.

Jeg ønsker å gjøre kvalitative intervjuer for å utforske dette fenomenet. For at det skal være mulig trenger jeg kontakt med praksisfeltet. Jeg ønsker å komme i kontakt med sosionomer som jobber med arbeidsevnevurderingen, nærmere bestemt utforming av ressursprofilen og påfølgende konklusjon – arbeidsevnevurderingen.

### *Hvorfor dette temaet?*

Arbeidsevnevurderingen er et sammensatt fenomen. Både fordi det er en ny og viktig ordning, men også fordi den ofte kommer til å legge rammene for møte mellom sosionom og bruker. Dermed danner den et interessant bakteppe for å utforske hvordan sosialt arbeid kan gjøres i NAV. I sosialt arbeid står selve møtet mellom bruker og sosialarbeider sentralt. Derfor gjelder min interesse spesielt utformingen av ressursprofilen i en arbeidsevnevurdering. Hvordan praktiserer sosionomer sosialt arbeid i dette møtet? Det vil også være interessant å få innblikk i arbeidet med selve konklusjonen – arbeidsevnevurderingen – som bygger på ressursprofilen. Med denne undersøkelsen ønsker jeg å gi et bidrag til diskusjonen om *muligheter* til å gjøre sosialt arbeid i NAV, og hva sosialt arbeid kan bidra med i et slikt arbeid. Jeg håper at dere synes dette høres interessant ut, og at dere har tid og anledning til å delta.

### *Hvordan gjennomføres undersøkelsen?*

Sosionomene som jobber med ressursprofiler / arbeidsevnevurderingen, avsetter ca. 1 time til hvert forskningsintervju. Jeg er heltidsstudent og dermed uavhengig i forhold til tidspunkt og kan gjennomføre intervjuene når det passer best for dere. De kvalitative forskningsintervjuene vil varer, som nevnt ovenfor, i ca. 1 time. Selve intervjuformen – metoden – vil være narrative intervjuer. I slike intervjuer stilles det åpne spørsmål for at deltagerne i størst mulig grad skal kunne fortelle *sin* historie, uten at forskeren legger for mange premisser. På denne måten



ønsker jeg å få fyldige beskrivelser av deres arbeid med ressursprofiler og arbeidsevnevurderinger.

Intervjuene tas opp på lydbånd. Informasjon som benyttes i oppgaven, vil bli anonymisert. Deltagelse er selvfølgelig frivillig, og du har mulighet til å trekke deg når som helst underveis, uten å måtte begrunne dette nærmere. Opplysningene vil bli behandlet konfidensielt, og ingen enkeltpersoner vil kunne gjenkjennes i den ferdige oppgaven. Opplysningene anonymiseres og opptakene slettes når oppgaven er ferdig, innen utgangen av 2011. Før selve intervjuet starter skal hver deltager undertegne en samtykkeerklæring. Hvis dere har spørsmål kan dere ringe meg på 92 68 39 45, eller sende en e – post til: [s140981@stud.hio.no](mailto:s140981@stud.hio.no).

Dere kan også kontakte min veileder Monica Kjørstad ved Høgskolen i Oslo, avdeling for samfunnsfag på telefon 22 45 35 48.

Med vennlig hilsen

Michaela Nilsen

Ole Vigsgate 15

1517 Moss

## **Vedlegg 3: Informert Samtykke – individuelle intervjuene**

Jeg er informert om masterprosjektet i sosialt arbeid, med tema: Hvordan gjør sosionomer sosialt arbeid i ressursprofiler og arbeidsevnevurderinger?

Jeg gir samtykke til å delta i et intervju i forbindelse med dette prosjektet. Jeg samtykker til at opplysninger som kommer frem under intervjuet kan brukes i masteroppgaven, og at min identitet ikke på noen måte skal fremgå av masteroppgaven.

Jeg er informert om at jeg når som helst kan trekke meg uten at det får noen konsekvenser for meg.

Jeg har mottatt skriftlig og muntlig informasjon om masterprosjektet og er villig til å delta i studien.

**Signatur:**

**Dato:**

## Vedlegg 4: Intervjuguide individuelle intervjuene

1. Kan du fortelle meg om sist gang du gjorde en ressursprofil – arbeidsevne vurdering?

Utdypende spørsmål:

På hvilken måte starter du en slik samtale?

Hvilke opplysninger har du, hva vet du om brukeren, før du starter arbeidet med kartleggingen?

Hvilke temaer snakker du mest om med brukeren, i arbeidet med ressursprofiler – arbeidsevne vurderinger – hva legger du særlig vekt på?

Hva gjør du, når brukeren gir uttrykk for at den ikke har håp om å komme i arbeid?

Hva synes du er vanskelig i arbeide med en ressursprofil?

