

# Ung og ledig

*Et sociologisk studie af unge arbejdslediges erfaringer -  
hverdagen, aktivering og inkludering*

Cecilie Jantzen



Masteroppgave

Våren 2015

Sosiologisk institutt, Universitetet i Bergen

## *Forord*

Jeg vil først og fremmest takke de seks unge mennesker, som har givet mig lov til at få indsigt i deres erfaringer og hverdag. Uden dem havde undersøgelsen ikke eksisteret. De fund som er gjort i opgaven, er vigtige for velfærdsfeltet. Det er de unges åbenhed og vilje til at dele deres personlige historier, som har givet mig mulighed for, at afdække centrale udfordringer i unge arbejdslediges møde med Nav.

Jeg vil også takke mine medstudenter på masterstudiet i sociologi. Tusind tak for gode diskussioner i tider præget af frustration og travlhed. Jeg takker for den motivation, I har givet mig, og for de hyggelige stunder vi har delt.

Min dygtige vejleder Karen Christensen skal selvfølgelig også have et stort tak. Du har givet mig god vejledning. Jeg har sat stor pris på dit engagement og din faglige dygtighed. Jeg vil generelt takke de ansatte på sociologisk institut, for alt jeg har lært, og for den faglige tyngde jeg har fået med mig.

Jeg vil takke min mand Joakim, mine venner og familie, for at støtte mig når jeg har været frustreret. Og ikke mindst for at ligge øre til mine monologiske sociologiske diskussioner i flere år.

Bergen, Juni 2015

Cecilie Jantzen

## *Sammendrag*

Nav-reformen blev etableret i 2006. Hovedformålet var at sikre at flere arbejdsledige skulle finde vejen tilbage til arbejdslivet. På daværende tidspunkt befandt flere langtidsledige sig udenfor arbejdsmarkedet end tilfældet er i dag. Det skabte politiske udfordringer. Nav er et forsøg på at inkludere flere i arbejdslivet. Jeg har haft til formål at undersøge de arbejdslediges hverdag og situation ud fra et nedenfra op perspektiv. Jeg har set nærmere på om de ledige får opfølgning, og om Nav medvirker til eller modvirker aktivering. Der er blevet rejst kritiske spørgsmål til reformen, og til den nyere støtteordning arbejdsafklaringspenge AAP – som fungerer midlertidig.

Jeg har interviewet seks unge personer, som har erfaring med samarbejdet med Nav. Jeg har fokuseret på den unge gruppe, fordi de er vigtige i Nav-reformen – og de har tanker og mål om deres foranstående fremtid. De unge må ikke falde udenfor samfundet; de er en gruppe Nav prioriterer.

Jeg har interviewet de seks informanter med det formål at fortælle deres historie om mødet med Nav-systemet og samtidig at præsentere en sociologisk analyse af fortællingerne. Her har jeg fokuseret på det generelle møde med Nav –som fungerer som en slags socialiseringsproces. Jeg har også set på om de unge føler sig udenfor samfundet, og om de oplever *stigmatisering* og *marginalisering*. Jeg har brugt en række sensitiverende begreber og tidligere forskning på feltet. Projektet er induktivt udviklet, og det er primært empirien, som har været styrende.

Studien viser, at de unge oplever mange udfordringer i deres møde med Nav, som ofte vurderer de unges vanskelige situation i stedet for at fokusere på deres muligheder. Den viser at de unge ofte selv må undersøge og opsøge information om tiltag og aktivering – og at det er dem selv, som tager initiativ til aktivitet i hverdagen. Studien har vist, at hyppigt bytte af sagsbehandler kan modvirke aktivering. Den har også vist at en god og tillidspræget relation til sagsbehandler er centralt for en vellykket aktivering – altså at de unge, som har mulighed for dette, kommer tilbage til arbejdslivet eller kommer under uddannelse. Relation til sagsbehandler og kontinuitet i relationen er vigtige forhold for de unge i mødet med Nav. (Antal ord i opgaven er **34.748** dette eksklusiv sammendrag, litteraturliste og vedlæg.)

## *Indholdsfortegnelse*

<i>Forord</i> .....	2
<i>Sammendrag</i> .....	3
<b>Kapitel 1 Introduktion</b>	
<i>1,1 Præsentation af tema</i> .....	6
<i>1,2 Problemstilling</i> .....	7
<i>1,3 Metode og teori</i> .....	8
<i>1,4 Begrebsdefinition</i> .....	8
<i>1,5 Tidligere forskning på feltet</i> .....	13
<i>1,6 Opgavens opbygning</i> .....	20
<b>Kapitel 2 Nav-reformen</b>	
<i>2,1 Indledning</i> .....	21
<i>2,2 Nav-reformen - fremvækst og etablering</i> .....	21
<i>2,3 Relevante Nav-ordninger</i> .....	24
<i>2,4 Aktiveringspolitikken</i> .....	26
<i>2,5 Brugeren – rettigheder og pligter</i> .....	28
<b>Kapitel 3 Metodiske valg og overvejelser</b>	
<i>3,1 Introduktion</i> .....	31
<i>3,2 Valg af metode - Det kvalitative interview</i> .....	31
<i>3,3 Projektets forandringer</i> .....	32
<i>3,4 Udvalgs kriterier</i> .....	33
<i>3,5 Etablering af kontakt og oversigt over informanter</i> .....	35
<i>3,6 Interviewguide</i> .....	36
<i>3,7 Gennemførelse af interviewet</i> .....	37
<i>3,8 Validitet og reliabilitet</i> .....	38
<i>3,9 Analysearbejdet</i> .....	39
<i>3,10 Afsluttende Ethiske betragtninger</i> .....	41

## **Kapitel 4 Teori**

4,1 Introduktion.....	43
4,2 Afhængighed.....	43
4,3 Stigmatisering og marginalisering.....	44
4,4 Fremmedgørelse.....	46
4,5 Socialt kapital – netværk.....	47
4,6 Et dramaturgisk perspektiv – Nav-kontoret som en social scene.....	47
4,7 Brugerens møde med bureaukratiet.....	49
4,8 Socialisering.....	50
4,9 Opsummering.....	51

## **Kapitel 5 Ung og på Nav – en Socialiseringsproces**

5,1 Introduktion.....	52
5,2 Den første fase – at internalisere brugerrollen.....	52
5,3 Den generaliserede andre – relationen til sagsbehandler.....	58
5,4 Aktivering som en del af socialiseringen.....	64
5,5 Hverdagen med Nav – stigmatisering og marginalisering.....	72
5,6 Opsummering.....	79

## **Kapitel 6 Afsluttende diskussion**

6,1 Introduktion.....	80
6,2 Faser og teoretiske perspektiver.....	80
6,3 Socialiseringen og mødet med Nav-ansatte.....	82
6,4 Samspillet mellem aktivering og relationen til Nav.....	83
6,5 Brug for flere former for aktivering?.....	85

## **Kapitel 7 Konklusion.....**

86

Litteraturliste.....	89
----------------------	----

Vedlæg: informationsskriv, interviewguide og dokument 1.....	93
--	----

## 1. Introduktion

### 1,1 Præsentation af tema

*”Å være på Nav er som å ha et fulltidsarbeid” (Trine, oktober 2014)*

Nav blev etableret i 2006 og er en nyere institution i Norge. Den er en samling af den tidligere trygdeetat, sociale tjenester og aetaten (arbejdsmarkedsetaten- arbejds- og inkluderingsdepartementet). Nav forvalter en tredjedel af statsbudgettet, og er en af de vigtigste velfærdsinstitutioner i Norge (Hansen, Lundberg og Syltevik, 2013: 17-19). De fleste mennesker vil opleve at komme i situationer, hvor de har brug for støtte fra Nav. Det kan dreje sig om selektive eller universelle velfærdsgoder, altså enten støtteordninger som er behovsprøvet, eller ordninger af universel karakter, for eksempel børnepenge, som alle borgere med børn har ret til. Fokusset i denne opgave vil ligge på dem som har, eller stadig modtager, behovsprøvet støtte fra Nav. Der eksisterer relativ meget forskning på Nav, og mange har været interesseret i at forstå udviklingen, som kom i kølvandet på etableringen af Nav-reformen (Hansen, 2013: 51-52). Reformen har været kritiseret, og det kan hævdes, at denne er en fremskyndt proces hvor der ikke er taget nok hensyn til gennemføringen. Kritikken har blandt andet været et stort fokus i norske medier.

Denne opgave skal fokusere på *unge*, som befinder sig mellem arbejdslivet og arbejdsløsheden. Nav er udviklet for at skabe en tættere relation mellem livet som arbejdsledig og vejen tilbage til arbejdsmarkedet. Aktiveringspolitikken er tænkt som at skulle fungere som det som skal bidrage til at få folk tilbage til arbejdslivet. For at forstå hvordan vejen tilbage til arbejdslivet praktiseres af Nav, er det interessant at få indsigt i arbejdslediges egne erfaringer med systemet og mødet med aktiveringspolitikken (Hansen, Lundberg og Syltevik, 2013: 18). Det norske samfund har ikke været ligeså ramt af økonomisk lavkonjunktur, som mange andre europæiske land. Arbejdslivet er stadig dynamisk, og det er muligt at søge arbejde i mange erhverv. Alligevel og måske i endnu større grad kan dette imidlertid skabe en udfordrende situation for de arbejdsløse, blandt andet ved at stigmatisere de, som anvender Navs behovsprøvede velfærdstjenester. Der er jo arbejde at få, hvorfor deltager man så ikke i arbejdslivet? Dette modsigelsesfulde forhold er centralt i denne opgave, altså erfaringerne med at være arbejdsløs i en tid og i en kontekst, hvor man egentlig skulle have relativt let tilgang til arbejde. Videre skal dette projekt altså fokusere på *unge mennesker*. Disse udgør en gruppe i samfundet, som har en lang fremtid foran sig, og er også en gruppe som er ferske og mulige at omskolere til diverse nye erhverv eller uddannelser. De

er en vigtig gruppe i Nav-reformen, de repræsenterer fremtidens arbejdskraft. Der er som nævnt ikke mange, som er arbejdsledige i Norge. I december 2014 var der 3,7 procent arbejdsledige af arbejdsstyrken (Håland, Bø og Horgen, 2015: ssb).

De unge i opgaven, befinder sig i situationer, som er præget af helsemæssige udfordringer. Det er herunder vigtigt, at forsøge at forklare hvordan Nav-reformen tilrettelægges for de unge med udfordringer. Nav-reformen indebærer, at man skal vise de unge vejen tilbage til arbejdslivet. Aktivering og inkludering bliver brugt som nøglebegreber i den nye reform og i den såkaldte ”*arbejdslinja*” som aktiveringspolitikken er knyttet til. Jeg vil se på aktiveringsprocessen og hverdagen på Nav ud fra de unges perspektiv, deres subjektive fortællinger og erfaringer bliver derfor centrale i denne opgave.

### *1,2 Problemstilling*

Mit formål med projektet er at forstå og forklare unge arbejdsløses relation til Nav. Det er vigtigt at påpege at det ikke er Nav som er hovedfokus, men de unges erfaringer med systemet. Problemet, som jeg ønsker at undersøge, er hvordan og hvorvidt de unge hjælpes tilbage til arbejdslivet; herunder hvilken form for *relation*, der bygges til sagsbehandler og Nav - samt hvordan mødet med aktiveringspolitikken erfares. Videre vil jeg se på støtteordningen arbejdsafklaringspenge som har betegnelsen AAP. Denne fungerer i den nye reform som en midlertidig ledighed. Den er altså tidsbegrænset, og betinger at man kommer tilbage til arbejdslivet efter 4 år. Man kan kritisk spørge om denne er konstrueret for at Nav-reformen møder sit politiske mål om integrering mellem arbejdsliv og arbejdsledighed. Videre har opgaven også til formål at forklare hvordan hverdagen på Nav erfares. Dersom de unge føler, at de er et samfundsproblem og at de føler sig stigmatiseret, er dette en udfordring for velfærds Norge. Opgaven skal belyse informanters erfaringer som brugere i et komplekst system. Jeg har derfor arbejdet med følgende spørgsmål:

- 1. Hvordan tilbyder Nav hjælp til aktivering? Er det primært bruger som forpligtes til at søge information, eller er det sagsbehandler, som giver denne?*
- 2. Hvilken funktion har AAP-ordningen for Nav og for de unge?*
- 3. Hvordan erfarer brugere møder med Nav? Er relationer til sagsbehandler bureaukratiske eller bygger disse på tillid?*
- 4. Hvordan takler de unge en hverdag med Nav? Kan hverdagen med Nav virke stigmatiserende og marginaliserende for unge arbejdsledige?*

### 1,3 Metode og teori

For at svare på problemstillingen har jeg fundet det individuelle og personlige kvalitative interview mest frugtbar som metode i projektet. Hensigten med opgaven er netop at få indsigt i brugeres erfaringer med Nav. Projektet har en svært *sensitiv* karakter, det handler om at få indblik i detaljer og forklaringer fra unge, som er eller har været, i en vanskelig situation. Dette kræver en metode, som egner sig til at møde dem på en måde, som giver tilstrækkelig tillid til, at de faktisk vil snakke om deres situation rundt arbejdsløshed. Jeg præsenterer refleksioner rundt mit metodevalg, herunder om denne sensitivitet i opgavens metodekapitel.

Jeg har igennem opgavens analytiske del anvendt såkaldte sensitiverende begreber, altså ikke forhåndsdefinerede begreber, og arbejdet induktivt med projektet (Blumer, 1969: 141-144).

Jeg har arbejdet ud fra begreber som *stigmatisering, fremmedgørelse, afhængighed, asymmetrisk magt, social kapital, marginalisering, det sociale rom, bureaukrati og socialisering*. Disse begreber vil jeg redegøre for i mit teorikapitel. Jeg placerer mit metodekapitel før teorikapitlet. Dette har direkte sammenhæng med projektets induktive karakter. I dette projekt står teorien som en sensitiverende ramme, for det som empirien viser; det er empirien som skaber projektet. Derfor redegør jeg for mine metodiske refleksioner, før jeg præsenterer teorien. Udover begreberne, som virker som en teoretisk *ramme* for projektets analyse, har jeg anvendt nøglebegreber for at tilegne mig kundskab om temaet. Det handler også om at præcisere centrale betegnelser/begreber i opgaven. Herunder er følgende anvendt: *velfærdsstat, behovsprøvede velfærdstjenester, samfundsborgere, unge og brugere*. I det følgende vil jeg præsentere en begrebsafklaring af disse, da det er vigtigt, at vise hvad begreberne refereres til i opgaven.

### 1,4 Begrebsdefinitioner

#### *Velfærdsstat*

Nav hører under *Velfærdsstaten* og denne er derfor en del af Nav-konteksten. Velfærdsstat er et begreb, som kan virke naturligt for de fleste, men det rummer mere kompleksitet end en umiddelbart tænker. For at definere begrebet har jeg anvendt Asa Briggs som inspiration. Asa Briggs (2000: 18) definerer velfærdsstaten ud fra, at man bevidst bruger organiseret magt for at modificere markedskræfternes spil. Staten får altså en paternalistisk rolle, og bliver en



central magtudøver. Staten begrænser med andre ord markedets magt gennem regulering og omfordeling, som sker gennem borgernes betaling af skat. Han skitserer herunder forskellige dimensioner, som eksisterer i Velfærdsstaten. For det første må staten sikre at alle har ret til en minimums indtægt uden hensyn til værdien af deres arbejde eller ejendom. Staten reducerer på den måde usikkerheden. Såfremt man bliver syg eller ude af stand til at arbejde, vil der være social hjælp som sikkerhedsnet. Det gælder alle samfundsborgere uanset klasse eller social status. Regulering af markeds kræfter muliggør, at de sociale rettigheder kan vokse frem og gælder for alle medlemmer af det respektive samfund. Videre er velfærd beskrevet som retten til det værdige liv– hvilket kan sikres igennem en minimum-indtægt hvis man ikke længere kan arbejde. En tryghed blev altså etableret for samfundsborgere med velfærdsstaten og afhængighedsforhold som tidligere havde været dominerende ændrede sig i takt med den samfundsmæssige kontekst (Briggs, 2000: 18-20). Som en del af konteksten er det vigtigt, at forklare hvilken type velfærdsstat de unge tilhører. Den norske velfærdsstat hører til den type velfærdsstater, som Esping-Andersen kalder de socialdemokratiske velfærdsstater. I de nordiske lande dominerer altså denne socialdemokratiske tradition. Dette indebærer høj regulering og universelle velfærdsordninger. De universelle velfærdsordninger er et kendetegn for de socialdemokratiske stater (Esping-Andersen, 2000: 161-166). De unge befinder sig indenfor en velfærdsstat med de karakteristika. I denne beror man sig ikke kun på at sørge for at mennesker kan leve på eksistens minimum. Man har som mål at alle skal have mulighed til at leve et værdigt liv og til at have det godt. Dette handler altså om velfærd, men hvordan kan man forstå det?

Erik Allardt (1984: 27-33) indholdsbestemmer velfærd ved hjælp af tre dimensioner, som til sammen fungerer som en behovsmodel for at have det godt: at *have*, at *elske* og at *være*. Med at have menes materielle vilkår: man skal have et sted at bo, man skal have en indtægt som man kan overleve på. Med at elske mener Allardt, at man skal have et socialt netværk, solidaritet samt muligheden for at elske sig selv og andre. Til slut nævner han at være: dette handler om vores identitet. Man skal have mulighed for at udforme denne positivt. Den nordiske model betinger ikke kun, at man skal kunne overleve på eksistensniveau. Behovsmodellen er udviklet for at koble livskvalitet til velfærd. I Norge gives der økonomisk støtte, som baseres på subjektive behov. Man skal ikke kun være i stand til at betale til livets vej, man må også have mulighed for at kunne deltage på sociale aktiviteter, man tilrettelægger for at man kan bibeholde eller skabe nye sociale relationer. Intentionen med velfærdsstaten er

altså at de tre behov skal dækkes. Allardt bygger forståelsen af velfærd ud. Han lægger til nogen vigtige værdimål for velfærdsstaten.

### *Behovsprøvede velfærdstjenester*

De sociale rettigheder i Norge er stærke og tjenester som: helse-, omsorgs- og uddannelsestilbud er noget som alle samfundsmedlemmer har adgang til. Tjenesterne er nogen af de universelle rettigheder, som findes i de nordiske velfærdsstater. Udover disse findes der tjenester, som ikke er universelle, de er altså *selektive* eller *behovsprøvede* (Titmuss, 2000: 42-44). Det vurderes om, man opfylder bestemte krav for at kunne modtage støtten. Hvis man er arbejdsledig, har man mulighed for at modtage økonomisk støtte. Dette er en type *forsikring*, men for at modtage støtten kan man ikke modtage løn, og man må opfylde en liste af krav som er udviklet i tilknytning til politiske reformer. Denne type støtte er altså selektiv og behovsprøvet. Det kan være stigmatiserende at modtage de behovsprøvede velfærdstjenester. I dagens samfund eksisterer der et ideal om, at alle skal understøtte sig selv og være frie individer. Hvis man har behov for at modtage (behovsprøvet) støtte, betragtes man potentielt som en afviger, fordi man ikke efterlever det vestlige ideal (Fraser og Gordon, 1994: 312). Dog må det nævnes at skatteviljen og kollektiv solidaritet er høj i Norge. På trods af det vil det udfordrende med behovsprøvede velfærdstjenester være en følelse af frihedsberøvelse. Flere vil være modvillige til at betale høj skat, fordi de selv vil bestemme hvad deres penge skal bruges til. En del af skattepengene vil nemlig primært gå til andre samfundsborgere. Dem som da modtager selektive tjenester, vil blive set på som ”snyltere”. Det kan skabe en følelse af, at man understøtter mennesker, som ikke bidrager med noget til samfundet. Dette er altså et paradoks i systemet og det skabes igennem universelle og især selektive tjenester.

De universelle tjenester fremstår som ideelle tjenester, fordi man ikke skal vurderes for at gøre sig berettiget til dem. Men for at tage hensyn til mennesker i specifikke vanskelige situationer, er det også behov for selektive tjenester. Dette er altså vigtigt at forklare fordi projektet netop handler om ledighedspenge, som er behovsprøvede. Selektivismen er kernen til den stigmatisering, som de unge kan opleve.

## *Medborgerskabet*

Det at være en samfundsborger (en samfundsborger kan også kaldes en medborger) i et land er en betingelse for at kunne modtage velfærdsstøtte. Dette gælder både universelle og selektive ordninger. Man må bo fast i landet og være medlem af folketrygden for at have rettigheder. Alle kan få økonomisk støtte, men man må dokumentere, at man ikke kan forsøge sig selv økonomisk; som nævnt er ydelsen altså behovsprøvet. Marshall forklarer medborgerskabet igennem civile-, politiske og sociale rettigheder. Dette er rettigheder som historisk udvikler sig efter hinanden. Medborgerskabets sociale rettigheder er de mest centrale i forhold til opgavens problematik. Alle medborgere har ret til at leve et værdigt liv. Videre medfører dette økonomisk velfærd, social sikkerhed som sikres igennem uddannelse, helse og *socialtjenesten*. De sociale rettigheder blev aktivt udviklet med velfærdsstaten i kølvandet på anden verdenskrig, og blev udbygget i 1970'erne. Dem som modtager velfærdsydelse og tjenester får i eftertiden en ændret rolle, sammen med en række ændringer som finder sted socialpolitisk. Bruger er i dag hovedbetegnelsen på dem som modtager behovsprøvede ydelser og tjenester (Marshall, 2000: 33-38).

Begrebet *bruger* er blevet en normal betegnelse på dem, som modtager støtte af Nav. Denne betegnelse anvendes også hyppigst, i forskning på feltet. Det er ligeledes samme betegnelse, som de ansatte i Nav anvender. Selv stiller jeg mig ambivalent til begrebet. Dette kan få en klang af at nogen bruger systemet uden at give tilbage - eller som at nogen *misbruger* systemet. Men alle som modtager støtte, har tidligere betalt skat eller bidraget til samfundet. Det er med andre ord misvisende at sige at de bruger/tager uden at give. Alternative betegnelser kunne have været socialklient, modtager eller deltager. Jeg fravælger betegnelsen "socialklient", fordi det får dem til at lyde svage og afhængige. Det er heller ikke en betegnelse som bruges ofte længere. Videre er begrebet "modtager" til dels mere neutralt, det kan associeres til at man neutralt modtager støtte og aktiveringstilbud uden at have nogen egen indblanding i egen aktiveringsproces. Dette stemmer ikke overens med forskning på feltet, og heller ikke med de fund jeg har i empirien. Her finder jeg en tendens, som bekræfter, at de fleste er aktive i deres egen proces. På den anden side kan "deltager" have en for aktiv klang, det forekommer vagt, hvad det egentlig er man deltager i. På baggrund af disse overvejelser har jeg gjort et valg om at anvende bruger betegnelsen. Man "bruger" en tjeneste i den forstand at man får tildelt penge som man bruger og at man deltager i aktiveringstilbud. At være bruger kan også indikere at man er mere aktiv: som bruger kan man potentielt selv vælge hvad man vil deltage i. En alternativ betegnelse kunne have været "deltagende bruger"

som nok stærkere havde indikeret den aktive indsats man lægger i at komme tilbage til arbejdslivet. På trods af dette vælger jeg at anvende betegnelsen bruger: et vigtigt argument for dette er også at forskere på feltet har valgt at gøre dette (Hansen, Lundberg og Syltevik, 2013: 13-14).

### *Unge*

Et krævende spørgsmål er, hvem som egentlig betragtes som unge i *denne opgave*. Historiske ændringer har forandret synet på hvem som er ung. Definitionen af ung er i denne opgave afgrænset til personer mellem 20 og 30 år. Det er altså en definition og vurdering, som er taget baseret på opgavens fokus og tema. Begrebet forklares i denne opgave ud fra tre aspekter: *økonomi, erfaring med Nav og familiært ansvar*. Med økonomi menes det, at de som er unge, selv skal have ansvar for deres egen økonomi og bosituation. Dem som er under 20 år er stadigvæk teenagere, og flere bor hjemme ved sine forældre. Jeg ønsker at forstå hvordan mødet med Nav er, når man bor alene og er afhængige støtte fra staten. Jeg skulle også have haft tilladelse fra forældre, hvis jeg havde valgt at have de 16-18 årige med i definitionen *unge*. Jeg har også fokuseret på at få indblik i erfaringer baseret på hverdagen med Nav. Jeg har altså ønsket at snakke med mennesker, som har haft en længere samhandling med Nav. Det indebærer også, at dem jeg har fået kontakt med, er ældre end 20 år. Endelig har jeg ikke ønsket at snakke med unge med et familie-ansvar, altså de som har børn eller er gift. De unge i denne opgave er altså dem, der er alene, de har ikke andre de skal forsørge. De har heller ikke samme ansvar, som dem der har børn. Afgrænsningen har virket hensigtsmæssigt for opgaven. Jeg har opsummerende fået kontakt med mennesker, som har økonomisk ansvar, som har forholdsvis lang erfaring som bruger, og som ikke har familie de skal forsøge. Definitionen har også sikret, at der findes en vis lighed mellem de unge i projektet. Det gælder også det forhold at alle er blevet arbejdsledige i yngre alder, og at de har oplevet mange af de samme tiltag, og har været igennem en langvarig proces.

### 1,5 Tidligere forskning på feltet

Forskning om Nav og om arbejdsledighed hører til velfærdsforskningen derfor vil jeg kort omtale feltet. Den tidlige velfærdsforskning har været præget af et ovenfra perspektiv, hvilket betød at brugerens subjektive erfaringer i mindre grad kom i centrum. Efter velfærdsstatens fremvækst var det *levetårnsforskning*, som var centralt på velfærdsfeltet (Se f.eks: Allardt, 1984 og Johansson 1970). Målet med forskningen var at drøfte hvad velfærd er og rammerne for velfærden som handler om hvordan velfærdsstaten kan sikre borgerens sociale og økonomiske trykthed. I dag kan man, igennem tilgangen til registerdata, følge individer over længere tidsperioder og på den måde få indtryk af ændringer igennem forskellige livsfaser og dermed se hvordan situationer kan blive påvirket af ændringer på arbejdsmarkedet og i familieforhold. Velfærdsforskningen er altså blandt andet præget af at forklare livssituationer og levekår (Hansen, Lundberg og Syltevik, 2013: 24-25).

En vigtig diskussion indenfor feltet kom først fra Blau (1960) og senere fra Lipsky (1980). Lipsky udviklede bakkebureaukratbegrebet fordi han mente at velfærdspolitikken i praksis finder sted i ansigt-til-ansigt relationerne på bakkeniveau, siden han tager de ansattes perspektiv er det dog mindre relevant her. Men det kan forklare det bureaukrati de unge møder i hverdagen.

Fra 1980 og udover fokuserede flere velfærdsforskere på det socialkonstruktivistiske perspektiv i mødet med velfærdsstaten - den asymmetriske magt og de strategier brugeren anvender i samarbejde med velfærdsinstitutioner blev centrale i forskningen. Her er det flere forskere som har bidraget blandt andet Mik-Meyer (2004) og Lundberg (2012) – studier som har været vigtige i kontekst til min opgave (Hansen, Lundberg og Syltevik, 2013: 25-27).

Jeg har valgt at afgrænse mig til de tre studier jeg har fundet mest relevante, alle tre er nyere studier som sætter brugeren i centrum. Det ene studie viser en undersøgelse af tilfredshed – et generelt møde med det politiske system. Det andet studie viser til erfaringer og udfordringer med det politiske system. Og det tredje studie forklarer blandt andet hvordan brugere oplever asymmetrisk magt i mødet med sagsbehandlere.

To af studierne præsenteres i bogen "*Nav – med brukeren i sentrum?*" som er redigeret af Hans-Tore Hansen, Kjetil G. Lundberg og Liv Johanne Syltevik. Bogen blev udgivet i 2013 og er en samling af forfatterens samt andre kollegaers forskning på velfærdsfeltet. Redaktørerne hører til velfærdsforskningsmiljøet i Bergen. Bogen tager udgangspunkt i Nav-

reformen og brugeren. Denne undersøger om brugeren faktisk er i centrum og om individuelle krav indfries i Nav-reformen. Forskerne har fulgt reformen siden den blev vedtaget i 2005. Bogen har virket som en god inspirationskilde til mit projekt og præsenterer gode systemforklaringer og forståelser samt kritiske aspekter ved Nav-reformen. Den har særligt været central for opgaven, da den har et stærkt fokus på brugerens perspektiv og dennes møde med Nav-systemet. Nanna Mik-Meyer skrev i 2004 en afhandling om brugeres møde med ansatte på et dansk rehabiliteringscenter. Studiet bærer mange lighedstræk med mit, og præsenterer vigtige fund på velfærdsfeltet, jeg har derfor fundet det relevant.

### *Brugererfaringer med Nav – kontakt og tilfredshet*

Hans-Tore Hansen (2013: 48) har igennem Navs brugerundersøgelser forsøgt at finde ud af hvor tilfredse brugere har været med den *kontakt*, de har haft med Nav, samt hvor hyppigt bruger har haft kontakt, og hvilken type kontaktkanaler som er anvendt. Undersøgelsen strækker sig fra 2008 til 2012, og forsøger altså at forklare om der er udvikling i tilfredshed over tid. Studiet er kvantitativt. Der er foretaget et valg om at fokusere på de arbejdsløse, som stadig befinder sig i arbejdsaktiv alder, og derved stadig har mulighed for at være en del af arbejdsmarkedet. Behov for aktivering er altså i fokus, og hvorvidt ulige grupper har behov for aktiveringsplan har også lagt ramme for forskningen.

