



HUSK Osloregionen

Hva er gjort, hva er lært og hva er veien videre?

Halvard Vike og Geir Møller

TF-notat nr. 14/2012

TF-notat

Tittel:	HUSK Osloregionen. Hva er gjort, hva er lært og hva er veien videre?
TF-notat nr:	14/2012
Forfatter(e):	Halvard Vike og Geir Møller
Dato:	22.03.2012
Gradering:	Ingen
Antall sider:	34
ISBN:	978-82-7401-506-7
ISSN:	1891-053X
Pris:	120,- Kan lastes ned gratis som pdf fra telemarksforskning.no

Prosjekt:	HUSK Osloregionen
Prosjektnr.:	20110870
Prosjektleder:	Geir Møller
Oppdragsgiver(e):	HUSK Osloregionen

Resymé:

I forbindelse med etableringen av NAV-reformen ble det i 2006 igangsatt et femårig forsøk med nye samarbeidsformer mellom forskning, utdanning, praksis og brukere i sosialtjenesten (HUSK). Dette notatet tar for seg erfaringer fra HUSK Osloregionen. Notatet gir først en beskrivelse av de aktivitetene som har blitt gjennomført i løpet av prosjektperioden. Dernest redegjøres det for de medvirkende aktørenes erfaringer med forsøket. Til slutt i notatet skisseres noen forslag til videreføring av det arbeidet som er gjort i forsøksperioden.

Telemarksforskning, Boks 4, 3833 Bø i Telemark. Org. nr. 948 639 238 MVA

Forord

Dette notatet er utarbeidet på vegne av styringsgruppa for HUSK Osloregionen. Formålet med notatet har vært å belyse følgende spørsmål: Hva er gjort, hva har prosjektet lært og hva er lurt å gjøre videre? Notatet er utarbeidet på bakgrunn av ulike dokumenter og fokusgruppeintervju med styringsgruppa i HUSK Osloregionen.

Bø, 22.03.2012

Geir Møller

Prosjektleder

Innhold

Sammendrag	7
1. Innledning	9
2. Hva er gjort?	11
2.1 HUSK Osloregionen.....	11
2.2 Empowerment i praksis basert på likeverdig samarbeid	12
2.3 HUSK - Tiltakskjeden (Bærum).....	14
2.4 HUSK – Ung i jobb (Bærum).....	16
2.5 HUSK - Bolig, arbeid, deltakelse (Bydel Bjerke)	16
2.6 HUSK - NAV Sagene høgskoleklinikk i sosialt arbeid.....	18
2.7 HUSK - Helseavklaring (Bydel St. Hanshaugen)	20
2.8 Forsøk med fagutvikling ved NAV Bærum	20
2.9 Andre aktiviteter	21
3. Hva er lært?	24
4. Veien videre	30

Sammendrag

Dette notatet er utarbeidet for styringsgruppa i HUSK Osloregionen. Formålet med notatet er å reflektere styringsgruppas læring, samlede vurdering og anbefaling knyttet til den videre oppfølging av HUSK. I notatet har vi belyst følgende spørsmål:

- Hva er gjort?
- Hva er lært?
- Hva er lurt videre?

Første kapittel i notatet gir en kort introduksjon til bakgrunnen for HUSK-forsøket. Andre kapittel tar for seg de prosjekter og aktiviteter som er gjennomført i regi av HUSK Osloregionen. Det tredje kapitlet tar utgangspunkt i en gruppesamtale med deltakerne i HUSK Osloregionens styringsgruppe, der deltakerne reflekterte over og diskuterte erfaringer knyttet til HUSK som de oppfattet som sentrale. Et sentralt ideal som aktørene i HUSK Osloregionen har søkt å realisere, kan oppsummeres i begrepet likeverd. Partene har etterstrebet et ideal om at de, til tross for de mange former for forskjellighet som preger dem, skal bli reelle partnere som motiveres og utvikler seg i gjensidige relasjoner. Aktørene forteller også at de har vært spesielt opptatt av suksesskriterier framfor å identifisere hva som har gått galt. Med andre ord har de forsøkt å lære av det som har vært helt eller delvis vellykket og hvorfor en gitt måte å arbeide på fører til ønsket resultat. Sist, men ikke minst, vektlegger gruppen brukermedvirkning som en sentralt metodisk innfallsvinkel i HUSK Osloregionen. Det fjerde kapitlet tar for seg veien videre. Her vises det til fire mulige retninger for videreføringen av arbeidet i HUSK Osloregionen: 1) Hvordan brukernes kunnskap kan anvendes inn i det praktiske arbeidet i tjenestene, 2) hvordan utvikle metodikken empowerment som et praktisk virkemiddel i NAV, 3) fremskaffe kunnskap om utvikling av mer helhetlige systemer rundt brukerne, og 4) utvikle kunnskap om hensiktsmessig metodikk og systemer rundt ulike målgrupper av sosialhjelpsmottakere.

1. Innledning

I forbindelse med etableringen av NAV-reformen ble det i 2006 igangsatt et femårig forsøk med nye samarbeidsformer mellom forskning, utdanning, praksis og brukere i sosialtjenesten (Høgskole- og universitetssosialkontor – HUSK). Tiltaket ble finansiert av Arbeids- og velferdsdirektoratet (AV-dir.) og Helsedirektoratet, mens AV-dir har hatt det overordnede ansvar for prosjektledelse.

Formålet med forsøket var å bidra til en styrking av kompetanse og kvalitet i sosialtjenesten ved å etablere bedre samarbeid og kobling mellom praksis, utdanning, forskning og brukere, samt å styrke praksisbasert forskning og kunnskapsbasert praksis. Bakgrunnen, slik det fremgår av St.prp. 1 (2005-2006), var todelt. For det første betraktes sosialtjenesten som en viktig samarbeidspartner for Aetat i gjennomføringen av arbeidsmarkedssatsingen. I proposisjonen står det at det hovedsakelig er sosialtjenesten som henviser og foretar første avklaring av kandidater som kan nyttiggjøre seg av arbeidsmarkedssatsingen. Satsingen må derfor forstås i lys av de nye rollene og oppgavene sosialtjenesten skulle få i det nye NAV-kontoret. For det andre viser proposisjonen til at avstanden mellom både utdanningsinstitusjonene og sosialtjenesten, og mellom sosialtjenesten og forskningsmiljøene, har vært for stor. Kunnskapsoppbyggingen skulle dermed skje i samarbeid med høyskole- og universiteter.

Det todelte formålet fremgår også når det i proposisjonen står at forsøket skulle inngå som et element både i den nasjonale strategien for kvalitetsforbedring i sosial- og helse-tjenesten og i satsingen på kompetansehevede tiltak i forbindelse med gjennomføring av reformen med en ny arbeids- og velferdsforvaltning.

I St.prp 1 (2005-2006) står videre det at forsøket skulle omfatte hele spekteret av oppgaver etter sosialtjenesteloven som forvaltes av sosialkontortjenesten, med vekt på forvaltning av økonomisk sosialhjelp, arbeidsrettede tiltak, rehabiliteringsoppgaver og råd og veiledning overfor personer med helsemessige og sosiale problemer.

Det gis ingen særskilte føringer på hvordan forsøket skulle gjennomføres, bortsett fra at det skulle bestå av nye samarbeidsformer mellom forskning, utdanning, praksis og brukere i sosialtjenesten. I Arbeidsdepartementets St.prp 1 (2010-2011) gis det imidlertid to

stikkord som gir en viss retning på dette samarbeidet. For det første står det at målet er å styrke den *praksisbaserte forskningen*. Selv om det ikke fremgår hva som menes med dette, er det rimelig å anta at det dreier seg om å fremskaffe kunnskap på bakgrunn av praksisfeltet, dvs. empirisk basert forskning. For det andre står det at målet er å styrke *kunnskapsbasert praksis*. Dette må tolkes dit hen at sosialtjenesten i større grad skal basere seg på den kunnskap som er skapt gjennom den praksisbaserte forskningen. Vi kan med andre ord se konturene av en interaktiv kunnskapsmodell der kunnskap fremkommer gjennom samhandling og interaksjon mellom praksisfeltet, forskningsmiljøene og brukere.

Ut over de føringene som ligger i dokumentene nevnt over, har HUSK nasjonalt tre strategiske mål:

1. Fremme strukturer og arenaer for forpliktende og likeverdig samarbeid mellom sosialtjeneste, forskning, utdanning og brukere.
2. Styrke praksisbasert forskning.
3. Styrke kunnskap som grunnlag for praksisutøvelse.