Hva skal til for at du synes en samtale var vellykket?

2. Kan du fortelle meg om en arbeidsevne vurdering du var fornøyd med – en du ikke var fornøyd med?

Utdypende spørsmål:

Kan du huske hva du la særlig vekt på i den arbeidsevne vurderingen du var fornøyd med?

Hva gjorde at du ikke var fornøyd med en arbeidsevne vurdering?

Hvis du kunne gjøre den arbeidsevne vurderingen du ikke var fornøyd med en gang til, hva vil du gjøre annerledes?

## Vedlegg 5: Informasjon - forespørsel om deltagelse i fokusgruppe -

Oppfølging av intervjuene til masteroppgave i sosialt arbeid

Hei!

Først har jeg lyst å takke deg for ditt bidrag til masterprosjektet mitt, det har vært et interessant og inspirerende intervju som jeg har lært mye av. Det har også gitt meg nye ideer, og vist nye sider ved temaet som jeg gjerne skulle ha utforsket i en fokusgruppe. Jeg lurer på om du kunne tenke deg å delta i en slik fokusgruppe? Denne fokusgruppen vil da bestå tre andre deltagerne og deg. Hensikten med en slik fokusgruppe er å gå videre på noen av temaene vi tok opp under intervjuet. Jeg har tenkt å gå særlig inn på spørsmål rundt å starte der brukeren er – hvilke vurderinger ligger i bunn for et slikt utgangspunkt? Kartlegging med et kartleggingsverktøy – hvilke muligheter, begrensninger ligger i dette? Å finne frem til brukernes ressurser, bygge videre på ressursene – dilemmaer i forhold til dette?

Kontakten med praksisfeltet er helt avgjørende for at slike prosjekter er mulig. Jeg håper at du synes dette høres interessant ut og at du har lyst til å delta. En slik fokusgruppe vil vare fra 1 – 2 timer, en pause på en halv time, og så 1 – 2 timer til.

Jeg foreslår, mandag den 17.01.11. kl. 9.00, på Høgskolen i Oslo. Denne datoen/tidspunkt er kun ment som et forslag – hvis det passer bedre for deg på et annet tidspunkt vennligst si ifra. Du kan kontakte meg på min mailadresse eller på telefon: 92683945. Du vil få mer informasjon om tid og sted på nyåret. Fint hvis du kan gi meg beskjed om du har tid og anledning til å delta i fokusgruppen. Håper du er med!

Vennlig hilsen

Michaela Nilsen

## **Vedlegg 6: Informert Samtykke – fokusgruppe**

Jeg er informert om masterprosjektet i sosialt arbeid, med tema: Hvordan gjør sosionomer sosialt arbeid i ressursprofiler og arbeidsevnevurderinger?

Jeg gir samtykke til å delta i et fokusgruppeintervju i forbindelse med dette prosjektet. Jeg samtykker til at opplysninger som kommer frem under fokusgruppeintervjuet kan brukes i masteroppgaven, og at min identitet ikke på noen måte skal fremgå av masteroppgaven.

Jeg er informert om at jeg når som helst kan trekke meg uten at det får noen konsekvenser for meg.

Jeg har mottatt skriftlig og muntlig informasjon om masterprosjektet og er villig til å delta i studien.

**Signatur:**

**Dato:**

## **Vedlegg 7: Intervjuguide- fokusgruppe**

### **Spørsmål 1:**

**Relasjonen til brukerne ble fremhevet som viktig i intervjuene, på hvilken måte er den det?**

**( Støttespørsmål – stilles kun hvis deltagerne ikke kommer inn på de enkelte punktene)**

**1.1. På hvilken måte etabler en relasjon, hva legger dere vekt på i et slikt arbeid?**

**1.2. På hvilken måte er relasjonen viktig i forhold til arbeidsevnevurderingen?**

### **Spørsmål 2:**

**Å starte der brukeren/klienten er – hva forbinder dere med det?**

**(Støttespørsmål)**

**2.1. Hva skal til for å kunne starte der klienten? Krever det ”forarbeid”?**

**2.2. På hvilken måte har, å starte der klienten er, betydning for samarbeidet?**

**2.3. På hvilken måte kan dere starte der brukeren er i en arbeidsevnevurdering – fastlagt prosedyre (kartleggingsverktøy)?**

**2.4. Hvilke muligheter har dere til å ”være da brukeren er” i arbeidet med arbeidsevnevurderinger?**

### **Spørsmål 3:**

**Arbeidsevnevurdering – selve ordningen – hva er nytt - hva tenker dere om ordningen?**

**( Støttespørsmål)**

**3.1. Hvilken betydning har det at kartleggingen nå skal føre til en kategorisering av arbeidsevnen?**