

NØKKELBEGREPER | BRUKERMEDVIRKNING, KVALIFISERINGSTILTAK, INNVANDRERE, TETT OPPFØLGING, MOTIVASJON



Helle Cathrine Hansen
Forsker, Sosialforsk,
Høgskolen i Oslo
Helle-Cathrine.Hansen@sam.hio.no



Carolina Ohls
Master International Social Welfare
and Health Policy
carolina.ohls@gmail.com

Samspill skaper Ny sjanse

– erfaringer fra et kvalifiseringstiltak

I denne artikkelen drøftes hvordan deltakeres medvirkning kommer til uttrykk i programmet Ny sjanse. Formålet med Ny sjanse er å kvalifisere innvandrere, som står utenfor arbeidsmarkedet og som er langtidsmottakere av sosialhjelp, til arbeid. Brukermidvirkning er en integrert del av metodene i programmet. Metodene omfatter blant annet grundig kartlegging, skriftlig individuell plan og tett oppfølging, med fokus på mestrings- og motivasjonsarbeid. Forhold ved metodene, prosjektmedarbeiderne, deltakerne og systemet rundt spiller inn, men viktigst er samspillet mellom prosjektmedarbeiderne og deltakerne for at medvirkningen skal være reell. Artikkelen bygger på materialet fra en kvalitativ studie om Ny sjanse gjennomført på oppdrag fra IMDi (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet) høsten 2008.

«**N**y sjanse» handler om å gi mennesker som har hatt problemer med å etablere seg på arbeidsmarkedet en mulighet til å komme i lønnet arbeid. Det dreier seg om mennesker med innvandrerbakgrunn, og som har bodd i Norge i flere år. Deltakerne i Ny sjanse er personer med liten arbeidserfaring, mangelfulle norskkunnskaper, begrenset utdanning, og sammensatte problemer, og de har mottatt sosialhjelp i lang tid.

Til tross for at Ny sjanse-programmet kan vise til gode resultater, er det også store utfordringer i arbeidet

med brukergruppen (IMDi-rapport 4-2008, 5-2009). Mange av deltakerne i Ny sjanse har omfattende problemer som skaper begrensninger i deres muligheter på arbeidsmarkedet (Wel m.fl. 2006; Stortingsmelding nr. 9 2006-2007; Rambøll Management 2008; IMDi-rapport 4/2008; IMDi-rapport 5-2009; Legard, Schafft og Spjelkavik 2009). Det er mange forventninger og behov som ønskes dekket hos deltakerne, samtidig som det er begrensninger i ressurser, tid og tiltak i prosjektene. Under disse betingelsene skal prosjektmedarbeiderne gjøre grundig kartlegging, lage skreddersydde opplegg, drive tett individuell oppfølging og sør-

ge for at deltakernes behov og interesser blir ivaretatt.

I denne artikkelen drøfter vi hvordan (bruker)medvirkning kommer til uttrykk i praksis, i et program hvor medvirkning skal være integrert i arbeidsmetodene. Medvirkning forstås i denne sammenheng som brukermedvirkning på individnivå. I dette legger vi at den enkelte borger har rettigheter og muligheter til å definere sitt hjelpe- eller bistandsbehov, og dernest påvirke hva slags bistand hun eller han vil motta fra det offentlige (Andreassen 2005, 2009; Jenssen 2009). For deltakerne i Ny sjanse innebærer dette at de skal være med på å ta beslutninger om hvilke tiltak som er hensiktsmessige for å kvalifisere seg for arbeidsmarkedet.

Artikkelen bygger på materialet fra en kvalitativ studie «Å se hele personen: en studie om årsaker til frafall og gode grep for å forhindre frafall i Ny sjanse-prosjektene» (Ohls, Rugkaasa, MalMBERG-Heimonen og Hansen 2009). Hensikten med studien var å samle informasjon om årsaker til frafall, og å komme med forslag til tiltak for å øke antallet deltakere som fullfører programmet. Studien er basert på intervjuer med prosjektmedarbeidere og deltakere i seks forskjellige Ny sjanse-prosjekter. Materialet fra studien viser at forhold ved metodene, prosjektmedarbeiderne, deltakerne og systemet rundt spiller en stor rolle for realisering av deltakernes medvirkning. I artikkelen vil vi vektlegge samspillet mellom prosjektmedarbeidere og deltakere. Temaet «medvirkning» ble ikke spesifikt fokusert på i intervjuene. Dette er en begrensning for analysen. Ettersom deltakers medvirkning inngår som del av arbeidsmetodikken i Ny sjanse, mener vi likevel å ha grunnlag for å analysere materialet for å undersøke hvordan medvirkning praktiseres i prosjektet.

Først presenterer vi Ny sjanse som program, samt arbeidsmetodene i programmet, og redegjør for det empiriske grunnlaget, studien «Å se hele personen: en studie om årsaker til frafall og gode grep for å forhindre frafall i Ny sjanse-prosjektene» (Ohls m.fl. 2009) som artikkelen bygger på. Deretter viser vi til noen erfaringer om brukermedvirkning i kvalifiseringstiltak, og teori om brukermedvirkning og motivasjon. Til slutt presenterer vi studiens resultater med en oppsummerende diskusjon.

Ny sjanse som program

Ny sjanse startet opp i 2005 som et intensivt program med mål om å kvalifisere innvandrere som etter mange år i Norge fortsatt står utenfor arbeidsmarkedet, og som er mottakere av sosialhjelp. Hensikten med programmet er at innvandrere som er sosialhjelpsmottakere skal kvalifiseres til arbeidslivet for å bli selvforsørgende, og for å bli sosialt inkludert og integrert i det norske samfunnet (St.meld. nr. 9 (2006-2007)).

På bakgrunn av lave sysselsettingstall for innvandrere fra Somalia, Irak, Afghanistan, Pakistan, Marokko og Tyrkia, er personer fra disse gruppene blitt rekruttert til Ny sjanse-prosjektene (Blom og Henriksen 2008; IMDi-rapport 4/2008). Det ble satset spesielt på kvinner med bakgrunn fra disse landene. Kvalifisering av kvinner gjennom Ny sjanse-programmet anses som et ledd i fattigdomsbekjempelsen, ved at kvinners deltakelse i arbeidslivet sikrer inntekt og bidrar til å bedre levekårene for hele familien. Videre antas kvalifisering av innvandrerkvinner å ha positive konsekvenser for likestilling mellom kjønnene og for integrering av barna (St.meld. nr. 9 (2006-2007); St.meld. nr. 49 (2003-2004)).