HUSK Osloregionen var ett av fire regionale prosjekter som ble etablert. Prosjektet i Osloregionen var tilknyttet Høgskolen i Oslo og Diakonhjemmets høgskole (DIASOS) i samarbeid med Bærum kommune og tre bydeler i Oslo (Bydel Sagene, Bydel Bjerke og Bydel St. Hanshaugen) og bruker- og brobyggerorganisasjonen KREM (Kreativt og mangfoldig arbeidsliv).

2. Hva er gjort?

2.1 HUSK Osloregionen

HUSK Osloregionen har vært ledet av en styringsgruppe bestående av representanter fra både sosialtjenesten i Oslo og Bærum, Høgskolen i Oslo, Diakonhjemmets Høgskole, Fylkesmannen i Oslo og Akershus og KREM. I den første perioden var det en representant for praksisfeltet som var leder av styringsgruppen, og i den siste perioden har en representant fra KREM vært leder. Den løpende driften har blitt ivaretatt av en prosjektledelse (prosjektleder og konsulent) ved Høgskolen i Oslo. Hvert av delprosjektene har hatt lokale prosjektledere og egne prosjektgrupper med representanter fra de brukerne som deltar i prosjektet, praksisstedet og fra forsknings og undervisningsinstitusjonene.

Målet med HUSK-prosjektet har vært å fremme kunnskapsutvikling og kunnskapsutveksling mellom sosialtjeneste, forskning, utdanning og brukere. I prosjektskissen er det presisert ulike mål knyttet til både samarbeidet mellom aktørene i prosjektet, til brukerne og til sosialtjenesten som en lærende organisasjon. I den første søknaden ble det søkt om midler fra HUSK Osloregionen som startet med følgende samarbeidsrelasjoner og delprosjekter:

- HiO og KREM: *Brukerstøtte ved klient- og sosialarbeiderkonsultasjoner.*
- HiO og Bærum kommune: *Styrking av tiltakskjeden*
- HiO og Mølla kompetansesenter: *Jobbkafé, senere Ung i jobb.*
- DIASOS og Bydel Bjerke: *Bolig, arbeid og deltakelse.*
- HiO og Bydel Sagene: *Arbeidsledige og yrkeshemmede sosialhjelpsmottakere.*
- HiO og Bydel St. Hanshaugen: *Bedre helse for sosialhjelpsmottakere.*
- DIASOS og Sagene: *Prosjekt Individuell plan.*

Da *Prosjekt individuell plan* fikk egne midler utenfor HUSK, ble dette prosjektet tidlig avviklet som et HUSK-prosjekt. Noen av prosjektene har endret både navn og innhold i løpet av prosjektperioden (blir omtalt nedenfor).

Vi har kort omtalt de seks prosjektene nedenfor. Foruten den kunnskapen som er utviklet og utvekslet mellom de involverte aktørene i de ulike delprosjektene, er det også utgitt flere publikasjoner fra prosjektet. Enkelte av disse omtales i tilknytning til de ulike delprosjektene.

I prosjektskissen fremgår ulike metodiske innfallsvinkler i prosjektet. Bl.a. diskuteres forholdet mellom evidensbasert kunnskap og kunnskap basert på kritisk reflekterende metodikk. I følge skissen skal prosjektet basere seg på begge disse tradisjonene. Videre står det i skissen at prosjektet også skal bygge på andre fagtradisjoner som sosiologi, psykologi og antropologi. På den andre siden skal den praksisbaserte kunnskapen fremskaffes ved å studere både den gode og den mindre gode praksisen. Prosjektet skal for øvrig basere seg på aksjonsforskning.

2.2 Empowerment i praksis basert på likeverdig samarbeid

Prosjektet *Brukerstøtte ved klient- og sosialarbeiderkonsultasjoner* endret navn til *Empowerment i praksis basert på likeverdig samarbeid*, og har, som navnet viser, hatt empowerment som hovedtema, i tillegg til at dette også inngår som en metodikk i de øvrige prosjektene. Dette prosjektet kan sålede betraktes som et metaprojekt som er ment å gjennomsyre alle de andre prosjektene, og deltakerne fra KREM har fungert som et «lim» i HUSK Osloregionen.

Utviklingen og ansvaret for dette prosjektet er ligget til KREM. Formålet har, i følge HUSKs egen beskrivelse, vært å få til reel brukermedvirkning gjennom å styrke brukerne og deres erfaringskompetanse ved å skape koblinger mellom denne kompetansen og utøvere av sosialt arbeid.

I forbindelse med prosjektet er det også utarbeidet et hefte hvor begreper og metodikk diskuteres¹. Her drøftes de teoretiske begrepene empowerment, brukermedvirkning og partnerskap. Samtidig inngår det i heftet flere historier om enkelt deltakeres erfaringer med prosjektet, deres egen rolle og rollen i forhold til systemet. Hftet gir ikke en redegjørelse for begrepsbrukens praktiske relevans og betydning, men utgjør en filosofi, etisk

¹ *Bruker. Brukermedvirkning. Bruker med virkning. Tverrfaglig samarbeid. Partnerskap. En brukermedvirkningsprosess i HUSK*. Red. Tor Slettebø, Elisabeth Brodtkorb og Hilde Dalen. Rapport 2011/. Skien: KREM.

retning og metodisk ramme for så vel historiene som fortelles i heftet som de øvrige delprosjektene i HUSK Osloregionen.

Ut over det å være pådriver for brukermedvirkning, empowerment eller partnerskap, har det utkrystallisert seg flere aktiviteter som KREM har hatt ansvar for.

Det er gjennomført flere kurs i *Endringsmetode* der både brukere, forskere/undervisere og praktikere har deltatt. Kursene er blitt arrangert i Tyrkia, og varer to uker. Kursene er både en arbeidsmetodikk og en anledning til å få mennesker i bevegelse med mål om å komme seg videre i livet. Kurset bidrar til selvstendigjøring og motivasjon til å ta styring over eget liv. Kurset er også et kompetanseløft for ansatte i forvaltningen og forskere. Det er gjennomført en evaluering av brukere som deltok på ett av kursene. Disse deltakere ble fulgt opp gjennom to år, og det foreligger to rapporter². På endringsmetodekursene skriver alle deltakerne eventyr om sitt eget liv, og noen av disse eventyrene er publisert i en bok³.

KREM har bidratt til å få i gang, samt gjennomføre *dialogseminarer*, senere *reflekterende dialogseminarer* i Bærum (blir omtalt under HUSK Tiltakskjeden).

Representanter fra KREM har også hatt ansvar for gjennomføring av flere *Faglunsjer* for ansatte i Bolig- og oppfølgningsetaten og NAV Bærum.

KREM har også vært ideskaper og pådriver for å etablere *Brobyggerstudiet* ved DIASOS. På studiet lærer studentene å bygge broer mellom ulike former for formell kompetanse og livserfaring. Her får studentene blant annet videreutviklet sine erfaringer med offentlige tjenester, være seg fra innsiden eller utsiden, til nytte for ulike sektorer⁴.

² Tor Slettebø, Elisabeth Brodtkorb, Vanja Dietrichson og Kim Lyhne. 2009. *KREMs kurs i endringsmetode. Beskrivelse og evaluering*. Rapport nr. 6. Diakonhjemmet høgskole. http://www.diakonhjemmet.no/stream_file.asp?iEntityId=4148.

Tor Slettebø, Elisabeth Brodtkorb, Vanja Dietrichson og Torvald Øien. 2011. *Avklaring, aktivitet og arbeid. En studie av brukerdeltakelse i NAVs kvalifiseringsprogram*. Rapport nr. 10. Oslo: Diakonhjemmet Høgskole. http://www.diakonhjemmet.no/stream_file.asp?iEntityId=5686

³ Hilde Dalen og Sidsel Natland (red.). 2011. *Eventyr fra virkeligheten*. Bergen: Fagbokforlaget.

⁴ http://www.diakonhjemmet.no/stream_file.asp?iEntityId=5630

2.3 HUSK - Tiltakskjeden (Bærum)

Formålet med dette prosjektet var å styrke sosialtjenesten ved å bidra til å utvikle et mer koordinert, tverrfaglig og individuelt tilpasset tilbud til brukerne. Dette innebar også utvikling av nye former for samarbeid mellom aktørene i prosjektet. Det ble etablert en egen prosjektgruppe bestående av brukere og ansatte ved NAV i Bærum, Bolig- og oppfølgingskontoret i Bærum samt Høgskolen i Oslo. I en prosjektrapport fra HiO fremgår det at det har vært en del utskiftninger av personer i prosjektgruppen.⁵ På tidspunktet rapporten ble skrevet bestod prosjektgruppen av en representant fra Høgskolen i Oslo, to personer fra Bærum kommune (NAV) og en brukerrepresentant og to representanter fra brukerorganisasjonen KREM.