I følge Hansen (2013: 48) kan man ikke nødvendigvis konkludere om kvaliteten af offentlige tjenester er gode eller ikke igennem en kvantitativ tilfredshedsundersøgelse. Man kan altså påpege holdning og generalisere hvor mange som er tilfredse, men man kan ikke forklare utilfredshed og det vil være vanskeligt at vurdere kvaliteten af tjenester uden at få indsigt i brugerens *egne erfaringer*. Man kan også møde problemer når man skal definere hvad som egentlig ligger bag tilfredshed. Brugere kan have forskellige krav til Nav. Mens nogen vil prioritere tæt opfølgning af sagsbehandler, vil andre være tilfredse så længe pengene udbetales til tiden. Hansen (2013: 48-49) peger altså selv på udfordringer knyttet til tilfredshedsundersøgelser og viser at undersøgelsen kan have begrænsninger. Når det er sagt eksisterer der mange interessante fund i undersøgelsen. Disse er vigtige for at forstå hvor tilfredse brugere generelt er med Nav, og hvilken type kontaktform brugerne anvender. Studiet har virket som en god forberedelse til min kvalitative undersøgelse, hvor meningen netop er at videreføre tilfredshedsparadigmet og forsøge at forklare det med subjektive erfaringer.

En teori som anvendes som ramme for Hansens undersøgelse er en model udviklet af Oliver (2010). Denne forklarer, at man må have forståelse for, hvordan tilfredshed kan præges af forventningen om hvad man skal få. Dersom man igennem media eller andre informationskanaler har en bestemt forventning om en ydelse, kan dette skabe negativ eller positiv såkaldt diskonfirmation. *Diskonfirmation* er skillet mellem de forventninger man har og de erfaringer man faktisk får. Hvis man forventer at få en tæt relation med Nav og herunder mange møder, og så oplever at man sjældent får et møde, vil man opleve negativ diskonfirmation. Oplever man at forventningen ikke samsvarer med oplevelsen vil dette kunne påvirke tilfredshed (Hansen, 2013: 50-51). Hansen (2013: 51) påpeger altså at positive erfaringer ikke nødvendigvis kendetegner et godt system. Nav har været kritiseret siden reformen blev etableret. Tilfredshed kan altså virke positiv fordi at Navs rygte er blevet dårligere. Forventningerne bliver lavere, og der skal mindre til for at skabe tilfredse brugere. Dette er en vigtig linje i velfærdsforskningen.

Der findes flere fund ved undersøgelsen, som er interessante. Herunder vil jeg fokusere på resultatet af kontaktkanaler og tilfredshed. Her vil tilfredshed i forhold til alder og type støtteordning blive skitseret. Det er relevant at forklare hvilken type kontakt man har med Nav. Det forklares at samhandlingsmønstre i den teknologiske tidsalder er i forandring. Nav satser på deres hjemmesider, dette for at bruger kan tilegne sig information på egen hånd, men også for at bruger kan indsende meldeskema og få tilgang til diverse andre skemaer. Det vises også i undersøgelsen at der er en del som anvender Navs internetside. De som hyppigst anvender denne er de arbejdsledige. Jeg vil dog fokusere på dem, som modtager arbejdsafklaringspenge. **52,6** procent af dem som modtager AAP har anvendt Navs sider indenfor det sidste halve år. Det er dog flere som har været forbi et Nav-kontor nemlig **71,2** procent. Noget som kan virke slående i undersøgelsen er at det kun er **53** procent som faktisk har haft et møde med en ansat. Flere benytter altså Nav-kontoret for andre ting end møder med sagsbehandler (Hansen, 2013: 57-58). Hansen (2013: 58) undersøger også om man har haft kontakt på e-mail eller sms og om man har haft kontakt per telefon. Udfaldet af dette er ganske interessant det viser sig at **62,3** procent har haft kontakt med Nav per telefon, mens kun **26,3** procent har haft kontakt med Nav på e-mail eller sms. Det kan virke som at man stadig anvender det traditionelle telefonopkald over de nyere kontaktformer som sms og e-mail. Det kan også have sammenhæng med, at man hurtigere får svar, når man ringer, og eller at man ikke har sin sagsbehandlers e-mail. Et andet resultat som kan virke slående er at næsten **10** procent slet ikke har haft kontakt med Nav det sidste halve år.

Arbejdsafklaringspenge er en midlertidig støtte ordning (maksimum 4 år), og meningen er at brugerne skal genintegreres i arbejdslivet gennem forskellige tiltag som tilbydes. Det kan derfor tænkes at det er svært vigtigt at have tæt opfølgning. Der kan dog ligge forskellige årsager bag, som ikke forklares igennem et kvantitativ studie som Hansens (Hansen, 2013: 58). Det fremkommer af undersøgelsen, at det hyppigst er de unge som anvender Nav.no. Der er altså sammenhæng mellem brug af kontaktkanaler og alder.

Hansen (2013: 66) udfører en multivariat regressions analyse for at forklare faktorer som kan påvirke tilfredshed. Herunder ses det at de som modtager arbejdsafklaringspenge fra 2009-2012 er mindre tilfredse end de andre typer brugere. Det vises også at tilfredshed øger med alderen. Hansen (2013: 67) hævder, at dette kan have sammenhæng med, at man som ældre møder større forståelse eller, at man som yngre har større forventninger om at få et arbejde. Det kan altså handle om den førnævnte diskonfirmation. Forventningerne tilsvare ikke erfaringen. Studiet er relevant for mit projekt, med henblik på at forstå om de unge er utilfredse eller tilfredse med Nav på grund af foreliggende forventninger.

#### *Individualiserede mål, standardiserede løsninger, lokalt skjønn og brukernes kompetanse*

Kjetil G. Lundberg udførte fra 2009-2010 et kvalitativt studie af 29 forskellige brugeres erfaringer med Nav-reformen. Han fokuserede blandt andet på aktivering, samhandling, sociale roller, kommunikation og opfølgning. Udvalget rommer mennesker fra 22-66 år. Der er forskel i uddannelsesbaggrund, men fælles for alle er oplevelsen af at være på en støtteordning som betinger aktivering (Lundberg, 2013: 92-94).

Lundberg påpeger hvordan meldekortet, som indsendes hver 14. dag, kan have positive og negative udfald for brugere. Nav fokuserer på elektroniske virkemidler, og ved at opdatere eget meldekort hver 14. dag vil man slippe at skulle møde på det lokale Nav-kontor. Det kan altså virke som at meldekortet gør hverdagen enklere for bruger. Lundberg (2013: 96) hævder dog også at der kan være ulemper forbundet med denne metode; de mennesker som har dataproblemer eller som faktisk har behov for at møde sagsbehandler vil ikke få den hjælp de behøver igennem det elektroniske system. Dersom man krydser fejl på meldekortet kan man opleve at miste støtte. Lundberg (2013: 96) hævder at der eksisterer en rigiditet i det teknologiske system; denne kunne have været undgået ved menneskelig samhandling. Mennesker som ikke fuldt forstår det teknologiske system, vil kunne opleve store



konsekvenser – som at miste indtægten. Et andet interessant element, i denne sammenhæng, er Lundbergs forskning som omhandler aktivering. Her er det slående at Lundberg påpeger at denne kan virke vilkårlig for de respektive informanter. Der eksisterer ikke et gennemgående mønster. Brugere oplever altså forskellige aktiveringsformer. Visionen med Nav-reformen er at flere skal i arbejde, men linjen for den praktiske udførelse af visionen kan virke modstridende.

Videre fokuseres der også på brugeres relation til sagsbehandler. Denne er absolut vigtig for at bruger skal kunne tilrettelægge aktivering og for at bruger får information om dennes rettigheder og pligter. Sagsbehandlerbytte er noget som hyppigt sker i Nav-systemet. Dette samsvarer med kvantitative studier (Lundberg, 2013: 99). Når bruger bytter sagsbehandler betyder det, at denne må forklare hele sin livssituation på nyt. Man har måske opbygget en relation med tidligere sagsbehandler, og denne bliver nulstillet, når man er tvunget til at møde en ny. For nogen kan sagsbehandlerbyttet virke positivt. Lundberg (2013: 99-100) viser til et eksempel, hvor en kvinde fik information af sin første sagsbehandler om, at hun ikke skulle mestre at tage videre uddannelse. Men da hun fik ny sagsbehandler var hans vurdering en helt anden. Hun tog udannelse og fuldførte denne med gode resultater. Der kan være forskellige forklaringer på hvorfor deres vurderinger var forskellige. Men der kan det også skyldes at man kan få forskellige vurderinger af mennesker, som egentlig arbejder i det samme system. Hvis man da oplever forskelsbehandling, fordi sagsbehandlere vurderer forskelligt, kan det være problematisk. Videre nævnes det også at en anden kvinde fik et direkte telefon nummer på sin nye sagsbehandler. Nogen er altså villige til at tilbyde direkte kontakt, mens andre kræver at brugere kontakter dem igennem Nav-kontorets hovedtelefon, som er adskillig vanskeligere at komme sig igennem.

Flere brugere fortæller hvordan de oplever et bestemt bureaukratisk sprog på Nav, dette er i artiklen kaldt *Nav-sproget*. Her forklarer Lundberg (2013: 101-104) hvordan brugerens erfaring kan skabe ulighed i forhold til oplevelser med Nav. Det viser sig, at de som har kendskab til det offentlige system, gerne i forhold til arbejds erfaring, har større forståelse af den information sagsbehandler giver. En af de nævner hvordan hun har store problemer med at forstå det som formidles til hende. Hun efterlyser en oversættelse, så alle mennesker har mulighed til at forstå, hvad der faktisk bliver snakket om. Videre findes der eksempler på mennesker som derimod har anvendt deres kundskab til at prøve at forstå systemet bedre. Det påpeges også at forberedelse før et møde kan være lempelig. Herunder bruger en af informanterne internettet for at være helt sikker på hvad hans rettigheder og pligter er. En

anden kvinde tager kopi af alle dokumenter hun sender til Nav - hun noterer også navn på de ansatte hun har snakket med og skriver referat af al samhandling. Det påpeges at flere oplever at dokumenter bliver borte. Kvinden oplevede at en kvittering var forsvundet; hun mødte modstand da hun herefter sagde at Nav måtte have mistet den. Processen som denne kvinder anvender for at håndtere systemet kan i følge Lundberg (2013: 108) kaldes ”*mistillidens proces*”. Subjektive erfaringer som viser at Nav mister dokumenter og ikke har kontrol på samhandling med bruger, kan altså svække tilliden til systemet, og bruger vil føle at de må gå i rationelt modangreb for at sikre sig sine rettigheder. Lundberg (2013: 104) viser til at brugere kan yde modstand på flere forskellige måder, herunder igennem media, ved at klage eller ved at opsøge eksterne parter for hjælp. Det kan altså virke som at mødet med Nav til tider er problematisk for brugere. Det viser at dette kan have sammenhæng med sagsbehandler samt hvor ofte man bytter sagsbehandler. Der eksisterer en ulighed i hvad brugere har behov for: dem som har mest brug for hjælp vil formodentlig være dem som har mindst muligheder og ressourcer til at yde modstand. Videre er det at foretrække dersom man har erfaring med offentlig bureaukrati. Disse fund er interessante i forhold til mit projekt. Dersom man er ung med begrænset erfaring kan det altså tænkes at mødet med Nav-systemet rommer flere udfordringer. Det kan også skabe asymmetriske relationer med sagsbehandler, unge vil ikke have *erfaring* eller få ligeså meget *respekt* som ældre.

### *Brugerens møde med socialarbejderen*

Da jeg havde udført indsamlingen af empirien, var det særligt de unges erfaringer med interaktionen med sagsbehandler, som blev iøjefaldende for opgavens problemstilling. Mik-Meyer (2004: 598) har både interviewet socialarbejdere (sagsbehandlere, men også ansatte som leder kursuser og tiltag på centrene) og brugere (på revalidering), og har herunder studeret temaet ved brug af den kvalitative tilnærmelse. Der findes ikke en institution som Nav i Danmark; her er det den offentlige sektor og kommunale afdelinger som yder støtte og vejledning, deres funktioner kan sammenlignes med Nav. Revalidering har lighedstræk med støtteordningen af samme navn, som fandtes i Norge før 2006. Denne går altså nu ind under arbejdsafklaringspenge. Revalidering skal yde økonomisk støtte til mennesker som af fysiske eller psykiske årsager ikke kan arbejde. Man skal også udforme aktivitetsplan og målet er at brugeren igen skal blive arbejdstager på sigt. Man tilbyder ulige tiltag på centrene, som også kan relateres til de tiltag mine informanter har erfaring med. Der er altså store lighedstræk

med de unge jeg har interviewet, og det er derfor centralt at se på Mik-Meyers fund og trække dem ind i opgavens analyse.

Mik-Meyer (2004:599) påpeger først og fremmest et *paradoks* i aktiveringsprocessen. Målet med revalidering er, at bruger skal kunne udvikle sig, og at aktiveringen skal være præget af *personlige mål*. Paradokset opstår fordi brugerne ikke føler, at man tilrettelægger for personlig udvikling. I følge brugerne er relationen præget af *usynlig magt* og social kontrol. Mik-Meyer (2004: 599) forklarer, hvorledes socialarbejdere anvender en hverdagspsykologisk forståelse for at tilrettelægge for brugerne. Det betyder, at man går i dybden med den enkelte og forsøger at tilrettelægge for personlige og subjektive behov. Ifølge Mik-Meyer (2004: 599) overser ovennævnte perspektiv at forklare den *asymmetriske magtfordeling* som opstår i relationen. Hun hævder at man må forstå relationen ud fra symbolsk interaktionisme og anvender herunder Goffman og Mead som teoretisk rammeværk. Alle relationer må forstås ud fra den sociale kontekst. Identiteten er foranderlig og ændrer sig i kraft af den kontekst vi indgår i.

Dersom man forsøger at gå i dybden med bruger, ud fra det hverdagspsykologiske princip, forstås identiteten ikke ud fra konteksten. Ifølge Mik-Meyer (2004: 599) vil asymmetrisk magt mellem sagsbehandler ud fra det hverdagspsykologiske princip føre frem til fokus på brugeres udfordringer, i stedet for at skabe forståelse for den relation som skabes mellem sagsbehandler og bruger. Asymmetrisk magt er altså et centralt begreb, for at forstå, mine informanternes samhandling med sagsbehandler.

Et andet problem Mik-Meyers trækker frem i sit studie, omhandler de generelle tiltag som findes på centrene. Herunder nævnes det af flere at tiltagene er for lette. De tilsvare ikke et reelt arbejde. *Forventningerne* som brugerne har til tiltagene besvares altså ikke (Mik-Meyer, 2004: 602). Dette samsvarer altså med den teoretiske ramme som Hansen bruger, i det kvantitative studie jeg beskriver i kapitel 1 (Hansen, 2013: 50-51). Brugerens forventninger til tiltagene er at de skal samsvare med det rigtige arbejdsliv, og da dette ikke er tilfældet skabes der en negativ diskonfirmation.

Informanterne i Mik-Meyers studie beskriver videre at deres forventninger har været at få en fysisk vurdering af arbejdsevne, ikke en socialpsykologisk vurdering. Det som deres erfaringer viser, tilsvare ikke dette. Der påvises en tendens til at informanterne føler man fokuserer på at de skal forbedre sig, altså særlig i forhold til det socialpsykologiske. Det er dette som først og fremmest skaber en asymmetrisk magtbalance mellem bruger og det

politiske system. Man er tvunget til at deltage i bestemte tiltag, hvor det altså er de ansatte som indtager en bedrevidende position. I følge Mik-Meyer (2004: 603) er dette en varig udfordring i relationen mellem socialarbejdere og brugere. Mik-Meyer (2004: 603) hævder at relationen mellem bruger og det politiske system, er præget af usynlig magt, og denne er forankret i systemet, og vanskelig at ændre på. Dersom bruger er utilfreds med tiltag eller systemet, er det muligt at indsende klage officielt eller gå til de ansatte og klage mundtligt. Her forklarer Mik-Meyer (2004: 603) dog at flere er påpasselige med at klage, da de frygter det kan have indvirkning på evaluering af deres arbejdsstyrke. Igen vises der til spor af usynlig magt, som kan bremse bruger i at handle, dersom deres behov ikke ivaretages. Det største problem i brugeres møde med det politiske system, er i følge Mik-Meyer at man ikke fokuserer på relationen. Fokuset beror sig på brugers individuelle udvikling, og herunder på at kortlægge deres vanskelige situation. Dette kommer i stedet for at inddrage det symbolske interaktionistiske perspektiv, som hellere forklarer institutionelle forhold, formål og faggruppesammensætning. Udfordringerne skal ikke beskrives ud fra brugerens mangler (eller vanskelige situation), men ud fra et relationelt perspektiv.

### *1,6 Opgavens opbygning*

Opgaven indeholder i alt 7 kapitler. I det første kapitel har jeg altså introduceret opgavens tema, gjort rede for centrale begrebsdefinitioner og vist til relevante fund fra tidligere forskning. I det næste kapitel vil jeg præsentere Nav-reformen og støtteordningen AAP: arbejdsafklaringspenge. Jeg vil også forklare hvilke typer tiltag de unge kan tilbydes. Efter dette har jeg valgt at præsentere mine metodiske overvejelser. Derefter vil jeg præsentere min teoridel. Jeg vil i teoridelen forklare mere om de begreber og den teori jeg har anvendt. Formålet med analysen er at forklare de unges erfaringer med Nav ud fra fire dimensioner (her kaldt socialiseringsfaser), – første møde med Nav, relationen til sagsbehandler, aktiveringsprocessen og hverdagen med Nav. I mine afsluttende betragtninger vil jeg reflektere rundt mine fund og jeg vil præsentere en kritisk drøfting af disse. Afsluttende vil jeg kort opsummere mine fund og konkludere hvad mit studie bidrager med.

## 2. Nav-reformen

### *2.1 Indledning*

Jeg har arbejdet med at forstå det strukturelle perspektiv i Nav systemet, dette i forhold til hvordan systemet erfares på et interaktionistisk niveau. Med dette mener jeg, at de unge møder et komplekst system på bakkeniveau, som er udformet igennem politiske reformer ovenfra. Når der gennemføres nye reformer ændrer Nav-systemet sig. I dette kapitel skal jeg præsentere *Nav* som et *system*, som de unge møder i deres hverdag. Brugere møder altså et system som er bygget op som en velfærdsinstitution baseret på politiske reformer. Kapitlet fungerer som en generel redegørelse af Nav-reformens fremvækst, etablering samt hvilke rettigheder og pligter man må følge som bruger.

Jeg vil først gå tilbage i tid for at forstå Nav-systemet i dag. Jeg vil videre præsentere den politiske motivation, som ligger bag reformen. Jeg vil også forklare hvordan Nav blev etableret. Dette vil føre mig videre til den generelle præsentation af Nav-reformen. Jeg vil her vægtlægge de dele af reformen, som er mest relevante for opgaven. Herefter vil jeg redegøre for to typer økonomiske støtteordninger, som er relevante i forhold opgaven: AAP og ung og ufør. Jeg vil også forklare de dele af aktiveringspolitikken, som de unge har erfaringer med, og jeg vil her præsentere forskellige typer tiltag, som tilbydes unge brugere. Jeg vil afslutningsvist og af hensyn til oversigten give en illustration af de rettigheder og pligter, som er forbundet med hverdagen på Nav.

### *2.2 Nav-reformen - fremvækst og etablering*

Jeg har allerede nævnt at den norske velfærdsstat kan karakteriseres som en socialdemokratisk type (Esping-Andersen, 2000: 163). For at kunne forstå den norske velfærdsstat som fænomen, kan det være nødvendigt at præsentere, hvad som historisk fører frem til den velfærdsstat, som Nav hører under. Udviklingen af den stærke stat, har sammenhæng med Norges historiske udformning. Norge havde tidligt en stærk arbejderklasse, og var blandt andet et af de første lande som indførte enhedsskolen. Dette kan forklares igennem at Norge ikke havde et ligeså stort klasseskille, som andre land. Solidaritetsfølelse og kollektive ideer har altså længe været internaliserede værdier i det norske samfund (Sejersted, 1993: 170-172). Det var dog særligt i 1960'erne at velfærdsstaten blev udvidet, fokuset blev løftet mod et bredt socialt sikkerhedsnet. Dette indebærer altså en udvikling af sociale rettigheder. Målet for

socialpolitikken var blandt andet at sikre indtægt for de borgere, som ikke længere kunne være en del af arbejdsmarkedet. Dette medførte en stærkere stat, en gik altså fra en mere minimalistisk stat til en regulerende socialstat, som omfordelte midler igennem skat (Wahl, 2009: 54-56). *Tryghed, frihed og lighed* stod som centrale værdier i udførelsen af den norske velfærdsstat.

For at skabe og bibeholde en stærk socialstat, er man afhængig af skattevilje og økonomisk indtægt. Hvis arbejdsledigheden er høj, vil skattebidraget blive lavere – og det kan svække de socialtjenester som tilbydes i velfærdsstaten. Med dette menes, at socialtjenester kun kan eksistere, hvis landets økonomiske forudsætninger for det er tilstede. Hvis der er mange som ikke arbejder, så vil der blive betalt betragtelig mindre skat, end hvis flere arbejder. Staten skal kompensere, for dem som ikke kan arbejde. Men staten har også til opgave at sørge for at flest mulige arbejdsledige kommer tilbage på arbejdsmarkedet igen. Hvis der bliver for mange arbejdsledige, kan det skabe økonomisk lavkonjunktur og det kan svække velfærdsstaten. Denne er altså tosidig- kompenserende og frigørende samt indkrævende og disciplinerende (Wagner, 1994: 5-6).

Udviklingen af den norske såkaldte *arbejdslinja* er udformet i flere faser. Det er den sidste af disse faser, som er relevant i forhold til mit projekt. Sidste fase begyndte i 1990'erne. Denne var et resultat af at man i Arbeiderpartiet begyndte at fokusere på kobling mellem rettigheder og pligter for brugere. Lige siden har den linje været central i Norge. Den indebærer, at man som bruger må deltage på de aktiveringstiltag som tilbydes (Øverbye og Stjernø, 2012:18-19). Der bliver altså også et fokus på beskæftigelse, og i højere grad end der har været tidligere. Her kan der altså både være tale om økonomiske bekymringer, samt en frygt for at den stærke velfærdsstat ikke kan opretholdes. Det har dog også sammenhæng med at man ønsker at styrke arbejdsmotivationen. Man arbejder ud fra et princip som handler om at *det gode og værdige liv* opnås igennem lønarbejde og aktivitet. Arbejdslinja fremstår *primært* som om, der skal skabes optimale livssituationer for brugere på mikroniveau. Mens man (i aktiverings kontekster) på den anden side ikke ofte nævner, at der ligger økonomiske makromotiver bag det at fremstille det værdige liv som et liv med lønarbejde (Øverbye og Stjernø, 2012: 18). Koblingen af rettigheder og pligter videreføres i Nav-reformen. Denne vokser netop frem, fordi der længe har været en bekymring om at flere arbejdsaktive står udenfor arbejdsmarkedet. Princippet fra den linje som udvikles i sidste fase, videreføres (Hansen, Lundberg, Syltevik, 2013: 18).

Nav (arbejds- og velfærdsforvaltning) er et system som skal bidrage til *tryghed* og *inkludering* i det norske arbejdsliv. Nav forvalter både dagpenge, arbejdsafklaringspenge, sygepenge, barnetrygd, pension og kontantstøtte. Som jeg nævnte i første kapitel, er Nav blevet til efter en sammenslåing af den tidligere a-etat, trygdeetat og sociale tjenester. Jeg vil kort skitsere de tre etater. A-etaten bygger på sysselsætningsloven fra 1947. Her forvaltede man dagpenge og ydelser under yrkesrettet atfføring. Målet var at etaten skulle sikre høj arbejdsdeltagelse. Man havde altså til opgave at bidrage med information om tiltag, og man skulle også rådgive brugere økonomisk – herunder give information om hvad man havde krav på, og hvordan man kunne søge om støtte (NOU, 2004: 45-46). Trygdeetaten havde tre hovedområder; arbejde og rehabilitering, helsetjenester samt familie- og pension. Man forvaltede altså pension og børnepenge ud fra den generelle lovgivning. Men man gjorde også individuelle vurderinger med henblik på helsetjenesterne (NOU, 2004: 33). Socialtjenesten var støtteordninger til de mennesker, som ikke selv kunne betale til livets ophold eller til de som behøvede penge til at overvinde en vanskelig situation. Her gav man individuel vejledning, og vurderede hver enkelt brugers situation. Socialtjenesten var altså det nedre sikkerhedsnet (NOU, 2004: 54-55). En del brugere havde behov for støtte fra både etaterne og socialtjenesten. Ved at samle de tre, mente man, at man kunne forhindre at brugerne blev kastebolde mellem etater og instanser (Hansen, Lundberg og Syltevik, 2013: 18). Man kunne effektivisere systemet, og hovedformålet var at få flere mennesker i arbejde – og færre på trygd. Argumentet for målet var som i sidste fase af *arbejdslinja*, at mennesket behov ville blive dækket. Men havde som tidligere nævnt også makroøkonomiske hensigter. Reformen blev godtaget i 2005, og i 2006 blev de nye Nav-kontorer åbnet for modtag af brugere. Herunder blev statens og kommunens opgaver samt universelle og selektive tjenester samlet under samme tag.

Reformen skal altså medvirke til at etablere bedre opfølgning og skabe inkludering i arbejdslivet. Der skal anvendes ressourcer på at sikre at bruger bliver inkluderet i egen aktivering, og at der skal tilbydes flere muligheder for en type tilbage-integrering i arbejdslivet. Bruger skal altså være medvirkende i egen proces, og med det menes, at brugeren sammen med sagsbehandler skal udforme en aktivitetsplan. Man skal arbejde samme i processen, og der skal sættes individuelle mål for brugeren. Man skal se brugerens ressourcer, ikke begrænsninger (NOU, 2004: 127-128). Sagsbehandlerne har altid været vigtige i socialpolitikken, men med etableringen af Nav-reformen fremstår relationen til sagsbehandler som endnu mere central for den enkelte unge. For at bruger skal kende til sine rettigheder og pligter, er man nødt til at kunne få information og hjælp af sagsbehandler.

Denne fungerer som den direkte kontakt til Nav, og er også den, som skal kunne informere om de tiltag som tilbydes. To af de vigtigste elementer i reformen, kendskab til rettigheder og pligter samt integrering i arbejdsmarkedet, kan altså afhænge af hvilken relation man opbygger til sagsbehandler (Hansen, Lundberg og Syltevik, 2013: 18-19). Udover relation til sagsbehandler har man også satset på elektronisk udvikling. Nav har siden etableringen i 2006 fokuseret meget på at udvikle internetsiden Nav.no, for at brugere kan finde information og hjælp elektronisk. Man har herunder valgt at meldekortet skal sendes elektronisk. Dette giver oplysninger om at man fortsat har brug for støtte. Meldekortet må sendes ind hver 14. dag. De fleste skemaer kan findes på internetsiden, men flere af disse må stadig sendes i posten (NOU, 2004: 81-82). Nav har også satset på de lokale kontorer. Der blev etableret kontorer overalt i landet og på landsbasis, i januar 2013 var der 456 Nav-kontorer, fordelt på de 430 norske kommuner. Det er vigtigt at påpege at kontorerne varierer i størrelse (Hansen, Lundberg og Syltevik, 2013: 19-20). Fælles for disse er at der skal være åbenhed for at brugere kan tage kontakt med dem både på e-post, telefon og ved at henvende sig til informationsdisken på det lokale Nav-kontor.

Tiltag og aktivering har altid været vigtigt i socialpolitik, men under etableringen af reformen var dette noget af det vigtigste. Tidligere var tiltag og aktivering mere præget af hvad de respektive kommuner valgte at gøre, mens man efter reformen til dels følger en fælles politisk aktiveringslinje. Der er alligevel forskel fra kommune til kommune. Men den politiske orientering, altså at man skal aktivere dem som kan aktiveres, står stærkt. Opfølgning af brugere er altså et nøglebegreb i reformen. Nav har også fokus på at kortlægge individuelle behov, herunder skal alle brugere få vurderinger for at danne grundlag for hvilken støtte de skal modtage. Målene i Nav omhandler altså - egen *inkludering* og *samarbejde* med sagsbehandler. Det er altså underliggende at bruger og Nav skal være gensidigt optaget af at skabe grundlag for et værdigt liv – igennem aktivering, samt at medvirke til integrering i samfundslivet – igennem deltagelse på arbejdsmarkedet.

### *2,3 Relevante Nav-ordninger*

Nav-reformen indebar en ændring af støtteordninger. Man etablerede blandt andet en ny ordning kaldt arbejdsafklaringspenge (AAP). Jeg vil her præsentere de to støtteordninger (AAP og ung og ufør) som er relevante i forhold til projektet. Alle informanter har modtager



afklaringspenge, mens en nu er ung og ufør og en anden er søgt ind som delvis ung og ufør. Det er derfor de to vigtigste støtteordninger for projektet.

### *Ung og ufør*

Hvis man ikke længere har mulighed for at deltage aktivt i arbejdslivet, kan man blive uføre eller delvist uføre. Dette indebærer at man får varig støtte. Man skal altså ikke indsende noget meldekort, og man har ikke arbejdsrettet opfølgning. Når man er ung og uføre har man ikke lov til at søge arbejde, og man må ikke stå til rådighed for forskellige aktiveringstiltag. Hvis man først bliver uføre, er dette vurderet grundigt. Det betyder at dem som til sidst bliver taget ind under kategorien uføre, først har tilhørt en anden økonomisk støtteordning. Dette kan for eksempel være AAP, hvilket er tilfældet for to af mine informanter. Man er i samarbejde med andre end Nav, herunder ofte fastlæge og helsevæsen (Hansen, Lundberg og Syltevik, 2013: 16). Konkluderende vil dette indebære at man i samarbejde med Nav har udelukket alle muligheder for at vende tilbage til arbejdslivet. Som nævnt er en af de unge i denne opgave søgt ind som delvist uføre – eller ”Ny uføre”. I denne kategori har man lov til at kombinere uføretrygden med indtægtsgivende arbejde. Denne ordning vurderes kun for dem som aldrig vil kunne arbejde i hundrede procent stillinger igen (Nav, 2015: reference 1). Støtteordningen har altså relevans for to af mine informanter; de har begge først modtaget arbejdsafklaringspenge og hører nu til den gruppe som man kan sige at Nav-systemet har givet op overfor. Ung og ufør er altså en kategori som Nav-systemet har puttet ind i den ”sidste boks”: de som man ikke ser kan komme tilbage i fuldt arbejde resten af livet. Der gøres et skelsættende greb, selvom det sikrer indtægt for disse unge.