Fra oppstarten i 2005 til utgangen av 2007 var det 901 deltakere i Ny sjanse. I 2008 var deltakerantallet 692, fordelt på 26 prosjekter i 23 kommuner og bydeler (IMDi-rapport 5-2009). I 2009 var antallet Ny sjanse-prosjekter økt til 40, fordelt på 27 kommuner og bydeler (deltakerantall ikke oppgitt) (IMDi 2010). Evaluering av Ny sjanse fra 2008 og 2009 viser at man til en viss grad har lyktes med målet om å få deltakere i jobb (IMDi-rapport 4-2008; IMDi-rapport 5-2009). 43 prosent av dem som gikk ut av Ny sjanse i 2008 gikk til ordinært arbeid, arbeid med lønnstilskudd eller utdanning (IMDi-rapport 5-2009). I perioden 2005-2007 var tallet 46 prosent (IMDi-rapport 4-2008). I rapportene vises det imidlertid ikke til spesifikke tall for henholdsvis overgang til ordinært arbeid, arbeid med lønnstilskudd og overgang til utdanning. Man vet dermed ikke hvor mange som faktisk har kommet i jobb. Man vet heller ikke hvorvidt arbeidsmarkedstilknytningen er langvarig.

Arbeidsmetodene i Ny sjanse

Metodene i Ny sjanse er hentet fra introduksjonsprogrammet for flyktninger. Ifølge rapporter fra IMDi har dette programmet gitt positive resultater (IMDis rapporter 3-2007, 4-2007, 4-2008, 5-2009). Viktige elementer i dette programmet er *grundig kartlegging av deltakere, skriftlig individuell plan, tett oppfølging, heldagsprogram, helårsprogram, kvalifiseringsstønad, fraværsglement og bruk av en fast kontaktperson* (IMDis rapporter 3-2007, 4-2007, 4-2008, 5-2009).

Grundig kartlegging av deltakernes kompetanse, interesser, ønsker og ambisjoner vurderes som viktig for å gi prosjektmedarbeiderne god kunnskap om deltakerne. Samtidig kan kartleggingsprosessen være bevisstgjørende for deltakerne (IMDi-rapport 4-2007). På bakgrunn av kartleggingsprosessen skal det utarbeides en individuell plan for den enkelte deltaker. Utarbeidelse av planen skal gjøres i samarbeid mellom prosjektmedarbeider og deltaker, og skal sikre at deltakers forutsetninger og mål ligger til grunn for kvalifiseringsløpet (IMDi-rapport 4-2007). Denne prosessen har vist seg å være spesielt utfordrende, og det rapporteres at individuell plan i liten grad benyttes (IMDi-rapport 4-2007).

Tett oppfølging defineres som *individuell oppfølging* av deltakeren. Det er lagt vekt på å bygge tillit, gi ærlige tilbakemeldinger, utfordre deltakerne på egne ønsker og planer for fremtiden og å sikre aktiv medvirkning fra deltakeren. Tett oppfølging vurderes som den viktigste faktoren for å lykkes med at deltakeren etablerer seg i arbeid eller med utdanning. At deltakerne har *en fast kontaktperson* vurderes også som viktig for kontinuitet og forutsigbarhet i den individuelle oppfølgingen. Brukemedvirkning understrekes her som essensielt for at deltaker skal nå sine mål (IMDi-rapport 4-2007).

Kvalifiseringsstønaden hevdes å være et viktig insitamment for deltakere til å være med i og fullføre Ny sjanse (IMDi-rapport 4-2007). Beløpet er på 2G, det vil si 2 x folketrygdens grunnbeløp, som i 2009 utgjorde ca. 140 000 kroner i året. Kvalifiseringsstønaden virker som et insitamment ved at den er fast og forutsigbar, og den oppfattes av deltakere som lønn for å delta i et fulltidsprogram med normal arbeidstid. Kvalifiserings-

stønaden utbetales med et fast beløp hver måned og er knyttet til at deltakeren gjennomfører sitt ukentlige program.

Empirisk grunnlag – metode og materiale

Artikkelens empiriske grunnlag er intervjumaterialet fra den kvalitative studien *Å se hele personen: En studie om årsaker til frafall og gode grep for å forhindre frafall i Ny sjanse-prosjektene*, (Ohls, Malmberg-Heimonen, Rugkaasa og Hansen 2009). I denne studien var fokuset på frafallsproblematikk og gode grep som kunne hindre frafall av deltakere i Ny sjanse-programmet. Undersøkelsen var initiert og finansiert av Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi), og gjennomført av forskere fra Sosialforsk ved Høgskolen i Oslo. Målet med undersøkelsen var i utgangspunktet gitt og problemstillingene delvis formulert av IMDi på bakgrunn av deres erfaringer og kunnskapsbehov. Undersøkelsen ble gjennomført i perioden oktober til desember 2008. Søknad om å gjennomføre undersøkelsen ble behandlet av NSD (Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste), som fant at prosjektet ikke medførte meldeplikt eller konsesjonsplikt etter personopplysningslovens §§ 31 og 33, ettersom ingen personopplysninger ble registrert og datamaterialet var anonymisert.

Undersøkelsen ble gjennomført som en kvalitativ studie med semistrukturerte intervjuer av til sammen seks prosjektledere og prosjektmedarbeidere i Ny sjanse-prosjektene i seks utvalgte kommuner og bydeler; Bergen, Trondheim, Skien samt Oslo-bydelene Bjerke, Grorud og Søndre Nordstrand. Prosjektene ble valgt ut på bakgrunn av at de utgjør de største Ny sjanse-prosjektene i landet. På tidspunktet for intervjustudien var det til sammen 25 Ny sjanse-prosjekter i virksomhet. Hensikten var for det første å samle informasjon om årsaker til at deltakerne i Ny sjanse enten avbrøt programmet underveis, eller avsluttet uten å gå over i arbeid eller utdanning. For det andre skulle prosjektet komme med velbegrunnede forslag til tiltak, metodikk eller samtaleverktøy for å øke antallet deltakere som fullfører programmet og som går over til en arbeidsrettet aktivitet etter endt deltakelse.

Det ble gjennomført tre fokusgruppeintervjuer med til sammen 17 prosjektmedarbeidere og prosjektledere. Fokusgruppeintervjuene ble foretatt av forskerne i forbindelse med nettverkssamling for prosjektmedarbeiderne i Ny sjanse, arrangert av IMDi i Oslo i desember 2008. Gruppeintervjuene ble foretatt etter at prosjektmedarbeidere og deltakere i Ny sjanse hadde blitt intervjuet i løpet av høsten 2008. På bakgrunn av kunnskap fra disse intervjuene ble temaene for fokusgruppeintervjuene valgt ut. Temaene var sentrert rundt frafallsproblematikken. Det ble stilt spørsmål om årsaker til frafall, hva som ble gjort for å forebygge frafall, om helseproblematikk og manglende norskkunnskaper som risikofaktorer for frafall, om arbeidsmetodikken som verktøy for motivasjon og begrenning av frafall, samt incentividningen med pengepremiering av kommuner som fikk deltakere i jobb, og spørsmål om bruk av tolk. Fokusgruppeintervjuer som metode gir deltakerne en mulighet å drøfte, diskutere og argumentere for forskjellige synspunkter på de valgte temaene. Samtidig er det begrensninger med metoden ved at det kan være vanskelig å styre diskusjonen. Enkelte deltakere kan ta for mye plass, mens andre kanskje ikke våger å uttrykke sine synspunkter på grunn av gruppetrykk (Bryman 2008).