KREMs representanter tok initiativ til å gjennomføre *dialogseminarer*, som skulle være et alternativ til den tradisjonelle evalueringen som ble gjennomført ved hjelp av spørreskjemaer. Disse dialogseminarene skulle bidra både til myndiggjøring av brukerne og fagutvikling for medarbeiderne i sosialtjenesten. Det ble benyttet PLA-metoden (Participatory Learning and Action), en metodikk som benyttes ved Mølla Kompetansesenter, og som de ga brukerne opplæring i, i forkant av seminarene. Det ble i første omgang arrangert tre dialogseminarer: Ett med bare brukere, ett med bare praktikere og ett med både praktikere og brukere. Dialogseminarene ble videreført og videreutviklet, og ble betegnet som *refleksjonsdialogseminar*. Både de førstnevnte seminarene og de sistnevnte er eksempler på *brukerinitierte* og *brukerstyrte* aktiviteter. En gruppe studenter fra HiO fulgte arbeidet og gjennomføringen av det tredje dialogseminaret (med både brukere og praktikere), noe som endte opp i en egen prosjektrapport.⁶ Det er også skrevet egen artikkel om oppstart og gjennomføring av de første dialogseminarene i HUSK-boken: *Samarbeidsforskning i praksis*⁷. Det er videre utarbeidet egen rapport fra ett av refleksjonsdialogseminarene⁸.

⁵ *Empowerment i praksis i HUSK Tiltakskjeden Bærum*. 2009. Prosjektrapport i bachelor i sosialt arbeid 2. studieår. Oslo: Høgskolen i Oslo.

⁶ *Empowerment i praksis i HUSK Tiltakskjeden Bærum*. 2009. Prosjektrapport i bachelor i sosialt arbeid 2. studieår. Oslo: Høgskolen i Oslo.

⁷ Ragnhild Hansen og Erik Bjerke. 2011. Dialogseminar som metode i evaluering av praksis. I *Samarbeidsforskning i praksis*. Red. Asbjørn Johannessen, Sidsel Natland og Anne Marie Støkken. Oslo: Universitetsforlaget.

I studentrapporten oppsummeres resultatene fra dialogseminarene, blant annet at brukerne uttrykte ønsker om endringer i relasjonen mellom bruker og tjeneste og i forhold til virkemiddelapparatet (for eksempel mer kreative valg av tiltak), uten at en metode/strategi for gjennomføring/oppfølging ble tillagt stor vekt. Prosjektet – dvs. dialogseminarene – må dermed betraktes mer som en innledende fase i utviklingen av tjenesten. Kunnskapen som fremkom, kan danne nødvendige premisser for endringsprosesser, men vil neppe være tilstrekkelig i seg selv. Spørsmålet er altså; hvordan omsette og anvende denne kunnskapen som grunnlag for å skape det tjenestetilbudet prosjektet hadde som mål å skape, dvs. koordinert, tverrfaglig og individuelt tilpasset tilbud til brukerne?

I en tidlig fase ble det gjennomført et prosjekt med basis i *kritisk refleksjon*, der fem ansatte brukte en hel dag hver for å reflektere over egne case gjennom gruppeveiledning og individuelt arbeid⁹. Det ble også gjennomført et prosjekt der sosialtjenesten engasjerte en psykolog slik at noen brukere fikk tilbud om *psykologkonsultasjon*. Dette ble evaluert, og foreligger som en masteroppgave.¹⁰

Ved oppstart var det en representant for praksis som var prosjektleder for HUSK Tiltaks-kjeden, mens de to siste årene har to representanter fra KREM vært prosjektledere. Disse har blant annet tatt initiativ til og gjennomført faglunsjer, der ansatte i Bolig- og oppfølgingskontoret og NAV ble invitert. Faglunsjene har forøvrig resultert i flere nettverk bestående av både NAV Akershus, Bolig og oppfølging, DIASOS, HIO og KREM. Et av disse nettverkene har sprunget ut av HUSK prosjektet i Bærum og har som mål å videreutvikle partnerskapet mellom brukere, saksbehandlere og forskning/utdanning. Nettverket ønsker å være en mulighetsarena og det har i snitt møtt 50 personer på hver av disse lunsjene.

⁸ Elsa Døhlie, Inger Rambøl Kaspersen, Vanja Dietrichson og Leni Hemminghytt Rønbeck. 2011. Bli sett og hørt. Erfaringer fra refleksjonsdialogseminar mellom ansatte og brukere i Bolig- og oppfølgingstjenesten og NAV i Bærum. Rapport 2011/3. Skien: KREM.

⁹ Ragnhild Hansen (red). 2010. *På innsiden av profesjonell praksis i sosialtjenesten. Dokumentasjon av systematisk sosialfaglig endringsarbeid*. HIO-rapport nr. 19. Oslo: Høgskolen i Oslo.

¹⁰ Therese Nordhagen Knutsen. 2008. *Psykologkompetanse i sosialtjenesten. Brukererfaringer med psykologkonsultasjoner som et ledd i det kommunale tiltaksarbeidet*. Masteroppgave i sosialt arbeid. Høgskolen i Oslo. www.hio.no/content/download/335859/2113181/.../Therese.Knutsen.pdf

2.4 HUSK – Ung i jobb (Bærum)

Mølla kompetansesenter har hatt ansvar for prosjektet Ung i jobb, og HUSK Osloregionen har vært en av samarbeidspartnerne. Formålet med prosjektet var å gi ungdom karriereveiledning og jobberfaring med henblikk på å sette dem i stand til å ta kvalifiserte valg om skolegang eller jobb. Målgruppen er ungdom som dropper ut av skolen, eller står i fare for å droppe ut.

Metodikken innebærer å gi ungdom ansvar for å øke deres selvtillit og mestringsevne. Videre arbeidet prosjektet med å matche næringslivets behov med ungdommens kompetanse.

Samarbeidspartnerne i dette prosjektet er, i følge HUSKs egen beskrivelse: oppfølgings-tjenesten, sosialkontor, NAV, Politi, Barnevern, skoler, Utekontakten, NHO og næringslivet i Bærum, HUSK Osloregionen/Høgskolen i Oslo, samt Mølla kompetansesenter som har hatt det overordnede ansvaret for gjennomføringen.

HUSKs deltakelse i dette prosjektet ble avsluttet ved utgangen av 2010, men i følge årsmeldingen fra HiO, vedtok Bærum kommune å finansiere prosjektet i ytterligere tre år. Prosjektet har etter 2010 blitt overtatt av Mølla Kompetansesenter.

Høgskolen i Oslo har utgitt en rapport fra prosjektet¹¹, som beskriver prosjektet (mål/målgrupper og arbeidsmetodikk), kjennetegn ved ungdommene som har deltatt, resultater av deltakelse og suksessfaktorer. I følge rapporten har minst 77 prosent av deltakerne gått over i jobb eller utdanning.

2.5 HUSK - Bolig, arbeid, deltakelse (Bydel Bjerke)

Bakgrunn for dette prosjektet er, i følge HUSKs egen beskrivelse, bydelens mangfoldige befolkningssammensetning som skaper etiske utfordringer knyttet til respekten for indivi-

¹¹ Asbjørn Johannessen og Jan-Eirik Vestnes. 2011. *Ung i jobb i Bærum – om prosjektet, ungdommene, resultater og suksessfaktorer*. HiO-rapport nr 3. Oslo: Høgskolen i Oslo.

dets selvbestemmelse på den ene siden, og majoritetssamfunnets krav til selvforsørgelse på den andre. Sosialarbeidernes holdninger og verdier utfordres dermed av brukere som har en annen kulturbakgrunn og levesett. Dette fordrer etisk refleksjon og redskaper til håndtering av komplekse situasjoner.

De deltakende aktørene i dette prosjektet er Sosial- og kvalifiseringstjenesten i bydel Bjerke, brukere/beboere i bydelen, Leieboerforeningen, Husbanken, KREM og DIASOS. I prosjektskissen står det at målet med prosjektet er å:

- Øke bydelens kompetanse og muligheter til å arbeide målrettet og effektivt for økt deltakelse og livskvalitet hos familier/brukere med etnisk minoritetsbakgrunn.
- Bidra til at brukermedvirkning etableres som en institusjonalisert del av virksomheten ved sosialtjenesten og utdanningsinstitusjonen.
- Bidra til at undervisningen ved sosionomutdanningen ved DIASOS er oppdatert og praksisnær innenfor aktuelle tema.
- Bidra til generering av ulike former for kunnskap om samarbeid med, etablering og integrering av familier med etnisk minoritetsbakgrunn.