### *Arbejdsafklaringspenge*

AAP er en sammenslåing af tre tidligere støtteordninger: rehabiliteringspenge, tidsbegrænset uførestønad samt yrkesrettet attføring, herunder hjælp til at komme tilbage på arbejde ved sygdom (Hansen, Lundberg og Syltevik, 2013: 18). I 2011 var der 171 760 personer som modtog arbejdsafklaringspenge. AAP og sygepenge er blandt de mest ressourcekrævende områder i Nav. De to ordninger udgjorde 40 procent af sagerne på respektive Nav-kontorer i 2010. For at man kan modtage AAP, må man være ude af stand til at udføre ens arbejde, enten dette skyldes fysiske eller psykiske udfordringer (Hansen, Lundberg og Syltevik, 2013: 16). Sagsbehandler skal, som nævnt, sammen med bruger udforme aktivitetsplan. AAP er ikke en

permanent ordning. Man kan i udgangspunktet ikke modtage støtte i mere end 4 år, dog kan støtten forlænges, dersom det er nødvendigt for enkelte brugere. En har ret til at modtage 66 procent af ens indtægtsgrundlag, fra tidligere arbejde. Hvis man deltager i arbejdstiltag er det muligt at søge ekstra tillæg, dette både til skolemateriale samt transport til og fra det tiltag man er på. De som er på AAP må indsende meldekortet. Efter at de har sendt det ind, vil de få deres økonomiske støtte udbetalt efter 2-3 virkedage. Hvis man glemmer meldekortet, får man ikke udbetalt nogen penge. Opsummerende er altså AAP en ordning, som er ment til at hjælpe brugere tilbage på arbejdsmarkedet. Brugere får erfaringer med Nav-systemet igennem AAP og særligt de aktiveringstiltag som tilbydes. Der eksisterer altså rettigheder og pligter når bruger modtager AAP; forpligtes man som nævnt til at indsende elektronisk meldekort jævnligt. Man forpligter sig også til at udforme en aktiveringsplan med sagsbehandler. Eventuel behandling igennem helsevæsenet står også som et krav. De sociale rettigheder indebærer ret til økonomisk støtte, 66 procent af individuelt indtægtsgrundlag, samt andre tillæg som ofte er individuelle (Nav, 2015: reference 2). AAP er en af de største støtteordninger i Norge og der er mange forskellige mennesker som modtager den type støtte. AAPs ikke-permanente karakter samsvarer med den politiske linje i Nav-reformen: man vil sørge for, at flest mulige mennesker kommer tilbage til arbejdslivet. Hvis man skaber en ikke-permanent støtteordning, ligger det implicit en stærk forventning om tilbageføring til det lønnede arbejdsliv. Denne forventning spiller en vigtig rolle her.

#### 2.4 Aktiveringspolitikken

Man bruger som nævnt udtrykket *inkludering* i reformen, og dette er for at præcisere, at samarbejdet rundt om aktiveringsprocessen er centralt. Det kræves altså at bruger står til rådighed, for de eventuelle tiltag som tilbydes. Men bruger skal også selv inkluderes i de beslutninger, der tages rundt om egen aktivering. Brugerens ønsker og mål er relevante igennem processen. Aktiveringsprocessen har altså et individuelt præg, og er intenderet til at gøres ud fra skjønns vurderinger. Man kan altså ikke universalisere aktiveringsprocessen. Med dette mener man, at de fleste brugere vil opleve forskellige typer mål og indhold i deres respektive processer. Aktiveringsprocessen er med andre ord ikke kun standardiseret, selvom nogen tilbud er åbne og gælder for alle (Lundberg, 2013: 96). Det fælles mål er at få flere i arbejde, men vejen til arbejdslivet er forskellig, alt efter hvilke behov og ønsker bruger har. Jeg har igennem projektets empiri fundet ud af, at de fleste af de unge har oplevet samme tiltag. Dette

kan have sammenhæng med at de bor i samme kommune, tilhører samme aldersgruppe og har fysiske og psykiske udfordringer, som er grunden til deres arbejdsløshed. Jeg vil i det følgende forsøge at give indtryk af hvilke tilbud de unge har anvendt, men uden at give detaljer (af anonymiseringshensyn for informanterne og kommunen; flere etiske refleksioner præsenteres i kapitel 3).

### *Åbne tilbud og andre tiltag*

Som jeg nævnte, er nogen af de tjenester Nav tilbyder åbne for alle. Dette har sammenhæng med de nye kontorer og udviklingen af hjemmesiden – Nav.no. Nav-kontoret er ikke kun et sted hvor man kan få hjælp, information og stedet hvor man møder sagsbehandler. Der er mulighed for at komme dagligt i åbningstiderne. Nav har publiceret en guide som vejleder bruger i at skrive CV og sende ansøgninger. Det elektroniske fokus, og udbygningen af kontorerne, giver brugeren mulighed til at arbejde på egen hånd med aktiveringsprocessen, fra Nav-kontoret eller fra andre steder med tilgang til internet. Hjemmesiden og kontorets funktion er altså noget alle kan bruge til de de ønsker, så længe de har tilgang til internet.

### *Relevante tiltag*

Der findes flere typer tiltag som tilbydes til brugere. Jeg har valgt at præsentere de tiltag, som mine informanter har erfaring med. Jeg præsenterer ikke alle tiltag som tilbydes igennem Nav. Tiltagene som præsenteres er yrkesrettet, og vil altså generelt rette sig mod brugere som har mulighed for at vende tilbage til arbejdslivet.

Nav hævder på deres hjemmeside at *uddannelse* er et centralt grundlag for at blive en del af arbejdslivet. Bruger tilbydes derfor hjælp til at færdiggøre videregående skole. Der kan også gives støtte til dem, som ønsker at tage universitets- eller højskoleuddannelse. Dette vurderes af sagsbehandler. Bruger kan også søge om omskolering, mens disse stadig modtager økonomisk støtte. Man må dog være fyldt 26 år for at kvalificere sig til omskolering. Det er ikke muligt at få omskolering eller støtte til hele uddannelser, hvis man allerede har taget en uddannelse.

Udover uddannelse findes der forskellige kursuser for arbejdsledige. ”Vilje vise vei” er et kursus som tilbydes igennem en privat bedrift (her anonymiseret), som Nav køber tjenester af.

Kursussets formål er at få flere mennesker i arbejde; altså i overensstemmelse med reformens hovedmål. Kurset tilbyder flere forskellige linjer, som alle er erhvervsrettede. Dette skal give bruger information om forskellige typer arbejde, og intentionen er at bruger skal blive mere kendt med forskellige områder indenfor arbejdslivet.

”Medarbejder med bruger erfaring” (MB-Kurset) er udformet for personer, som selv har haft psykiske udfordringer, og har til formål at disse personer skal igennem et teori- og praksisforløb. Det retter sig mod at brugeren kan få arbejde i for eksempel kommunalt psykisk helsearbejde og rustjenester, i specialisthelsetjenesten eller i Nav. Dette betyder altså at målet er at man bliver en ansat – medarbejder, som selv har erfaring med psykisk lidelse eller rusmisbrug. Bruger skal altså være afklaret med egen psykiske udfordringer, og skal bruge subjektiv erfaring til at tilegne sig teori og praksis på området. Kurset består af teoretisk indføring, levering af selvvalgt projekt samt arbejdspraksis.

Nav tilbyder arbejdspraksis i ordinære virksomheder. Herunder har Nav samarbejde med flere private og offentlige virksomheder – som de kan sende brugere til. Målet med arbejdspraksis er at bruger skal få erfaring fra arbejdslivet, men også at denne skal få mulighed til at prøve at have et arbejde på en ny arena. På trods af at brugeren får indsigt i arbejdspladsen, og ser om det er noget for dem, er det dog ikke sikkert de bliver garanteret arbejde efter endt praksisperiode.

## *2.5 Brugeren – rettigheder og pligter*

Når man modtager støtte fra Nav, får man en ny social rolle som *bruger*. Rollen som bruger indeholder både konkrete rettigheder og pligter. Man skal altså lære at være bruger, eller socialiseres ind i rollen. Igennem forskellige faser, i samhandlingen med Nav, internaliserer man de normer og værdier som er grundlæggende for at man kan få støtte. I det første møde med Nav bliver man kendt med rollen, ved at få information om de rettigheder og pligter som findes. Nav har pligt til at give brugeren information om disse. Det er altså ikke meningen at bruger skal indhente information på egen hånd. Første møde fungerer som første fase i aktiveringsprocessen og i socialiseringen. Man får kontakt til en permanent sagsbehandler, som skal være kontaktperson i hele processen (med mindre sagsbehandler slutter i arbejdet eller at bruger ønsker en ny). De første møder er altså informative, og skal opklare, hvilke rettigheder og pligter der er i systemet. Bruger får også tilsendt et papir, som konkretiserer,

hvad man har ret til, og hvad man forpligter sig til. Dokumentet (dokument 1) forklarer, hvordan man kan klage over til Nav, hvis der findes ting man er utilfreds med. Herunder findes der en konkret liste, som opklarer, hvordan man skal gå frem, hvis man vil klage. Dokumentet bekræfter også at Nav er ansvarlig for at give bruger vejledning om rettigheder og pligter. Der gives ikke skriftlig oplysning om de tiltag som tilbydes. Der oplyses kun om tre rettigheder: retten til at klage, retten til vejledning og retten til at se egne sagsdokumenter (dog kun hvis man søger om det, og får ansøgelsen indvilget). Videre skitseres 12 pligter, som brugeren må forholde sig til for at beholde støtten. Man har altså beregnet den støtte, bruger skal modtage. For at beholde den må man informere Nav, hvis der kommer ændringer i den situation man står i. Ændringer kan handle om at bruger kommer i arbejde helt eller delvist, at bruger bliver frisk, afbryder tiltag eller behandling, skal afvikle ferie, soner straf, bliver indlagt, opholder sig i udlandet, modtager pension eller har andre relevante oplysninger som kan påvirke støtten (Nav, 2014: Dokument 1).

Generelt stilles der også krav til, at bruger deltager på de tiltag, som sagsbehandler foreslår. Man har dog et samarbejde rundt om aktiveringen, og udarbejder en plan sammen. Bruger er altså medbestemmende i processen. Der opfordres også til, at man begynder at *søge arbejde*, med det samme man bliver ledig. Herunder findes der link som direkte navigerer en til Navs jobsider, hvorpå man kan udfylde CV og påbegynde arbejdssøgningen. Det forventes at bruger selv søger arbejde, og denne hjælpes ved at få information om de sider som er tilgængelig på Navs hjemmeside. De fleste må som nævnt også levere meldekort hver 14. dag. Bruger-rollen indeholder altså en række pligter og rettigheder – den er med andre ord både frigørende og disciplinerende (Wagner, 1994: 5-6). Den virker disciplinerende i det den forhindrer bestemte aktiviteter som for eksempel at tage på ferie uden at give Nav besked. På samme tid kan man sige at man på den anden side frigøres igennem rettigheden om økonomisk støtte og til dels vejledning i aktiveringsprocessen, som dog kan hævdes at være disciplinerende og frigørende på samme tid (Wagner, 1994: 5-6).

For at afslutte dette kapitel, vil jeg, på næste side give en oversigt over de generelle rettigheder og pligter som bruger-rollen forbindes med. Jeg tager udgangspunkt i de rettigheder og pligter som forbindes med støtteordningen AAP, da de unge i projektet alle har været på den ordning.

### Generelle rettigheder og pligter for brugere som modtager AAP

Ordninger i Nav	Rettigheder	Pligter
Økonomisk støtte (66 procent af indtægtsgrundlag) og diverse tillæg	X	
Vejledning i aktiveringsproces	X	
Retten til at klage	X	
Meldekort		X
Krav til at give information, hvis livssituationer ændres		X
Skrive ansøgninger på egen hånd		X
Vejledning om tillægsstøtte og hjælp til skemaer	X	
Tilknytning til sagsbehandler	X	X
Aktivitetsplan	X	X
Deltage på møde med Nav		X
<b>Totalt</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

Kilde: Nav, 2014 Dokument 1 og Nav.no

Den mest centrale rettighed for de arbejdsløse er retten til økonomisk støtte, når man ikke selv kan understøtte sig. Videre skal Nav virke *vejledende* i aktiveringsproces, med henblik på at give information om tillæg bruger kan have ret til. Man skal også give information om de tiltag Nav tilbyder. Der stilles dog en del krav for at bruger skal få støtten. Bruger er altså forpligtet til at give løbende information om egen livssituation, deltage på diverse møder, udforme aktivitetsplan og indsende meldekort. Hvis man opfylder de krav som stilles, modtager man økonomisk støtte. Det hævdes også at bruger vil få vejledning i aktiveringsprocessen, hvor målet er at hjælpe den ledige tilbage til arbejdslivet. Rettighederne og pligterne er de regler og normer de unge skal internalisere i deres møde med Nav-systemet.

### 3. Metodiske valg og overvejelser

#### 3,1 *Introduktion*

I dette kapitel vil jeg præsentere mine refleksioner rundt metodevalg. Jeg vil også forklare, hvilke udfordringer og forandringer jeg har haft og gjort i projektet.

Jeg vil først begrunde mit valg af det kvalitative interview – jeg vil herunder pege på, hvorfor jeg finder metoden mest frugtbar, og jeg vil forklare, hvordan jeg har brugt metoden. Projektet har forandret sig igennem processen, og jeg vil derfor drøfte disse forandringer. Videre vil jeg redegøre for mine udvalgs-kriterier, og for den metode jeg har brugt for at etablere kontakt med de unge. Dernæst vil jeg præsentere hvordan interviewguiden blev anvendt og udformet. Jeg vil også reflektere rundt gennemførelsen af interviewene. Jeg vil videre drøfte projektets validitet og reliabilitet. Herefter forklarer jeg, hvordan jeg har analyseret empirien og hvilke analytiske hjælpemidler jeg har brugt. Afslutningsvist præsenterer jeg mine etiske betragtninger. I dette kapitel argumenterer jeg for fremgangsmetoden i projektet, og forklarer, hvordan jeg er gået frem for at kunne besvare den problemstilling, jeg præsenterede i kapitel 1. Videre er dette kapitel særligt centralt, da det viser til mine metodiske og etiske betragtninger – i et meget sensitivt projekt.

#### 3,2 *Valg af metode - Det kvalitative interview*

Hovedhensigten med opgaven er at forstå og forklare unges erfaringer med Nav. Det var vigtigt at få kundskab om deres virkelighedsforståelse, derfor valgte jeg det individuelle kvalitative interview. Jeg vil forklare de unges møde med Nav igennem erfaringer og holdninger og ved at føre en dialog med informanterne. Jeg ønsker at forklare og påvise tendenser i brugers *erfaring* med Nav, samt at forstå deres oplevelser. Ved at bruge den kvalitative tradition fik jeg mulighed for at få detaljerede *forklaringer* og *fortællinger*. Jeg skal blandt andet undersøge *tillid* til sagsbehandler, hvorvidt bruger erfarer at denne er behjælpelig med at give information og hjælpe til aktivering. Videre undersøger jeg også om bruger føler sig stigmatiseret og hvordan hverdagen som arbejdsledig erfares. Dette egner den kvalitative tradition sig godt til – da temaet er meget personlig, og vanskeligt kan afdækkes igennem standardiserede spørgsmål. For at undersøge aktiveringsprocesser kan det være

centralt at få faktiske fortællinger om møder med Nav, samt hvordan bruger selv tilegner sig information. Videre vil jeg igennem interview have større sikkerhed for at forstå det de unge forklarer. Igennem opfølgningsspørgsmål, vil jeg have muligheden til at kunne klargøre forklaringer informanterne giver mig. Ved at føre en samtale med de unge, fik jeg indblik i deres møde med Nav og jeg fik mulighed for at forstå hvad som kan virke problematisk og positivt i aktiveringsprocessen. Projektet har med andre ord en sensitiv karakter. Fordi nogen dele af de unges erfaringer kan være vanskelige at snakke om og fordi det kan være at nogen af de unge føler sig stigmatiseret fordi de ikke er i arbejde og fordi de modtager eller har modtaget hjælp fra Nav.

Videre må det siges at valget jeg har taget om at studere brugere, kræver at jeg udfører individuelle samtaler. Jeg har ønsket at de unge følte sig komfortable, og havde lyst til at dele deres personlige erfaringer med mig. For at opnå god kontakt med den enkelte, har jeg derfor valgt det individuelle interview. Temaet er sensitivt og personligt. Hverdagen med Nav er noget, som kan virke stigmatiserende. Jeg kunne ikke vælge gruppeinterview, da det kunne have skabt udfordringer i forhold til at give opmærksomhed til den enkeltes erfaring med Nav. Dette kunne sågar have medført, at informanterne havde følt sig ubekvemme, eller ikke ville have deltaget i undersøgelsen. Det er ikke let at snakke om hvordan man kan føle sig udenfor og stigmatiseret i en stor gruppe. Interviewene var altså præget af sensitive subjektive fortællinger, og dersom der havde været flere tilstede, kan det tænkes at åbenheden som interviewene bar præg af, ikke var blevet opnået. Relationen mellem mig og de interviewede måtte altså være tillidspræget. Dette gælder generelt i interviewer, men i særlig grad interviewer som berører sensitive temaer.

### *3,3 Projektets forandringer*

Udgangspunktet for projektet var oprindeligt en komparation mellem den danske og norske aktiveringspolitik. Fokuset skulle ligge på unge på den danske kontanthjælp og unge på den norske socialhjælp. Udover dette ville jeg gå i dybden med de interviewedes subjektive erfaringer baseret på oplevelsen af livet på kontant- og socialhjælp. Det var dog en udfordrende proces. Dette havde sammenhæng med et meget vanskeligt og krævende rekrutteringsforløb. Det var specielt vanskeligt at få kontakt til danske arbejdsledige. Efter flere kontaktforsøg valgte jeg derfor en norsk retning for projektet. I forhold til Danmark forsøgte jeg at etablere kontakt gennem sociale netværk, facebook, sider på internet for



mennesker på kontanthjælp, blogger, samt ved at henvende mig til danske kommuner. Jeg gjorde altså et intenst forsøg på at etablere kontakt. Da jeg forgæves havde forsøgt dette i flere måneder, måtte jeg erkende at rekrutteringen af danske informanter var for tidskrævende i forhold til den tilgængelige tidsramme for opgaven. Udfordringen med at etablere kontakt kan tænkes at skyldes min distance til Danmark, idet jeg befinder mig i Norge og jeg har boet udenlands i snart 8 år og nu har et større netværk i Norge end i Danmark. Jeg fjernede altså et kriterie for at danske informanter skulle være en del af projektet. Jeg fandt også hurtigt ud af at empirien jeg samlede ind i Norge var så frugtbar, at jeg ville have haft problemer med at få plads til sammenligningen med det danske system og hverdagen for danske unge, også selvom dette kunne have udvidet perspektivet på det norske case.

### *3,4 Udvalgskriterier*

Rekrutteringsprocessen har som nævnt været udfordrende og det har været vanskeligt at få kontakt med informanter. Jeg tog som sagt det danske fokus væk, og søgte kun arbejdsledige fra Norge. Jeg var interesseret i at snakke med etnisk norske mennesker (mellem 20-30 år) som var under aktivering, uden uddannelse og som modtog samme type støtteordning. Nogen af disse kriterier ændrede sig, da jeg påbegyndte rekrutteringsprocessen – herunder dette med at de skulle være *under aktivering* og *uden uddannelse* på interviewtidspunktet. De fleste jeg fik kontakt med havde været på arbejdsafklaringspenge. Jeg valgte derfor at flytte mit fokus til den konkrete støtteordning. AAP er, som nævnt før, en af de økonomiske ordninger Nav bruger flest ressourcer på, og er konstrueret som at fungere midlertidig (Hansen, Lundberg og Syltevik, 2013:16-17). Jeg fandt altså ud af at dette kunne blive en del af min problemstilling. Ordningens midlertidige karakter skaber et aktiveringspres, og dette fandt jeg interessant i forhold til opgavens tema. Jeg reflekterede også rundt det oprindelige kriterie, som betingede, at de unge på interviewtidspunktet skulle modtage økonomiske støtte fra Nav. Her fandt jeg det interessant og nødvendigt at snakke med unge som havde erfaring med Nav. Med tanke på erfaring vurderede jeg, at det både kunne være unge som havde været på Nav tidligere eller som stadig var det. Fokus blev altså unge, som havde erfaring med Nav indenfor de sidste par år. Jeg har altså både snakket med unge, som stadig er i kontakt med Nav og modtager støtte, samt unge som ikke gør det. Der er noget fælles mellem informanterne, men deres erfaringer er subjektive. Det at udvide kriteriet til mennesker som har været eller stadig er på økonomisk støtteordning, har været interessant. Dette særlig med tanke på aktiverings fokuset, som

kontinuerligt præger projektet. Ved at snakke med mennesker som har været, og er i kontakt med Nav, kan projektet både forklare hvorledes aktivering kan skabe mulighed for helsemæssig forbedring, og hvordan det også kan foregå modsat. Informanterne har altså det til fælles, at de er unge mellem 20-30 år, ikke har børn eller er gift; *de har altså kun sig selv at forsørge*, de har haft erfaringer med Nav indenfor de sidste to år, de har været på kursus og været deltager på respektive dele af Navs aktiveringstilbud. Alle har haft psykiske eller fysiske udfordringer, samtidigt som alle har modtaget medicinsk eller terapeutisk behandling i kortere eller længere tid. Informanterne har gennemført forskellige typer uddannelse, de har alle gennemført videregående, dog har de fleste taget fag op i løbet af de sidste 10 årene. Jeg har altså ændret kriteriet om ingen uddannelse – da dette ikke virkede vigtigt i forhold til temaet for projektet. Det skabte også større mulighed for at få kontakt med unge – og hjalp mig igennem en hård og vanskelig rekrutteringsperiode. Der er altså både ligheder og forskelle blandt udvalget, men bærende er det at de deler ligheder i aktiveringsproces samt i deres samarbejdserfaringer med Nav. Jeg mener derfor at udvalget er egnet til at svare på problemstillingen og det fokus jeg har i projektet (Grønmo, 2004: 71-72). Nedenfor giver jeg en oversigt over projektets kriterier for udvælgelse af informanter.

*Tabel 2 Udvalgs-kriterier*

<i>Kriterier</i>	<i>Forklaring</i>
<b>Støtteordning - AAP</b>	Har været eller er på afklaringspenge
<b>Erfaring med aktivering igennem Nav</b>	Alle har deltaget på tiltag
<b>Alder</b>	20 til 30 år
<b>Familiære bånd</b>	Ikke gift og ingen børn
<b>Psykiske eller fysiske udfordringer</b>	Disse har bragt informanterne i arbejdsledigheds situationen.
<b>Erfaring med Nav generelt</b>	Har været i relation til og samhandlet med Nav indenfor de sidste par år.
<b>Uddannelse</b>	Mindst videregående skole
<b>Nationalitet</b>	Etnisk norsk

### 3,5 Etablering af kontakt og oversigt over informanter

Det tog 3 måneder før jeg fik kontakt med første informant. Det har med andre ord været en krævende og tidsmæssig vanskelig situation. Jeg var bekymret over, hvordan jeg skulle etablere kontakt med et udvalg, som mødte projektets kriterier. Jeg valgte at forsøge *selvselektion* igennem facebook, altså udforme et opslag på egen facebook side med information om projektet, som unge da selv kunne melde sig frivilligt til. Selvselektion kan være lempeligt med tanke på at jeg undersøger stigmatiserede temaer. På denne måde ville der være større chance for, at de som meldte sig faktisk havde lyst til at være med, og at de havde lyst til at dele deres private erfaringer med mig (Grønmo, 2004: 100-102). Flere af mine bekendte og medstuderende skrev også opslag på deres facebook sider, på mine vegne. Herved fik jeg altså spredt informationen om projektet og faktisk etableret den første kontakt. Sociale medier er udbredt blandt unge og jeg kunne på den måde nå ud til tusinder (Kvale og Brinkmann, 2008: 28). Resten af de unge blev der etableret kontakt til igennem andre informanter med kendskab til flere, som ønskede at deltage i projektet, her blev altså *sneboldsmetoden* anvendt. Det hævdes, at denne udvalgsmetode er frugtbar i rekrutteringsprocessen i sensitive temaer som dette og jeg måtte kunne bruge de kontakter jeg allerede havde skabt (Grønmo, 2004: 100). Jeg har seks informanter i projektet, fordi jeg har ønsket at gå i dybden med deres fortællinger. Jeg havde oprindeligt tænkt at have syv-otte med i projektet, men grundet den vanskelig rekruttering, fik jeg ikke kontakt med flere. Når det er sagt, har jeg igennem de seks personer fået en frugtbar empiri, som besvarer problemstillingen. For at give et overblik hvad som karakterisere de 6 unge i projektet, har jeg lavet en oversigt.

*Tabel 3 - oversigt over informanter*

<b>Informant</b>	<b>Alder</b>	<b>Køn</b>	<b>Nav-ordning</b>
Trine	25 år	Kvinde	Ung og uføre (tidl. AAP)
Maria	27 år	Kvinde	AAP
Anna	30 år	Kvinde	AAP (student)
Karina	22 år	Kvinde	AAP (student)
Søren	28 år	Mand	AAP
Lasse	29 år	Mand	AAP ( i arbejde)

### 3,6 Interviewguide

Interviewguiden er et middel til at få de videnskabelige spørgsmål i problemstillingen besvaret. Spørgsmålene skal ikke være komplicerede, men enkle og oversigtlige. De skal altså lægge til rette for konversation og herunder være præget af at være samtaleagtige (Kvale og Brinkmann, 2008: 154-155). Da jeg udformede interviewguiden, tilstræbte jeg at skabe rum for at samtalen faktisk skulle flyde samt skabe trygge rammer for informanten. Jeg anvendte en *ustruktureret guide* med nogen tematiske spørgsmål, men med åbenhed for at ændre i opsætning og med tanke på at skabe plads for opfølgningsspørgsmål - der var altså god mulighed for at være spontan undervejs. Jeg stillede spontane spørgsmål for at få opklaring i det de unge fortalte mig, udenom de tematiske spørgsmål (Kvale og Brinkmann, 2008: 159-161).

Jeg vurderede opbygningen af spørgsmål i guiden. For eksempel vurderede jeg at de tunge og sensitive spørgsmål, som blandt andet vedrørende sygehistorier, ikke skulle komme i begyndelsen af interviewet. For at starte samtalen let stillede jeg enkle baggrundsspørgsmål som alder, bosted og tidligere arbejde samt uddannelse. Disse spørgsmål var enkle at besvare, fordi der fandtes et konkret svar på dem. Her fik informanterne også mulighed til at snakke og påbegynde en fortælling om deres respektive liv.

Jeg inddelte guiden efter følgende tema: baggrundsspørgsmål, mødet med Nav, relation til sagsbehandler, aktivering, erfaring med Navs egen hjemmesider, tanker om hverdagen og fremtiden samt afslutning. Efter baggrundsspørgsmålene fokuserede jeg på deres møde med Nav. Jeg begyndte med at spørge hvordan de gik frem da de første gang søgte støtte. Jeg anvendte en kronologisk linje i denne del af spørgsmålene. Dette gjorde jeg for at skabe en naturlig dialog. Opbygningen af de første spørgsmål var centrale for at jeg kunne høre informantens historie. Det havde været unaturligt at spørge om deres nuværende situation, før jeg havde hørt, hvad som bragte dem i arbejdsledighed og hvordan de havde erfaret deres første møde med Nav og sagsbehandler. Dette var tænkt som at skulle indlede til de mere sensitive spørgsmål. Det viste sig også at informanterne ved dette spørgsmål - om samhandlingen med Nav i den grad påbegyndte deres personlige fortællinger. Jeg blev overrasket over den åbenhed, som informanterne viste mig. Jeg antager at dette kan have sammenhæng med opbygningen af interviewguiden. Dersom jeg havde begyndt med at spørge om sensitive emner før dialogen egentlig havde startet, kunne det have virket skræmmende for informanterne. Efter jeg havde hørt om mødet med Nav snakkede vi også

om hvordan hjemmesiden Nav.no fungerer som et led i aktiveringsprocessen. De fleste informanter syntes at dette var relevant for deres egen situation og blev meget motiveret i samtalen. Da jeg begyndte at spørge til aktivering havde informanterne mange erfaringer de ville dele med mig. Relation til sagsbehandler samt aktivering bar også præg af personlige og sensitive fortællinger. Jeg var her fokuseret på at stille åbne spørgsmål og anvendte stor forsigtighed for ikke at virke ledende. Dette var vanskeligt, men det at lave en oversigtlig interviewguide fungerede som en hjælp for at undgå at blive ledende i måden at stille spørgsmål på. Jeg afsluttede med at spørge om de interviewedes tanker om fremtiden, deres nuværende hverdag og jeg gav dem rom for at tilføje ting vi ikke havde været inde på i samtalen. Jeg blev siddende efter interviewene og efter optageren var slukket og havde lidt smalltalk med de unge. Jeg undgik herved at interviewene fik en pludselig afslutning, og min hensigt var at de unge skulle gå fra interviewet med en god følelse.

### *3,7 Gennemførelse af interviewet*

Forberedelserne til interviewet handler for en stor del om en gennemtænkt interviewguide. Dette var for at kunne relatere til informanternes respektive erfaringer. Den ustrukturerede interviewguide fungerede optimalt i forhold til gennemførelse af interviewet. Den giver rom for at afvige fra den konkrete interviewguide, for eksempel til at stille opfølgningsspørgsmål (Kvale og Brinkmann, 2008: 159-160). De interviewede gav ikke udtryk for at føle ubehag under samtalerne. Dette tænker jeg også har sammenhæng med forberedelser til interviewene, samt tankerne rundt hvordan jeg kunne etablere tryghed som forsker. Det er vigtigt at man viser sig som et menneske. Her mener jeg ikke at man skal lade sin holdninger komme til udtryk. Men man skal vise respekt, være udadvendt og informanterne skal kunne mærke at man har oversigt, er struktureret og at man er let at snakke med. Jeg havde skrevet e-poster med alle informanterne før mødet, og jeg havde også givet dem et informationskriv. Informanterne vidste hvem jeg var og hvad projektet handlede om. De var altså forberedte til samtalen. Jeg mødte dem udenfor interview stederne, og der snakkede vi om hverdagslige ting. Jeg viste mig som medmenneske og forsøgte at skabe en uformel og samtalepræget stemning. Jeg havde store bekymringer over hvordan jeg skulle undgå at stille ledende spørgsmål eller lade min egen holdning komme til udtryk. Disse bekymringer var egentlig ikke reelle da jeg først mødte informanterne. Jeg havde forberedt mig og havde udformet en tilfredsstillende interviewguide, men det som virkelig skabte gode dialoger var at jeg viste mig

som medmenneske og forsker – uden at stille ledende spørgsmål og uden at manifestere min egen holdning. På trods af at jeg ikke har udført mange interviews, følte jeg rollen som interviewer naturlig. Med dette mener jeg, at man ikke kun skal forberede teoretisk og metodisk, men at man også skal reflektere rundt egen rolle som forsker. Man skal møde informanterne som man selv ville ønske at blive mødt af andre (Kvale og Brinkmann, 2008: 93-95).