Vi intervjuet 17 daværende og tidligere deltakere i Ny sjanse. De intervjuede deltakerne tilhørte Ny sjanse-prosjektet i Bergen, Trondheim og Oslo. Deltakerne ble intervjuet i bydels- eller kommunesentrene hvor Ny sjanse-prosjektene var lokalisert. For intervjuene brukte vi en semistrukturert intervjuguide. Spørsmålene dreide seg blant annet om hvordan deltakerne hadde kommet med i Ny sjanse, hvor lenge de hadde vært med, hva slags program og aktiviteter de hadde, hva deres målsetting med deltakelsen i Ny sjanse var, om det var noe som gjorde det vanskelig å delta, relasjon til og støtte fra ansatte og andre deltakere i prosjektet og betydningen av de ansattes arbeidsmetoder. Rekrutteringen av intervjudeltakerne gikk gjennom prosjektmedarbeiderne. De intervjuede ble valgt ut på bakgrunn av eget ønske om å delta. Deltakerne fikk et gavekort på to kinobilletter for tiden de brukte på å delta i intervjuet. Deltakelsen i intervjuene var fri-

villig, men det kan likevel ha spilt en rolle for rekrutteringen at den foregikk gjennom prosjektmedarbeiderne. Dette kan ha medvirket til at noen følte seg forpliktet til å delta, eller at de ga et mer positivt bilde av egen deltakelse i programmet enn de ellers ville ha gjort. Det ensidig positive inntrykket de fleste av intervjudeltakerne ga av prosjektet og av prosjektmedarbeiderne kan være farget av ønske om å opprettholde et godt forhold til prosjektmedarbeiderne, og at negative sider dermed har blitt underrapportert.

Erfaringer fra andre aktiverings- og kvalifiseringstiltak

Evalueringer av programmer rettet mot personer som står langt fra arbeidsmarkedet viser at det er store utfordringer knyttet til å motivere deltakerne, å realisere brukervedvirkning og til å nå målene om å komme i arbeid (Legard m. fl., Schafft og Spjelkavik 2009; Rambøll Management 2008; Ohls m. fl., Rugkaasa, Malmberg-Heimonen og Hansen 2009). Arbeidsforskningsinstituttets (AFI) evaluering av Kvalifiseringsprogrammet (Legard m.fl. 2009) viste at det er mange utfordringer, blant annet med tett individuell oppfølging. Kartleggingen av den enkelte brukers behov er ofte mangelfull, det er gjort lite bruk av individuelt tilpassede tiltak og mer bruk av gruppebaserte tiltak. I rapporten fra AFI stilles det spørsmål ved om brukervedvirkningen blir godt nok ivaretatt fordi mange av brukerne er lite motiverte, og at det følgelig er vanskelig å ta utgangspunkt i deres ønsker og behov (Legard m.fl. 2009). Riksrevisjonens rapport om Nav (2009) påpekte mangler ved oppfølgingsarbeidet med deltakere i Kvalifiseringsprogrammet, blant annet ble det kritisert at mange deltakere verken hadde fått utarbeidet arbeidsevnevurdering eller individuell plan. Disse dokumenter er viktige som utgangspunkt for at deltakeren skal kunne medvirke til beslutninger om hans/hennes bistandsbehov (Nav 2011, Helsedirektoratet 2008). En brukerundersøkelse med deltakere i samme kvalifiseringsprogram viser derimot at deltakerne i stor grad mener at deres ønsker blir hørt, og at de er svært fornøyd med programmet (Reichborn-Kjennerud 2009). Svarprosenten i undersøkelsen var

imidlertid noe lav, så det kan være at resultatet ikke er representativt for deltakerne. I evalueringen av Tettere Individuell Oppfølging (TIO) vises det til at brukermidvirkning var en av nøkkelfaktorene for at langtidsmottakere av sosialhjelp kom i arbeid, utdanning, tiltak eller over på trygd (Rambøll Management 2008:64). Det sies imidlertid ikke noe i rapporten om hva brukermidvirkningen i TIO i praksis gikk ut på.

I en studie om langtids sosialklienter og mestring (Eriksen 2007) fremheves betydningen av medvirkning som motivasjon for å oppnå økt mestring. Studien viser til at brukerne opplevde økt generell mestring gjennom deltakelse og medvirkning. Eriksen (2007) fant at utfordringene fra hjelpeapparatets side var å bistå brukeren i å bli bevisst sine styrker og ressurser og hvordan de kunne bruke disse.

Jenssen (2009) hevder i sin avhandling om brukermidvirkning i sosialtjenesten, at det er sosialarbeidrens situasjonsdefinisjon som blir utgangspunktet for samhandlingen mellom sosialarbeider og bruker. Den institusjonelle logikken i sosialtjenesten hindrer sosialarbeiderne fra å se hele mennesket og å la den enkelte bruker legge premissene for beskrivelse av sin situasjon. Dette fører til at «brukermidvirkning» reduseres til å gi og få informasjon (Jenssen 2009). Også Böcker Jakobsen og Mik-Meyer (2001) og Järvinen og Mik-Meyer (2003) viser i sine studier om sosialt arbeid i aktiviseringsinstitusjoner fra Danmark at det er institusjonen og dens representanter som definerer situasjonen i møte mellom institusjonen og bruker. Brukerne blir «diagnostisert inn» i velferdsinstitusjonens på forhånd fastlagte kategorier for problemer og løsninger, for å passe inn i de hjelpetilbud institusjonen har. Slik setter både ytre rammer for tiltak og sosialarbeidernes tenke- og handlemåter rammer for brukers medvirkning til å løse sine problemer.

Medvirkning, motivasjon og mestring

Medvirkning, motivasjon og mestring er viktige ingredienser i arbeidet med deltakere i Ny sjanse. Et mål i programmet Ny sjanse «er å ta utgangspunkt i den enkeltes ressurser samt å tilby kvalifisering som er individuelt tilpasset den enkelte bruker» (St.meld. Nr. 9 (2006-

2007)). Mestrings- og motivasjonsarbeid er ifølge prosjektmedarbeiderne viktige faktorer for at Ny sjanse-deltakerne skal nå sine mål med deltakelsen (Ohls m.fl. 2009). Eriksen (2007) hevder i en studie om sosialklienter og mestring at brukermidvirkning spiller en vesentlig rolle for mestring hos sosialklienter. Motivasjon og mestring henger sammen gjennom at utfordringer oppfattes som verdt å engasjere seg i (Antonovsky 2000). Dette forutsetter mestringstillit; at deltaker har tro på egen kraft til endring (Bandura 1997). Miller og Rollnick (2002) har i sine studier om motivasjons- og endringsarbeid med klienter med sammensatte problemer vist at endringsarbeidet må ta utgangspunkt i klientens indre motivasjon. I dette arbeidet er det en forutsetning at klient og terapeut inngår i en likeverdig samarbeidsrelasjon (Miller og Rollnick 2002).