I beskrivelsen av prosjektet er det listet opp ulike aktiviteter i prosjektet:

- Utvikling av hospiteringsordninger og felles kurs om identifiserte temaområder.
- Søkekonferanser for identifisering av temaområder, tilnæringsmetoder og ressurser.
- Involvering av studentprosjektergrupper (fordypningskurs i 3. studieår for sosionomstudentene) med ulike fokus med og på målgruppen.
- Etablerte opplegg for kompetanseheving og studiedager for ansatte i sosialtjenesten.

Det ble etablert et eget forum med *brukermøter*, som var en ny og felles arena for samarbeid mellom ansatte og studenter ved DIASOS og brukere og ansatte i NAV Bjerke sosialtjenesten (se egen rapport¹²).

Det er også gjennomført en egen *undersøkelse* om innvandreres boligsituasjon i bydelen¹³.

¹² Katrine Mauseth Woll, Espevoll, Rebecca Borghild. 2011. *Rekruttering av brukermedvirkere i NAV- en erfaringsrapport fra HUSK delprosjekt Bjerke*. Rapport nr 9. Oslo: Diakonhjemmets Høgskole. http://brage.bibsys.no/diakon/bitstream/URN:NBN:no-bibsys_brage_17602/1/Woll%20og%20Espevoll%20HUSK-rapport_270411%20ENDELIG.pdf

2.6 HUSK - NAV Sagene høgskoleklinikk i sosialt arbeid

Generelt har Sagene sosialtjeneste, som høgskolesosialtjeneste, fokus på oppfølgingsarbeid i forhold til kvalifisering, attføring og rehabilitering av arbeidsledige og yrkeshemmede sosialhjelpsmottakere. Sosialtjenesten har publisert en egen bok om oppfølgingsarbeidet¹⁴. Det er også utviklet en egen publikasjon med brukeres stemme underveis. Publikasjonen ferdigstilles våren 2012 og heter *Godt tiltaksarbeid, slik brukere på Sagene vil ha det*.

Det ble etablert en egen *Høgskoleklinikk i sosialt arbeid*, som er et samarbeid mellom NAV Sagene, Høgskolen i Oslo og KREM, der hensikten er å få til et spesielt praksisbasert studietilbud. Formålet med Høgskoleklinikken er i følge HUSKs egen beskrivelse å:

- Videreutvikle det sosialfaglige utviklingsarbeidet på NAV Sagene i forhold til arbeidsledige og yrkeshemmede sosialhjelpsmottakere
- Videreutvikle sosialtjenesten i NAV Sagene som undervisnings- og praksissenter for utvikling av sosialt arbeid i sosialtjenesten
- Utvikle forståelsen, kompetansen og praksis av hva som er en god sosialtjeneste og godt sosialt arbeid når forvaltning av ytelser, oppfølging i tiltak og en likeverdig relasjon skal kombineres i sosialtjenesten, herunder brukersamarbeid.
- Dokumentere arbeidet i form av rapport og artikler.

I følge beskrivelsen av prosjektet er det spesielle med Høgskoleklinikken nærheten mellom undervisning, praksisfeltet og brukerne. Ansatte ved NAV Sagene har ansvaret for undervisningen på Sagene, som legges til rette i samarbeide med lærere som er ansvarlig

¹³ Asbjørn Kaasa, Katrine Mauseth Woll og Elsa Døhlie. 2010. *Minoritetsetniske familiers boligsituasjon i Bydel Bjerke*. Rapport nr. 5. Diakonhjemmets høgskole. http://www.diakonhjemmet.no/stream_file.asp?iEntityId=4959.

Lene Østby og Elisabeth Brodtkorb. 2009. *Boligproblemer for innbyggere med etnisk minoritetsbakgrunn. Sosialtjenestens problemforståelse, tiltaksrepertoar og muligheter*. Rapport nr. 3. Diakonhjemmets høgskole. http://brage.bibsys.no/diakon/handle/URN:NBN:no-bibsys_brage_9278.

¹⁴ Kirsten Rytter (red). 2008. *Oppfølgings- og tiltaksarbeid i NAV. Med case fra sosialtjenesten i NAV-Sagene*. Oslo: Kommuneforlaget.

for de respektive moduler. Brukere og studenter tiltrer i tilknytning til undervisningen og i tilknytning til oppsummering av undervisningen.

Undervisningsopplegget er bygd opp på følgende måte:

- Undervisning for hele studentkullet (bachelor i sosialt arbeid):
 - o Undervisning i emnet økonomi, saksbehandling, rådgivning og faglig skjønn (10 sp) i tredje semester.
 - o Introduksjonsuker i første semester.
- Undervisning for noen studenter (bachelor i sosialt arbeid):
 - o Prosjektarbeid (15 sp) i tredje semester.
 - o Praksisstudium i andre semester (8-9 uker) og femte semester (12 uker).

Vi har ikke hatt tilgang til dokumentasjon som beskriver erfaringene med dette forsøket. (Det jobbes for tiden med en rapport for å dokumentere arbeidet med høgskoleklinikken.) En prosjektoppgave fra Høgskolen i Oslo beskriver imidlertid erfaringene til fire deltakere (sosialhjelpsmottakere) ved klinikken¹⁵. Her fremgår det at tiltaksarbeidet består av både arenarydding (bistå med praktiske, personlige helserelaterte eller kognitive problemer) og koordinering (bistå med å komme i forbindelse med helse og velferdssystemet, arbeidsmarkedstiltak og arbeidsgivere).

Av beskrivelsen over går det fram at intensjonen med prosjektet har vært todelt. På den ene siden viser undervisningsopplegget at prosjektet har dreid seg om å gjøre undervisningen på høyskolen mer praksisrelevant. Prosjektet er således relevant i forhold til å redusere gapet mellom den undervisningen studenter får og den erfaringen de møter etter studiene. Samtidig viser målsettingene med prosjektet at det også har vært rettet mot å utvikle tjenestetilbudet.

NAV Sagene og Høgskolen i Oslo og Akershus har inngått en samarbeidsavtale som innebærer at høgskoleklinikken videreføres også etter at HUSK-forsøket formelt er avsluttet.

¹⁵ Fannia Yokpo Boayue, Sadia Ishaq, Nina Sehested Jensen, Audgunn Johnsen. 2008. *Bra mann nå – prosjektrapport fra en intervjuundersøkelse med deltakere i kvalifiseringsprogrammet på Sagene*. Oslo: Høgskolen i Oslo.

2.7 HUSK - Helseavklaring (Bydel St. Hanshaugen)

Formålet med HUSK-prosjektet i Bydel St. Hanshaugen var å bedre tjenestetilbudet overfor langtidsmottakere av sosialhjelp, spesielt med tanke på mottakernes helsesituasjon og helsetilbud. Som en del av dette, var formålet å utvikle metoder for kartlegging og oppfølgingen av målgruppen. I følge sluttrapporten så man for seg to spor i oppfølgingen: *oppfølging i forhold til rett ytelse og oppfølging i forhold til aktivitet*. Mer konkret ble følgende målsettinger definert for prosjektet: ¹⁶

- Avklaring av brukere med diffus helseproblematikk som blir gående lenge på sosialhjelp, uten å kunne nyttiggjøre seg av tiltak.
- Hjelp de som har arbeidsevne til å komme ut i relevante sysselsettingstiltak.
- Gjøre en så grundig utredning som mulig av brukere som ikke kommer ut i tiltak/jobb slik at man har et best mulig utgangspunkt for en søknad om trygd.

Prosjektets hovedaktør var Kvalifiseringssenteret og sosialtjenesten i Bydel St. Hanshaugen. Ut over dette deltok også lokale brukere, en fastlege i bydelen, NAV forvaltningssenteret, Høgskolen i Oslo (avdeling for samfunnsfag) og Universitetet i Oslo (Seksjon for medisinsk antropologi og sosialmedisin). I følge sluttrapporten fra prosjektet viser det seg imidlertid at den aktive deltakelsen til disse aktørene vært variabel.

I prosjektgruppen, som besto av representanter fra HiO og UiO, ansatte ved sosialtjenesten og brukere, oppsto det uenighet om hvordan det videre arbeidet skulle gjennomføres. Da det ikke lyktes å bli enige, ble prosjektet avsluttet i siste halvdel 2009.