Jeg havde også reflekteret rundt hvor jeg skulle møde informanterne. Herunder valgte jeg en cafe i centrum, hvor vi kunne sidde i egen etage væk fra andre besøgende. Jeg vurderede at det var bedst at møde informanterne på neutral grund, hvor det hverken var deres eller mit område. Et af interviewene blev afholdt på informantens arbejdsplads efter lukketid på et konferencerum. Her måtte jeg altså gå på kompromis med det sted jeg havde valgt. Jeg så dog ikke det som et stort problem. Informanten havde ikke mulighed for at møde mig i centrum, grundet travlhed på arbejdet. Da jeg allerede havde haft store vanskeligheder med at få kontakt til informanter, valgte jeg at gå udover kravet til at vi skulle mødes på et neutralt sted. På trods af dette virkede det ikke forstyrrende eller som om der var uligevægt mellem mig og informanten. Konferencerummet kan bruges af alle på den store arbejdsplads, og dette var ikke et han ofte benyttede.

Jeg havde også bekymret mig over om de interviewede ville lade sig påvirke af at jeg optog samtalen. Jeg ønskede at have en dialog med informanterne hvor der ikke skulle være forstyrrende elementer. Jeg valgte at skrive i informationsskrivet, at samtalen ville blive optaget. På den måde havde de interviewede mulighed til at indstille sig på dette. Jeg mindede dem også om det før jeg startede med at optage. Det virkede ikke til at forstyrre og de vænnede sig til at samtalen blev optaget, en situation som ellers kan påvirke det samtaleprægede interview, da det kan virke kunstigt og opsat. Opsummerende fik jeg altså i stand gode dialoger, og jeg fik besvaret mine spørgsmål igennem åbne samtaler og en dialog, som viste mig hvordan de unge i projektet erfarer hverdagen på Nav.

### *3,8 Validitet og Reliabilitet*

Det er vigtigt at det som undersøges faktisk besvares igennem datamaterialet. Der må altså være en stærk sammenhæng mellem problemstilling og empiri - det vil sige høj validitet. Der rejses kritik mod, om man egentlig kan vide, at man har høj validitet i kvalitative projekter.

Herunder menes, at det er forsker som afgør hvad som er gyldigt og det er også denne som tolker materialet. Man kan altså ikke vride datamaterialet med et klart mål om at besvare problemstillingen. Man kan ikke konkludere at validiteten er høj dersom datamaterialet ikke svarer på den problemstilling og de rammer man har sat sig for projektet (Kvale og Brinkmann, 2008: 274-276). Jeg har været interesseret i at undersøge erfaringer med Nav og med fokus på aktiveringsproces, ud fra den indsamlede empiri samsvarer undersøgelsen med den ramme som var tænkt i påbegyndelsen af projektet. Dette dog med tanke på at projektet er præget af den fleksible tradition og altså har medført nogen ændringer i projektet, som jeg tidligere har nævnt (Kvale og Brinkmann, 2008: 268-269).

Reliabilitet kræver at projektet er pålideligt, blandt andet med tanke på at undersøgelsen er nøjagtigt og grundigt gennemført. Reliabilitet handler om i hvilken grad et studie kan efterprøves. Vil andre forskere opdage samme fænomen, som jeg har fundet i min kommende analyse. For at opnå høj reliabilitet i kvalitativ forskning er det vigtigt at vide hvem informanterne er, hvilken social situation de befinder sig. Det er også vigtigt at være tydelig omkring metodevalg og hvilke analytiske begreber som anvendes. Det vi samler ind, kan altså påvirkes af måden vi samler det ind på. Jeg har derfor haft mange refleksioner rundt metode og analyse, for at sikre at projektet skal have høj reliabilitet. Jeg giver læseren indsyn i detaljer for at vise grundigheden projektarbejdet er udført med (Grønmo, 2004: 220-221).

### *3,9 Analysearbejdet*

#### *Transskribering - et skridt i analysen*

Jeg brugte iPhone til at optage interviewene, og mit indtryk var at informanterne ikke oplevede dette som ubehageligt. Lydoptagene blev herefter slettet og lagt over på en privat låst computer. Da jeg transskriberede, skrev jeg parallelt notater, som skabte inspiration til tolkningen af empirien. Transskriberingen fungerede på den måde som et led i analysen. Det er altså vigtigt at få frem her, at udførelse og transskribering er gensidig afhængig for at man kan udføre analysen (Kvale og Brinkmann, 2008: 199-200).

Jeg transskriberede ordret det, som blev sagt på interviewet. Både mine spørgsmål samt interviewpersonernes svar blev skrevet nøjagtigt op. Dette var en lang og tidskrævende proces, men fungerede altså også som et næste skridt i analysen. Jeg valgte at transskribere alt efter interviewet, og ikke ved brug af hukommelse og notater, som man også kan vælge at

gøre. Jeg valgte desuden at skrive refleksionsnotater efter interviewene, det vil sige notater angående tanker om det som var interessant i forhold til problemstillingen. Dette er tillægsoplysninger knyttet til hver enkelt informant (Kvale og Brinkmann, 2008: 201-203). Transskriberingen og refleksionsnotaterne udgør til sammen mine data for analysen.

### *Analyse*

Problemstillingen i projektet har været førende for valg af analyse. Her har jeg været opmærksom på ikke at miste rammen for det, jeg egentlig skulle undersøge. Jeg har tolket meningen i materialet – både det som står direkte og det som står imellem linjerne. Jeg har så at sige kodet empirien, ved at udvikle relevante temaer/kategorier fra materialet – og ved at nedskrive hvilke dimensioner som tilhører hver enkelt kategori. Jeg har altså tolket empirien detaljeret og kritisk. Det som siges direkte af informanterne, kan altså have en underliggende indirekte betydning. Dette har været vigtig for projektets analyse. Et eksempel på det er kategorien *fremtiden*, hvor flere af de unge siger at de ser lyst på denne. Men samtidig fremgår det også af deres samlede fortælling, at de for eksempel ikke har mulighed for at færdiggøre den uddannelse, de er i gang med. Selvom de unge ikke nævner det som et direkte problem, kan det tolkes som at være det, fordi de bremses i deres individuelle mål, som de egentlig har fundet frem til i samarbejde med Nav (Kvale og Brinkmann, 2008: 230). For at klargøre min metode for analysen, er det vigtigt at nævne at jeg ikke har haft til formål at teste eksisterende teori, men har anvendt en induktiv metode hvor jeg efterfølgende har knyttet begreber til min empiri. Jeg har i mine analytiske forberedelser anvendt sensitiverende begreber i stedet for generelle teorier. At jeg har arbejdet induktivt betyder at projektet snarere har været empirisk styret end teoretisk styret. Jeg har valgt at lade mig inspirere af Blumers (1969: 141-144) sensitiverende begreber og har altså i den forstand en række teoretiske begreber med mig hele vejen i projektet. Men de har ikke kontrolleret empirien; det er mine data som har sat rammen for projektet og resultatet. Disse begreber udgør også nogen af temaerne i min kodning af interviewene. Jeg har altså været ude efter at have en ramme, men ikke at underordne min empiri til den specifikke begrebsramme. Jeg har anvendt følgende skridt:

- *Udførelse af interview - refleksionsnotater*
- *Transskribering – dannet mig et overblik over interviewene og noteret tænkte og mulige kategorier, herunder inspireret af brede sociologiske begreber*



- *Kodning af empirien – Her har jeg både forsøgt at danne mig et overblik over teksten og forstå meningen i det som bliver sagt - både manifest og latent.*
- *I kodningsprocessen har jeg fundet frem til relevante empirinære kategorier*

Jeg har anvendt forskellige metoder for at få mere frem end det som umiddelbart beskrives, jeg har forsøgt at undgå at være for deskriptiv. I sidste kodning af interviewene har jeg skabt de endelige kategorier og dimensioner for kategorierne. Jeg har altså arbejdet kontinuerligt med analysen – under og efter interviewet, under transskribering og ved meningskodning af materialet (Kvale og Brinkmann, 2008: 224).

### *3,10 Afsluttende Etiske betragtninger*

#### *Formelle betragtninger*

Der ligger etiske betragtninger til grund for hele projektet, de er taget med i udførelsen af interview, men også i de analytiske samt diskussionsmæssige elementer. Først og fremmest er det vigtigt at arbejde ud fra nogen formelle etiske rammer. Her er det vigtigt at præcisere at jeg har valgt informanter, som jeg ikke kender personligt og de er anonyme i projektet. Jeg har opbevaret materialet på en computer, som står i mit eget hjem med kodeord. Der er altså ikke andre som har kunnet læse samtalerne jeg har haft med de unge. Det er kun mig, som har hørt optagene og læst transskriberingen – jeg har ikke afsløret de unges identitet til nogen. Jeg har diskuteret mine fund i opgavens analyse med min vejleder – men det vil ikke være muligt for nogen at finde frem til hvem de unge er gennem opgaven.

I forhold til informanterne har jeg oplyst at de gerne kan læse det færdige resultat. Her har jeg vist de unge ærlighed rundt fremstilling og analysen af deres erfaringer. De unge har alle indvilget i at være med i projektet. Der er ingen af dem som ikke er myndige, eller som er så syge, at jeg har måtte få tilladelse af læge eller anden offentlig forvaltning. Jeg har været sikker på at de unge vidste hvad projektet handlede om, ved at give dem et informationsskriv og ved at genfortælle informationen på interviewene. Heraf fremgik det at de er anonyme, at de kan trække sig til enhver tid og at de har mulighed til at læse opgaven. Jeg har også fortalt dem hvad interviewene skulle bruges til, og hvad opgavens tema var. Ovenstående er helt nødvendige betragtninger i en forskningspraksis. Etik er dog mere end formelle love og regler (Silverman, 2011: 97).

### *Forskerrolle – at undersøge sensitive temaer*

Det har været en stor udfordring at undersøge et tema som er så præget af sensitivitet og personlige erfaringer. Det har været vanskeligt at ikke engagere sig personligt i informanternes fortællinger. Jeg må indrømme, at jeg nogen gange har fundet systemet de unge befinder sig i, uretfærdigt. Jeg er dog bevidst om at jeg ikke kan lade mig påvirke for meget af dette, og jeg har forsøgt at beholde en faglig forskerrolle. Men det har også givet mig motivation til at fortælle de unges historie (Kvale og Brinkmann, 2008: 95-96). Det har virket udfordrende at få lov at tage del i informanternes erfaringer og liv, og så forsvinde ligeså hurtigt igen.

Jeg har vist de unge respekt, og jeg har fortalt deres *historie*. Jeg forvrider ikke det informanterne har sagt, jeg er interesseret i at forklare informanternes virkeligheds forståelse og deres erfaringer. Jeg vil påpege udfordringer ved det system informanterne er eller har været en del af – ikke ved dem som enkeltmennesker. Informanterne gav udtryk for, at de følte de tilhører en stigmatiseret gruppe, de står udenfor arbejdsmarkedet og møder fordomme grundet dette. Det kan generelt være vanskeligt at forske på en social gruppe, som allerede er en konstrueret kategori – de arbejdsledige. De er en kategori i samfundet, og kan let betragtes som marginaliserede og afhængige (Fraser og Gordon, 1994: 310). Det er vigtigt at gruppen ikke forklares ud fra den sociale kategori: de arbejdsledige. Hvis jeg kun havde fokuseret på denne, ville jeg ikke have forstået, hvad som skaber kategorien (Syltevik, 1998: 47-49). Det er vigtigt at definere hvem de unge er, og hvad som har bragt dem ud i arbejdsledighed. Jeg fremstiller og betragter ikke de unge som en svag gruppe, og vil ikke medvirke til at stigmatisere dem yderligere. De unge i projektet er ressourcerfulde mennesker, som har haft udfordringer, fordi de er blevet syge og har befundet sig i et komplekst, travlt og krævende system. Målet med opgaven, er at forklare de udfordringer mine seks informanter har erfaret i mødet med Nav-systemet, og på denne baggrund præsentere nogen forhold som kan være centrale for unge arbejdsledige og deres møde med det norske Nav system.

## 4. Teori

### 4,1 *Introduktion*

Dette kapitel skal forklare de teoretiske begreber, jeg har brugt i projektet. Begreberne skal bruges i næste kapitel, hvor jeg præsenterer min analyse. Mit formål med kapitlet er altså, at redegøre for de sensitiverende begreber som har været ramme for projektet. Jeg har brugt begreberne til at forstå det offentlige system de unge møder, de processer de går igennem og som rammeværk for at få en sociologisk forståelse af de unges hverdag og deres tanker om fremtiden.

### 4,2 *Afhængighed*

Dem som modtager økonomisk støtte af staten – de arbejdsledige, hører til de fattige i samfundet, og demonstrerer at de er afhængige af velfærdsstaten. Derfor er begrebet afhængighed centralt i opgaven. For at få forståelse for begrebet har jeg brugt Fraser og Gordons analyse af afhængighed i velfærdsstaten - "*A genealogy of dependency*" fra 1994. Analysen er baseret på forhold i USA, dette udgør altså en forskel. Men det er tale om grundlæggende samfundsmæssige ændringer, som gør det muligt at betragte analysen af begrebet mere generelt. Man kan altså på trods af dette, overføre analysen til Norge.

Fraser og Gordon (1994: 310) hævder at politikere gør de fattige afhængige. De udgør altså en konstrueret kategori. Den samfundsmæssige struktur indebærer at de som er afhængige af andre står udenfor fællesskabet. Dette er fordi politikere *idealiserer uafhængighed*. Derfor er det vigtigt at forstå de underliggende dimensioner som omhandler afhængighed samt den historiske kontekst. Fraser og Gordon (1994: 312) peger på 4 dimensioner, som alt efter historisk kontekst, er vigtige at have in mente når man fokuserer på afhængighed. Den første er den *politiske afhængighed* som vil sige, at man er afhængig af en overliggende politiske magt eller en ekstern struktur. Dernæst har man den *retslige dimension* som indebærer at individet ses på som umyndigt. I tidligere perioder kunne dette kendetegne den gifte kvinde eller individer med anden etnisk baggrund uden egne legale rettigheder. Endvidere skitseres en *økonomisk afhængighed* som indebærer at man er afhængig af andre for at få økonomiske goder. Såfremt man er *fri lønsarbejder* er man altså uafhængig, men er man modtager af trykdeordninger er man afhængig. Endelig nævnes den *moralsk/psykologiske afhængighed* hvilket kendetegner et individ som ikke klarer at være resonerende og træffe egne

beslutninger. Det er altså et individ som mangler selvstændighed og trænger både økonomisk og moralsk/etisk hjælp. Såfremt man ikke klarer sig selv og gør sig afhængig er man ikke et autonomt menneske. Det er altså stigmatiserende at man ikke kan klare sig selv. Historisk flytter uafhængighed sig fra at være en norm til at blive et ideal (Fraser og Gordon, 1994: 312).

For at forstå afhængighed kan man altså se på den historiske kontekst og på de fire dimensioner som præsenteres (Fraser og Gordon, 1994: 310-311). Herunder er arbejdsledige afhængige af den politiske struktur. For at modtage støtte må man indordne sig de regler som eksisterer i systemet. Man møder altså på en overliggende politisk magt – Nav-reformen, som er skabt gennem et top-down perspektiv. Dette kan problematisere de unges mulighed til at frigøre sig fra systemet. Der kan skabes en langvarig politisk afhængighed, grundet det bureaukratiske system, som til tider *kan* bremse individuel udvikling. Den økonomiske dimension er meget central for at forstå afhængighed blandt arbejdsledige. Hvis ikke Nav havde eksisteret, havde man ikke haft økonomi til at overleve. Man havde da været afhængig af familie, eller man var blevet tvunget i arbejde på trods af psykiske og fysiske udfordringer. I Følge Fraser og Gordon (1994: 327) er afhængighed af velfærdsstaten (i den postindustrielle kontekst) det samme som at være afhængig af narkotika. Det er altså en situation man ikke kan komme sig ud af, og en patologisk tilstand. Det nævnes også i analysen at stigmatisering af de afhængige har øget. Fraser og Gordon skriver som nævnt ud fra en amerikansk kontekst, men generelt kan det hævdes at afhængighed i vores historiske kontekst er forbundet med stigma.

#### *4,3 Stigmatisering og marginalisering*

Stigmatisering er blevet forklaret af forskellige sociologiske teoretikere. Det er et begreb som kan favne over flere dimensioner, og det er vigtigt at påpege kompleksiteten det indeholder. ”Stigma” er oprindeligt et græsk ord som betyder ”markering” eller ”mærke”, hvilket egentlig kan bidrage til en god begyndelse på at forstå begrebet. Mennesker eller sociale grupper som stigmatiseres, står udenfor det normaliserede i samfundet og ”mærkes” som unormale og dette kan være både synligt og usynligt. Man kan for eksempel have en synlig sygdom, som viser at man skiller sig ud fra majoriteten. Man kan også have et usynligt mærke – at være arbejdsledig. Man kan ikke se på mennesker at de er arbejdsledige, men man konstruerer en

bestemt holdning til den sociale gruppe. Durkheim er en af de første som forsøger at forklare stigmatisering, her igennem kriminel opførsel:

*”Imagine a society of saints, a perfect cloister of exemplary individuals. Crimes, properly so called, will there be unknown; but faults which appears venial to the layman will create there the same scandal that the ordinary offense does in ordinary consciousnesses. If then, this society has the power to judge and punish, it will define these acts as criminal (or deviant) and will treat them as such” (Durkheim, 1895: 100)*

Durkheim fokuserer altså på hvordan kriminelle handlinger kan straffes af samfundet, og hvordan man står udenfor det kollektive, når man opfattes som afviger. Der eksisterer en kollektiv norm for det ”normale”, som er internaliseret af samfundsborgere, og bevæger man sig udover normen, vil man blive afviger – altså stigmatiseret (Durkheim, 1895: 100-101). Som det tidligere er forklaret, præges det moderne samfund af en idealisering af de uafhængige. Det fungerer som en norm. Står man udenfor arbejdsmarkedet, tilhører man en minoritet og man stigmatiseres og ”mærkes” som afviger. Begrebet ”Nav’er” ses ofte brugt i media, og der ligger en negativ holdning til personer som nogen mener ikke bruger – men misbruger systemet. Med misbrug menes det, at man tænker at den ledige egentlig godt kan arbejde – men altså i stedet udnytter velfærdssystemet. Man dømmes dem som modtager behovsprøvede velfærdstjenester – og der konstrueres en stigmatiseret socialgruppe. Dette kan specielt være udfordrende for de unge i projektet. De er i en yrkesaktiv alder, hvor det forventes, de deltager på arbejdsmarkedet. De har *usynlige* sygdomme, som gør det vanskeligt for andre at forstå hvorfor de ikke arbejder, man kan jo ikke se at de ikke kan arbejde.

Marginalisering er et begreb her som kan forstås i forlængelse af stigmatiseringsbegrebet. Dette handler om minoriteter som udstødes af samfundet. Det anvendes blandt andet i forhold til arbejdsledige, som ikke klarer sig selv økonomisk. Det handler om at befinde sig i periferien, altså i en type gråzone. Man er altså uden for de zoner i samfundet som er betragtet som normale. Marginalisering er ikke en valgt tilstand, men en type social ekskludering. Halvorsen (2002:168) forklarer marginalisering som det at mennesker ikke deltager på livsområder, hvor det egentlig er forventet at man deltager, som for eksempel arbejdsmarkedet. Videre kan varig udeblivelse fra arbejdsmarkedet (varig marginalisering) føre til at det bliver vanskeligere at få et arbejde senere. Jeg bruger begrebet i analysen for at påpege at arbejdsmarkedet er et livsområde som det forventes man er en del af. Hvis man ikke er det, kan det føre til marginalisering og stigmatisering. Begreberne er også centrale fordi de

unge er i en livsfase, hvor det forventes, de er aktive på arbejdsmarkedet eller er under uddannelse. At være ung og arbejdsledig er et samfundsmæssigt sensitivt problem; på et generelt niveau bryder dette med det norske ideal om uddannelse og arbejde; det bryder med *arbejdslinja* som jeg nævnte i kapitel 2.

#### 4,4 Fremmedgørelse

Det er vigtigt at nævne at Karl Marx's udformning af begrebet *fremmedgørelse* bærer en stærk politisk agenda, og er skrevet i en specifik historisk kontekst. Når det er nævnt hævdes det, at begrebet stadig er et af de mere aktuelle sociologiske begreber (Marx, 1948: 49-52). Hvis man bruger Marx's forståelse af fremmedgørelse som et samfundsvidenskabeligt værktøj, vil det kunne anvendes i forhold til mange samfundsfænomener.

Dersom mennesket ikke får anledning til at være aktivt og udfolde sin subjektive kreativitet, får individet ikke anledning til at realisere sine potentialer. Marx (1948: 49) sammenligner mennesker som ikke bruger sin kreativitet med dyr. Det er altså kun de fysiologiske behov som tilfredsstilles. Hvis man ikke har en relation til det man producerer (arbejder med), eller til den sociale virkelighed man befinder sig i, fremmedgøres man. Mennesket har brug for udfordringer og brug for at stimuleres. Fremmedgørelse er interessant i forhold til arbejdsledighedsfænomenet, fordi det er et aspekt ved den unge arbejdslediges situation og særlig i forhold til om tilbud til de unge kan bidrage til at de ikke fremmedgøres i deres situation men gives hjælp til å komme videre. Hvis arbejdsledige ikke får tilbud om at deltage på tiltag, uddannelse eller andet, kan det ende med man ikke har noget at gøre i hverdagen. Hvis mennesket ikke gives hjælp til at være aktiv aktualiseres og stimuleres, fremmedgøres man let. Det som i denne kontekst er interessant i analysen, er at undersøge hvordan informanterne føler sig stimuleret i deres hverdag. Her bruger jeg fremmedgørelsesbegrebet til at se på om de unge får hjælp til aktivering eller om de er nødt til at aktivere sig. Hvordan bruger informanterne selv deres kreativitet i hverdagen? Her fokuserer jeg ikke kun på kreativitet igennem lønnet arbejde, der er andet som aktiviserer og stimulerer de unge – sådan som fritidsinteresser, sport og frivilligt arbejde. Aktivering er komplekst – og jeg vil i analysen komme ind på hvordan de unge selv bidrager til at modvirke fremmedgørelse i deres hverdag.

#### 4,5 Social kapital - netværk

Bourdieu (1982: 462) præsenterer et flerdimensionelt begrebsapparat, som skal forklare ulighed og magt. Herunder præsenterer han kulturelt, økonomisk og social kapital. Jeg har brugt begrebet social kapital som sensitiverende i opgaven. Det er vigtigt at man som ung og arbejdsledig ikke står alene. Det oprindelige sociale netværk er *familien*, mens man senere i livsfasen bliver en del af forskellige sociale netværk. Sociale netværk er forbindelser mellem mennesker. Dette skabes igennem social samhandling - blandt andet igennem arbejde, skole, venner, sociale medier og bekendte. Det var nævnt i kapitel 1, at mennesker som kender til bureaukratiet eller Nav-sproget, har en enklere socialisering ind i systemet (Lundberg, 2013: 101-104). Unge som ikke har professionel erfaring med systemet, kan derfor tænkes at stå svagere, end andre personer. Blandt andet derfor er netværk vigtig. Hvis man kender andre, som har lignende erfaringer, vil man kunne søge støtte og råd hos dem. Eftersom de unge i opgaven har befundet sig i situationer præget af sygdom og udfordringer, har de heller ikke haft kræfter til at møde systemet alene – herunder er familie og venner vigtige. Det er derfor centralt at inkludere en forklaring og forståelse af sociale netværk – her har jeg altså hentet inspiration fra den Bourdianske forståelse af begrebet.

#### 4,6 Et dramaturgisk perspektiv – Nav-kontoret som en social scene

For at kunne analysere den samhandling, mine informanter har med ansatte i Nav, vil det være vigtigt, at have et værktøj som kan bidrage til at forstå den situation og kontekst de unge befinder sig i. Goffman (1959: 492-493) præsenterer en analyse af identiteten som flydende. Identiteten kan altså ændre sig, afhængig af den sociale kontekst man befinder sig i. Han forklarer herved at man kan bruge den dramaturgiske scene som et perspektiv i sociologisk analyse af social interaktion. Den sociale virkelighed præsenteres derved som en dramaturgisk scene. Næsten al samhandling vi har med andre mennesker vil være styret af roller vi spiller på scenen, og vil kontrolleres af at man forsøger at bibeholde sin rolle (Goffman, 1959: 499). Man kan beholde sin rolle i den sociale kontekst ved det som Goffman kalder ”*impression management*”, det vil sige at man forsøger at styre det indtryk, man giver i den retning man ønsker. Det er også vigtigt at påpege at mennesker både kan være på og af scenen. Dersom man er af scenen er man i hjemlige omgivelser, og man er nær ens ægte og varige identitet. Er man på scenen spiller man en bestemt rolle, som defineres ud fra en givet social kontekst (Goffman, 1959: 493).

Hvis man bruger den dramaturgiske scene til at forklare det konkrete møde med det Nav-systemet - vil altså Nav-kontoret være den reelle scene hvor informanterne så at sige optræder. Det er altså en sat kulisse, hvor der findes mennesker i modtaget, og sagsbehandlere som har et eget kontor. Der er altså *flere* sociale kontekster, man indgår i. I modtaget møder man andre brugere, og man er en del af offentligheden. I møde med sagsbehandler er man på et lukket kontor, som til dels fungerer som hjemmebane for den ansatte. Det er altså brugeren som må færdes på en ny social scene. Dette gælder dog både modtag og kontor. Herunder skabes der en social scene, hvor brugeren har mindre magt, og der skabes en social kontekst hvor de ikke er på hjemmebane. Det kan også tænkes, at brugeren må kæmpe for at styre indtrykket af sig selv. De må argumentere for hvorfor de har brug for støtte, eller har brug for bestemte tiltag, og må ikke miste den støtte og den plan de har udviklet i samarbejde med sagsbehandler. Den sociale samhandling mellem bruger og sagsbehandler er altså central for at forstå de unges møde med Nav. Hyppigt sagsbehandlerbytte kan ligeledes tænkes at være interessant i forhold til Goffmans dramaturgiske analyse. Dersom man i den samme sociale kontekst hele tiden møder nye modspillere, må man så at sige opbygge teaterstykket på nyt. Hyppigt bytte af sagsbehandler, nulstiller den interaktion, der ellers har været med den gamle sagsbehandler. Videre kan teorien også forklare hvilken social rolle de unge brugere har i Nav-konteksten. Den sociale rolle er ikke den samme, som man har i andre kontekster. Det vil være centralt, at analysere hvordan informanterne selv beskriver mødet med Nav, om de har følt sig bekvemme, og hvilken type sociale relationer, de mener der opstår i samhandlingen (Goffman, 1959: 493). Nav-reformen betinger, at sagsbehandler har information og kundskab, om de aktiveringstiltag som findes. De ansatte skal altså hjælpe med ansøgninger til Nav generelt, men skal også kunne tilrettelægge for aktivering. Sagsbehandler indgår i de forskellige faser – som skal socialisere arbejdsledige til at lære at blive brugere. Dersom man ikke får hjælp af sin sagsbehandler, kan det måske tænkes at have sammenhæng med de ansattes kundskabsniveau. Teorien bag den dramaturgiske scene som metafor for social samhandling vil altså lægge en ramme for en del af den kommende analyse. Det er vigtigt at nævne at jeg analyserer samhandlingen ud fra brugerens erfaringer. Det er altså *et* perspektiv. For at forstå de ansattes perspektiv, måtte man have udført interviews med disse også. Jeg har bevidst valgt perspektivet fra, men det betyder ikke at jeg ikke har indsigt i relationerne; det har jeg fra de unges fortællinger om samarbejdet.



#### 4,7 Brugerens møde med Bureaukratiet

Opgaven fokuserer på et tema som er influeret af bureaukrati og politiske reformer. Som jeg nævnte i det overstående, kan det også tænkes at de unges aktivering bremses af mangel på kundskab og information blandt ansatte. Derfor er det vigtigt at forstå bureaukratiets indvirkning på de unges samhandling med ansatte i Nav. Det kan også tænkes at grad af bureaukratisering og standardisering bremser brugeres bevægelsesfrihed. Relationen brugere har til ansatte i Nav- og hermed det bureaukratiske system er altså central. Endvidere har projektet til formål at undersøge støtteordningen AAP som en konstruktion af en politisk reform. Dette betyder også at ordningen er skabt ovenfra – ikke nedenfra med ophav i brugerens behov.