Begrepet *brukermidvirkning* anvendes for å beskrive ulike typer, grader og nivåer av innflytelse og deltakelse befolkningen har i forhold til offentlige tjenester og tilbud (Andreassen 2005, 2009; Eriksen 2007; Jenssen 2009). Andreassen (2009) skiller mellom brukermidvirkning på individnivå og systemnivå. Brukermidvirkning på individnivå handler om den enkelte brukers innflytelse og deltakelse i forhold til egne rettigheter, tjenester og tilbud fra det offentlige. Det omfatter spesifikke saker, situasjoner, eller forhold mellom enkeltindivider og det offentlige tjenesteapparatet. Ifølge Slettebø og Seim (2007) skal medvirkning: «... innebære at brukerne har mulighet til aktiv deltakelse, og at de har makt eller innflytelse til å påvirke utfallet av sin egen sak.» (Slettebø og Seim 2007, 45). Brukermidvirkning på systemnivå, også kalt kollektiv brukermidvirkning, handler om befolkningens innflytelse og deltakelse på tilbud om velferdstjenester generelt (Seim og Slettebø 2007; Andreassen 2009). Det omfatter for eksempel befolkningens innflytelse og medvirkning til utforming av helsetilbud.

I begrepet *medvirkning* inngår et virkningsaspekt. Bae (2006) poengterer at virkningsaspektet innebærer en prosess der man påvirker sin situasjon, og deltakelsen leder til endring. Vi forstår medvirkning som en situasjon hvor brukeren/klienten er aktiv, og virker

sammen med sosialarbeider for å oppnå endring. Det felles virket eller *samspillet* mellom den enkelte brukeren/klienten og sosialarbeideren blir ofte viktig i deltakers endringsprosess. For å understreke betydningen av samspillet mellom deltaker og prosjektmedarbeider anvender vi derfor begrepet medvirkning i stedet for brukermedvirkning. I denne sammenhengen dreier det seg om *medvirkning* på individnivå.

For å drøfte sammenhengen mellom medvirkning, motivasjon og endring viser vi til Miller og Rollnicks (2002) teori om og metode for motivasjon og endring hos personer med ulike utfordringer og problemer, «motivational interviewing» eller motiverende samtale. Teorien bygger på «self-determination theory», som innebærer at endring skjer som et resultat av individets indre motivasjon. Motivasjonsarbeidet tar utgangspunkt i avstanden mellom nåværende situasjon og ønsket situasjon (Miller og Rollnick 2002). Veileders rolle i denne modellen er å støtte klienten slik at avstanden mellom nåværende situasjon og ønsket mål blir tydelig for klienten. Det legges stor vekt på likeverdighet i relasjonen mellom klient og veileder i denne prosessen. Metoden benyttes i noen institusjoner i helse- og sosialsektoren og har vist seg å ha god effekt i arbeidet med endring hos pasienter og sosialklienter (Miller og Rollnick 2002; Wahab 2005; Kirkehei m.fl. 2008).

Navnet på studien «Å se hele personen», er inspirert av Jane Addams sin klassiske definisjon av sosialt arbeid, og henspiller på å se personen i situasjonen (Levin 2005). Dette innebærer at sosialarbeidere forholder seg til klienten med empati, og forsøker å sette seg inn i dennes forestillingsverden for å forstå hans eller hennes definisjon av situasjon (Levin 2005:70). Å ta utgangspunkt i klientens «definisjon av situasjonen» er viktig for å lykkes med motivasjon og endring (Miller og Rollnick 2002, Levin 2005). I drøftingen av hvordan medvirkning kommer til uttrykk i Ny sjanse, vil vi trekke på dette perspektivet.

Deltakernes og prosjektmedarbeidernes erfaringer fra Ny sjanse

Det fremkommer av intervjumaterialet fra studien at samspillet mellom deltaker og prosjektmedarbeider

er avgjørende for hvordan deltakernes mulighet til å medvirke realiseres. Gjennom eksempler fra materialet fra Ny sjanse-studien (Ohls m.fl. 2009), vil vi se på hvordan dette samspillet fungerer i praksis, og hvilken betydning det har for deltakers medvirkning. Vi presenterer først deltakernes erfaringer og deretter prosjektmedarbeidernes erfaringer.

Deltakernes erfaringer

De fleste deltakerne uttrykte at de var fornøyd med opplegget i Ny sjanse og med kontaktpersonene sine i prosjektet. Deltakerne ga uttrykk for at de fikk god støtte av sine kontaktpersoner, og at programmet var fleksibelt og tilrettelagt for deres behov og ønsker. Mange la vekt på at de hadde behov for norskkopplæring og praksisplass, og mente at det var det som skulle til for å få jobb. Spesielt kvinnene så Ny sjanse som en mulighet til å komme ut av isolasjon. Noen så på Ny sjanse som viktig for egen integrering i det norske samfunnet, for eksempel gjennom at de ble kjent med nordmenn mens de hadde praksisplass. En av deltakerne sa:

«Det var derfor jeg søkte Ny sjanse, fordi jeg ville ha praksis og at jeg skulle fortsette på skolen også, fordi jeg kan ikke nok for å snakke norsk, ikke sant. Jeg trenger å lære mer norsk, for å forstå hva andre sier. Og det er en sjanse... Og... etterpå, når jeg går i praksis eller jeg er i Ny sjanse, så tenker jeg at det er mulig å få jobb på steder. Når jeg jobber på steder, i praksis, etterpå, kanskje det er mulig å få jobb. Jeg ser den sjansen, ja... Og jeg synes at når jeg går i praksis, noen steder, at jeg deltar i samfunnet. Det er viktig for meg. Ikke bare at jeg er i Ny sjanse og får penger. Jeg tenker også på integrering, å ta kontakt og bli kjent med nye som jeg ikke kjente før. Det er bra for meg.»

De fleste deltakerne vi snakket med sa at de var veldig motiverte for deltakelsen i Ny sjanse, og at deres mål var å få jobb. Samtidig var mange av deltakerne opptatt av at Ny sjanse er et opplegg som de fikk betalt for å delta på. Stønaden ble oppfattet som lønn for arbeid, og dette var et viktig moment for å søke om plass i Ny sjanse. Flere ga uttrykk for at de mislikte å være mottakere av sosialhjelp. Det å motta lønn for

deltakelse i programmet var derfor knyttet til stolthet og verdighet for familien, og gjorde at de slapp å søke om sosialhjelp hver måned.

«Målet mitt var å få jobb... og jeg har fast jobb... Da har jeg sluppet å gå på sosialkontoret. Jeg har egen inntekt nå. Så jeg betaler alle ting sjøl, alle utgifter... For eksempel, jeg venter på neste år til å skulle kjøpe leilighet. Til familien. Vi må ha egen leilighet, ikke sant. Første målet mitt er det.»

Deltakerne ga også uttrykk for at det var svært vært viktig for dem å lære norsk og å få økt kunnskap om norsk historie, politikk og samfunnsforhold for å kunne hjelpe sine barn med skolearbeid. Flere kvinnelige deltakere uttrykte stolthet over å motta lønn, og at barna deres var stolte av at mor kom hjem med lønn og kunne gi dem lommepenger. En deltaker sa: «Barna mine sier; «mamma har penger og kommer med lønn», «mamma jobber og går på skole». En dag sa min jente til en venn at «mammaen min jobber i matbutikk»».