2.8 Forsøk med fagutvikling ved NAV Bærum

Forsøk med fagutvikling har siden mai 2010 vært en del av HUSK-prosjektet. Satsningen ble initiert på bakgrunn av et ønske om å integrere HUSKs arbeid i praksisfeltet. Fagutviklerstillingen som var tilknyttet HUSK Osloregionen, har vært tilknyttet NAV Bærum.

¹⁶ Kilde: "Bydel St. Hanshaugens sluttrapport for HUSK-prosjekt 2006-2009. Bakgrunn, mål og oppsummert erfaringer"

Mandatet har vært å drive fagutvikling ved kontoret i forhold til ungdom i alderen 18-25 år. Mandatet har vært som følger:

- Bidra til å utvikle et helhetlig og koordinert tilbud for ungdom under 25 år
- Gjennom informasjon fra kartleggingsfase, finne fram til metoder, tiltak og virkemidler ved å:
 - o Samarbeide spesielt med Ung i Jobb og HUSK lokalt
 - o Skaffe deltakere under 25 år til kvalifiseringsprogrammet
 - o Bidra til å utvikle spesielle tiltak for ungdom under 25 år
 - o Identifisere behov for fagutvikling i forhold til målgruppen

I forsøksperioden har det blitt satt sammen et ungdomsteam med 15 personer inkludert ulike prosjektstillinger.

Fagutvikler har sammen med teamet utviklet tre ulike ungdomstiltak og igangsatt to prosjekter for målgruppa. Tiltakene er differensierte og er ment som et svar på de utfordringene de ulike ungdommene har. Innholdet i tiltakene dreier seg derfor om alt fra å få bistand til å komme i jobb og oppfølging av arbeidspraksis, til mer helhetlig tilnærming for ungdom med sammensatte utfordringer. Ungdomsteamet samarbeider tett med Oppfølgingstjenesten og NY GIV for ungdom som trenger bistand for å komme tilbake i skole eller i læreplass.

Ungdomsteamet har igangsatt to fagutviklingsprosjekt i perioden. Det ene prosjektet er startet med midler fra «Ungdom i risiko»- midler fra Arbeids- og velferdsdirektoratet. Det andre er et samarbeidsprosjekt med Arbeidslivssenteret i Akershus, hvor målet er å samarbeide om å lage et nettverk av gode praksisplassbedrifter for ungdom. I tillegg har fagutvikleren i prosjektet jobbet med systemer for kartlegging av brukere.

2.9 Andre aktiviteter

I starten ble det opprettet to nettverksgrupper: *Etikkgruppen* og *forum brukermedvirkning*. Begge skulle være åpne, uformelle fora for diskusjoner, erfaringsutveksling og refleksjon.

I etikkgruppa har de fire medvirkende aktørene i HUSK – brukere, sosialarbeidere, forskning og utdanning – vært representert. Gruppen gjennomførte fire gruppeintervjuer (med brukere, praktikere, ledere og studenter), der formålet var å peke på de viktigste etiske

utfordringene i sosialtjenesten. Erfaringen fra dette arbeidet er publisert én artikkel¹⁷ og en masteroppgave¹⁸.

Forum for brukermedvirkning hadde en todelt målsetting. Den ene var å arbeide for å etablere et nasjonalt brukerråd. Den andre var å medvirke til at brukerne var representert i alle delprosjektene i HUSK Osloregionen. Da begge målsetningene ble oppnådd, ble forum for brukermedvirkning avviklet våren 2010.

Jan Fook, professor i sosialt arbeid i Storbritannia, har vært knyttet til HUSK Osloregionen som professor II. I løpet av prosjektperioden har hun hatt ansvar for flere seminarer der temaer har vært hvordan utvikle partnerskap og gjøre praksisforskning der praktikere og brukere, i tillegg til forskere, er involvert i forskningen. Det er skrevet en egen artikkel om erfaringen fra disse seminarene.¹⁹

Professor og filosof John Lundstøl har hvert semester hatt tre seminarer om utvikling om praktisk kunnskap.

Mye av erfaringene er formidlet gjennom bøker, foredrag og annen litteratur som masteroppgaver, bacheloroppgaver og diverse hefter. Bl.a. har erfaring fra prosjektet blitt presentert på flere konferanser. Oversikten over publikasjoner fra alle HUSK-prosjektene, ajourført i august 2011, viser at det da var i alt cirka 80 publikasjoner. Ytterligere publikasjoner er utgitt, og vil bli utgitt, etter august 2011. Universitetsforlaget har utgitt fire bøker med bidrag fra alle de fire regionale HUSK-prosjektene:

- Kritisk refleksjon i sosialt arbeid.
- Minoritetsperspektivet i sosialt arbeid.

¹⁷ Natland, Sidsel og Vanja Dietrichson. 2011. Å sette spor etter seg. Noen refleksjoner om brukerperspektivets nytte i samarbeidsforskning. I *Samarbeidsforskning i praksis*. Red. Asbjørn Johannessen, Sidsel Natland og Anne Marie Støkken. Oslo: Universitetsforlaget.

¹⁸ Kaspersen, Inger Rambøl. 2010. *Ledelse som muliggjør myndiggjøring? Om ledelse av ansatte og myndiggjøring av brukere i sosialtjenesten* Masteroppgave i verdibasert ledelse. Diakonhjemmet Høgskole. <http://www.hio.no/Enheter/Avdeling-for-samfunnsfag-SAM/FoU-ved-Avdeling-for-samfunnsfag/Forskning-og-utvikling/HUSK/Publikasjoner/Masteroppgave-Kaspersen>.

¹⁹ Fook, Jan, Asbjørn Johannessen og Maria Psoinos. 2011. Partnership in Practice Research: a Norwegian Experience. *Social Work & Society* No. 1: <http://www.socwork.net/2011/1/fookjohannessenpsoinos>

- Samarbeidsforskning i praksis. Erfaringer fra HUSK-prosjektet.
- Brukermedvirkning, likeverd og anerkjennelse.

3. Hva er lært?

Hva har vi lært? Hva har vi lært av det vi har lært?

Denne delen av rapporten tar utgangspunkt i en gruppesamtale med deltakerne i HUSK Osloregionens styringsgruppe i midten av november 2011, der deltakerne reflekterte over og diskuterte sentrale erfaringer knyttet til HUSK. Beskrivelsen og analysen som følger er en rekonstruksjon – eller en modell – av denne samtalen. Den identifiserer og beskriver de sentrale erfaringene i HUSK-arbeidet og relasjonene mellom mål og metoder. Den helt enkle analytiske modellen vi legger til grunn, kan formuleres slik:

Aktørene i HUSK har søkt å realisere et sett av mål – både instrumentelle mål og idealer. For å få til dette har de fulgt noen etablerte metodiske strategier og samtidig utviklet noen nye. Underveis har aktørene identifisert vesentlige suksesskriterier. Bevisstheten om disse suksesskriteriene har vært spesielt avgjørende der aktørene har støtt på mer eller mindre ukjente barrierer underveis, og den har bidratt til å forbedre metoden. Til sammen utgjør dette det vi kan kalle ”HUSK Osloregions-teorien”, altså den bestemte kombinasjonen av (individuell og kollektiv) kunnskap og praksis knyttet til mål og midler som aktørene har forsøkt å anvende, utvikle og i størst mulig grad dele. Denne teorien har kommet til anvendelse i relasjon til et sett sentrale temaer (som også betegner mål og idealer): *arena-bygging, samarbeid, likeverd, kunnskapsutvikling i et dialektisk samspill mellom teori/forskning og praksis og – kanskje framfor alt – brukermedvirkning*. Alt i relasjon til et knippe konkrete prosjektaktiviteter; spesielt kursene i endringsmetode, Brobyggerstudiet, dialogseminarer, Høgskoleklinikken i sosialt arbeid og kritisk refleksjon.

Idealene som aktørene i HUSK Osloregionen har søkt å realisere, kan kanskje aller best oppsummeres i begrepet likeverd. Partene har etterstrebet et ideal om at partene, til tross for de mange former for forskjellighet som preger dem (spesielt de som truer med å skape hierarkiske relasjoner), skal bli reelle partnere som motiveres og utvikler seg i gjensidige, symmetriske relasjoner. I tråd med dette er aktørene videre opptatt av at kunnskapen partnerne utvikler er kollektiv, og at den er et produkt av at de enkelte aktørene endrer seg underveis og blir i stand til å lære av hverandre. En viktig antakelse deltakerne har tatt utgangspunkt i er at de ulike kompetanseformene som de ulike aktørene i nettverket har – fortrinnsvis bruker-, forsker- og praksiskompetanse – er komplementær og gjensidig beri-

kende. Vilkåret for at mer eller mindre spesialisert kompetanse skal inngå i en dynamisk utveksling med andre kompetanseformer, er at det finnes eller utvikles arenaer der dette faktisk blir mulig. Den største utfordringen i arbeidet med HUSK, slik deltakerne i gruppeintervjuet oppfatter det, har vært å etablere et grunnlag for likeverd gjennom reell brukermedvirkning. Likevel henviser de i denne sammenhengen både til at ulike typer kompetanseformer behandles som like viktige, og til at aktørene anerkjenner hverandres rolles som *like verdige*. Dette er etter deres egen vurdering, kanskje prosjektets største suksess.