Jeg bruger den Weberianske forståelse af bureaukrati som ramme for min analyse. Weber (1925: 187) er en af de mest centrale, som teoretiserer begrebet, han anvender et metodologisk greb i sine analyser og skaber en *idealtipe* for at forklare bureaukratiske systemer. Idealtyper er en rendyrkelse, og virker som et samfundsvidenskabelig redskab for at forstå sociale fænomener. Det Weber præsenterer i sin analyse, er altså kendetegn ved bureaukratiet. Bureaukratiet er centralt i udviklingen af det moderne industrielle samfund (Appelrouth and Edles, 2008: 184-185). Systemet skal effektivisere og det kendetegnes af faste, specifikke arbejdsopgaver. De ansatte må give deres fulde arbejdskapacitet, og de må være *specialiseret* på det område de arbejder i. Systemet er dyrt at drive, men i følge Weber (1925: 191) kommer det som en nødvendig konsekvens af udjævning af økonomiske og sociale faktorer. Han peger også på at bureaukratiet er styret af faste arbejdsroller og har en hierarkisk opbygning. Autoritet blandt de øverste i hierarkiet er altså vigtig. Nogen ansatte er overordnede, mens nogen er underordnede – alle har en bestemt opgave som skal udføres. Udover dette findes der et juridisk regelsæt som skal følges, reglerne er nedskrevet som for eksempel lovregler og retningslinjer for lovene. Det er vigtigt at bureaukratiet behandler mennesker ens. Man har altså et regelværk som skal følges, og man må undgå at vurdere for individuelt - udenom regelværket. Weber har udviklet en idealtipe, som her handler om bureaukratiet. Dette er kendetegnet ved et *top-down perspektiv*, det er sådan bureaukratiet i sin rendyrkede form virker (Weber, 1925: 186-188). Det som er interessant i forhold til forståelsen af bureaukrati, er at de Nav-ansatte både skal følge nedskrevne regler og udføre individuelle vurderinger. Der skabes en gensidighed, denne kan virke paradoksal da regler nogen gange kan bremse den individuelle vurdering, noget Michael Lipsky kalder

bakkebureaukratens dilemma (Lipsky, 1980: 27-30). Det er vigtigt at forstå Nav-konteksten teoretisk, altså som et bureaukrati brugerne møder.

#### 4,8 Socialisering

Socialisering er et grundbegreb i sociologien. Socialisering er en social proces som handler om at enkeltindivider internaliserer omgivelsernes værdier og normer. Der udvikles sociale færdigheder igennem denne proces, og disse færdigheder giver mennesket mulighed til at være en del af det samfund eller den gruppe mennesket tilhører. I følge Mead (1934: 338-339) kan socialiseringsprocessen deles ind i to faser: primærsocialisering og sekundærsocialisering. Primærsocialiseringen er den sociale proces mennesket går igennem i løbet af de *første leveår*. Det sker særligt igennem mødet med den *signifikante andre*, altså den eller de mennesker (for eksempel familie) som er vigtige i de første leveår. Det er derfor *sekundærsocialiseringen* som er central her. Sekundærsocialisering er i modsætning til primærsocialisering *varig* og fortsætter igennem resten af livet. Mennesket lærer sig forskellige roller, og overtager herigennem normer og værdier i samhandling med andre (Mead, 1934: 338). På samme måde kan man her tale om at unge ledige socialiseres ind i brugerrollen. Det betyder altså, at de internaliserer de normer og værdier som knyttes til rollen som Nav-bruger.

I sekundærsocialiseringen møder mennesket den *generaliserede andre*. Den generaliserede andre beskrives af Mead som de generelle forventninger man antager at andre mennesker har til en. Den generaliserede andre repræsenterer samfundets eller en social gruppes holdninger til et givet fænomen eller en givet gruppe mennesker. Mennesket reflekterer over andres handlinger og holdninger sådan at de altså kommer til udtryk i den generaliserede andre, og gør det til en del af egen selvforståelse (Mead, 1934: 340-341). Sagsbehandlere eller Nav-ansatte kan i den forstand betragtes som den generaliserede andre som de unge møder i deres socialisering til at blive brugere, fordi sagsbehandlerne repræsenterer Nav-systemet og den officielle holdning til disse unge. For at de unge kan sikre sig rettigheder, må de underordne sig igennem de pligter som er i Nav-systemet; de må med andre ord lade sig socialisere til brugerrollen. På den måde kan man også sige at de unges adfærd disciplineres. Jeg har tolket at de unge socialiseres ind i brugerrollen igennem fire faser: *det første møde, samhandling med sagsbehandler, aktiveringsprocesser og i det de skal leve en hverdag med Nav*. Dette vil jeg komme nærmere ind på i næste kapitel.

#### *4,9 Opsummering*

Jeg har nu præsenteret teorien, som er en ramme i opgavens analyse. Eftersom jeg bruger en række forskellige begreber, er det nødvendigt med en opsummering, hvor sammenhængen fremgår. Jeg har altså gjort rede for de begreber, som jeg brugte som sensitiverende i udformningen af projektet. Efter jeg har indsamlet empirien, har jeg udviklet kategorier og brugt de sensitiverende begreber til at forstå disse bredere og mere.

I analysen vil jeg bruge de præsenterede begreber, og den tidligere forskning, som jeg præsenterede i kapitel 1, vil løbende blive sammenlignet med mine fund. Jeg har som nævnt delt analysen op i 4 forskellige faser som de unge indgår i når de socialiseres ind i brugerrollen. Jeg har fremanalyseret faserne som en del af socialiseringen - dette ved hjælp af Meads begreber: sekundærsocialisering og den generaliserede andre. Den dramaturgiske scene bruges til at forstå interaktionen mellem de unge og de ansatte i Nav i første fase. Jeg vil trække asymmetriske magt, social kontrol samt afhængighed ind i alle fire faser. Jeg vil analysere hvor vigtig det sociale netværk er i socialiseringsprocessen specielt i første fase. Jeg vil forklare om sagsbehandler relationen er bureaukratisk og standardiseret – eller om de unge opbygger personlige tillidsfulde relationer til sagsbehandler. Fremmedgørelses begrebet bruges til at forklare hvordan de unge modvirker fremmedgørelse med egen kreativitet i hverdagen. For at analysere hvordan de unge har en hverdag med Nav vil jeg også bruge marginalisering og stigmatisering som kerne begreber. Føler de unge sig udenfor samfundet? Og hvordan oplever de unge, at andre mennesker opfatter dem?

## 5. Ung og på Nav – en socialiseringsproces

### 5,1 Introduktion

Formålet med dette kapitel er at præsentere en analyse af unge arbejdsløses udfordringer i hverdagen, og deres møde med Nav. Jeg vil præsentere forskellige faser (som jeg tidligere har påpeget), som de unge går igennem, når de *socialiseres* til at blive *brugere* i systemet. Først og fremmest vil jeg tolke og forklare, hvordan det første møde med Nav erfares. Efter det vil jeg forklare hvilken relation de unge bygger op til sagsbehandler. Videre vil jeg gå ind på, hvordan aktiveringsprocessen har fungeret i praksis for de unge. Dernæst vil jeg inkludere en del i analysen, som forklarer, om de unge har følt sig marginaliseret eller stigmatiseret som unge arbejdsledige, og hvordan hverdagen med Nav erfares. Jeg tolker som nævnt de unges erfaringer med Nav som faser hvor de socialiseres ind i brugerrollen.

### 5,2 Første fase – at internalisere brugerrollen

Jeg har tolket det første møde med Nav som de første erfaringer de unge får i deres møde med institutionen Nav, eller det som jeg også tidligere har kaldt Nav-systemet. Det første møde er ikke nødvendigvis *et* møde, men den samhandling de unge har med Nav i en første fase – de første *møder*.

*Jeg blev tvunget av foreldrene mine, jeg tok vel ikke tak i så mye. Men jeg ville ikke flytte hjem og måtte gjøre noe (Lasse, 29 år).*

Som Lasse forklarer skal der styrke til at tage den første kontakt med Nav. De unge befinder sig i en situation, hvor de er nødt til at etablere en relation til Nav, af forskellige grunde for eksempel for at kunne blive boende der man bor. Det er en følsom situation, og med et Goffmansk udtryk kan man sige at Nav er et *socialt rom* man er nødt til at gå ind i, for at kunne overleve økonomisk (Goffman, 1959). *Afhængigheden* etableres allerede før de unge har haft deres første møde med Nav, igennem de forskellige situationer, som har bragt dem i afhængighed, her på grund af arbejdsledighed (Fraser og Gordon, 1994). Som Lasse forklarer, befandt han sig i en udfordrende situation, som gjorde at han var for syg til at foretage sig noget særligt. Frygten for at skulle miste sin selvstændighed – altså miste sit hjem, og rådet fra forældrene, gør at han til sidst kontakter Nav. Det er vigtigt at være opmærksom på, at de unge ikke ønsker kontakten til Nav, men at den er nødvendig. De unge befinder sig allerede i

krævende livssituationer, fordi de er syge. De har altså ikke nødvendigvis kræfter til at indgå i den samhandling, som kræves af dem for at modtage støtte.

De unge oplever det første møde med Nav forskelligt. De fleste benytter samme fremgangsmåde, og tager kontakt til Nav ved at gå på det lokale kontor. Det er de første møder med sagsbehandler, som virker vigtige for de unge. Det er disse møder med sagsbehandler, som de unge husker stærkest. Sagsbehandleren tillægges med andre ord en vigtig social rolle; han/hun er da også den formidlende kontakt til systemet, altså en systemrepræsentant. En del af de unge føler sig velkomne hos Nav, og disse føler de har fået nødvendig praktisk information af sagsbehandler. Fortolket handler dette imidlertid om at det første møde med Nav starter en type oplæringsfase for den enkelte; man skal lære at være bruger. De unge kommer ind i en situation, hvor de er nødt til at internalisere brugerrollen. Aktivering og mål er ikke indhold for de første møder. De handler derimod om at brugeren får forklaret hvad en bruger har ret til og hvad vedkommende også forpligter sig til – dette er i tråd med de rettigheder og pligter jeg nævnte i kapitel 2. Brugeren må med andre ord lære spillereglerne, og helst internalisere dem som sine egne (Mead, 1934).

De unge har fået hjælp af læge og psykolog i ansøgningsprocessen, fordi Nav kræver lægeattest. Denne beviser at de unge har ret til støtte. Fire af mine informanter har selv taget kontakt til Nav, mens de af informanterne, som i perioden var indlagt på sygehus fik hjælp til at tage kontakt. De som konkret har fået hjælp i ansøgningsprocessen, husker ikke, hvordan de gik frem, de var for syge til at medvirke i første fase. Dette føler de unge er negativt, de efterlyser information om hvad som egentlig er blevet gjort af praktiske ting, så de selv ved, hvordan de skal gå frem, når de er raske igen – det bekræfter at det først møde med Nav er vigtigt. Det peger dog også mod en holdning til systemet, som handler om at informanterne finder det vanskeligt at forstå systemet til fulde, og specielt i begyndelsen. Flere af informanterne føler sig også ubekvemme, når de må gå til kontoret, de vil egentlig helst væk derfra igen. Når de møder på kontorerne, føler de så at sige marginaliseringen på kroppen (Halvorsen, 2002). Udover det har de heller ikke kendskab til systemet, der opstår en dobbelthed af ubehag ved situationen og de får ikke god nok indsigt i egne rettigheder selv om det er dette som de første møder skal handle om. Tilsyneladende anser de fleste dog første møde som nyttigt, fordi de har fået en oplæring i hvordan systemet fungerer. Selvom de unge primært forklarer at første møde er informativt, har nogen af informanterne også erfaringer med at blive placeret i en marginal og underordnet rolle af sagsbehandleren; og møder

disrespekt. Jeg vil derfor i det følgende give eksempler på utfordringer som kan oppstå i det første møte med Nav.

*Den første (sagsbehandler) så vel... Hun så vel ikke på alderen min eller meg. Hun bare hadde et bilde av at jeg var en drittunge, som kom til Nav, hun drev og snakket til meg, som jeg ikke forstod noe, jeg satt der med følelsen av at jeg måtte bevise jeg ikke var en drittunge, så det var ikke et veldig godt møte (Karina 22 år).*

Karinas første møte med Nav, utviklede sig utfordrende. Hun møtte fordomme fra sagsbehandler, og hun følte, at hun var nødt til at bevise, at hun ikke var der for at udnytte systemet. Sagsbehandler bidrog altså til at stigmatisere Karina ytterligere, ut fra Karinas perspektiv (Durkheim, 1895). Karina hadde haft psykiske problemer, og var av økonomiske og helsemessige årsaker avhengig av å kontakte Nav. Karina peger selv på, at man ikke så hende som et menneske med hjelpebehov, men som en byrde. Det hører med til spillereglene, at man må lære sig ikke nødvendigvis at bli betraktet som et menneske med hjelpebehov. Den ansatte ser heller ikke Karinas muligheter – men fokuserer på den vanskelige situasjon og på hendes begrensninger, noe som Mik-Meyer også finner i sin afhandling (Mik-Meyer, 2004). Karina føler hun må bevise noe, fordi sagsbehandler ikke anerkender hendes behov og identitet. Karina er avhengig av Nav, av økonomiske årsaker, og føler hun er nødt til å måtte acceptere de fordomme hun møder (Fraser og Gordon, 1994). Hun føler afmagt og vil forsøke å kontrollere det inntrykk hun gir sagsbehandler, hun vil vise, at hun ikke er en ”drittunge”. Situasjonen kan beskrives som en dramaturgisk scene, hvor sagsbehandler har en magtfull rolle – der oppstår altså asymmetrisk magt mellom Karina og sagsbehandler. Dette gjør at Karina føler afmagt og begynner å styre situasjonen strategisk (Goffman, 1959).

*Karina: Nei jeg har prøvd å ha minst mulig kontakt med Nav saksbehandlerne mine*

*Cecilie: Okay hvorfor har du ikke ønsket kontakt med dem?*

*Karina: Ehm.. Fordi jeg har inntrykk av at for det første.. Når jeg er der går jeg ut derfra med en følelse av... At jeg har blitt sett ned på, for det første fordi det ikke er en grei situasjon og for det andre.. Jeg har hatt et system som har fungert [Deltidsarbejde 30 prosent og resten af de økonomiske udgifter er dekket ved AAP] og jeg er redd for at komme inn der, å gi dem informasjon som kan stoppe det... eller ødelegge det.*

Det udfordrende første møde med Nav har altså ført til, at Karina generelt forsøger at undgå kontakt med Nav. Hun viser også frygt for at miste den ordening hun har med Nav. Frygten for at miste sin tildelte støtteordning, kan være et udtryk for den asymmetriske magt som opstår imellem Nav og bruger. Hun tror at sagsbehandler har magten til at fratage hende støtten, dette er den indirekte trussel i hendes møde med sagsbehandler. Sådant vedligeholdes en asymmetrisk magtrelation. Det forklarer også at bruger er afhængig af Nav, fordi bruger tror at Nav har magten til at stoppe støtten (Fraser og Gordon, 1994). Karina vælger en bestemt strategi nemlig at være passiv i forhold til Nav, i stedet for at benytte sin mulighed til at klage over behandlingen. Hun tør ikke, for det kan betyde, at hun mister alt. Der er en lighed til den udfordring Mik-Meyer (2004) peger på i sine studier. Man forestiller sig Karinas begrænsninger og vanskelige situation – i stedet for at forstå hendes behov og mål. Karina er et aktivt menneske, og har, på trods af sine udfordringer, formået at arbejde nogen timer på hendes gamle arbejdsplads. Karina hævder selv, at hun har vilje til at gennemføre ting, denne viljen blev i følge hende ikke anerkendt på første møde med Nav (Mik-Meyer, 2004). Karina får senere en ny sagsbehandler, hvor relationen er helt anderledes end ved første møde.

*Jeg tror han er sånn saksbehandler.. Som hadde lest i papirene, men han ønsket å møte meg som en person. Å se meg. Jeg følte meg ivaretatt (Karina, 22 år).*

Her vises det hvordan Karina ytrer et behov for, at man ser hende som menneske, at man forstår hvilken person hun er og anerkender hendes identitet. Hun vil ikke ses på som et problem, men som det menneske hun er, hun har flere kvaliteter. På trods af dette, er det vigtigt at huske på, at Karina fortalte, at hun forsøger at undgå kontakt med Nav. Selvom hun på et senere tidspunkt møder en positivt indstillet ansat, sidder følelsen fra første møde igen. Karina stigmatiseres ved det første møde med Nav, hun bliver generaliseret som værende en byrde, og ud fra eksemplerne kan det tænkes at hun opfatter sig selv som ”mærket” og det kan forklare hvorfor hun generelt holder kontakten til Nav på et minimum. Karina oplever altså asymmetrisk magt, stigmatisering og hendes udfordringer betragtes i stedet for hendes muligheder – det at være underordnet hører med til spillereglerne (Mik-Meyer, 2004). Karinas erfaringer er altså udfordrende, og hun er den eneste af de unge, som oplever at det første møde ved Nav stigmatiserer hende yderligere. De fleste af de unge oplever ubehag under mødet igennem afhængighed og forvirring rundt rettigheder, men Karina oplever altså marginalisering og magtmisbrug. En af de andre informanter, Trine på 25 år, oplever dog også et at sine første møder som problematisk. Trine har en kronisk sygdom, som gør at hun ikke kan arbejde. Trines sygdom er altså fysisk, hvor Karinas er psykisk.

*Jeg kom også på et av de tidligste møtene vi hadde med Nav. Der snakket vi med en om saken min, som bastant mente at jeg bare skulle begynne å trene mer. Gå i trapper og slike ting. For det hadde hjulpet for han (Trine, 25 år).*

Trine har en sykdom som gjør at hun bliver utrolig træt og ikke kan utføre fysisk arbeid, Trine må planlægge alle aktiviteter og forberede sig til dem. Ud fra Trines behov, virker det uprofessionelt, at sagsbehandler opfordrer hende til mere træning. Det virker som en standardiseret beslutning, som ikke tager hensyn til omstændighederne (Weber, 1925). Det kan illustrere at Nav-ansatte ikke ser brugeren som en person, man vurderer egentlig ikke Trines sygdom som alvorlig, på trods af lægeerklæring, denne vælger man at ignorere. Det kan virke som at sagsbehandler egentlig ikke har sat sig ind i Trines sag. Det har dog ikke stoppet Trine i at have kontakt med Nav. Hun har følt sig godt hjulpet, og har generelt en positiv erfaring med første møde med Nav. Men Trine har gjort brug af sine netværkskontakter – en social kapital; hun stod ikke alene i sit første møde med Nav, hun havde god hjælp af sine forældre.

*Men mine foreldre har vært en støtte, uten dem hadde jeg ikke vært i denne situasjon, der hadde jeg ikke kunne gått gjennom prosessen (Trine, 25 år).*

Man skal ikke undervurdere vigtigheden af det sociale og familiære netværk (Bourdieu, 1982). Informanternes unge alder kan som nævnt betyde, at det er vanskeligere at forstå det bureaukratiske system og forstå de pligter Nav betinger (Lundberg, 2013), en vigtig del av oplæringen til brugerrollen. Flere andre fra studiens materiale peger på hvor centralt det er med støttende forældre. Vigtigheden af social kapital påpeges også af Lasse, Søren og Maria. Lasse behøver økonomisk hjælp af sine forældre og hjælp til at påbegynde ansøgningsprocessen. Søren får også økonomisk hjælp og støtte af sin familie. Maria forklarer, at hun mener netværk er altafgørende for ikke at føle sig isoleret eller fremmedgjort i aktiveringsprocessen. Trine forklarer, at forældrene har været med hele vejen, de har også deltaget på møder med sagsbehandler. Trine boede hjemme da hun først søgte støtte, og forældrene har altså været med til at tilrettelægge processen. Trine mener ikke at hun selv kunne have klaret at komme sig igennem systemet uden dem, omfanget af social kapital virker altså centralt i første møde med Nav (Bourdieu, 1982).

*Trine: "Man må være frisk for å søke på Nav".*



Trine giver udtryk for, at hun mener Nav-systemet er kompliceret, og at det er svært at vide hvad ens rettigheder egentlig er - oplæring til bruger er altså ikke uden udfordringer. Når man er syg, og må socialiseres ind i et komplekst system, opstår der en dobbelthed – man skal blive rask og indgå i behandling for at blive bedre, men man skal også forholde sig til et system, som betinger at man er rask og har overskud. De første møder skal virke hjælpende for dette, og de fleste peger også på, at man får en relativ god grad af forståelse. Som ny bruger, altså en som skal lære å være bruger, er det vanskeligt at forstå og gennemskue Nav som jo også er bureaukratisk komplekst system (jf, også kapitel 2 og Weber, 1925). Der opstår et paradoks; man er i en situation hvor man skal have overskud til at få hjælp, men hvor man også er helt afhængig af hjælp (Fraser og Gordon, 1994).

Trine er den af informanterne som snakker mest positivt om det første møde med Nav. Eftersom hendes forældre er markant deltagende, kan det tænkes at have sammenhæng med hendes positive erfaring. De unge som går på møde alene, får måske ikke den samme respekt, som dem der tager deres forældre med. Alderen kan altså tænkes at virke som en barriere for unge brugere. I tråd med Hansens tilfredshedsstudie, viste det sig også at der var en *diskret* sammenhæng mellem alder og tilfredshed med Nav, hvor tilfredshed øgede med alderen (Hansen, 2013). Det er ikke alle som har mulighed eller lyst til at have sine forældre med på møder. Det skaber ulighed mellem dem med social kapital og dem uden (Bourdieu, 1982).

Opsummerende giver det første møde/de første møder med Nav et første indtryk af institutionen, og det fungerer som første fase i socialiseringsprocessen. Første fase handler om at blive kendt med systemet, særlig gennem de rettigheder og pligter som forbindes med at være bruger. Der skabes en social rolle. Men rollen som bruger er paradoks, fordi der opstår en dobbelthed mellem det at behøve hjælp og kravet om at man selv bør have overskud til at opsøge denne hjælp. Brugerens sociale netværk er centralt specielt i første fase, og flere har brug for familiens støtte, når de tager kontakt til Nav. Der findes et asymmetrisk magtforhold mellem de unge og deres sagsbehandler. En skæv magtfordeling, som kan være vanskelig at undgå, fordi sagsbehandler har mere information og kundskab om systemet, som de unge skal blive en del af (Mik-Meyer, 2004). Socialiseringen er en type sekundærsocialisering og er derfor varig og fortsætter gennem samhandlingen med Nav og de ansatte. Socialiseringsfaserne samlet set går ind og ud af hinanden, og forklarer sammen den brugerrolle som skabes og bibeholdes.

### *5,3 Den generaliserede andre – relationen til sagsbehandler*

Den anden socialiseringsfase rammes ind af den relation, de unge opbygger til deres sagsbehandlere. Relationen bygges igennem det første møde og bibeholdes ved opfølgning og kommunikation. Relationen virker som et led i den varige socialisering, de unge gennemgår. Relationen til sagsbehandler er altså en central del af unge arbejdslediges situation. Sagsbehandleren repræsenterer den direkte kontakt informanterne har med Nav. Denne er også en individuel relation, hvor man kan opbygge tillid og anerkendelse. I første fase var det specielt information om systemet og oplæring, som var styrende. Efter første oplæringsfase går man videre til en *aktiveringsfase*. Brugere skal udforme en aktivitetsplan, og sagsbehandler skal hjælpe med at finde indgange tilbage til arbejdslivet. Bruger skal internalisere et mål om lønnet arbejde. Dette gør relationen mellem sagsbehandler og bruger vigtig – det er den fase som kan sikre, at bruger finder en mening med hverdagen igennem aktivering. I følge Nav-reformen har Nav til opgave at inkludere bruger – i en dialog om aktivering og vurdere dennes mål og ressourcer – altså en afklaringsproces. Opfølgning, resultatorientering og kontakt er altså vigtige forhold for at sikre at brugeren kommer tilbage til arbejdslivet - målet er et samarbejde rundt aktivering (jf, også kapitel 2 og Hansen, Lundberg og Syltevik, 2013). Det skal ikke kun være sagsbehandler, som tilrettelægger for dette. Bruger må også medvirke. Et vigtigt fund i min empiri er, at mine seks informanter har oplevet hyppigt sagsbehandlerbytte. Ikke fordi de selv har ønsket dette, men grundet ændringer i arbejdsforhold og nye ansættelser af personale. Informanterne opfatter kontinuitet som vigtig i deres situation. Når man bryder relationen, må der bygges en ny relation op. Det hyppige bytte af sagsbehandler betragtes som en udfordring – fordi det bremser aktiveringsprocessen. Søren på 28 år, har erfaring med mange forskellige sagsbehandlere. Selv føler han, at han har været meget uheldig, når det gælder sagsbehandlere. Han har haft en forventning om at blive mødt og set som person, men beskriver selv, at han ikke har haft nogen relation til sagsbehandlere.

*Søren: Jeg føler jeg har hatt maks uflaks i saksbehandlere. Jeg liker ingen av mine saksbehandlere. Jeg føler ingen tiltro til mine saksbehandlere. Jeg føler ikke de vil mitt beste. De har bare lyst å ta papirbunken og flytte dit. De bryr sig ikke. Og så bliver du bare stående fast der du er.*

*Cecilie: Hvordan får du de signaler, hva er det som gjør du føler det?*

*Søren: Det er bare det at de mener ting så hardt, når de har ment det totalt modsatte, gangen før, du skal jobbe du skal absolutt ikke jobbe .*

*Søren: Jeg har hatt fem ulike sagsbehandlere*

*Cecilie: Okay, som har tatt over for hverandre*

*Søren: Ja, jeg har hatt sagsbehandlere jeg ikke har visst noe om*

*Cecilie: Okay.*

*Søren: Så sier de et navn... Så er jeg bare sånn hvem er det? Oi det var sagsbehandleren min*

Søren nevner altså, at der er flere sagsbehandlere, han aldri har mødt, eller har vidst han hadde. Det er flere af de unge, som fortæller, at det første man bliver spurt om, når man ringer til Nav, eller går til kontoret, er om man ved hvem som er sagsbehandler. Det kan altså indikere, at de ansatte også er vant til hyppigt sagsbehandlerbytte. Søren forklarer, at han føler, Nav ikke vil hans bedste, de ansatte vil bare *flytte papiret i bunken* – han føler relationen til Nav er præget af bureaukratiske mål i stedet for individualiserede mål (Weber, 1925). Det kan altså virke som, at man ikke bruger den tid eller de ressourcer på Søren, som han har behov for. Nav gør ikke et forsøg på at skabe en tryk og tillidspræget relation – Søren får ikke engang besked i de tilfælde, hvor han får ny sagsbehandler. Søren bliver herved også frataget muligheden til at medvirke i sin egen proces, og han står igen med følelsen af at føle sig fanget. På samme måde som Karina oplevede stigmatisering ved det første møde, oplever Søren generelt en varig situation præget af stigma, som han ikke kan komme væk fra (Durkheim, 1895). Ud fra Sørens erfaring kan det også virke som om Nav lader sig styre af de politiske reformer ovenfra i stedet for at forstå Sørens specifikke situation. Søren forklarer også at han oplever målene i Nav som tvetydige. Han har oplevet, at sagsbehandler har krævet, at han skulle søge arbejde. Dette tog han til sig, og han satte i gang med at søge efter job. Da han et stykke tid senere får et nyt møde med samme sagsbehandler, er beskeden en helt anden.

*Men gangen etter, der hadde hun lest mine papirer, og der kunne jeg på død og liv ikke jobbe (Søren, 28 år).*

Først får Søren streng besked om at han må i arbejde, han mener selv dette har sammenheng med at sagsbehandlerne ikke har læst hans sag ordentligt. Gangen efter virker hun som om hun er mere sat ind i hans situation, og siger at han ikke skal arbejde, fordi han er for syg. Søren forklarer, at han følte dette som frustrerende. Nu hadde han indstillet sig på at begynde

og arbejde, og som han selv forklarer det ville han bare ud af hele systemet og klare sig selv. Først tvinges Søren til at internalisere lønnet arbejde som mål, mens der efterfølgende konstrueres et andet mål – en varig situation som arbejdsledig. Det kan virke som at der er modstridende mål i Nav. Som nævnt er AAP en midlertidig støtteordning, og Søren havde ikke lang tid igen af støtten som forudsætter arbejde ved udløb. Det var egentlig det, som havde motiveret sagsbehandleren til at kræve at han kom ud i arbejdslivet. Han fik ikke nogen konkret hjælp til det, bare en streng opfordring om at søge arbejde. Søren følte afmagt igennem de tvetydige mål - og gennem mangel på kontinuitet i aktiveringsfasen. For hans vedkommende endte det med, at han fik udvidet AAP med et ekstra år. Men hans eget mål var at forsøge at få et arbejde, og komme sig ud af systemet som han følte sig fanget i. Sørens relation til sagsbehandlere virker forvirrende og på grund af den hyppige udskiftning når han ikke at opbygge relation til nogen sagsbehandlere. Han peger på de tvetydige mål (i hans tilfælde rettet mod aktiveringsplanen) som Navs største ulempe. Brugere står i en sårbar situation, og den asymmetriske magt kommer også til syne i Sørens erfaring. Afhængigheden til Nav hæmmer her Sørens mulighed til at skabe sine egne mål i samarbejde med sagsbehandler (Fraser og Gordon, 1994). Han følger til dels den linje han får af Nav ukritisk, men modvirker den på samme tid ved at søge arbejde på egen hånd på trods af Navs vurdering. Den sociale kontrol som Mik-Meyer (2004) finder i sit studie, er også central her - Søren har ikke meget magt over egne mål, beslutningerne bliver taget og kontrolleret af sagsbehandler. Her vælger man først at anerkende Sørens ressourcer igennem arbejdsopfordringen. Men efter kort tid vælger man at fokusere på Sørens *vanskelige situation*, i stedet for hans muligheder. Det viser også, at brugerens relation til sagsbehandler er vigtig for aktivering. Bruddet på kontinuiteten, i Søren tilfælde, skaber forvirring rundt aktiveringsprocessen. De tvetydige mål kan være et resultat af at Søren får tildelt en ny sagsbehandler, hvor overføringen fra den gamle ikke har været optimal. Et andet interessant resultat i Sørens samhandling med sagsbehandleren, er at denne ikke hører på hans ønsker. Søren er begyndt at søge arbejde, og vurderer selv, at han har ressourcer til at begynde igen. Dette overser sagsbehandleren, og denne anerkender ikke de mål Søren har, hvilket kan betragtes som social kontrol (Mik-Meyer, 2004).