Å motta kvalifiseringsstønad i form av lønn, virket som en motivasjonsfaktor for deltakelse og aktivitet i programmet. Flere betraktet deltakelse i Ny sjanse som å gå på jobb. De oppfattet det også som viktig å bidra med noe tilbake til samfunnet, i form av å betale skatt.

Av de 17 deltakerne vi intervjuet var det kun to som hadde noe kritisk å si til opplegget. Den ene deltakeren hadde falt fra programmet fordi kurset han hadde deltatt på var for krevende for ham i forhold til hans norskkunnskaper. Han uttrykte at kontaktpersonen hans var hyggelig, men at hun hadde bestemt for mye over hva slags kvalifiseringsopplegg han skulle ha. Den andre deltakeren som ikke var fornøyd med programmet, syntes at det var slitsomt å delta i et heldagsopplegg sammen med andre. Det var mye forstyrrende støy fra «kvinner som snakker veldig høyt hele dagen» på et språk hun ikke forsto. Deltakeren sa også at hun ikke orket å jobbe på grunn av helseproblemer, men at hun ikke hadde noen annen mulighet til å forsørge seg enn å delta i Ny sjanse.

Prosjektmedarbeidernes erfaringer

Prosjektmedarbeiderne la vekt på at de to sentrale faktorene for å lykkes med arbeidet med Ny sjanse-delta-

kerne, var deltakernes motivasjon og tett oppfølging av dem. De mente at arbeidet med individuell plan var vanskelig og at bruk av praksisplasser kunne være veien til jobb, men at praksisplass ikke var like gunstig for alle. Under belyser vi noen av disse utfordringene med eksempler.

Motivasjon

Motivasjon var et sentralt tema i intervjuene med prosjektmedarbeiderne, både i gruppeintervjuene og i enkeltintervjuene. Prosjektmedarbeiderne uttrykte at det kunne være krevende og utfordrende å følge opp deltakere som er svake eller har lite motivasjon for arbeid. De mente at de deltakerne som lyktes er de som selv har motivasjon, vilje og/eller ressurser til å komme i jobb. En av prosjektmedarbeiderne beskrev dette slik:

«De som jobber iherdig og tar det seriøst, er de som kommer i jobb. De som blir igjen her tar kanskje ikke ting så seriøst, er kanskje motvillige mot jobb... Mange deltakere trenger veldig tett oppfølging og vi har ikke ressurser til det. Disse er det ikke lett å jobbe med. Det er lettere å jobbe med de som har ressurser selv til å gjøre ting. Det er da lettere å ta stilling til hva som er bra for deltakerne og hva vi ønsker skal bli gjort for dem.»

Uttalelsen fra denne prosjektmedarbeideren peker på at det er lettere å få kjennskap til deltakerens ønsker og behov dersom deltakeren er motivert. Det er da også lettere for deltakeren selv å medvirke til beslutninger om hvilke tiltak som er hensiktsmessige. Prosjektmedarbeiderne forklarte deltakernes manglende motivasjon med at de tidligere hadde vært i tiltak som ikke fungerte, eller at de hadde urealistiske forventninger til hva slags type jobb de kunne få. De mente også at det var for stor avstand mellom deltakernes ønsker og hva prosjektmedarbeiderne oppfattet som realistiske muligheter, noe som bidro til dårlig motivasjon.

Manglende motivasjon beskrives av en prosjektmedarbeider i fokusgruppeintervju som at «noen har tatt noe fra deg – noe har skjedd som har gjort at du har mistet håpet og troen på at du kan få til noe». For å være motivert må man tro at man kan få noe til. Prosjektmedarbeideren mente at mange av deltakerne hadde mis-

tet troen på at de kan lykkes, og at motivasjon derfor handler om å gi deltakerne håp gjennom å vise at de har tro på dem. Denne måten å skape motivasjon og mestring på støttes av teoriene til Miller og Rollnick (2002) og Bandura (1997). Mestringstillit, å ha tro på sin egen kraft, er den viktigste faktoren for motivasjon til handling (Bandura 1997:3). Gjennom empatisk lytting gir veilederen uttrykk for å ha tro på klienten. Dette vil styrke klienten i å få tak i sin indre motivasjon for endring/handling, og samtidig styrke troen på egen kraft til å endre noe (Miller og Rollnick 2002).

En prosjektmedarbeider forteller at hun jobber med motivasjon av deltakere ut fra en modell som hun kaller «å være sosialt bundet, men åndelig fri». Dette innebærer at deltakerne må være lydige overfor systemet, foreldrene, programmet eller annet, men beholde den åndelige friheten og følge det som man kjenner er rett inni seg, og ikke å gå til angrep på verden, systemet eller foreldre. Prosjektmedarbeidere sier: «...for jo mer aggressiv hun er, jo mer vil de dytte henne bort». På denne måten begynner personen å kjenne etter hva som er viktig for henne, og hun søker etter skritt å ta som fører henne i en positiv retning hvor hun kan lykkes. For å motivere til utvikling og deltakelse gjelder det ikke å gå for mye inn på deltakers lidelse og smerte, men heller trekke frem for deltakeren de ressurserne og mulighetene vedkommende har, sier denne prosjektmedarbeideren. Dette er i tråd med Miller og Rollnicks teori om å gripe tak i det som klienten forteller om å forandre sin situasjon, og å fokusere på klientens ressurser for å skape indre motivasjon for endring (Miller og Rollnick 2002).

«Samme hvor elendig det er, så har alle noe bra i seg... Man må lære å ta de riktige stegene for å få en positiv respons. ...her har du muligheten, og du griper den, hvis ikke må du ta konsekvensene. Hvis du ikke selv tar ansvar for eget liv, kommer Nav til å bestemme hvilket kurs du skal gå.»

I sitatet over gir prosjektmedarbeideren også uttrykk for at deltakeren har store muligheter til å medvirke for å få til endring i egen situasjon, men hvis deltakeren ikke selv er aktiv vil «systemet» virke over hodet på ham/henne. I realiteten kan dette innebære

at medarbeiderne i prosjektet avgjør hvilke tiltak deltakerne får i Ny sjanse dersom deltakerne ikke selv er aktive og motiverte.

Arbeidsmetoder

I intervjuene fokuserte prosjektmedarbeiderne særlig på problemer med noen av arbeidsmetodene: å bruke individuell plan, bruk av praksisplass og spørsmålet om langsiktige eller korte løp for deltakerne, samt hva det innebærer å drive tett oppfølging.