For å kunne arbeide mest mulig systematisk med forholdet mellom mål og metoder, forteller aktørene at de har vært spesielt opptatt av suksesskriterier framfor å identifisere hva som har gått galt. De har forsøkt å lære av det som har vært helt eller delvis vellykket, dvs. av kunnskapen om hvorfor en gitt måte å arbeide på fører til ønsket resultat. Det er imidlertid to typer suksesskriterier, og det kan være vesentlig å skille mellom dem. Den første og enkleste typen er suksesskriterier som utgjør mekanismer som gjør en metodisk strategi vellykket; altså de som fører til at man realiserer målet eller nærmer seg et ideal. Den andre typen dreier seg om å rydde bort de mekanismene som gjør at det man arbeider med ikke fører til noe enda verre: at det får uønskede, negative konsekvenser. Det siste har vært høyst relevant i HUSK Osloregionen fordi deltakerne har støtt på en rekke ”motkrefter”, som er betegnelsen de fleste velger å bruke. Et eksempel på dette er at aktører som søker å realisere verdiene i sosialt arbeid, ikke når fram på grunn av organisatoriske barrierer i NAV. Et annet er når aktører som jobber i samme felt, for eksempel i relasjon til en bestemt type brukere, ikke samarbeider og dermed undergraver hverandres arbeid. Et tredje er når det å investere mye felles arbeid i noe som kan bli til noe bra, visere seg å være fåfengt fordi det ikke blir viet krefter på å implementere det og følge det opp. Et fjerde er når idealer rett og slett blir stående i veien for god praksis, for eksempel ved at idealet om ”brukermedvirkning” flagges av ledere i offentligheten mens de som arbeider med brukerne direkte, ikke får gode vilkår for å arbeide med det i praksis.

En annen versjon av det samme er at feiringen av idealer alle er enige om, kan bli så dominerende at den undergraver kritisk sans. Igjen er ”brukermedvirkning” et aktuelt eksempel. Underveis i arbeidet med HUSK har aktørene – spesielt brukere og brukerrepresentanter – opplevd at når ”brukermedvirkning” er blitt en del av det offisielle språket, kan man oppleve å havne i situasjoner som forventes å være ”brukerfri sone”. Deltakerne i HUSK Osloregionen har forsøkt å korrigere slike tendenser ved å påpeke overfor dem det gjelder, at de skaper avstand mellom liv og lære, og at brukerperspektivet innebærer at brukererfaringer må gjøres direkte gjeldende (av brukere) på *alle* arenaer.

Deltakerne i HUSK Osloregionen har erfart alle disse formene for barrierer som forstyrrer enkle, instrumentelle relasjoner mellom mål og midler. Mye tyder imidlertid på at det har vært gjennomført mye interessant og godt arbeid for å øke bevisstheten om dem, og om måter å håndtere dem på. Om dette hersker det liten tvil blant deltakerne i gruppeintervjuet. Dette synes å gjelde på alle – eller de fleste av – de sentrale temaområdene som ble nevnt ovenfor. Når temaet er likeverd, er aktørene for eksempel systematisk selvkritiske og metodiske i sin måte å omtale erfaringene på. Likeverd er krevende å operasjonalisere, for det innebærer at alle må tre ut av sine etablerte rolleposisjoner, gjøre seg tilgjengelige for andre aktører på nye måter, utsette seg for kritikk, sette seg inn i andre aktørers posisjoner – og framfor alt gi avkall på alt som har med hierarki og prestisje å gjøre. For å få til alt dette må aktørene forsøke seg fram og feile, opprettholde arenaer der slik eksperimentering kan foregå og innse at selve veien utgjør en del av målet. HUSK-aktørene understreker således at selv de prosjektene de har lyktes best med, kjennetegnes av noe foreløpig – i den forstand at de utgjør arenaer der aktørene fortatt befinner seg i pågående læringsprosesser.

Deltakerne i HUSK Osloregionen er framfor alt opptatt av idealet om å skape kunnskap på tvers innenfor rammen av horisontale partnerskap. Eksemplet som deltakerne i intervjuet oftest trekker fram, er Høgskoleklinikken ved NAV Sagene, som er en arena der forskere og undervisere ved HiOA, studenter, ansatte ved NAV-kontoret i Sagene bydel og brukere, gjennomfører felles læringsprosesser. Suksesskriteriene som trekkes fram i denne forbindelsen er, for det første, at prosjektet er solid forankret i ledelsen ved NAV-kontoret. Prosjekter i sosialtjenesten som innebærer ”ukonvensjonelle” koblinger og samarbeid på tvers av institusjonelle grenser, har en tendens til å forsvinne i sanden, ble det understreket i intervjuet, men dette har man altså unngått her. For det andre er sosialt arbeid satt i høysetet – sosial arbeid forstått som direkte arbeid med brukere på brukernes egne premisser (NAV-kontorene i Oslo har beholdt todelt ledelse, og det kan ha bidratt til at sosialt arbeid har blitt mindre marginalisert enn tilfellet er i andre deler av landet). For det tredje har brukermedvirkning blitt forsøkt tatt særskilt alvorlig, for eksempel med systematisk bruk av dialogseminarer og brukerinvolvering i konkrete forskningsprosjekter. For det fjerde har forskerne ved HiOA og DIASOS involvert praksisfeltet i utarbeiding av forskningstema og problemstillinger. For det femte har praksisfeltet selv vært aktive i å utarbeide undervisningslitteratur og metoder basert på erfaringer med former for sosialt arbeid som gir gode resultater. Sist men ikke minst har Høgskoleklinikken gitt studentene anledning til å lære sosialt arbeid som praksisfelt, og vært aktører i refleksjonen om utfordringene dette skaper for teoridannelse.

Brukermedvirkning er godt egnet som innfallsvinkel til å belyse hva deltakerne i HUSK-prosjektet har erfart underveis. At prosjektgruppen ledes av en representant for en brukerorganisasjon/tidligere bruker er ett av flere uttrykk for at temaet har blitt gitt en sentral plass – som en del av et mer omfattende ideal: likeverdighet. Deltakerne er opptatt av at brukermedvirkning er et feiret tema som rent faktisk ikke ofte blir effektivt operasjonalisert, både fordi det nærmest er noe revolusjonerende ved det og fordi gode verktøy er vanskelig å oppdrive. I HUSK Osloregionen mener man at man har kommet langt i å overvinne begge disse utfordringene. Selve holdningen til brukermedvirkning er temmelig godt etablert, er de enige om, ikke bare som en aksept for at enkelte brukere enkelte ganger kan si sin mening om et oppgitt tema eller ”fortelle sin historie”, men noe mye mer. I HUSK Osloregionen har man utviklet en filosofi der brukere skal være aktive deltakere på arenaer der deres likeverdighet skal bli sikret i praksis, samtidig som de (selvsagt) skal gjøre sin egen erfaring like tilgjengelig for kritiske blikk fra de andre aktørene. I denne forstand innebærer likeverdighet en bestemt måte å stille krav til hverandre på. En vesentlig konsekvens er at alle de ulike aktørenes holdninger blir utfordret, og at dette i sin tur genererer felles normer eller i det minste en bevissthet om hva forskjellene er, hvorfor de er der og hvordan de kan håndteres. En like viktig konsekvens kan være at den nødvendige tilliten mellom partene – den tillit som gjør gjensidig kritikk mulig – skapes i prosessen, og at det flere aktører kaller ”avdemonisering av de andre” finner sted.