Det virker som om de fleste informanter har en holdning og forventning til sagsbehandler, man *forventer* at denne skal hjælpe i aktiveringsprocessen - ikke forhindre den (Hansen, 2013). Karina forklarer, at hun var heldig med sin nye sagsbehandler; for hende var bruddet med den gamle sagsbehandler positivt. Forventningen til sagsbehandler kan også skabes ud

fra andres erfaringer. Hvis nogen har oplevet et svært godt samarbejde med sagsbehandler, kan andre forvente at få samme relation med deres sagsbehandler (Hansen, 2013). Dersom det ikke sker, udvikles der let negative holdninger til sagsbehandler – negativ diskonfirmation (Hansen, 2013). Jeg har i min empiri fundet forskelle i forhold til hvor nær relationen til sagsbehandler er. En del af informanterne nævner, at de synes det er vanskeligt at få kontakt til sagsbehandler, mens andre har både direkte telefonnummer samt e-post adresse. Dette har ikke sammenhæng med konkrete behov, eftersom, informanter i samme situation oplever sagsbehandleres tilgængelighed forskellig. Trine har fået e-posten til sin sagsbehandler, og forklarer at hun er meget tilfreds med at hun kan skrive og forvente svar ganske hurtigt. Det er dog ikke alle, som får udleveret privatkontakt information. Lasse efterlyser blandt andet dette. Han har ofte måttet vente på svar længe og føler det kan være vanskeligt at få kontakt til sagsbehandler, når man er nødt til at ringe hovedkontoret først.

*Jeg tror mangel på kommunikasjon... Jeg forstår jo godt de ikke kan sidde og svare på telefon, men mangel av en direkte kommunikasjonslinje, om det er e-post eller, hvor det ikke går via mellomledd... Mangel på motivasjon... du er ikke frisk. Hvis man møter motstand og der går tid så dør ting fort ut. Så det har været et hinder dette med kommunikasjon (Lasse, 29 år).*

Lasse forklarer, hvordan progressionen i hans egen situation er blevet bremsset på grund af kontaktproblemer. Han mener, det er vanskeligt at få kontakt til sagsbehandler. Han peger også på, at mennesker som ikke er friske, har brug for en direkte kommunikationslinje. Flere af informanterne er enige. De forklarer hvordan angst, kan virke hæmmende, når man skal igennem flere mellemed. Hvis man allerede frygter at løfte røret, og herefter ikke får kontakt med den man vil snakke med, kan det være man giver op at forsøge en anden gang. Lasse efterlyser en elektronisk udvidelse af Navs internetsider. Han mener det kunne være nyttigt at indføre en type chat funktion, som gør det muligt at stille spørgsmål online. Der findes samvariation mellem dem af de unge mit materiale, som har direkte kontakt information til sagsbehandler og tilfredshed med Nav. Informanterne som har tilgang til en direkte kommunikationslinje, erfarer relationen til sagsbehandler mere positivt. Tilfredshed med relationen har altså sammenhæng med opfølgning. De fleste unge forventer at deres situation bliver fulgt op af de ansatte. Når de oplever mangel på kommunikation, skabes der negativ diskonfirmation (Hansen, 2013). De unge i projektet har alle udfordringer, noget som også gør at det kan være vanskeligt at tage kontakt. For flere af dem hænger mangel på opfølgning sammen med følelsen af at være fanget i systemet.

*Det er vel følelsen av å sitte fast... Jeg er stuck på en plass, hvor jeg ikke har lyst å være (Søren, 28 år).*

Søren hentyder her til mangel på utvikling i han situation. Selvom han gir uttrykk for at ville begynne på arbeidsmarkedet, får han ingen konkret hjelp. Han føler ikke, det er noen som viser veien. Han har ikke utformet noen konkret aktiveringsplan, her står det bare at han skal gå i behandling. Han modvirker det strategisk ved at begynne å søke arbeid, men får ikke direkte hjelp av Nav til å etablere kontakt til arbeidslivet. Det er altså behov for og en forventning om tilrettelægning og oppfølging – som i Søren's tilfælde ikke blir oppfylt. Målet for aktivering kan bremses igennem mangel på kontakt og oppfølging fra sagsbehandlerens side. De unge behøver bekreftelse i at deres ideer om fremtiden er reelle og gode – de har bruk for at Nav gir dem mulighet for å oppleve mestring. Hvis man allerede har hatt fysiske eller psykiske utfordringer, kan det være vanskelig å peke på ens egne ressurser. I mit materiale ser jeg at relasjonen til sagsbehandler er viktig for de unge. Både med tanke på aktivering og oppfølging av de unges situasjoner. Brud på kontinuitet i relasjonen, både igennem sagsbehandler bytte og mangel på kommunikasjon, virker utfordrende, og er også noe alle informanter har opplevd. Begge funn bekrefter hvor sentral sagsbehandler rollen er for de unge. De unge befinner seg i en livssituasjon hvor de har bruk for hjelp, hvis den ansatte i Nav ikke er til hjelp, skaper det utfordringer i aktiveringsprosessen.

Det viser seg at noen av de unge oppbygger tillidsprægede relasjoner til sagsbehandler, mens Søren, Lasse og Karina til dels opplever utfordrende relasjoner, hvor de ikke får oppbygget en personlig relasjon til sagsbehandler. Lasse begrunder dette med mangel på kommunikasjon. Søren's situasjon har sammenheng med oppbremsning i kontinuiteten i relasjonen, grundet hyppigt bytte av sagsbehandler. Karina utvikler derimot som nævnt en strategi, og modvirker relasjonen ved å undgå å møte Nav. Dette er fordi hun har et utfordrende første møte med Nav. Hun endrer dog til dels sin innstilling til Nav, da hun møder en sagsbehandler som er mere positivt innstilt. Hun føler hun oppbygger en tillidspræget relasjon med ham. Anna, Trine og Maria har alle hatt forskjellige sagsbehandlere, men opplever deres relasjoner med deres nåværende sagsbehandlere som positive.

*Ja vi trives sammen, det er nesten som å ta en kopp kaffe (Anna, 30 år).*

Anna forklarer at relasjonen til sagsbehandler, er meget positiv. Hun opplever at det er god tid til hende, og hun oppfatter nesten relasjonen som vennskabelig – at man tar en kaffe med en

ven. Relationen har været vigtig i Annas erfaring med Nav, og hun føler at hendes behov er blevet set. Hun nævner her, at hun aldrig er blevet presset til noget, men selv har taget initiativ til de tiltag hun har ønsket og har mødt støtte fra sagsbehandlerens side. Hvis Anna har foreslået tiltag, kursuser eller uddannelse, er hun blevet mødt med en positiv indstilling af sagsbehandler. Maria (27 år) følte der var dårlig tid i begyndelsen, når hun havde møde med sagsbehandler. Hun sammenligner det med en lægekonsultation.

*Maria: Det er som å være til fastlegen... Når du skal ha en legetime, med mindre det er noe spesielt, så setter de av ti minutter for deg, den er den tiden man har*

*Cecilie: Så du har litt et inntrykk av at de gjør det samme i Nav?*

*Maria: Ja!*

Selvom Maria føler, de første møder er præget af tidspres, fortæller hun, at hun senere får en sagsbehandler, som har tid til at snakke med hende, og hun får spurgt om de ting hun undrer sig over. Maria oplever først bureaukratiske og travle relationer med de ansatte, mens hun senere bygger en tillidspræget relation op med den nye sagsbehandler. Sagsbehandler har også hjulpet hende med at finde praksisplads og har generelt virket støttende i aktiveringsfasen. Vigtigheden af relationen til sagsbehandler bekræftes af Maria og Annas erfaringer. Hvis der ikke er tid, kommunikation eller tillid – vil relationen svækkes. Trine fortæller at hun er tilfreds med sagsbehandler, men at hun aldrig har mødt denne. De kommunikerer på e-post, og hun får hurtigt svar, når hun undrer sig over noget. Det er mærkværdigt at Trine erfarer relationen mere positivt end Søren, Lasse og Karina som faktisk har mødt sagsbehandler. Det viser sig i min empiri, at den direkte kommunikationslinje til sagsbehandler kan virke mere central end møderne man har med denne. Det kan skyldes den negative diskonfirmation, som nogen af de unge oplever (Hansen, 2013). En personlig tillidspræget relation til en positivt indstillet sagsbehandler vil dog virke mere positiv end en elektronisk.

De unge har forskellige erfaringer med sagsbehandler relationen, nogen har en tillidspræget relation og andre opnår ikke nogen form for relation med specifikke sagsbehandlere. Det kan tolkes derhen at alle finder relationen vigtig, men at ikke alle opnår en tillidspræget kontakt med sagsbehandler, men en mere bureaukratisk nødvendig relation. Socialiseringen som bruger - skabes igennem relationen til sagsbehandler. Det er denne som medvirker til at frigøre og disciplinere bruger igennem information om rettigheder, pligter, mål og opfølgning. Det er også denne som giver et indtryk af det system de unge møder. Sagsbehandler kan

opsummerende siges at have funktion som den generaliserede andre, eftersom det er igennem denne at bruger skal lære om systemet og reglerne, og sagsbehandleren er derfor helt central i den socialiseringsfase der er tale om her (Mead, 1934). Videre skal sagsbehandler i samarbejde med bruger planlægge aktivering. Sagsbehandler skal også medvirke til at integrere de unge i arbejdslivet. Det er denne aktiveringsproces som den følgende socialiseringsfase har fokus på.

#### *5,4 Aktivering som en del af socialiseringen*

Mennesket har behov for at bruge sine egne evner (Marx, 1844). Men det behøver ikke nødvendigvis være igennem lønnet arbejde. Aktivering er centralt i Nav-reformen. Med sociologiske begreber kan man sige at dette vil modvirke fremmedgørelse, og det vil være et led i socialiseringen til Nav bruger. De unge skal internalisere lønnet arbejde som et individuelt mål. De skal lære at have en ”normal” hverdag igennem de forskellige tiltag som Nav tilbyder (dette kommer jeg tilbage til senere). Som jeg skitserede i kapitel 2, findes der en række tiltag, som tilbydes til dem, som falder udenfor arbejdsmarkedet. Der findes et fælles mål for tiltagene, som Nav tilbyder. Disse orienterer sig mod, at de ledige skal integreres tilbage til arbejdslivet – dette skal ske igennem uddannelse eller lønnet arbejde. De unge har, som nævnt i kapitel 2, erfaring med tiltag som retter sig mod arbejdslivet og en del af dem har også taget uddannelse med økonomisk støtte fra Nav. For at komme på tiltag er det vigtigt, at de unge får information om det som tilbydes. De unges erfaring peger på at der er knyttet mange udfordringer til mødet med Nav. Målet er som nævnt netop aktivering, men processen har virket problematisk for alle de unge.

Det viser sig i mit materiale, at de fleste informanter *selv* har måttet tilegne sig information om forskellige tiltag. Flere af informanterne har erfaringer med sagsbehandlere, som ikke har kendskab til de tiltag, som Nav selv tilbyder. Formålet med Nav-reformen og *arbejdslinja* er at inkludere bruger i aktiveringsprocessen. I følge Maria, virker det dog som om at målet om inkludering bremses på grund af kundskabs problemer blandt ansatte i Nav.

*Maria: Ja ja, jeg tror ikke alle har god nok kjennskap til alt det Nav tilbyr. Det er etter at det blev Nav, blev det jo en endring fra trygdekontor og folk ved litt om mye.*

*Cecilie: Okay*



*Maria: Men det skal godtgjøres og faktisk treffe en som spesifikt har kunnskap, som kan være relevant for deg, så det klart der kan blive forbedringer hos Nav, Men ehm det skjer nok ikke med det første.*

Her peger Maria på utfordringer, som kan være centrale i forbindelse med fenomenet *bureaukrati*. Det virker ikke som et bureaukrati med professionelle ansatte der har kontrol og kundskab over arbejdet. Maria ønsker, at Nav har bedre kendskab til de tiltag som tilbydes. Hun er frustreret over at henvende sig til Nav, uden at få hjælp til det hun efterlyser. Marias mål er at komme i arbejde igen, men føler ikke målet bliver imødekommet af dem som arbejder i Nav. Flere af informanterne forklarer at de generelt erfarer, at de ansatte i Nav har dårlig kundskab. De fleste peger på, at de har fået god information om hvilke rettigheder og pligter de har – men der opstår uklarhed specielt med tanke på aktivitetsplanen. Det virker som om det særligt er i aktiveringsprocessen, at de unge erfarer en tydelig kundskabsmangel. En forklaring kan være, at aktiveringsprocessen er mere baseret på individuelle vurderinger, og det kræves at man kender mennesket, som står foran en. Alligevel er hovedformålet med Nav-reformen at flere ledige skal integreres i arbejdslivet. Her er der altså et interessant fund i empirien, som peger på at de unge *selv* må tilrettelægge for egen aktivering. Det hævdes, at man i Nav ønsker, at bruger skal opleve en følelse af mestring, men i mit materiale må de unge aktivere sig selv. Aktiveringsprocessen kan virke som den er den største udfordring i Nav-systemet, baseret på mine fund. Lundberg (2013) påpeger, at flere af hans informanter oplever at blive sat i gang med *forskellige* typer aktivering. Der er altså ikke klare mål. Dette kan ses i sammenhæng med Nav-reformen og arbejdslinja. Denne betinger at man forstår det enkelte menneske og gør en helheds vurdering i det enkelte tilfælde. Det kan altså være svært at have entydige mål – målene bliver modstridende. Alligevel anser Nav arbejdslivet som vejen til selvaktualisering, og dermed – i Marx's forstand – det som kan dække et menneskeligt behov og modvirke fremmedgørelse. Hvis Nav kun fokuserer på den vanskelige situation brugeren er i, i stedet for at se på det som kan bringe brugeren ud i tiltag, kan det blive problematisk. Det kan virke som at Nav ikke fokuserer på aktivering, fordi de hellere vil kortlægge og forklare den vanskelige situation – ud fra et hverdagsligt perspektiv (Mik-Meyer, 2004). Dette bekræftes i mit materiale, da det er de unge som modvirker fremmedgørelse og ikke Nav – det er dem der opsøger al information om tiltag. Det kan dog også være, at Nav-ansatte ikke har den nødvendige information som behøves for at skabe en aktiveringsplan. Det overstående citat fra interviewet med Maria, viser også at *hendes* forventning til Nav i udgangspunktet er ganske lav – hvilket den også var før første møde.

Hun forventer ikke, at Nav vil have ressourcer og tid til at hjælpe hende – hvilket bliver bekræftet i hendes socialisering som bruger, frem til hun møder en positiv indstillet sagsbehandler.

*Det blir jo lidt slitsomt du må forklare på nyt, du må forklare det grunnleggende du må helt ned på bunden og forklare på nyt. Spesielt når man er kronisk syk. Så er syke historien så viktig. Du må helt grunnleggende fortelle at dette kan jeg, dette kan jeg ikke (Maria, 27 år).*

Det bekræftes at sagsbehandler bytte, ikke kun skaber dårlige relationer til Nav-ansatte, men også bremser aktiveringsprocessen. Relationen som opbygges virker som om den hænger sammen med graden af at lykkedes i aktiveringsfasen.

*Jeg fikk ingen informasjon [om sagsbehandlerbytte], men det var greit for meg for han var en knall fyr, så for min del var det greit, men det føles utrygt at de kan slette meg fra en persons liste og sette meg over på noen andre, du er jo der for at få oppfølging og når de så bare setter deg over til noen andre (Karina, 22 år).*

Her bekræfter Karina, at aktivering kan bremses ved bytte af sagsbehandler. Hun peger netop på problemet ved opfølgning, processen bremses altså ved sagsbehandler bytte. Det viser sig altså at være problematisk både for de unges relation til sagsbehandler, men også for deres mulighed for at blive integreret tilbage til arbejdslivet. Jeg vender her tilbage til sagsbehandler byttet, for at vise hvordan de forskellige faser i de unges socialisering kan overlape hinanden, og hvordan sagsbehandler bytte kan forklare en af udfordringerne ved aktiveringsprocessen. Aktivering handler ikke kun om igangsætning men også om opfølgning.

Et af de vigtigste fund i min empiri er som nævnt at de unge selv tager initiativ til at søge tiltag eller arbejde. Dette har selvfølgelig sammenhæng med deres helse, Nav vil ikke presse de unge ud i arbejdslivet, før de er sikre på at de unges helsemæssige situation har forbedret sig. Selvom mange informanter oplever at aktiveringsprocessen er ensformig og uden ændring, har de alle været på tiltag, som de selv har opsøgt.

*Cecilie: Er det deg eller Nav, som har foreslått de ulike tiltakene?*

*Anna: Nei det er meg. Jeg har vært så syk og innlagt, deprimert, selvskadende og selvdestruktiv. Så for dem har det ikke været rom for å foreslå det. Ved ikke om de hadde mandat til det, jeg var så syk. At det har dem aldri, det har alltid været meg.*

I Annas tilfælde findes der en forklaring på hvorfor Nav ikke har foreslået tiltag eller har haft arbejdsrelaterede mål. Informanterne i mit projekt er syge, og de har i forskellig grad haft behov for at man faktisk anerkender deres situation. De unge er enige med Anna, og er taknemmelige for at man ikke har presset dem til noget, som måske kunne have forværret deres situation. Anna har selv taget initiativ til at få et arbejde og har deltaget på andre tiltag. Her mødte hun nogle udfordringer. Hun skulle arbejde på dags tid, og havde i denne periode store problemer med søvn. Dette resulterede i at Anna flere gange ikke mødte op i praksisperioden. Hun efterlyste muligheden for at få lov til at møde på eftermiddagen i stedet for formiddagen, men dette blev ikke godkendt. Anna fortæller også om sin erfaring med et tiltag som en virksomhed sælger til Nav. Hun var ikke imponeret.

*Ja men det var nok både arbejdsledige, men også psykiatri. Det var ingen mål og mening det var bare å komme, det var så lavt, jeg synes det var så dumt. Dette gidder jeg ikke sagde jeg. Jeg er meget mere end det, så det kuttet jeg ut (Anna, 30 år).*

Her snakker Anna altså om den teoretiske del af et kursus. Anna følte sig malplaceret, og forstod ikke meningen med kurset, som skulle afklare hendes arbejdsevne – Anna følte det eneste krav, som blev stillet var at hun skulle *møde op*. Anna havde altså brug for mere udfordring end den hun fik. Det kan være vanskeligt at tilpasse disse kursuser, og dermed vil det være let at ikke ramme brugerens behov. Flere af informanterne har været på samme kursus. Nogen føler det har fungeret fint, mens andre er enige med Anna i at man gerne kan stille større krav til deltagerne på kurset. Dette samsvarer med de fund Mik-Meyer gjorde på det danske rehabiliteringscenter (Mik-Meyer, 2004). Man må blive udfordret for at føle at man kan mestre ting. Mennesket har behov for at udfolde sig kreativt (Marx, 1844).

Anna erfarer også meldeskemaet som noget negativt. Det er i sig selv uproblematisk at fylde det ud. Men da Anna og flere af informanterne var arbejdsledige, kunne man kun fylde meldeskemaet ud på dagtid. Internetsiden lukkede altså på visse tider af døgnet. Anna som er en udadvendt kvinde, som ikke frygter at stille spørgsmål til systemet, efterlyste en forklaring på hvorfor internetsiden lukkede. Hertil svarede en Nav-ansat, at meldeskemaet skulle betragtes som en type *aktivering*. Man vil med andre ord socialisere brugeren – til at være ”normal” altså til at være vågen på de ”rigtige” tidspunkter. Det var altså det jeg henviste til med en ”normal hverdag” i begyndelsen af afsnittet. Her blev der gjort et forsøg på at disciplinere Anna og andre brugere indirekte, for at undgå at hun var vågen om natten. Nav forsøger at styre Annas opførsel igennem meldekortet. I hendes tilfælde var der mangel på

individuel tilrettelægning. Karina havde problemer med at levere meldekortet i tide, dette fordi hun ofte arbejdede i det tids rum som var tilgængeligt for levering. Karina sammenligner det med at komme frem til postkassen og at denne så er lukket. Karina mistede dele af sin støtte, da hun en gang sendte meldeskemaet for sent. Det indirekte disciplinerings forsøg, fra Navs side, medførte at Karina mistede støtten i en periode, hvilket skabte en vanskelig økonomisk situation for hende. Den økonomiske tryghed, som bruger er afhængig af, kan altså fratages bruger, hvis ikke denne internaliserer de normer og regler, som eksisterer igennem rettighederne og pligterne som er forbundet med at være bruger – de socialiseres indirekte igennem disse aktiveringskrav (Mead, 1934). I senere tid har Nav nu åbnet internetsiden, sådan at alle kan levere meldeskemaet på alle tider af døgnet. Et interessant forhold her er altså at meldeskemaet kan siges at fungere som et led i socialiseringen, som her handler om aktiveringsprocessen. Der er tale om en indirekte disciplinering. Forestillingen om at meldeskemaet skal fungere som et led i aktiveringen, virker absurd for informanterne. Alle klarer at sende et meldeskema ind, og det giver ikke nødvendigvis bedre mestringsfølelse. De unge har altså ikke et problem med meldeskemaet, men de anerkender ikke at funktionen fungerer som direkte opfølgning. Funktionen bliver indirekte og virker snarere disciplinerende og dermed også som et forsøg på at socialisere de unge til at have en vanlig dagsrytme. Gennem socialkontrol gøres der et forsøg på at ændre de unges ”unormale” levemåde.

Den *personlige* opfølgning i Nav virker problematisk for nogen af de unge. Nav hævder, at de udfører individuelle vurderinger, men alligevel erfarer de unge at der er problemer med tilrettelæggelse for deres behov i aktiveringsprocessen.

*Trine: Men ulempen var at jeg blev sendt i sommerferie, det var nesten ingen der, jeg havde brug for tilretteleggelse og fik den ikke. Jeg må ha det.*

*Cecilie: Kan du bare forklare hvilken tilrettelegning?*

*Trine: Jeg kan ikke sidde med bennene ned, skærmen ned. Jeg må ha god stol, fik ingen af disse delene.*

Trine bliver sendt på et tiltag, hvor man skal afklare hendes arbejdsevne. Her oplevede Trine at den tilrettelægning, hun havde behov for (en bedre stol og pc-skærm) ikke bliver igangsat. Hun er ikke sikker på at det havde hjulpet, på grund af hendes helsemæssige situation, men hun synes det havde været *værd at prøve*. Trine har som nævnt en kronisk sygdom, og denne kendte man til før man sendte hende ud i aktivering. Trine oplever standardisering i stedet for

individualisering i processen. Målet var at afklare Trines arbejdsevne, men uden tilrettelægningen får hun ikke mulighed for at opleve om hun kan mestre en arbejdssituation. For Trines vedkommende ender det med, at hun bliver søgt ind som ung og ufør, og får besked om at hun ikke har mulighed for at mestre det vanlige arbejdsliv. Selvom det kan virke problematisk, fortæller Trine at hun er enig i Navs beslutning, og selv anser sine muligheder for at få et arbejde som urealistiske. På trods af det har Trine egentlig ikke gennemgået en afklaringsproces med tilrettelægning, hvilket kan virke problematisk i forhold til at søge hende ind på en ordning af permanent karakter.

Maria oplever også vanskeligheder i hendes aktiveringsproces. Hendes fysiske udfordring forhindrer hende i at bruge den uddannelse hun har fra tidligere. Derfor finder hun hurtigt ud af at hun gerne vil tage en anden uddannelse – altså omskoleres. Udfordringen er at Maria ikke er gammel nok til at blive omskoleret. Der findes altså en paragraf som siger at Maria må vente til det året hun fylder 26.

*Ja jeg var egentlig klar til å komme i gang. De [Nav] kunne jo ha spart ganske mange penger på meg hadde de begynt litt tidligere (Maria, 27 år).*

Maria giver selv udtryk for, at hun vil omskoleres, og at hun føler sig klar til det. Det er altså adgangsreguleringer til uddannelsen, som bremser Maria i at aktualisere sin drøm. Hun bliver tvunget til at vente til hun har den rigtige alder. Dette kan virke paradoksalt, med tanke på at AAP er en midlertidig støtteordning. Målet er at få mennesker i aktivering, hvilket også er en generel del af Nav-reformen. Marias bevægelsesfrihed bremses af adgangsregulativet ovenfra, og hun befinder sig i en situation hvor hun er nødt til at vente på den aktivering hun ønsker. Manglen på fleksibilitet fører til at den marginaliserede tilstand som Maria er i, bliver varig. Der er mange unge som modtager AAP; hvis Nav kun opfatter lønnet arbejde som mål og ikke uddannelse, opstår der et paradoks i systemet (Nav, 2015). Dette gælder specielt hvis de unge mangler grundlæggende uddannelse, eller er nødt til at tage ny uddannelse, fordi de ikke længere kan bruge deres eksisterende. AAP's midlertidige karakter virker som et led i socialiseringen, der her handler om at føje sig ind i Nav's aktiveringstænkning; det presser indirekte brugeren til lønnet arbejde eller uddannelse som mål. Det paradoksale opstår hvis brugeren har behov for mere uddannelse, men ikke får mulighed for at tage den. Det hæmmer ligeledes brugerens bevægelsesfrihed – som i Marias tilfælde. Lasse forklarer, at den midlertidige støtteordning virkede positivt for ham. Han fandt det motiverende, at han på et tidspunkt var nødt til at få et arbejde eller tage mere uddannelse. Som nævnt har Søren fået et

ekstra år med støtte. Det går altså an at få forlængelse på AAP. Men hvis man herefter ikke får arbejde eller uddannelse, vil kategorien ung og ufør være et alternativ for flere. Det skal dog her nævnes, at Nav forsøger at forhindre dette, eftersom der er utrolig høje krav for, at et menneske skal kunne blive ung og ufør. Anna befandt sig i en situation hvor man diskuterede at søge hende ind som ung og ufør. Men den Nav-ansatte valgte i stedet at lade Anna søge sig ind på universitetet. En uddannelse hvor hun efter første semester finder sig godt til rette og oplever følelsen af at mestre noget. Her møder Anna dog på en udfordring, når hun har fuldført sin bachelorgrad. AAP er netop ikke permanent, og man vil ikke dække en mastergrad for Anna. Hun kan heller ikke få mere støtte af lånekassen. Hvis Anna vil tage mastergraden, må hun selv finansiere det. Det er en økonomisk udfordrende situation for hende, som har en beskedent indtægt.

Søren oplever at den uddannelse han har taget, forhindrer ham i at få mere uddannelse. Søren har en bachelorgrad, men i følge ham selv er denne direkte ubrugelig. Han vil ikke kunne få arbejde med den pågældende uddannelse. Han er enten nødt til at have en mastergrad eller tage flere fag. Nav deler ikke hans synspunkt, og mener at han er færdig uddannet. Søren har derfor på *egent* initiativ begyndt at følge undervisning i et sprog fag. Dette er dyrt, men han har fået støtte af sine forældre. Min empiri viser, at der er et paradoks i AAP ordningen. Nav kræver aktivering, men modvirker på samme tid de tiltag og den uddannelse som er nødvendig for at de unge kan få lønnet arbejde. Det kan betragtes som, at AAP er implementeret ud fra et top-down perspektiv. Det samme er selve Nav-reformen. Når disse begge er implementeret ud fra et top-down perspektiv, kan de unge opleve at deres individuelle behov ikke dækkes – menneskets behov bliver overset. Herunder ses det også i forhold til, at det kun er informanterne som tager initiativ til tiltag og skole. Ordningen i sig selv virker ambivalent i og med at brugerne er forhindret i at deltage på arbejdsmarkedet, de har ikke en fod i arbejdslivet – men i ledigheden. De er altså reelt ledige. Her er det kun Karina som skiller sig ud, siden hun hele tiden har bibeholdt mindst 10 timer om ugen på en gammel arbejdsplads. Trine er som nævnt senere blevet ung og ufør og Maria er for nyligt blevet delvist ung og ufør – og vil aldrig kunne arbejde i fuldtidsstilling. Det kan virke som om at sammenslåingen af rehabiliteringspenge, tidsbegrænset uførestøn samt yrkesrettet atterføring favner over mennesker med alt for forskellig baggrund. Målet med aktivering bliver heller ikke opfyldt, og det skaber usikre og uforudsigelig økonomiske bekymringer for brugeren.

Som jeg nævnte i begyndelsen kan aktivering betragtes som andet end lønnet arbejde, selvom det er et hovedformål i Nav. Flere af informanterne fortæller her at Nav fokuserer på *lønnet arbejde* i stedet for uddannelse eller anden aktivering. Jeg har fundet det interessant at diskutere andre former for aktivitet med de unge. Her fokuserede jeg på at finde ud af om de unge kunne have været interesseret i frivilligt arbejde. Anna har allerede selv aktiveret sig på igennem frivillige verv. Jeg spurgte de andre informanter om de havde ønsket at arbejde frivilligt dersom Nav kunne etablere kontakt med nogen organisationer. Herunder var alle seks svært positive, og sagde at den type aktivering kunne være god. Selvfølgelig skulle det være verv som interesserede dem. Frivillighedens aspekt er ikke i fokus i Nav-reformen. Der har generelt været stort fokus på at integrering i samfundet er det samme som at være integreret i det lønnede arbejdsliv, eller at befinde sig under uddannelse. Informanterne svarede positivt fordi frivilligt arbejde kan give rom for fleksibilitet og de unge ville selv have haft mulighed for at bidrage til samfundet.

*Jeg har tro på at alle kan bidra med noe i samfunnet. Det er noe med det at hvis du ikke har jobb, så har du ikke noe å stå opp til... men der finnes mange organisasjoner som trenger deg, og kunne gi deg noe å stå opp til (Karina, 22 år).*

Karina mener, at det både vil gavne organisationer og brugere, hvis Nav fokuserede på det frivillige arbejde som en del af aktiveringsprocessen. Mestringsfølelsen kommer ikke kun af lønnet arbejde – men det at have noget at stå op til. Den sætning er vigtig i min empiri, de unge hungrer efter indhold i hverdagen. De vil ikke vente på den aktivering, som måske aldrig kommer. Nav modvirker deres behov, hvilket kan føre til fremmedgørelse for nogen (Marx, 1844). Ud fra det de unge forklarer, virker det også som om at lønnet arbejde ikke nødvendigvis behøver være det som fylder indholdet i deres hverdag. Som Karina nævner, har alle de unge noget at bidrage med til samfundet.