Individuell plan er et av arbeidsverktøyene i Ny sjanse som forutsetter medvirkning fra deltakeren. Individuell plan skal være deltakerens plan og skal stadfeste personens medvirkning til eget program. Deltakeren skal være med på å vurdere hvilke tiltak som er relevante og beslutte hva han/hun selv skal gjennomføre av kvalifiserende tiltak. I intervjuer med prosjektmedarbeidere kom det fram at individuell plan i liten grad er tatt i bruk. Prosjektmedarbeiderne forklarte det med at det er vanskelig å få deltakerne til «å eie sin plan» og at «plan» ser ut til å ha liten relevans for deltakerne. Mange av deltakerne har problemer med å forstå hva hensikten med en slik plan er, særlig når de ikke er vant til skriftlighet eller å planlegge for fremtiden. En prosjektmedarbeider uttrykte de slik:

«Jeg synes på en måte at alt fungerer til en viss grad, men som jeg sa i sted, så er det for mange vanskelig å forstå dette med individuell plan fordi at den er så abstrakt for dem. Det er... vi har mange damer som er over 40 år som ikke kan skrive, som aldri har gått på skole, og som ikke er spesielt gode i norsk. For dem å skulle bygge en plan for fremtiden er veldig rart å forstå. Men det er noe med å bevisstgjøre seg selv da, man må jo jobbe med dette hele veien. Men... det er det som er en virkelig utfordring, da. Å få dem til å forstå at det er deres program, at de kan få ut av det som de ønsker selv da.»

Som prosjektmedarbeideren beskriver er det avgjørende at deltakeren er aktivt med i å utvikle den individuelle planen, slik at han/hun føler at det er sin egen plan og har et eierskap til den. Planen er sånn sett et «bevis» på deltakers medvirkning til eget program. Det er derfor en utfordring hvis planen ikke oppfattes som

hensiktsmessig av deltakeren. Ifølge en prosjektmedarbeider er det:

«Å gjøre bruker en bjørnetjeneste gjennom å ikke sette henne inn i hensikten med og nytten av å «tenke plan», ettersom det norske samfunnet og arbeidslivet er basert på skriftlighet og planlegging».

Tett oppfølging på flere arenaer

Prosjektmedarbeiderne fremhever at det er nødvendig å følge opp Ny sjanse-deltakerne på flere arenaer, ikke bare på «kontoret» eller «senteret». Dette er nødvendig for å lære deltakerne å kjenne, og for å kunne tilby det mest hensiktsmessige tiltaket med utgangspunkt i deltakers situasjon. En prosjektmedarbeider forteller at det var først da hun ble med deltakeren på et livsmestringskurs at hun så henne som en person med ressurser. Tidligere hadde hun bare sett hennes mangler; dårlige norskkunnskaper, manglende skriveferdigheter og ingen arbeidserfaring. Prosjektmedarbeideren beskrev det slik at hun gjennom deltakelse på dette kurset «så hele personen». Hun så at deltakeren var sterk, at hun hadde ressurser og at hun var selvstendig. Prosjektmedarbeiderne medgir likevel at de står i fare for å ta for mye ansvar for deltakerne, og derved hindre deltakernes aktive medvirkning. En prosjektmedarbeider uttrykte det slik:

«...samtidig, gå ved siden av folk slik at de får eie sitt liv, og at de får en følelse av at det faktisk er dem selv som styrer. For det er de som skal eie prosessen, og det har vært en lang utvikling for min del å erkjenne... jeg har sett at jeg har gjort feil, fått folk inn i tiltak som de ikke var klare for... Men nå erkjenner jeg å vise folk mer tillit, at de vet noe om seg selv, og da fungerer det bedre i forhold til matching.»

Bruk av praksisplass

Praksisplass er ifølge IMDi's rapporter (4-2008) og intervjuer med prosjektmedarbeiderne en av de viktigste og sikreste veier for deltakerne til å få jobb. Flere av deltakerne i Ny sjanse uttrykte også stor tro på at praksisplass vil føre til jobb. Samtidig har mange av dem opplevd å ha hatt flere praksisplasser uten at det har ført til jobb. Flere av deltakerne uttrykte frus-

trasjon over at de ofte måtte skifte praksisplass og over at de ikke fikk ordinær ansettelse der de var i praksis. De følte seg utnyttet av arbeidsgivere ved at de ikke fikk ordinær lønn og ansettelse. Spørsmålet er om deltaker har et reelt valg om å takke nei til praksisplass. Selv om praksisplass anses å være et av de viktigste verktøyene for å få jobb, både fra prosjektmedarbeidernes og deltakernes side, kom det frem i intervjuene med prosjektmedarbeiderne at det var viktig å vurdere hvorvidt deltakerne var klare for praksisplass, eller om de først trengte annen type kvalifisering, for eksempel mer norskopplæring, før praksis.

Det ble også diskutert hvorvidt man skulle satse på kortsiktige eller langsiktige løp for kvalifisering av deltakerne. Flere prosjektmedarbeidere hadde erfaring med at deltakere kom tilbake til programmet etter kortvarige arbeidsforhold. Gjennom langsiktig kvalifisering ville deltakerne ha større sjanse for å få en stabil tilknytning til arbeidsmarkedet. Prosjektmedarbeidernes dilemma var at de også måtte forholde seg til «systemets» og den politiske forventning om måloppnåelse; at deltakerne raskest mulig kommer i jobb.

Medvirkning – å se personen i situasjonen?

Det er tydelig at viljen til å skape nye forutsetninger for deltakerne i Ny sjanse er sterk. Programmet er designet for å gi deltakerne redskaper til å få innpass på arbeidsmarkedet eller å finne andre hensiktsmessige løsninger. Medvirkning løper som en rød tråd gjennom arbeidet i Ny sjanse. De ulike arbeidsmetodene som individuell plan, tett oppfølging, bruk av praksisplasser og samarbeid med andre aktører er tatt i bruk for å kunne realisere visjonen om en aktivt medvirkende deltaker. Intervjumaterialet viser at prosjektmedarbeiderne er engasjerte i jobben med deltakeren i Ny sjanse og at deltakerne stort sett er motiverte, både for å være med på opplegget i Ny sjanse og for å komme i jobb. Likevel er det utfordringer både i deltakernes forutsetninger og i bruk av arbeidsmetodene som bidrar til at medvirkningen blir reell.

For å kunne benytte et program som Ny sjanse fullt ut, viser studien at det er viktig at deltakerne er motivert for programmet. Motivasjonen ser også ut

til å bygge på samspillet mellom deltakeren og prosjektmedarbeideren. Hvis prosjektmedarbeideren har evnen til å få frem deltakerens indre motivasjon, kan programmet lede til nye muligheter for deltakeren. På den andre siden finnes det også deltakere som ikke er motivert til å gjennomføre programmet. Årsaken kan være tidligere erfaringer med tiltak som ikke har fungert eller at avstanden mellom ønsker og realistiske mål anses å være for stor. I Miller og Rollnicks (2002) teori om endring er det nettopp diskrepansen mellom nåværende situasjon og ønsket mål som er drivkraften for motivasjon til endring (Miller og Rollnick 2002). De hevder at når avstanden mellom nåværende situasjon og mål blir tydelig nok, vil klientens indre motivasjon føre til endring. Hvis utfordringene som ligger i avstanden mellom nåværende og ønsket situasjon oppfattes av klienten som verdt å engasjere seg i, vil dette skape motivasjon for endring (Antonovsky 2000). Gjennom å lytte empatisk og uttrykke tro på deltaker, ville prosjektmedarbeideren kunne bidra til at deltakeren får tak i sin indre motivasjon, og samtidig styrket troen på egen kraft til å endre noe (Miller og Rollnick 2002, Bandura 1997). Slik skapes mestringstillit og motivasjon for handling i et samspill mellom prosjektmedarbeider og deltaker. Ved å ta utgangspunkt i deltakers situasjonsbeskrivelse og gripe tak i utfordringene, kan prosjektmedarbeideren bistå på vei mot deltakerens egne mål og ut fra deltakerens indre motivasjon. Deltakeren og prosjektmedarbeideren vil da kunne «samvirke» på veien mot deltakerens mål, men med deltaker som eier av prosessen.