I dette ligger et ideal og en forventning om at de karakteristiske hierarkiske, spesialiserte og instrumentelle perspektivene som har en tendens til å utvikle seg i byråkratiske systemer, skal bygges ned og overvinnes av egalitarisme, gjensidighet og symmetri. Samtidig innebærer det et ideal om at brukeren transformeres til en myndiggjort aktør som ikke bare er i stand til å se, artikulere og reflektere over egne interesser, men også å se ”systemrepresentantenes” rolle og respondere adekvat på den. Dette kan framstå som utopisk, men selv om det ikke nødvendigvis er realistisk i den formen det her er formulert, er det svært interessant at aktørene i HUSK Osloregionen synes å ha mange veldig gode erfaringer med de arenaene der det drives systematisk forsøk med dette. Sammenlikner vi med brukermedvirkning i andre sektorer i den norske velferdsstaten, er det neppe tvil om at HUSK Osloregionen har nådd svært langt. En alternativ måte å si det på er at brukermedvirkning i bare i begrenset grad er tatt på alvor av andre – som noe annet enn et supplement til den ordinære driften.

Blant deltakerne i gruppeintervjuet var det bred enighet om at brukermedvirkningen i HUSK Osloregionen er nært knyttet til KREM sin innsats. Grunnen synes å være at

KREM har evnet å overvinne begrensningene som ligger i at brukerne opptre enkeltvis, i bestemte roller og med fortellinger i bestemte sjangre. KREM har bidratt til å gjøre noe med dette ved å systematisere brukererfaringer, jobbe med brukerroller og ”brukerhistoriesjangre” slik at disse faktisk kan fungere på arenaer der likeverdighet etterstrebes. I intervjuet var det bred enighet blant deltakerne om at brukerne som har tatt del i HUSK Osloregionen, har framstått som spesielt kunnskapsrike; de vet mye om systemet de forholder seg til, og holdningene deres har blitt påvirket av dette. KREM har bidratt avgjørende til å skape anerkjennelse for at brukererfaring er en relevant og selvstendig kompetanse.

Suksesskriterier for HUSK Oslo:

- Partene innser at kunnskap er situert, altså formet av de temaer, arenaer, tradisjoner, teorier, metoder og praksiser som dominerer innenfor gitt institusjonelle felt.
- Partene innser at likeverd bare kan oppnås gjennom praktisering og utvikling av sosiale roller på konkrete sosiale arenaer.
- Prosjekter som søker å realisere uortodokse mål og spesielt likeverdig samarbeid på tvers, må være solid forankret i ledelsen blant alle partnerne. Uten dette står prosjekter av denne typen i fare for å renne ut i sanden.
- De ansvarlige for alle partene bør være representert i styringsgruppen. Hvis det derimot er deres overordnede som er det, risikerer man at avstanden til prosjektet blir for stort.
- HUSK Osloregionen har sikret likeverdighet blant annet ved at alle delprosjektene er lagt til praksisfeltet snarere enn til de involverte høgskolene.
- Idealet om likeverdige dialoger krever at man tar seg tid til å bygge arenaer og opparbeider tillit.
- Dokumentasjon av arbeidet underveis er vesentlig.
- Forskningssamarbeid der praksisfeltet legger avgjørende premisser, er sentralt.
- Arbeidet for å skape likeverd er noe mer enn å realisere en god modell; det innebærer å ta opp kampen mot mange motkrefter – men likeverd MÅ kjempes fram nedenfra.
- Det er avgjørende å unngå å undervurdere hvor robuste arenaene må være for at denne type arbeid skal lykkes, og at det tar tid å bygge dem opp.
- Anerkjennelse at praksisfeltet som oftest er mindre rustet til å involvere seg i samarbeid på tvers enn de andre partene på grunn av presset i den ordinære driften.

4. Veien videre

Dette notatet har tatt utgangspunkt i følgende tre spørsmål i forhold til arbeidet i HUSK Osloregionen: Hva er gjort, hva er erfart og hva er veien videre?

Det første spørsmålet er belyst i form av en kort presentasjon av delprosjektene og andre sentrale aktiviteter i HUSK Osloregionen. Formålet har vært å gi et lite innblikk i og en oversikt over aktivitetene som er utført. Den korte gjennomgangen gir imidlertid ikke noe fullstendig beskrivelse av prosjektet. Samtidig har intensjonen heller vært å gi et innblikk i aktiviteten, profilen i prosjektet og den faglige innretningen. Det andre spørsmålet om hva prosjektdeltakerne har erfart eller lært, er belyst på bakgrunn av et gruppeintervju og samtale med representantene i styringsgruppen. Med utgangspunkt i disse diskusjonene har vi forsøkt å få frem deltakernes eget bilde av erfaringene med HUSK-prosjektet. Formålet var å få frem de strategiene som lå til grunn, læringsprosessen underveis og ikke minst hva styringsgruppen opplevde å ha lykkes med.

I denne delen forsøker vi, på bakgrunn av de to første delene, å trekke noen linjer fremover. Spørsmålet er med andre ord: Hva er veien videre? Vi berører ikke de økonomiske eller organisatoriske vilkårene for å drive et prosjekt videre, men fokuserer heller på mulige strategiske og metodiske veivalg et slikt prosjekt kan ha.

Når vi ser på de seks prosjektene som har inngått i HUSK Osloregionen, finner vi et mangfold av innfallsvinkler. Prosjektets overordnede filosofi bygger på brukermedvirkning, nærmere bestemt empowerment. Videre ser vi at prosjektet retter seg mot ulike målgrupper eller problemstillinger hos målgruppen. Ett prosjekt har ungdom som målgruppe, et annet har innvandrergupper og et tredje prosjekt har rettet fokusert på helseproblematikk. I tillegg har vi også et prosjekt som har rettet oppmerksomheten mot tiltakssystemet og mot det å bringe utdanningen nærmere praksisfeltet.

Siden brukermedvirkning har hatt stor betydning i HUSK Osloregionen, er det nærliggende å ta utgangspunkt i dette temaet. Ser vi dette i lys av prosjektets formål – dvs. styrke den praksisbaserte forskningen og den kunnskapsbaserte praksisen – kan vi si at HUSK Osloregionen omfortolket den tradisjonelle forestillingen om at kunnskapsutvik-

ling dreide seg om et utvekslingsforhold mellom utdanningssystemets kunnskap og praksisfeltets kunnskap. HUSK prosjektet brakte inn en ny aktør i dette forholdet, nemlig brukerens kunnskap og forståelse. Dette prosjektet preges dermed av et trepartssamarbeid mellom forskning/undervisning, praksisfeltet og brukerne. Brukerne ble ikke bare invitert med som samarbeidspartner, men skulle også ha en dominerende rolle. Faktisk kan det i enkelte tilfeller se ut som at den tradisjonelle forskningsbaserte kunnskapsmodellen – dvs. at kunnskapen flyter fra forskningen til praksisfeltet – erstattes med en brukerbasert kunnskapsmodell der brukerens kunnskap erstatter kunnskapsinstitusjonenes tradisjonelle rolle som kunnskapsleverandør.

Men klarte HUSK Osloregionen å skape en ny kunnskapsbasert praksis og praksisbasert forskning ved å trekke inn brukerne? *Hva slags kunnskap brakte egentlig brukerne inn i prosjektet?*

De dykkene vi har gjort inn i prosjektet viser at brukerne kom på banen, de har blitt sett og hørt, og det er skapt nye arenaer og strukturer. Premissene ser også ut til å være bygd på en forståelse av at brukernes kompetanse er verdifull og at det ligger et uutnyttet potensial i denne. Det er likevel grunn til å spørre om de brakte inn vesentlig ny kunnskap som har bidratt til endringer i praksisfeltet.

I prosjektet Tiltakskjeden i Bærum kom det mange innspill fra brukerne på dialogseminarene.²⁰ Oppsummeringen fra dialogseminarene – slik de er gjengitt av referentene – viser imidlertid at innspillene ikke nødvendigvis ga vesentlig ny kunnskap, men innspillene fra brukerne skapte likevel en fellesforståelse mellom brukere og ansatte i tjenestene. I en rapportering fra et refleksjonsseminar i samme prosjekt, fremgår det ennå tydeligere at refleksjonen tegnet et bilde av et møte mellom brukerne og de ansattes virkelighetsforståelser, forståelser som ikke nødvendigvis sto så langt fra hverandre.²¹ Spørsmålet er imidlertid hvordan bringe denne refleksjonskunnskapen videre og inn i den praktiske hverdagen. Når brukere og saksbehandler på seminaret kommer frem til at de har felles intensjoner og mål, hvorfor oppstår det da likevel vanskeligheter i møtene dem imellom? Flere eksempler fra rapporten gir føringer i forhold til hvordan den kunnskapen som fremkom-

²⁰ Kilde: Empowerment i praksis i HUSK Tiltakskjeden Bærum, studentoppgave ved Høyskolen i Oslo, 2009.