*Men hvis jeg hadde fått det [frivilligt arbejde] via Nav hadde det jo vært okay å slutte fordi du får en jobb (Søren, 28 år).*

Søren vil altså helst ikke forpligte sig til for mange ting, da han er bange for han ikke mestrer et verv på samme tid som et arbejde. Her forklarer han at interessen havde været større hvis han havde fået det igennem Nav, og haft mulighed for at slutte, hvis der kom et arbejde. Trine som er blevet ung og ufør, forklarer også at hun kunne være interesseret i frivilligt arbejde, hvis det passede hendes helse. Hun driver selv med en beskæftigelse på eget initiativ, og

nævner også at når interessen er der kan man glemme smerten. Det kan altså virke som om at de unge generelt er interesseret i flere former for aktivering.

Opsummerende er det mest centrale fund i de unges aktiveringsfase, at de selv finder information om tiltag. De unge møder en dobbelthed i systemet – de opfordres til aktivering og bremses samtidig i dette. De unge i dette projekt, har brug for at føle mestring – igennem aktivitet. Men grundet lovgivning bremses nogen af de unge i de mål de sætter sig. I stedet for at medvirke til aktivering – modvirker Nav-systemet aktivering i flere af mine informanternes tilfælde. Der gøres også forsøg på at kontrollere de unges adfærd. Aktiveringsprocessen er en fase i socialiseringen, hvor de unge skal lære at have en ”normal hverdag” og de skal sætte sig mål om arbejdslivet – men det må være mål som Nav accepterer. Mit materiale har afdækket generelle udfordringer med processen. Dette strider altså imod Nav-reformens hovedformål. Et andet problem de unge møder som ledige, er det at føle marginalisering på kroppen, hvilket jeg allerede kort var inde på under gennemgangen af første fase, men ikke uddybet og som en del af den socialisering (her fjerde fase), som handler om at de unge skal lære at leve i en hverdag med Nav.

### *5,5 Hverdagen med Nav – stigmatisering og marginalisering*

Når de unge internaliserer brugerrollen, kan man sige (med Meads begreber), at den potentielt bliver en del af selvet, de unge bliver på samme tid en del af en konstrueret social gruppe – de arbejdsledige Nav-brugere. Den socialisering, de unge gennemgår, er langvarig og fortsætter i de forskellige faser jeg har skitseret i det overstående (Mead, 1934). Den første fase virker som en oplæring i systemet, men fortsætter fordi kontakten med Nav fortsætter. Aktivering og relationen til sagsbehandlere er vigtige momenter i anden og tredje fase. Der er samtidig tale om overlappende faser for de unge. Hverdagen med Nav er den sidste fase jeg skal se på. Det kan være at den sættes i gang tidligere (særlig i anden fase), men det er også en egen fase i den forstand at de unge skal lære at leve med Nav. Det bliver en del af deres hverdag. De er afhængige af Nav-systemet, og de tilhører en marginaliseret gruppe, som står udenfor arbejdslivet. De er *afhængige* af behovsprøvede velfærdstjenester, hvilket gør at de ikke møder samfundsidealet - *uafhængighed* (Fraser og Gordon, 1994). Det vil være vigtigt at forklare, hvordan de unge møder stigmatisering i hverdagen, og hvordan de forsøger at leve med den stigma. Igennem materialet fandt jeg blandt andet ud af at medierne kan medvirke til



at skabe et konstrueret billede af de arbejdsledige – som afhængige borgere der udnytter velfærdsstaten.

*Når media kaller alle Nav'er så blir det med en gang mere stigmatiserende å gå på Nav. Du ønsker ikke å si at av helsemessige årsaker går jeg på Nav... Jeg er Nav'er. Nav'er har satt seg hos folk, det er blitt et uttrykk (Maria, 27 år).*

Maria oplever at medierne medvirker til yderligere stigmatisering af brugere. Nav'er bliver et usynligt mærke, som de unge må leve med i deres hverdag. Nav'er er en betegnelse for den samfundsmæssigt konstruerede sociale gruppe som de unge tilhører. Maria giver udtryk for at betegnelsen har sat sig hos *folk* – at andre borgere har internaliseret opfattelsen af Nav'eren. Maria henviser ikke til konkrete tilfælde, hvor hun har erfaret at andre mennesker har stigmatiseret hende, fordi hun modtager AAP. Men hun føler det på kroppen, hun ved at andre kan opfatte hende som Nav'er og af den grund fortæller hun ikke fremmede at hun modtager økonomisk støtte.

En af de første informanter jeg etablerede kontakt til var Anna. Hun viste stor interesse for at være en del af projektet. Blandt andet skyldtes det at hun længe havde ønsket at nogen kunne vende medias syn på det hun kaldte "*os Nav'ere*". Anna har altså også erfaringer med betegnelsen Nav'er, den bliver en ufrivillig del af de unges hverdag. Som hun selv forklarede, da jeg først snakkede med hende, havde hun en opfattelse af at man ofte stigmatiserer brugere i medierne. De som ikke arbejder, har ikke valgt det, fordi det er et ønske at sidde hjemme og ikke foretage sig noget. Det som de unge nævnte som den værste form for stigmatisering, var diverse kommentarfelt under artikler (som omhandler ledighed) på internettet.

*Ja altså, man bør jo ikke lese kommentarer. Men ehm nei, jeg... Jeg føler det er stigma på en måde. Ikke noget man er stolt over (Søren, 28 år - henviser her til situationen som arbejdsledig).*

Søren fortæller, om det han selv kalder Net-hadere. Med det mener han mennesker med en negativ opfattelse af brugere, som skriver kommentarer på internettet under artikler som omhandler ledighed. Han forklarer, at de skriver om brugeres hverdag – uden at kende til den. Han peger på, at det kan være farligt at læse dem, men han har nogle gange taget sig selv i at læse ting, som forsøger at stigmatisere ham som menneske. Det er her vigtigt at nævne at ingen af de unge brugere føler sig personlig ramt, de ved hvorfor de er i den situation de er i. De ved også, at det havde haft alvorlige konsekvenser, hvis de ikke havde modtaget den hjælp

de får fra Nav. De føler sig berettiget til hjælp i et land som Norge – med en socialdemokratisk velfærdsstat – men alligevel er det vanskeligt at forlige sig med at modtage hjælp. Selvom de unge føler de legitimt er afhængige af hjælp, føler de marginaliseringen igennem det samfundskonstruerede billede af dem som en social gruppe (af misbrugere). De læser kommentarfeltet, selvom de ved at det som står der ikke stemmer (Halvorsen, 2002). To af de unge forsøger at modvirke holdningen til ”Nav’ere” ved at skabe aktiviteter i hverdagen.

*Jeg har funnet ut, at når jeg tar den språk greien er det fint å si. Til nå har jeg ikke gjort noe, men nå kan jeg si jeg er begynt å lese litt språk (Søren 28 år)*

*Så var der en ting til. Jeg hadde lyst å være student når jeg søkte jobb, det er litt teit kanskje, men når du får spørsmålet hva holder du på med for tiden... Det å kunne si jeg studerer, selv om jeg ikke studerte så mye, det hjalp også i jobbintervjuet. Ikke bare si jeg går på Nav...(Lasse, 29 år).*

Lasse og Søren ønsker at fortælle andre at de har indhold i hverdagen – de har noget at stå op til. De har lyst til at fortælle at de mestrer ting. Dette indikerer også at andres holdninger til de unges subjektive situation virker vigtig. Maria bekræfter holdningen i det hun ikke fortæller andre at hun er afhængig af Nav ydelser. Hvis andre opfatter dig som værende en snylter eller ”Nav’er” som informanterne kalder det, vil du måske opfatte dig selv som det til sidst. Man vil både internalisere andre holdninger og man vil også leve efter den samfundsmæssige norm som siger at det er normalt at være aktiv i sin hverdag. De internaliserer samfundets forventning, og prøver at ændre deres adfærd i den ønskede retning for ikke at virke afhængige. De er nødt til at erkende, at de er afhængige, men de må på samme tid bearbejde følelsen af afhængighed som ikke er accepteret (Fraser og Gordon, 1994).

Både Anna og Trine fortæller, at de er meget åbne omkring deres situation. De forklarer dog også, at de generelt er udadvendte mennesker, som ikke har det vanskeligt med at fortælle om deres oplevelser. De peger også på at en vis grad af åbenhed har hjulpet dem. Det kan altså virke som at nogen af de unge stigmatiseres yderligere, på grund af deres egen opfattelse, som de måske har fået igennem media og andre mennesker – de føler marginaliseringen (Halvorsen, 2002). Selvom man ved at man er i situationen med god grund, kan det være vanskeligt at distancere sig til uafhængighedsnormen, som siger at man selv skal klare sig økonomisk igennem arbejdsmarkedet. Karina forklarer at stigmatisering også sker igennem brugere, som udnytter systemet. Hun peger på en konkret mediehændelse, som hun har følt som stigmatiserende.

*Du har jo også hun bloggeren, som stiller os i et forferdelig dårlig lys. Hun sier hun har en angst lidelse og at på det på den ene siden er derfor hun får penger. Men hun sier også hun ikke finner noe hun liker å drive med. Hva skulle hun have gjort i en butikks jobb. Hun stiller seg så veldig over andre mennesker. På samme tid som hun bruker så pass mange penger på ting som vanlige mennesker, ikke har råd til... Provoserende! Men det er mest frustrerende å se hun manipulerer leserne, det er masse manipulasjon ute å gå. Det som skjer er... Si jeg hadde vært usikker på meg selv og fikk penge fra Nav og leste de ting som kommer frem i kommentarfeltet hendes. Jeg hadde ikke følt meg som et verdifullt menneske. Folk kaster mye dritt i kommentarfeltet (Karina, 22 år).*

Karina henviser til sociale media, en blogg som har omhandlet hverdagen som bruker, men en hverdag som Karina ikke genkender. Hun mener, bloggen er med til at stigmatisere andre brukere. Bloggen virker som en provokation, og Karina peger også på hvordan den kan være ødelæggende for noen. Det viser også at Karina oppfatter sociale mediers magt som sterk. Et budskab i en blog, som er læst af mange – den kan læses af tusindvis på kort tid. Det kan medføre at andre mennesker internaliserer budskapet som rigtigt. Magten påvirker ikke kun de unges liv, men kan medvirke til at de møder stigmatisering fra andre som har læst bloggen. Videre peger Karina også på det stigmatiserende kommentarfelt, hvor der kommer flere negative holdninger til udtryk. Det er nok oftest de negative holdninger som gør stærkest indtryk. De unge føler sig altså stigmatiseret og marginaliseret – og de fleste bryder sig om hvad andre tænker. Dette skaber frygt for at fortælle at man går på Nav, som Søren, Maria og Lasse nævner. De unge har ikke kun sin egen situation og aktiveringsproces in mente – de frygter også hvad andre tænker. De unge må forholde sig til mange ting i hverdagen med Nav – andres holdninger, social kontrol fra Nav og deres egne tanker om hverdagen og fremtiden. Deres situationer kan blive varige, hvis ikke der tilrettelægges for aktivitet – som ikke nødvendigvis skal være lønnet arbejde.

I følge flere af de unge er begrebet ”Nav’ere” opfattet som et stigmatiserende mærke, som samfundet skaber. Det er ikke accepteret at være afhængig, heller ikke hvis man har brug for det og opfylder kriterierne. Nav’ere er, i følge flere af informanterne, et negativ ladet udtryk og det bidrager til stigmatisering og marginalisering af unge ledige. Det som er interessant er at flere henviser til arbejdsledige som Nav’er. Det kan tyde på at mærket er internaliseret, men på den anden side viser de unge også noget protest og distance til det.

*Nei! Ikke meg direkte. Men Nav’ere blir jo ikke akkurat sett opp til (Karina, 22 år).*

Karina distancerer sig til selv at være Nav'er. Altså mennesker som udnytter det offentlige system, men hun viser at hun tager betegnelsen til sig og bruger den.

*Det er media ja. Det er sånn det er, når man går på Nav så må du finne deg i at media kaller deg Nav'er, når det er rettet mod de som unytter systemet (Maria, 27 år).*

Maria og Karina oppfatter ikke sig selv som Nav'ere. Men har indtryk af at begrebet er etableret hos andre. Men de bruger selv begrebet, og henviser til at det egentlig dækker over dem som vil udnytte systemet. Selvom de distancerer sig fra begrebet, forklarer de begge at begrebet er forbundet med stigmatisering.

*Det er jo dessverre litt sånn som disse netthatere vil ha det til. Man er på kafe og røyker. Men det er ikke så masse, jeg har jo disse søvnproblemer så jeg er jo våken i døgn til døgn. Så det er masse tv og ja... (Søren, 28 år).*

I min dialog med de unge diskuterede vi hvordan hverdagen med Nav var – på godt og ondt. Søren forklarer at han skaber sit sociale liv igennem forskellige aktiviteter med venner. At gå på cafe kan betragtes som noget de fleste mennesker gør, men på trods af det giver Søren udtryk over, at han er flov over at gå på cafe. Han siger desværre og undskylder med at det ikke er så ofte. Han oppfatter samhandlingen på caféen som ”urigtig adfærd”, fordi han frygter at det skaber mere stigma. Det peger igen på at Søren ønsker at styre sin adfærd i en retning, som er accepteret i samfundet. Det som også er vigtigt er at Søren forklarer at hans hverdag styres af den udfordrende situation han er i – han kan ikke sove. Søren fortæller at han ønsker at søge et arbejde om natten, fordi det havde hjulpet hans søvnproblemer. Dette hjælper Nav ikke med, det virker igen som at Søren oplever at Nav-systemet forsøger at styre hans adfærd så han får en mere ”normal” hverdag – altså står op tidligt og gå i seng om aftenen.

*Jeg hater jo meg selv nok uten å ligge på hat fra ukjente mennesker (Søren, 28 år).*

Søren distancerer sig til andre menneskers holdninger, men tager dem alligevel til sig. Sørens erfaring er også vigtig for at forklare de generelle udfordringer unge ledige møder. De er allerede i en krævende situation, hvor de på samme tid er nødt til at acceptere den stigmatisering og marginalisering som møder dem i hverdagen. Det er ikke overraskende at Søren mærker marginaliseringen på kroppen. Han har i et tiltag været udsat for grov behandling af en af de ansatte på arbejdspladsen hvor han var i praktik igennem Nav.

*Men det var et veldig dårlig arbeidsmiljø på grunn av en person. Denne her person kalte meg Nav-slaven uten humor. Hun var veldig slem og sånn snakket ned om meg, så snakket hun*

*styggt om meg til de andre på møter. Hun var jo sånn når jeg kom: du skal ha masse å gjøre men du skal ikke bli utfordret, ikke sånn som skal kreve intelligens (Søren, 28 år).*

Søren bliver ikke opfattet som et intelligent menneske med ressourcer under sin arbejdspraksis. Han oplever et konkret menneske, som bekræfter hans marginaliseringsfølelse i hverdagen. Det er også et eksempel på en erfaring, som flere arbejdsledige kan opleve i hverdagen. Som Søren nævner, er det specielt en person, som medvirker til at stigmatisere ham, og der er ingen af de andre unge som har et ligeså stærkt eksempel at vise til. Alligevel bekræfter Sørens erfaring, at de unge må forholde sig til den konstruerede sociale gruppe andre mennesker opfatter at de tilhører. Som jeg forklarede i kapitel 2, er Norge et land som er kendt for social solidaritet og kollektivism, men der eksisterer en dobbelthed i strukturen. De unge møder fordomme, stigmatisering og marginalisering fordi de er afhængige, også selvom de er borgere med stærke sociale rettigheder i en socialdemokratisk velfærdsstat. Der findes et dilemma i den norske stat – man har krav på hjælp, men man stigmatiseres samtidig for sin afhængighed. Dette viser at normen om uafhængighed er meget stærk (Fraser og Gordon, 1994).

*Maria: Der må man aktivere sig selv, der laver man sådanne små planer. I dag skal jeg skifte på sengen, i morgen skal jeg støvsuge stuen, man må gjøre det, hvis ikke, der var en periode hvor jeg bare lå på sofaen hele tiden, du blir motløs og lei der er det så let at bare legge sig ned og tenke...*

*Cecilie: der bliver det litt tv og sofa?*

*Maria: Ja det har vært det. Så nå prøver jeg å være flink å gi meg selv små oppgaver, i dag skal du på senteret og handle et eller annet. Prøver å have litt små oppgaver, komme mig lidt ut av huset. Neste uke blir nesten travel. Til legen mandag, Nav på tirsdag. Du kan ikke ha for mye på samme dag, det har jeg ikke energi til, det blir sådanne små oppgaver.*

Maria giver her udtryk for hvordan hun takler hverdagen med Nav ved at give sig selv forskellige gøremål hver dag. Hun arbejder bevidst på at opnå mestringsfølelse. Marias modløshed har sammenhæng med den lange ventetid frem til hun kunne blive omskoleret. Hun modvirker det ved at finde en form for aktivitet hver dag. Hun er ikke alene om at skabe egen aktivering udenfor Nav og arbejdsmarkedet. Lasse og Karina fortæller for eksempel begge at fysisk aktivitet har været vigtig for dem at sætte i gang med.

*Det jeg har begyndt med i de sidste to tre årene er træning. Specielt å jogge, Jeg liker ikke treningsstudio. Det er meditasjon for meg, aktiviteten har hjulpet meg (Lasse, 29 år).*

*Jeg har jobbet mye med det. Jeg har kommet så langt at jeg har akseptert meg selv, det er også en prosess. Det er det som fungerer best for meg (Trine, 25 år).*

Trine snakker her om at acceptere hverdagen med Nav. Det virker som de unge går igennem en proces, hvor de oplever flere faser som socialiserer dem som brugere, og det er en del af dette at arbejde med sig selv og sin selvfølelse. De må anerkende deres situation, og komme overens med at de er afhængige af økonomisk støtte. Det forklarer flere aspekter ved hverdagen med Nav. Processen her indebærer et arbejde med identiteten. De unge finder deres situationer urigtige, men flere af dem modvirker opfattelsen ved at acceptere situationen. Trine har modvirket det vanskelige med en hverdag med Nav ved at dyrke en fritidsinteresse, hun har accepteret sin situation – hun kommer ikke til at arbejde igen, men hun fylder hverdagen med mening ved at skabe egne aktiviteter.

Som ledig har de unge flere tanker om hvordan fremtiden kommer til at se ud. For at kunne tænke på fremtiden, har de først måtte anerkende at de har udfordringer. Processen har for Karina og Anna ført frem til uddannelse. Men begge bremses i forløbet fordi de ikke kan få støtte af Nav. På trods af det, ser de lyst på fremtiden, og har et håb om at afslutte uddannelsen og få et arbejde. Lasse trives på arbejdsmarkedet, og er til dels trådt ud af brugerrollen. Han frygter dog at hans tidligere hverdag med Nav, kan påvirke ham hvis han engang skal søge nyt arbejde. Med dette mener han, at han kan opleve at arbejdsgivere ikke vil ansætte ham fordi han tidligere har været bruger – han føler på den måde at marginaliseringen nærmest klistrer til ham, den forbliver varig. Søren har haft mange udfordrende oplevelser i rollen som bruger, men han modvirker strategisk virkningerne af Nav-systemet ved at studere det sprogfag, som de frarådede ham at studere, og ved at søge arbejde. Maria er for nylig blevet Ny ufør, hvilket betyder at hun ikke kan arbejde hundrede procent. Hun vil varigt være en del af Nav-systemet, men har håb om at finde et deltids arbejde i fremtiden.

Opsummerende for fjerde fase tolkes det som at unge her socialiseres til at leve med Nav, men at den proces de herved gennemgår, også handler om deres egne måder aktivt at modvirke særlig den marginalisering de føler de udsættes for som ”Nav’ere”.

## 5,6 Opsummering

De unge har forskellige erfaringer – som alligevel ligner hinanden. Deres livssituation vil ligne mange andre unge lediges situation. Jeg spurgte afslutningsvist de unge om hvad deres bedste opfattelse af samarbejdet med Nav var. Det var her interessant at de alle svarede at det bedste var at Nav *fundtes*. De viste taknemmelighed for at der findes et sikkerhedsnet i Norge, men på den anden side har flere af de unge vanskeligheder med at acceptere situationen de er, og de forsøger at modvirke dette. De unge møder en dobbelthed og de erfarer store udfordringer i deres møde med Nav – både på grund af det til tider udfordrende bureaukrati de møder, men også fordi de erfarer at blive en del af en socialt konstrueret gruppe som er marginaliseret i samfundet.

Min analyse af empirien har afdækket en række interessante forhold når det gælder unge ledige og deres forhold. Der findes mange udfordringer i Nav-systemet og de unges behov dækkes ikke altid. Manglende kundskab hos bureaukraterne, bytte af sagsbehandler, fokus på personlige frem for sociale forhold og det at acceptere hverdagen med Nav er vigtige eksempler. De unge befinder sig i og overfor et komplekst system – hvor deres bevægelsesfrihed bremses samtidig med at de socialiseres til det modsatte. Systemet, som skulle medvirke til aktivering – modvirker den også. De unge aktiverer sig selv og modvirker selv fremmedgørelsen ved hjælp af egne tiltag; et fund som er interessant. Jeg vil i det følgende drøfte nogen tanker rundt mine fund.

## *6. Afsluttende Diskussion*

### *6,1 Introduktion*

Jeg har afslutningsvist valgt at inkludere et diskussions kapitel. Formålet med dette kapitel er at diskutere mine fund. Først vil jeg opsummere, hvordan man kan forstå de unges hverdag og mødet med Nav igennem forskellige faser, som jeg har fundet i empirien. Jeg vil her præsentere udfordringer som opstår i de unges første møde med Nav. Videre vil jeg diskutere, hvordan de unges holdning til Nav skabes igennem deres relation til sagsbehandler. Jeg vil også drøfte om aktivering modvirkes, hvis relationen til sagsbehandler ikke er præget af tillid. Dernæst vil jeg præsentere nogen tanker som omhandler aktivering generelt i Nav-systemet. Under empiri indsamlingen, så jeg at de unge efterlyste andre former for aktivering, end de som tilbydes i Nav. Jeg vil tage aktiverings problemet op til diskussion, og drøfte forslag til bedre tilrettelægning for aktivering. Formålet med kapitlet er altså ikke kun at drøfte mine fund, men også at præsentere en kritisk diskussion af de problemer som opstår i samhandlingen mellem unge brugere og Nav på baggrund af mit studie.

### *6,2 Faser og teoretiske perspektiver*

Et vigtigt spørgsmål indenfor velfærdsforskning, når det gælder unge arbejdsledige, er, hvordan man kan skabe bedre forståelse for den individuelle brugers behov i situationen som ledig. Jeg har i dette projekt forsøgt at bruge forskellige teoretiske begreber og tidligere forskning for at kunne forklare de unges erfaringer fra empirien i dette projekt. De unge gennemgår en type socialisering, og de oplever stigmatisering, marginalisering, afhængighed, fremmedgørelse og asymmetrisk magt i deres møde med Nav. Ud fra et velfærdsperspektiv skal Nav ikke medvirke til at bremse den menneskelige udvikling, men tilrettelægge for den. Jeg har fremanalyseret fire faser i en socialiseringsproces, som kan forklare de erfaringer de unge har i mødet med Nav. Min analyse viste, at asymmetrisk magt er en af de største udfordringer i mødet med Nav. Mik-Meyer (2004) forklarer at sagsbehandler overser den asymmetriske magt, der opstår i samhandling – hvilket også bekræftes af min empiriske analyse. Nav fokuserer på den vanskelige situation, de ser altså brugerens begrænsninger i stedet for muligheder. De unge har fysiske og psykiske udfordringer, som må vurderes, men det kan tænkes, at det i højere grad er helsevæsenet, som skal gøre det. Hvis Nav kun



fokuserer på den helsemæssige situation, bremses brugerens udvikling. Det kan virke som om Nav ikke vil presse brugeren i arbejde, når denne har været syg – hvilket til dels kan være forståeligt. Sygdomsperspektivet virker dog mere dominerende end ressourc perspektivet. De unge har behov for tilrettelægning – men de besidder også ressourcer. Ved at forstå de forskellige faser de unge går igennem som socialiseringsfaser frem til en hverdag med Nav, kan det måske skabe bedre forståelse, for hvordan man kan tilrettelægge for samhandlingen. Det kan være vanskeligt at forklare, hvordan man kan skabe en mere jævn magtbalance mellem bruger og sagsbehandler. Mik-Meyer (2004) beskriver dette som en varig udfordring. Jeg har fundet, at den asymmetriske magt skabes og bibeholdes igennem brugers frygt for at sagsbehandler kan stoppe den økonomiske støtte. Den kan altså forklares igennem et afhængigheds perspektiv (Fraser og Gordon, 1994). Hvis man ser på kontoret som et socialt rum, vil sagsbehandlers rolle være mere magtpræget end brugers. Min empiri peger på at anerkendelse og tillidsprægede relationer kan modvirke denne asymmetriske magt – dog ikke forhindre den, fordi det ligger i kortene at Nav er et system som den underordnede og afhængige er nødt til at henvende sig til. Det virker altså som at den asymmetriske magt er varig, men kan udjævnes noget gennem gode relationer.

Den teoretiske ramme for at klargøre de faser, jeg har frem analyseret, har været vigtig. Jeg vil hævde at de begreber og den teori som er anvendt i dette projekt, har givet mig bedre mulighed til at definere og forklare udfordringer i de unges erfaringer. Selvom begrebet *fremmedgørelse* blev udviklet i en anden kontekst og historisk tid end den som er fremme her, mener jeg at det er relevant her. Jeg har set at de unge bliver fremmedgjorte i deres situation som arbejdsledig, igennem at blive Nav-brugere. De kan hindres (gennem socialiseringen) til at gennemskue deres situation. Jeg hævder at de unges hverdagssituation kan karakteriseres som en hverdag præget af ensformighed og fremmedgørelse. De unge oplever en udfordrende hverdag, hvor det kan være vanskeligt at genkende sine egne muligheder og ressourcer. Det kan også siges at de unge bremses i den udvikling, fordi de må forholde sig til et komplekst system. Det kan være problematisk at der ikke tilrettelægges for de unges situationer. Men på den anden side er det vanskeligt at tænke sig hvordan man kan forenkles Nav-systemet. Bureaukratisering er et fænomen, som skaber komplekse institutioner, hvor også de ansatte, af ressourcemæssige årsager, oplever at blive bremsede i deres arbejde (Lipsky, 1980). De unge har sammenlignet hverdagen på Nav med at have et fuldtidsarbejde – hvis de disciplineres i stærk grad kan det være vanskeligt at give rum for at finde overskud til at anerkende og forbedre deres hverdag. De unge i projektet er ressourcestærke og har formået modvirke den

disciplinering som de blandt andet socialiseres til igennem Nav-systemet. Der vil dog være forskel på hvor ressourcestærke de unge er.

### *6,3 Socialiseringen og mødet med Nav-ansatte*

Jeg har fremanalyseret de unges møde med Nav, som en type tvunget socialisering. De bliver socialiseret ind i en rolle som Nav brugere, og der gøres forsøg på at styre og disciplinere deres adfærd. Karakteren af relationen til Nav skabes for en stor del gennem det første møde. Hvis de Nav-ansatte overser brugerens identitet og personlige behov, skabes der modløshed, og det kan ende med at bruger strategisk forsøger at modvirke systemet, for eksempel ved at undgå møder med Nav. Det første møde virker standardiseret, de unge deler samme oplevelser, og målet for det første møde er fortolket her: at lære de ledige at være Nav brugere. Der skabes en social rolle, som de unge socialiseres ind i. Det er også udfordringer forbundet med det sociale rum, de unge optræder i. Møderne afholdes på Nav-kontorer. Det er under Navs rammer, og den ansatte er på hjemmebane, mens brugeren, som allerede er i en vanskelig situation, må indgå i en ukendt og uforudsigelig social samhandling (Goffman, 1959). Det kan nævnes, at Nav informerer brugeren om, at denne har ret til at klage. Retten til at klage giver brugeren indirekte magt til at modvirke den sociale kontrol, som nogen erfarer i mødet med sagsbehandler. Karina kunne for eksempel have indsendt en klage efter sit første møde med sagsbehandler. Hvorfor gjorde hun så ikke det? Her kan det være vigtigt at forstå at den magt som gives gennem muligheden for at klage, ikke er en direkte magt. Der er tale om en indirekte magt. Karina ved ikke hvilket udfald hun opnår med klagen. Hun vil ikke at Nav skal vide at hun modarbejder dem, hendes strategi bliver derfor styret af passivitet – hun undgår dem. Første møde mellem bruger og Nav er vigtigt. Hvis ikke de unge oplever anerkendelse og forståelse vil interaktionen med Nav bare skabe mere modvilje og stigmatisering. Det er vigtigt for de unge, at de ansatte opfatter hvor vigtigt det første møde er.

Eftersom de ansatte ikke blev inkluderet i min empiri, kan jeg ikke vide hvordan det første møde betragtes af Nav ansatte. Analysen her er kun baseret på de unges fortællinger. Karinas erfaringer med den negativt indstillede sagsbehandler kan være et uheldigt tilfælde. De andre unge har ikke følt sig stigmatiseret ved det første møde. Men de peger dog alle på forskellige oplevelser med Nav, hvor den asymmetriske magt og den sociale kontrol kommer til syne (Mik-Meyer, 2004). Ud fra et brugerperspektiv, kan relationen til Nav forbedres igennem at sikre de ansattes kundskabs niveau – de unge forklarer at de må være raske for at forstå det

komplekse system. Det kan også tænkes at det er vanskeligt for den ansatte at have kundskab om alle rettigheder og pligter. Usikkerheden som opstår kan være skabt igennem, at de ansatte ikke selv ved hvad de unge har ret til. De unge får besked om, at de i visse tilfælde kan have ret til forskellige økonomisk tillægsstøtte. Men det er ikke de ansatte i Nav, som fortæller dem det direkte. De får et dokument hvor der står, at de kan have ret til tillægsstøtte, men ikke hvilken og ikke hvordan de søger efter den. Set fra den ansattes perspektiv, fungerer de i et system præget af travlhed og begrænsninger. Der er en dobbelthed i Nav-systemet – den ansatte skal udføre individuelle vurderinger, men får måske ikke tid til at lære den ledige at kende. Det kan virke som om det største problem i Nav er modsætningsforhold (Lipsky, 1980). De unge oplever standardiserede løsninger, mens reformen egentlig havde til mål at skabe individuelle løsninger. Lasse efterlyser som nævnt en chat funktion på Navs hjemmeside, hvor man kan stille spørgsmål direkte. Det kan tænkes at man kan modvirke kompleksiteten i systemet, ved at udvide de elektroniske hjælpemidler. På den anden side kan dette tænkes at skabe store udgifter, og det kan være vanskeligt at gennemføre. Det vil også være problematisk hvis de elektroniske virkemidler erstatter ansigt-til-ansigt samtaler med de ansatte. Den personlige relation har vist sig at være meget vigtig – det vil være risikofuldt, hvis man fokuserer for meget på elektroniske løsninger. I stedet kan det tænkes at den ansattes dilemmafyldte arbejdssituation (Lipsky, 1980) bør vurderes. Flere af de unge oplever bureaukratiske relationer, som nok ikke skabes fordi de ansatte tilstræber ikke at bygge en tillidspræget relation op. Her er der behov for mere forskningsbaseret kundskab, både for at afdække de ansattes situation og for at forstå mere af hvorfor de unge socialiseres til at blive Nav brugere gennem standardiserede løsninger.