Noen av uttalelsene fra Ny sjanse-medarbeiderne tyder på at de ikke ser muligheter til å gå inn i deltakers definisjon av situasjonen, og være med på å skape en indre motivasjon til endring hos deltaker, dersom det trengs. I stedet blir det prosjektmedarbeiders definisjon av deltakers situasjon som blir rådende. Dette beskrives også av Mik-Meyer (2003) og Jenssen (2009) i studier fra henholdsvis dansk aktiveringsprogram og norsk sosialkontor. Utfordringene med å drive systematisk motivasjonsarbeid i Ny sjanse kan ha flere årsaker. Det kan bunne i manglende kompetanse hos prosjektmedarbeiderne, eller manglende tid, ettersom

dette er omfattende og tidkrevende individuelt oppfølgingsarbeid.

Individuell plan er et verktøy som skulle sikre brukernes medvirkning. I beste fall ble det ikke brukt, og i verste fall virket planen mot sin hensikt fordi den ikke gjenspeilet deltakers ønsker og behov. Mange av deltakerne snakker og skriver dårlig norsk, og studien viser at deltakerne ikke følte stort eierskap til den individuelle planen. Hvis verktøyet ikke er hensiktsmessig for deltakerne, vil heller ikke medvirkningen den skal sikre bli reell. Prosjektmedarbeiderne hevdet at det var viktig å lære deltakerne opp til skriftlighet og planlegging, ettersom det norske samfunnet og arbeidslivet i stor grad er basert på dette. Det kan likevel stilles spørsmål om individuell plan er et egnet verktøy for deltakerne, og om «planen» heller er mer i forvaltningens interesse.

En del av prosjektmedarbeiderne har tett og omfattende oppfølging av deltakerne i Ny sjanse. Dette viser at de har både engasjement og interesse for å sette seg inn i deltakernes liv og for «å se hele personen». Samhandling med deltakerne i flere ulike kontekster gir prosjektmedarbeiderne en mulighet til å få en «tykk beskrivelse», (Geertz 1973; Sørhaug 1996), av personene og deres situasjon. Ved å følge opp deltakerne i flere kontekster får prosjektmedarbeiderne innsyn i hvordan den enkelte agerer i ulike situasjoner, hvilke relasjoner personen inngår i og hvilke styrker og ressurser personen har. Prosjektmedarbeideren vil kunne få se et større spekter av personen. Dette kan igjen skape større forståelse for deltakerens situasjon, og dermed gjøre det lettere å anerkjenne og ta utgangspunkt i vedkommendes situasjonsbeskrivelse (Levin 2005). I og med at prosjektmedarbeiderne har mulighet til å følge opp på flere arenaer, gir programmet en stor mulighet for deltakeren til å medvirke, til å «presentere seg i sin situasjon», og dermed til også å «definere sin situasjon» i møte med hjelpeapparatet. Slik vil deltakerne ha mulighet til, i samarbeid med prosjektmedarbeideren, å finne frem til tiltak som de selv mener er hensiktsmessige og ønskelige.

Arbeidsmetodikken i Ny sjanse legger ikke bare til rette for medvirkning. Den forutsetter også medvirkning. Dette betyr at deltaker både har en rett til å

medvirke og at medvirkning forventes. Samtidig skal «medvirkningen» skje innenfor rammene av programmet. I tilfeller hvor deltakere av ulike grunner ikke kan eller ikke ønsker å medvirke, kan dette være problematisk. Det kan være situasjoner hvor deltaker ikke evner å medvirke til beslutninger om program, tiltak eller aktiviteter, eller ikke ønsker det. Det kan være at vedkommende ikke har ønske om å kvalifisere seg til noe, eller ikke har helsemessige forutsetninger for å delta i arbeidslivet, noe som var tilfelle med en av deltakerne vi intervjuet. Å ønske seg et opplegg som ikke har mål om å komme i arbeid eller utdanning er i prinsippet grunn til å skrives ut av programmet. Å være passiv deltaker i et program som har medvirkning som premiss, setter prosjektmedarbeiderne i et dilemma: tvangskvalifisering eller utskrivning. I intervjuene kom det frem at prosjektmedarbeiderne tøyer reglene for fravær for å holde deltakere lengst mulig i programmet. Det er her et dilemma at reglene og programmets intensjon kan gå på tvers av deltakers interesser. Å ta deltakers ønsker om ikke å kvalifisere seg på alvor gjør at prosjektmedarbeider på egen hånd enten må definere deltakers program og aktivitet, eller skrive dem ut, ettersom deltakelse i Ny sjanse forutsetter arbeidsrettet aktivitet. Dette viser at deltakernes mulighet til «medvirkning» i Ny sjanse er avgrenset av rammene for og målsettingen med programmet. Dersom deltaker definerer sitt behov for bistand som annet enn arbeids-

rettet, risikerer han at det ikke blir tatt hensyn til. Deltakers medvirkning er altså bare reell så lenge den rettes mot programmets målsetting om at deltakeren skal komme i jobb.

Hvorvidt deltakerens «presentasjon eller beskrivelse av sin situasjon» blir utgangspunkt for beslutning om hvilke tiltak han eller hun skal delta i, avhenger dermed både av prosjektmedarbeiderens evne til å ta deltakeren på alvor, og av at deltakeren er aktiv medspiller. Deltakerens mulighet for medvirkning avhenger også av om hans «definisjon av situasjonen» faller innenfor det som defineres som arbeidsrettet av medarbeiderne i Ny sjanse. Arbeidsmetodene synes å være gode hjelpemidler, men er ikke en forutsetning for å praktisere medvirkning. Som vi har sett kan de være en hindring, dersom deltakerne ikke oppfatter dem som hensiktsmessige. Basert på studien anser vi at deltakerens medvirkning i stor grad avhenger av prosjektmedarbeiderens innstilling til og mulighet for å ta utgangspunkt i deltakers definisjon av situasjonen, og hva hun/han konkret gjør for å støtte deltakeren i å få frem den indre motivasjonen. Dersom prosjektmedarbeideren klarer å ta utgangspunkt i klientens «definisjon av situasjonen» (Miller og Rollnick 2002, Levin 2005:70), og derigjennom skaper forutsetninger for en aktiv medvirkning sammen med deltakeren, tror vi også at deltakeren gjennom Ny sjanse får en reell ny mulighet.