²¹ Kilde: Døhlie, E., Kaspersen, I. R., Dietrichson, V. og Rønbeck, L. H. (2011): "Bli sett og hørt". Rapport 2011/1, KREM.

mer kan omsettes i praksis. Et eksempel som nevnes er brukernes ønske om kontinuitet, noe som begrenses av at man skifter saksbehandler. Det naturlige oppfølgingsspørsmålet – som må finne sitt svar i NAV – blir således hvorfor det er nødvendig å skifte saksbehandler. Et annet eksempel er brukernes ønske om å møte den gode og forståelsesfulle saksbehandleren, noe som åpenbart kolliderer med den rollen saksbehandleren har som forvalter av et regelverk og kontroll av ytelser. Å følge denne problemstillingen videre, vil sannsynligvis lede inn på diskusjonen om saksbehandlerens ulike roller og hvor hensiktsmessig det er å blande disse. Et tredje eksempel er den masken brukeren ofte ikler seg i møtet med det offentlige hjelpeapparatet, noe følgende sitat fra rapporten illustrerer:

- ”Det er litt taktisk hva jeg legger fram i første møte.”
- ”Jeg skammer meg over å være avhengig av NAV ... Jeg må markedsføre min elendighet for å få støtte.”

Trolig vil mange saksbehandlere kjenne seg igjen i de to sitatene. Spillet er kjent og saksbehandleren møter gjerne disse strategiene ved å ta på seg en kritisk og gjerne litt skeptisk maske. Med andre ord blir møtet mellom bruker og saksbehandler i praksis ofte et møte mellom to motpoler. Dette rollespillet er godt kjent. Det vi ikke har like god kjennskap til er hvordan man unngår dette spillet. Med andre ord kan det være gode grunner til å videreføre HUSK-prosjektets praksis med først dialog- og refleksjonsseminar. Ikke minst kan det være behov for å reflektere rundt hvordan man anvender den kunnskapen som kommer frem på disse seminarene.

I et av prosjektene ser vi også at brukerperspektivet kan ha sine begrensninger i forhold til diskursen som bringes frem. I en rapport fra prosjektet i Bydel St. Hanshaugen vises det til at de har gjennomført en rekke fokusgrupper og derigjennom fått frem brukernes stemme og de praktiske barrierene de opplever i forhold til trygdesystemet. Men når brukernes stemme bringes inn på en forhåndsdefinert arena (som i dette tilfellet var helseproblematikk), kan man få inntrykk av at brukernes stemme nærmest blir en bekreftelse av det perspektivet som er definert av temaet for seminaret. Det er åpenbart ingen agenter som i disse fokusgruppene har utfordrer den rådende trygdediskursen. Diskursen ser derfor ut til å ende opp i en samtale om barrierer og ikke i en alternativ mulig diskurs omkring trygde- og arbeidslinja eller de mulighetene som ligger i empowermenttradisjonen.

Generelt ser vi at begrepet empowerment går igjen i flere av delprosjektene. Det er også publisert dokumenter som illustrerer hvordan empowerment kan virke i praksis for den enkelte bruker. Men hvordan empowerment kan fungere som et metodisk verktøy i for-

holdet mellom sosialtjenesten og bruker, er mindre synlig. Samtidig er det sannsynligvis et stort potensial i forhold til å ta i bruk denne tradisjonen innenfor NAV. Ikke minst fordi denne, eller en tilsvarende tradisjon, har vært en av grunnpilarene i Aetats gamle veilederrolle, nemlig aktørmodellen. Når denne metodiske tenkemåten bringes frem igjen, og med utgangspunkt i sosialtjenesten er det interessant av minst tre grunner. For det første ser det ut som at ambisjonene i HUSK er å bruke metodikken på andre – mer marginale – grupper enn det Aetat gjorde. For det andre er det et spørsmål om denne metodikken har bleknet i kjølvannet av NAV-reformen. For det tredje vil empowerment eller aktørmodellen anvendt i praksis, kunne være et kraftfullt virkemiddel som forener det offentlige og brukers interesser.

Potensialet i empowerment er åpenbart stort. Spørsmålet er om man nådde langt nok med dette i HUSK. Den teoretiske forståelsen var der, men spørsmålet er om det ble forsøkt implementert på de riktige arenaene, i den daglige samtalen med brukerne, i planleggingen og ikke minst i gjennomføringen av forsøkene. Et naturlig veivalg for en fremtidig HUSK-satsing vil derfor være å frembringe kunnskap om hvordan empowerment som metodikk kan anvendes innenfor dagens NAV.

Som nevnt innledningsvis, har HUSK Osloregionen bestått av mer enn brukerperspektivet som filosofisk grunnlag og metodisk innfallsvinkel. Det har også bestått av prosjekter som har tatt for seg tiltakssystemer og prosesser. Her kan nevnes prosjektene Ung i jobb og Høgskoleklinikken i Sagene.

De to prosjektene illustrerer at sosialt arbeid består av mer enn å styrke den enkeltes individuelle ressurser, men også av systemrettet arbeid. Her vil det være naturlig å trekke frem Utviklingssenteret på Sagene som i forkant av NAV-reformen bygde opp et helhetlig og integrert system med personlige veiledere, et internt avklarings- og tiltaksapparat i kombinasjon med bruk av ulike eksterne tiltak. Fra beskrivelsen av dette prosjektet, har man i HUSK-perioden fokusert på å bringe utdanningsinstitusjonen inn i dette arbeidet, noe som kan redusere gapet mellom utdanning og praksisfeltet. Samtidig vil kunnskapen om denne formen for systemtenkning rundt tjenester og prosesser ikke bare er relevant for utdanningsinstitusjonene, men også for til en fremtidig kompetanse- og systemutvikling i NAV og for eksterne tiltaksarrangører. I denne sammenheng kan det også være grunn til å se nærmere på ledelsens rolle og kompetanse i forhold til å utvikle både metodikk og systemer rundt brukerne.

Både fokuseringen på empowerment og det systemrettede arbeidet ved NAV Sagene, leder oppmerksomheten mot roller i tjenesteapparatet. Innenfor empowermenttradisjonen vil hjelperen ha en rolle i å støtte opp under myndiggjøringsprosesser. Innenfor systemperspektivet finner vi flere roller, både koordinatorroller, avklaringsroller, roller som skal tilføre kunnskap og kompetanse osv. Innenfor sosialtjenesten generelt har det også enkelte steder vært tradisjoner med å rendyrke egne funksjoner med tiltakskonsulenter, en rolle som var mer proaktiv og utadrettet enn saksbehandlerne for øvrig. Bl.a. fungerte disse som koblingsagent mellom flere instanser og kan for øvrig sammenlignes med den koordinatorrollen som Arbeids og velferdsetaten ønsket å bygge NAV-kontorene på. Siden NAV-reformen neppe kan sies å ha realisert sine ambisjoner på dette området, er det åpenbart også behov for kompetanse omkring alternative og mer proaktive rollebeskrivelser enn den mer passive saksbehandlerrollen som kanskje dominerer i dagens NAV.

Både systemperspektivet og rolleperspektivet tar utgangspunkt i tjenesteapparatet. Brukerperspektivet kan også innebære det å tilegne seg kunnskap om brukerne, ikke av brukerne. En særskilt problemstilling i den sammenheng er kunnskap om den runddansen mange brukere opplever. Dette dreier seg om å innhente kunnskap om systemets virkemåte for på den måten å skape systemlæring. Som det fremgår av søknaden til HUSK Osloregionen, var man opptatt av læring gjennom ”beste praksis”, men også av læring av det som ikke fungerer. En fruktbar videreføring av det siste, vil være å lære av de prosesser som ikke virker. Spørsmålet er med andre ord, hvorfor virket ikke systemet? Var systemet feil eller var det svakheter ved systemet? Spørsmålet om systemet var feil, dreier seg om riktig bruk av tiltakssystemet, herunder også avklaring. Spørsmål om svakheter ved systemet, dreier seg i større grad om det er utformet på en hensiktsmessig måte. Ung i jobb var et tiltak med suksess, men hva var det som skilte suksessen fra de som ikke hadde suksess. Problemet i velferdssystemet er ikke de som får jobb, men de som går i runddans.

Til slutt kan vi trekke inn målgruppetenkning som en farbar vei videre. Sosialhjelpsmottakere er en heterogen gruppe som spenner fra unge arbeidsledige til eldre pensjonister, og fra enslige til store barnefamilier. Videre vil det også være et mangfold av helseproblematikk brukerne bærer med seg. Bydel Bjerke rettet oppmerksomheten mot innvandrerefamilier, Bærum kommune mot ungdom og St. Hanshaugen mot de med helseproblemer. Men det kan også være andre grupper som representerer utfordringer hvor kompetansebehovet er stort.