#### *6,4 Samspillet mellem aktivering og relationen til Nav*

For at opnå en vellykket aktivering, altså styrke de unges muligheder for at komme tilbage til arbejdslivet, er relationen til Nav afgørende. Aktiveringen er diffus og skal tilrettelægges efter personlige behov, det er altså en stor og vanskelig opgave. Det er sagsbehandler som i samarbejde med brugeren skal skabe aktivitetsplaner. Igen kan det virke som at Nav står overfor mange udfordringer. For det første viser det sig at nogen af de unge oplever bureaukratiske relationer til Nav. Man vurderer faktisk ikke brugers ønsker, man vil bare flytte papiret fra en bunke til en anden. Nav udøver social kontrol, og min empiri viser at Nav i flere tilfælde endda har modvirket aktivering. Det ses også at dette tydeligt kan relateres til

den relation de unge bygger op i forhold til sagsbehandler. Den sociale rolle sagsbehandler indehar, er en af de mest centrale i de unges møde med Nav. De unge som oplever en dårlig relation, erfarer også at de ikke får hjælp til at tilrettelægge for aktivering. Forklaringen på hvorfor Nav modvirker aktivering kan tænkes at være flerdimensionel. Det kan handle om mangel på ressourcer, begrænsninger, men det kan også tænkes at det skyldes den asymmetriske magt. Det er vanskeligt at opbygge en tillidspræget relation i en social samhandling præget af en ujævn magtbalance. Et andet vigtigt spørgsmål er om Nav faktisk modvirker aktivering? Flere af de unge erfarer det. Det kan også verificeres igennem de forsøg de unge gør på eget initiativ at modvirke fremmedgørelse – de hungrer efter at fylde deres hverdag med kreativitet (Marx, 1948). De modvirker det magtfulde system, som de befinder sig i, ved selv at skabe egen aktivering. Hvordan kan det forklares at Nav – som har til mål at give mennesker mestringsfølelse ikke lykkedes i det? Det kan tænkes, at man må forstå samhandlingen ud fra det perspektiv Mik-Meyer (2004) præsenterer. Det kan hævdes at være problematisk, at de unge selv bliver nødt til at aktivere sig (også igennem Navs egne tiltag). De fleste har ikke fået forslag om tiltag eller anden form for aktivering. Uddannelse bliver underprioriteret, hvilket kan være problematisk med tanke på informanternes unge alder. Uddannelse og arbejdsliv er ofte gensidig afhængige; man er nødt til at have relevant uddannelse for at få et arbejde. Det kan være udfordrende, at der ikke findes flere muligheder for videre uddannelse. Uddannelse har været et fælles mål for de seks informanter, som alle har gennemført fag imens de har modtaget støtte af Nav. Men det er ikke Nav, der har foreslået uddannelse; det har de selv gjort. Videre bekræftes det, at Nav og konstruktionen af AAP modvirker aktivering, med tanke på at to af de seks informanter ikke har mulighed til at færdiggøre uddannelsen med støtte fra Nav. Anna får kun mulighed for at tage bachelorgrad på et studie. Det kan være problematisk, fordi flere arbejdsgivere kræver mastergrad i det akademiske arbejdsmiljø. Karina må selv spare op til at fuldføre sin uddannelse, fordi støtten stopper før hun er færdig. Det kan diskuteres om Nav egentlig hjælper dem tilbage til arbejdslivet, når begge risikerer at de ikke kan fuldføre uddannelsen. En central forklaring her kan også relateres til AAPs midlertidige karakter. Det at ordningen ikke er permanent, vil ikke altid sikre at de unge kommer tilbage til arbejdslivet, men kan tværtimod modvirke at de gør det. Det kan virke som om støtteordninger ikke ivaretager de unges fremtidsvisioner. Det kan hævdes, at den ikke fungerer efter sit formål – man er reelt ledig og dens midlertidige karakter kan skabe varige ledigheds situationer. Anna og Karina har ikke mulighed til at få støtte andre steder fra, og de bliver *igen* nødt til at tage deres situation i egne hænder. Søren oplever at møde negativitet med de fleste tiltag han foreslår. Han får ikke lov til at tage mere

uddannelse, fordi han har en grad. Denne grad har det dog vist sig at han ikke kan bruge. Søren befinder sig altså i en varig situation udenfor arbejdsmarkedet – og det kan siges at Nav medvirker til at marginalisere ham. Søren har igennem sit familiære netværk, fået mulighed til at tage mere uddannelse. Men igen er det hans initiativ, og han er direkte blevet modvirket i det. Når det er sagt kan det være udfordrende for den Nav-ansatte, fordi der er en bureaukratisk regel som siger at Søren er færdiguddannet. På den anden side kan det virke paradoksalt at Anna og Karina får lov at søge sig ind på uddannelse, men på samme tid ikke kan færdiggøre dem. Maria har i flere år ventet på at blive omskoleret, og har haft en hverdag hvor hun i perioder har følt sig fremmedgjort – hun har ikke fået opfyldt sine realiseringsbehov. Hun må også selv planlægge aktiviteter, Nav beder hende om at vente. Det er et interessant fund, fordi det peger på en udfordring i Nav-systemet. Reglerne ovenfra bremser Maria, og hendes bevægelsesfrihed som menneske bliver hæmmet (Weber, 1925). Det kan hævdes at restriktionerne er uhensigtsmæssige, og skaber standardiserede løsninger i stedet for individuelle. Det er kostbart at omskolere mennesker, men på den anden side spares der mange ressourcer på at hjælpe Maria tilbage til arbejdslivet med det samme hun er klar til det. Endnu mere vigtigt er det at aktivering ikke kun er et samfundsøkonomisk problem. Min analyse bekræfter at marginalisering og stigmatisering opstår når individer føler sig fremmedgjorte – når de ikke bliver stimuleret. Videre skaber det generelle følelser af at ikke lykkedes, når man ikke indgår på de livsområder hvor det forventes man indgår i bestemte livsfaser (Halvorsen, 2002). Aktivering kan modvirke marginalisering og stigmatisering. Som Søren og Lasse nævner, har de følt sig mindre stigmatiseret, når de har haft noget at gå til. Det behøver ikke nødvendigvis være lønnet arbejde – bare der er en form for aktivitet og at man har noget at stå op til. Nav har ikke kun til opgave at sikre at landets økonomi ikke påvirkes af for mange arbejdsledige; de har også til opgave at hindre at brugeren oplever modløshed og fremmedgørelse (NOU, 2004).

### *6,5 Brug for flere former for aktivering?*

Jeg har præsenteret et tema om frivillighed, for at skabe diskussion rundt målet Nav har om lønnet arbejde. De unge har brug for en vis grad af aktivitet i deres hverdag. Det kan tænkes at den frivillige sektor kan blive et vigtigt led i aktiveringsprocessen. De unge i projektet fortalte, at de kunne ønske, der fandtes flere tilbud fra Nav – som for eksempel frivilligt arbejde. Anna har på eget initiativ medvirket i forskellige frivilligheds projekter i tiden som

ledig. Det gav hende mulighed for at opleve mestring, og hun fandt også ud af at hun kunne begynde at studere igen. Der kan findes positive sider ved at indføre frivillige verv i aktiveringsprocessen. Det vil kunne bidrage til at styrke organisationer, og det vil give de ledige noget at gå til. Der vil måske også blive stillet større udfordringer til de ledige. De unge i projektet nævner netop, at de i flere tilfælde føler at tiltagene de har erfaringer med, ikke er udfordrende nok – noget som Mik-Meyer også finder i sin forskning. Det kan altså tænkes at Nav kan indføre flere typer aktivering – som ikke kun retter sig i mod arbejdspraksis og kursuser som skal afklare brugerens arbejdsevne. Man tager ensidigt *arbejdslinja* på alvor og bliver ufleksibel i forhold til at forstå aktivering. Det kan være at målet om lønnet arbejde kan opnås igennem mere kreative former for aktivitet undervejs i processen. Lasse og Karina nævner at motion også skaber mestringsfølelse – det er en form for meditation som forbedrer deres situation. Det kan altså tænkes at Nav også kan fokusere på fysisk udfoldelse som et led i aktiveringsprocessen. Psykiatraliancen har gennemført vellykkede træningsaktiviteter, som kan være hjælpende for den ledige (Dyregrov, 2015). Hvis et menneske har psykiske problemer, kan det tænkes at fysisk aktivitet kan indgå som en del af behandlingen. Det kan være Nav skal fokusere på at formidle information om det til brugere, og fokusere på at der findes flere former for aktivering som giver indhold i hverdagen. Det virker vigtigt for de unge at have noget at gå til – de kontrollerer deres adfærd for at andre borgere ikke skal tro de udnytter systemet. Det kan være vanskeligt at drøfte hvad som kan modvirke marginalisering og stigmatisering. Det kan være at indsigten i de unges hverdag, som dette projekt giver, også kan bidrage til dette. En flerdimensionel aktivering, kan måske også give de unge mulighed til at vise at de er interesseret i aktivitet og modbevise den samfundsmæssige holdning. Afhængighed er ikke det samme som svaghed.

## 7. Konklusion

Jeg har nu præsenteret mit projekt, og har fundet en række interessante og udfordrende aspekter i mødet mellem bruger og Nav. Jeg har fokuseret på at forklare det system de unge møder i de to første kapitler af opgaven. Her har jeg inddraget tidligere forskning samt en række feltrelevante begreber for at afklare rammerne. Først og fremmest definerede jeg velfærdsstaten igennem en række nøglebegreber, som var hjælpende for at forstå det strukturelle system de unge bliver en del af. Her fokuserede jeg også på at forklare at de unge er en del af det *norske* velfærdsregime. De har stærke sociale rettigheder og de har krav på

hjælp i den situation de befinder sig i. Selvom de unge er berettiget til hjælp, eksisterer der et dilemma i den norske stat – dette skabes særligt igennem uafhængighedsidealet (Fraser og Gordon, 1994). Jeg præsenterede tre udvalgte studier, som viste sig at dele ligheder med mine egne fund. Hansens tilfredshedsstudie var særlig vigtig med tanke på forventningsdimensionen. Jeg benyttede inspiration fra studiet til at forklare hvilke forventninger de unge havde og hvordan de i flere tilfælde oplevede negativ diskonfirmation. Lundbergs og Mik-Meyers studier var, ligesom mit, kvalitativt, og jeg fandt mange ligheder til deres studier i min empiri. Lundbergs studie forklarer kompleksiteten i Nav-systemet, vigtigheden af social kapital og hvordan sagsbehandlerbytte kan bryde kontinuiteten i samhandlingen med Nav (Lundberg, 2013). Mik-Meyer bekræftede blandt andet at der findes social kontrol og asymmetrisk magt i relationen mellem socialarbejderen og brugeren (Mik-Meyer, 2014). Dette er også vigtige fund i mit studie. Jeg har videre præsenteret mine metodiske refleksioner, hvor jeg ikke er i tvivl om at det kvalitative interview har været det mest frugtbare i et studie som mit. De begreber jeg har brugt som sensitiverende har ligeledes gjort det muligt at tolke de unges erfaringer. Jeg fandt i min empiri, at afhængighedsdimensionen er afgørende for at forklare den livssituation de unge erfarer. Afhængigheden etableres igennem den situation som har bragt de unge ud i ledighed, men den medvirker også til at skabe og bibeholde den asymmetriske magt som findes imellem bruger og ansatte i Nav (Fraser og Gordon, 1994). På samme måde har det sociale rum (den dramaturgiske scene) været vigtig at forstå, fordi det er den sociale kontekst de unge tvinges ind i - på grundlag af afhængigheden. Det sociale rum forstærker den asymmetriske magt fordi den foregår på Navs hjemmebane (Goffman, 1959). Magt og social kontrol virker langvarig i relationen til Nav, og er en udfordring det kan være vanskeligt at løse. Det viste sig dog at gode relationer til sagsbehandler kan skabe en jævnere magtfordeling mellem bruger og ansat.

Jeg fremanalyserede fire faser som finder sted i de unges socialiseringsprocesser knyttet til mødet med Nav – det er en type sekundær socialisering som er langvarig og fortsætter i forskellige faser (Mead, 1934). De unge bliver, med anvendelsen af dette begreb om socialisering, så at sige tvangssocialiseret ind i en brugerrolle, og bliver herunder medlemmer i en social konstrueret gruppe, som kaldes: ”Nav’ere”. Oplevelsen af marginalisering og stigmatisering udgør en del af socialiseringen; det samme gælder mødet med sociale medier og andre mennesker som de møder i deres hverdag når disse har (negative) holdninger til unge ledige. De unge er nødt til at acceptere hverdagen med Nav, på trods af utallige udfordringer. Både mødet med et komplekst bureaukratisk system – som ser ud til at tage mere hensyn til

standardiserede løsninger end individuelle behov (Weber, 1925). Men også i mødet med andre menneskers holdninger. Jeg har brugt fremmedgørelsesbegrebet for at forklare hvordan de unge modvirker brugerrollens fremmedgørende elementer ved at finde på egne aktiviteter (Marx, 1844). I lyset af denne opgave kan der sættes spørgsmålstejn ved hvad aktivering egentlig er. Hvis Nav-reformen følger *arbejdslinja* ukritisk, vil målet for aktivering være lønnet arbejde. Jeg har derfor præsenteret et frivilligheds aspekt, som generelt rejser kritik mod Navs nuværende opfattelse af aktivering.

Det vigtigste fund knytter sig til aktiveringsprocessens problematiske karakter. Ud fra mine fund kan det virke som om, Nav og støtteordningen AAP indeholder en risiko for at modvirke aktivering. Uddannelse og omskolering virker ikke vigtig i Navs aktiveringslinje. Dette har været problematisk for de unge i projektet, fordi mere uddannelse kan være vejen til lønnet arbejde. De unge i dette projekt giver udtryk for at de føler sig fanget i systemet. Den midlertidige karakter som AAP indehar, bremser flere af de unge i at tage uddannelsen færdig. Videre viser projektet, at det i høj grad er de unge som tilrettelægger for deres egen aktivering. Dette stemmer ikke overens med målene i Nav-reformen, og det virker problematisk fordi de unge på et eller andet tidspunkt har været på midlertidig støtteordning. Jeg kan ikke generalisere fundet, men eftersom de unge i dette studie vil have en række fælles kendetegn med andre unge Nav-brugere, peger dette projekt på at der findes en aktiveringsudfordring uden at det går an at sige hvor udbredt og omfattende denne er.

På grund af det komplekse forhold mellem arbejdsmarked og potentielle arbejdstagere vil det altid være en grad af ledighed i et samfund. I Norge satses der på *arbejdslinja* som retningsgivende for politikken, men om dette i højere grad ses som et socialt vigtigt fænomen (som handler om mere end lønarbejde og uddannelse til lønarbejde), vil det give et mere fleksibelt – og brugervenligt perspektiv på unge og ledighed. Mit studie er et bidrag til at forstå dette.



## 8. Litteraturliste

- **Allardt**, Erik (1984): ”Att ha, att älska, att vara”. Om välfärden i Norden. Lund: Argos.
- **Appelrouth**, Scott And **Edles**, Laura (2008): ”*Classical and Contemporary Sociological Theory*”. Sage Publications.
- **Blumer**, Herbert (1969): ”*What is Wrong with Social Theory?*” pp. 140-153 in *Symbolic Interactionism. Perspective and method*. Berkeley, Los Angeles, London: University of California Press.
- **Bourdieu**, Pierre (1982): ”*Social Space and the Genesis of Groups*”. I Appelrouth, Scott And Edles, Laura (2011): ”*Sociological Theory in the Contemporary Era*”. Sage publications.
- **Briggs**, Asa (2000): ”*The Welfare State in Historical Persepctive*” In Pierson and Castles (eds.): ”*The Welfare State Reader*”. Cambridge: Polity Press.
- **Durkheim**, Èmile (1895): ”*The Rules of Sociological Method*” I Appelrouth, Scott And Edles, Laura (2008): ”*Classical and Contemporary Sociological Theory*”. Sage Publications.
- **Esping-Andersen**, Gøsta (2000): ”*Three Worlds of Welfare Capitalism*”, In Pierson and Castles (eds). ”*The Welfare State Reader*”. Cambridge: Polity Press.
- **Fraser**, Nancy and **Gordon**, Linda (1994): ”*A Genealogy of dependency: Tracing a keyword of the US Welfare State*”. In *Signs*, Vol. 10. No. 12.
- **Goffman**, Erving (1959): ”*The presentation of Self in everyday Life*”. I Appelrouth, Scott And Edles, Laura (2008): ”*Classical and Contemporary Sociological Theory*”. Sage Publications.

- **Grønmo, Sigmund** (2004): "*Samfunnsvitenskapelige Metoder*". Fagbokforlaget.
- **Halvorsen, Knut** (2002): "*Sosiale problemer. En sosiologisk innføring*". Bergen: Fagbokforlaget.
- **Hansen, Hans-Tore** (2013): "*Brukererfaring med Nav kontakt og tilfredshet*". I: Hansen, Hans-Tore, Lundberg, Kjetil G, Syltevik, Liv Johanne (2013): "*Nav- Med brukeren i sentrum?*". Universitetsforlaget.
- **Hansen, Hans-Tore, Lundberg, Kjetil G, Syltevik, Liv Johanne** (2013): "*Nav- Med brukeren i sentrum?*". Universitetsforlaget.
- **Kildal, Nanna og Elvbakken, Kari Tove** (2006): "*Velferdspolitiske utfordringer, Risiko, prioriteringer og rettferdighet*". Abstrakt forlag AS.
- **Kvale, Steinar og Brinkmann, Svend** (2008) "*InterView. Introduktion til et håndværk*". Hans Reitzels forlag, København.
- **Lipsky, Michael** (1980): "*Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*". New York Russell Sage Foundation.
- **Lundberg, Kjetil G.** (2013): "*Individualiserte mål, standardiserte løsninger, lokalt skjønn og brukerens kompetanse*". I: Hansen, Hans-Tore, Lundberg, Kjetil G, Syltevik, Liv Johanne (2013): "*Nav- Med brukeren i sentrum?*". Universitetsforlaget.
- **Marshall, T.H.** (2000): "*Citizenship and Social Class*" In Pierson and Castles (eds). "*The Welfare State Reader*". Cambridge: Polity Press.
- **Marx, Karl** (1844): "*Economic and Philosophic Manuscripts of 1844*" I Appelrouth, Scott And Edles, Laura (2008): "*Classical and Contemporary Sociological Theory*". Sage Publications.
- **Mead, George Herbert** (1934): "*Self*" I Appelrouth, Scott And Edles, Laura (2008): "*Classical and Contemporary Sociological Theory*". Sage Publications.

- **Midrè, Georges** (1995): "*Bot, Bedring eller Brød*". Universitetsforlaget.
- **Mik-Meyer, Nanna** (2004): "*PERSONLIG UDVIKLING - en frigørende proces eller social kontrol i danske revalideringscentre?*" Psyke og Logos.
- **Sejersted, Francis** (1993): "*Den norske sonderweg*". I Sejersted, Francis "*Demokratisk kapitalisme*". Oslo: universitetsforlag.
- **Silverman, David** (2011): "*Interpreting Qualitative Data.*" London, California, New Dehli, Singapore.
- **Stjernø, Steinar og Øverbye, Einar** (2012): "*Arbeidslinja*". Universitetsforlaget.
- **Syltevik, Liv Johanne** (1998): "*Finnes alenemødre? Om konstruksjonen av undersøkelsesenheten*" I: Christensen, Karen, Jerdal, Else, Møen, Atle, Solvang, Per og Syltevik, Liv Johanne (1998), "*Prosess og metode*". Universitetsforlaget AS.
- **Titmuss, Richard M.** (2000): "*Universalism versus selection*" In Pierson and Castles (eds). "*The Welfare State Reader*". Cambridge: Polity Press.
- **Wagner, Peter** (1994): "*A Sociology of Modernity: Liberty and Discipline*". London: Routledge, Part 1: Principles of Modernity.
- **Wahl, Asbjørn** (2009): "*Velferdsstatens vekst – og fall?*" Oslo: Gyldendal.
- **Weber, Max** (1925): "*Bureaucracy*". I Appelrouth, Scott And Edles, Laura (2008): "*Classical and Contemporary Sociological Theory*". Sage Publications.

- **Wilken**, Lisanne (2011): “*Bourdieu for begyndere*”. Samfundslitteratur.

#### *Elektroniske Kilder*

*Alle kilder (senest) nedlastet 25-05-2015 kl. 14.30*

- **Dyregrov, Silje** (2015): ”*For første gang på 28 år har jeg lyst til å leve*”, Bergens Tidende  
<http://www.bt.no/sprek/--For-forste-gang-pa-28-ar-har-jeg-lyst-til-a-leve-3343396.html>
- **Håland, Inger, Bø, Tor Petter og Horgen, Erik Herstad** (2015) Arbeidskraftundersøkelsen, 1. kvartal 2015. SSB.

<http://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/statistikker/aku/kvartal/2015-04-30>

- **Nav.no** (2015)

#### **Referance 1:**

<https://www.nyuforetrygd.no/Forsiden/Nye+regler+for+uf%C3%B8retrygd?gclid=CNeqiruyoMUCFUOzcgodhx4A4w>

#### **Referance 2:**

[https://www.nav.no/no/Person/Arbeid/Sykmeldt,+arbeidsavklaringspenger+og+yrkesskade/Arbeidsavklaringspenger+\(AAP\).217377.cms](https://www.nav.no/no/Person/Arbeid/Sykmeldt,+arbeidsavklaringspenger+og+yrkesskade/Arbeidsavklaringspenger+(AAP).217377.cms)

- **NOU** (2004) ”*En ny arbeids- og velferdsforvaltning. Om samordning av Aetats, trygdeetatens og sosialtjenestens oppgaver*”.  
<https://www.regjeringen.no/nb/dokumenter/nou-2004-13/id149978/>

## ***Vedlæg (i alt 3)***

### *Vedlæg 1: Informationskriv*

*Hei!*

*Tusen takk for at du vil være med i prosjektet mitt! Jeg tenkte at gi deg dette informasjonskriv, så du kan se hva det er jeg jobber med i prosjektet.*

### ***Unge arbeidsledige i Norge***

*et Masterprosjekt i Sosiologi ved Bergens Universitet 2014/2015*

#### **Bakgrunn og formål:**

Dette er som nevnt et prosjekt jeg skriver i sosiologi som en del av utdanningen min. Jeg skal undersøke offentlig stønad i Norge. Herunder skal jeg prate med 6-7 unge nordmenn både menn og kvinner, dette vil bli min egen data som jeg analyserer til prosjektet. Jeg vil snakke med mennesker som mottar støtte eller har mottatt støtte fra Nav. Jeg vil i tillegg fokusere på politiske reformer og undersøke Nav som institusjon. Videre anvender jeg også plass på at skissere hvorledes Nav aktiverer unge i arbeidslivet. Samt hvordan den elektroniske informasjon fungerer i Nav. Jeg vil også undersøke hvilken oppfølging man får i Nav. Prosjektet vil altså forstå hvordan unge arbeidsledige opplever møter og samarbeide med NAV og hvordan deres hverdag ser ut. Uten frivillige til prosjektet mitt hadde ikke jeg kunne utføre studiet – så igjen vil jeg takke så mye for deltakelsen din.

#### **Hva innebærer deltakelse i studien?**

Deltakelsen i studiet er selvsagt 100 prosent anonymt. Du har også mulighet til å trekke deg dersom du skulle ønske deg dette på et senere tidspunkt. Jeg vil se på det du og andre deltakere har sagt for å bruke dette, til å skissere en holdning til Nav og aktivering. Studiet vil være ferdig i juni 2015, og du kan gjerne lese det hvis du ønsker dette. Kontakt meg gjerne på facebook eller på epost adressen min [cja016@student.uib.no](mailto:cja016@student.uib.no) dersom det er flere ting du lurer på, eller dersom du senere ønsker å lese studiet!

Vennlig Hilsen *Cecilie Jantzen*

## *Vedlæg 2: Interviewguide*

### *Introduktion*

- Hvilket år er du født i?
- Hvor er du opvokset og hvor bor du nu?
- Hvilken uddannelsesbaggrund har du?
- Hvilken yrkes baggrund har du?
- Hvor længe har du været arbejdsledig?
- Hvor længe har du modtaget kontanthjælp eller socialhjælp?

### *Bruger venlighed*

- Hvordan gik du frem da du skulle søge kontanthjælp/socialhjælp- anvendte du kommunens/navs hjemmesider, kontaktede du dem på telefon eller gik du direkte til et af Navs kontorer?
- Hvordan var dit første møde med Nav?
- Var det let at finde frem til den eller de du skulle snakke med?
- Hvor lang tid gik der fra du sendte din ansøgning til du modtog støtte?
- Hvilke nyttige og relevante informationer synes du Nav har givet dig?

### *Aktiveringsprocesser*

- Har du modtaget tilbud om arbejde, aktivering eller uddannelse?
- Dersom du har deltaget på kurs eller aktiveringstiltag hvordan har disse da virket?
- Føler du dig inkluderet i din egen aktiveringsprocess?
- Har du selv fundet frem til kurser eller jobs som du kunne have tænkt dig, men som du ikke kunne få godkendt af Nav?
- Hvor ofte har du møder eller samtaler med din eller dine rådgivere?
- Føler du at disse møder er positive og at du bliver motiveret til blive inkluderet i egen aktivering?
- Benytter du Navs hjælp til at skrive ansøgninger og CV? Hvordan har du fået hjælp til dette?

- Hvilke pligter har du i forhold til Nav- må du levere skema, sende et bestemt antal ansøgninger eller deltage på bestemte ting de har tilrettelagt?
- Hvad er det værste og det bedste ved samarbejdet med Nav?
- Ville du hellere have haft hjælp til mere uddannelse end til at få et arbejde? Hvordan kunne man have tilrettelagt for dette?

### *Afslutning*

- Hvordan ser en typisk hverdag ud for dig?
- Hvad er dine ønsker og drømme for fremtiden?
- Har du noget du ønsker at tilføje i forhold til det vil allerede har snakket om?



Det er meget viktig at du leser og setter deg inn i denne orienteringen

## Orientering om rettigheter og plikter – arbeidsavklaringspenger og tilleggsstønader

### Veiledningsplikt – forvaltningsloven § 11

NAV lokalt har plikt til å veilede deg om hvilke rettigheter og plikter du har. Med få unntak har du rett til å se dokumentene i saken din. Husk å oppgi fødselsnummer ved skriftlige henvendelser til NAV.

### Klage / anke over vedtak – folketrygdloven § 21-12

Du kan klage på vedtaket. Dette medfører at NAV vurderer saken din på nytt. Klagen behandles deretter av NAV Klageinstans. Hvis du etter en ny vurdering ikke er fornøyd, kan saken ankes inn for Trygderetten. Klage / anke må leveres eller sendes NAV innen 6 uker fra du mottok melding om vedtaket. I spesielle tilfeller kan det gis en forlenget klagefrist, eller klagen kan tas til behandling selv etter at klagefristen er utløpt.

En klage / anke skal

- være skriftlig
- inneholde klagerens navn, fødselsnummer og adresse
- nevne det vedtak det klages over
- nevne den endring i vedtaket som ønskes
- dateres og underskrives

Klagen / anken bør i tillegg

- nevne hvorfor du mener vedtaket er galt
- nevne erklæringer og andre bevis som vedlegges som bilag

Dersom et vedtak blir endret til gunst for deg, kan du få dekket de nødvendige utgiftene du har hatt for å få endret vedtaket, se forvaltningsloven § 36.


NAV kan gi deg opplysninger om fremgangsmåten ved klage / anke og hjelpe deg med å sette opp klagen / anken. Fri retts hjelp (juridisk bistand) gis av det offentlige etter vilkår i lov om fri retts hjelp. Det gjelder visse inntekts- og formuesgrenser. Nærmere opplysninger gis av fylkesmannen, advokater eller NAV.

### Opplysningsplikt – folketrygdloven § 21-3

Dersom det oppstår endringer i gjennomføringen av aktivitetsplanen eller grunnlaget for ytelse, må du straks si fra til NAV. Slike endringer kan f. eks. være sykdom, opphold i institusjon, at du kommer i arbeid eller at du ikke lenger følger den avtalte aktivitetsplanen.

Beregning av ytelsene er foretatt på grunnlag av de opplysningene du skrev i søknaden. Du må melde fra til NAV hvis du

- kommer i arbeid, helt eller delvis
- blir frisk, helt eller delvis
- avbryter tiltak eller behandling
- skal avvikle ferie eller permisjon
- sitter i varetekt, soner straff eller er under forvaring
- endrer adresse
- blir innlagt på sykehus eller institusjon
- skal reise eller flytte til utlandet
- mottar pensjon fra annen pensjonsordning
- mottar barnetillegg og du får ansvar for flere/færre barn
- mottar barnetillegg og barnet får inntekt
- har andre opplysninger som kan bety noe for retten til ytelse

Ta kontakt på telefon  dersom du er i tvil om du skal gi opplysninger!