SUMMARY

In this article, we discuss different ways in which user participation is practiced in the public administrative programme Ny sjanse. The programme is designed to help immigrants to establish themselves in the Norwegian labour market. Empowerment and user participation are implemented elements of the Ny sjanse programme. Other elements include thorough mapping of user's needs and resources, a written individual plan, close individual follow-up and focus on self-efficacy and motivational work. The program's framework, including the work elements, the project coordinators, the participants and the program administration, play a major role in the enabling of user's participation. However, the study shows that the interaction between the project coordinators and the programme participants is of the greatest significance in the practice of enabling user participation in the programme. The article is based on a qualitative research on Ny sjanse, initiated by the Directorate of Integration and Diversity, carried out in the autumn of 2008.

REFERANSER

- Andreassen, Tone Alm** (2005) *Brukermedvirkning i helsetjenesten: arbeid med brukerutvalg og andre medvirkningsprosesser*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Andreassen, Tone Alm** (2009) *Brukermedvirkning i Nav*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Antonovsky, Aaron** (2000) *Helbredets mysterium*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Bae, Berit, Brit Johanne Eide, Nina Winger og Aud Eli Kristoffersen** (2006) *Temahefte om barns medvirkning*. Oslo: Kunnskapsdepartementet.
- Bandura, Albert** (1997) *Self-efficacy – The exercise of control*. New York: W. H. Freeman and Company.
- Blom, Svein, og Kristin Henriksen** (2008) *Levekår blant innvandrere 2005/2006*. Rapport 2008:5. Oslo: Statistisk sentralbyrå
- Bryman, Alan** (2008) *Social research methods*. Oxford: Oxford University Press.
- Böcker Jakobsen, Tørf og Nanna Mik-Meyer** (2001) Modsigelse og paradoks ved brukerinddragelse. *Nordisk Sosialt Arbeid*, 2 (21): 101-107.
- Eriksen, Rita Elisabeth** (2007) Hverdagen som langtids sosialklient – mestrings i et (bruker)-medvirkningsperspektiv. Trondheim: NTNU.
- Geertz, Clifford**. 1973. Thick description: toward an interpretive theory of culture. In *The interpretation of cultures*, chapter 1, pp. 3-30. New York: Basic Books, Inc.
- Helsedirektoratet** (2008) *Gjør det så enkelt som mulig – tipshefte om Individuell plan*. Oslo: Helsedirektoratet.
- IMDi. 2010**. <http://www.imdi.no/no/Kvalifisering/Ny-sjanse/> (hentet 27.05.2010).
- IMDi-rapport 3** (2007) *Kvinner og arbeid. utfordringer for kvinner med innvandrerbakgrunn*. Oslo: Integrerings- og mangfoldsdirektoratet.
- IMDi-rapport 4** (2007) *Ny sjanse. Deltakere og prosjektsystem i 2005 og 2006*. Oslo: Integrerings- og mangfoldsdirektoratet.
- IMDi-rapport 4** (2008) *Fra sosialhjelp til arbeid. Resultater fra 25 Ny sjanse-prosjekter*. Oslo: Integrerings- og mangfoldsdirektoratet.
- IMDi-rapport 5** (2009) *Resultater for Ny sjanse 2008*. Oslo: Integrerings- og mangfoldsdirektoratet.
- Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer** (2003) Indledning: At skape en klient, I *At skape en klient – institutionelle indentiteter i sosialt arbejde*, Kapittel 1 (9-29). København: Hans Reitzels forlag.
- Jenssen, Anne Grete** (2009) *Brukermedvirkning i sosialtjenesten. En studie av sosialarbeidernes perspektiv*. Doktoravhandling for graden phd. Trondheim: NTNU – Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet.
- Legard, Sveinung, Angelika Schafft og Øystein Spjelkavik** (2009) *Evalueringsrapport av kvalifiseringsprogrammet. Underveis-rapport*. Oslo: AFI – Arbeidsforskningsinstituttet – WRI – Work research institute.
- Levin, Irene og Jan Trost** (2005) *Hverdagsliv og samhandling. Med et symbolsk interaksjonistisk perspektiv*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Kirkehei, I., K.A. Leiknes, K. Hammerstrøm, L. Larun, J.G. Bramness, R. Gråwe, H. Haugerud, V. Helseth, A. Landheim, K. Lossius og H. Waal** (2008) *Dobbeldiagnose – alvorlig psykisk lidelse og ruslidelse. Del 2. Effekt av psykososial behandling*. Rapport fra Kunnskapssenteret nr. 25-2008. <http://www.kunnskapssenteret.no/publikasjoner/4201.cms> dato: 22.06.2010
- Mik-Meyer, Nanna** (2003) Anne er sygdomsfikseret: Forhandling af en institutionel diagnose, I *At skape en klient – institutionelle indentiteter i sosialt arbejde*, Kapittel 4 (82- 109) og 9. København: Hans Reitzels forlag.
- Miller, William R. og Stephen Rollnick** (2002) *Motivational Interviewing – preparing people for change*. New York: The Guilford Press.
- Nav**. <http://www.nav.no/Arbeid/101790.cms>, hentet 15.01.2011.
- Ohls, Carolina, Marianne Rugkåsa, Ira Malmberg-Heimonen, Helle Hansen** (2009) *Å se hele personen. En studie om årsaker til frafall i Ny sjanse-prosjektene*. HiO-rapport 2009 nr. 7. Oslo: Høgskolen i Oslo.
- Rambøll Management** (2008) *Evalueringsrapport av programmet Tettere individuell oppfølging. Sluttrapport*. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- Reichborn-Kjennerud, Kristin** (2009) *En ny mulighet – brukernes opplevelse av Kvalifiseringsprogrammet i Nav*. Notat 11/2009. Oslo: AFI – Arbeidsforskningsinstituttet – WRI – Work Research Institute.
- Riksrevisjonen** (2009) *Riksrevisjonens rapport om revisjon av Arbeids- og velferdsetaten for budsjettåret 2008*. Oslo: Riksrevisjonen.
- Seim, Sissel og Tore Slettabø** (2008) *Brukermedvirkning i barnevernet*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Stortingsmelding nr. 9.** (2006-2007) *Arbeid, velferd og inkludering*. Arbeids- og inkluderingsdepartementet.
- Stortingsmelding nr. 49.** (2003-2004) *Mangfold gjennom inkludering og deltakelse. Ansvar og frihet*. Kommunal- og regionaldepartementet.
- Stortingsproposisjon nr. 1** (2006-2007) *Handlingsplan mot fattigdom, vedlegg til St.prp. nr. 1*. Arbeids- og inkluderingsdepartementet.
- Sørhaug, Hans Christian** (1996) Tykke beskrivelser. I *Fornuftens fantasier: Antropologiske essays om moderne livsformer*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Wahab, Stephanie** (2005) Motivational Interviewing and social work practice. *Journal of social work*, 5: 45-60.
- Wel, Kjetil van der, E. Dahl, I. Lødemel, B. Løyland, S. Ohrhem Naper og M. Slagsvold** (2006) *Funksjonsevne blant langtidsmottakere av sosialhjelp*. HiO-rapport 2006 nr. 29. Oslo: Høgskolen i Oslo.