

Samtaler på et NAV-kontor

En sosiologisk analyse av oppfølgingsmøter
mellom bruker og veileder

Gunhild Brubakken



Masteroppgave

Høsten 2011

Sosiologisk institutt, Universitetet i Bergen

Forord

Å skrive denne oppgaven har vært en spennende, givende og utfordrende prosess. En prosess jeg ikke hadde klart alene.

Takk til min veileder Liv Johanne Syltevik for uerstattelig hjelp fra start til slutt. Takk til Hans-Tore Hansen, Kjetil Lundberg og Marthe Bjørnsen Vareberg for gode innspill gjennom NAV-gruppen vår. Takk til døråpneren Steinar Slaatta, og takk til NAV-kontoret, de ansatte og brukerne som bidro i datainnsamlingen.

Takk til mamma og pappa for all mulig støtte gjennom hele utdannelsen, og takk til Knut Christophersen og Hanna Leinebø Slaatta for oppmuntring og tålmodighet gjennom og ved siden av masterstudiet.

Takk til Janne Cecilie, Oda, Janne, Bo, Dag, Maja, Cathrine, Erlend, Ann-Cathrin, Maud og Anne og resten av det fantastiske studiemiljøet i fjerde etasje på Sofie Lindstrøms Hus. Et uvurderlig forum for faglige og ikke-faglige debatter og en heiagjeng uten like.

Gunhild Brubakken

Bergen, september 2011

Sammendrag

NAV-reformen ble vedtatt våren 2005, og innebærer en sammenslåing av trygdekontorene, Aetat og sosialkontorene. NAV er en statlig drevet etat, men deler av sosialkontorene skal fortsatt være kommunalt drevet. Hovedmålsettingene for NAV er (1) flere i arbeid og færre på stønad, (2) enklere for og mer tilpasset brukerne, og (3) én mer effektiv arbeids- og velferdsforvaltning. I tillegg til strukturelle endringer, som selve sammenslåingen og ansvarsfordelingen mellom stat og kommune, innebærer reformen endringer innen ulike ytelser og tiltak rettet mot brukere. Blant annet har de tre stønadsgruppene rehabiliteringspenger, attføringspenger og tidsbegrenset uførestønad nå blitt slått sammen til arbeidsavklaringspenger. Arbeidsavklaringspenger er mest aktuelt for brukere som har nådd maksdato på sykepenger, men fortsatt ikke kan gå tilbake i arbeid.

Oppgaven er et casestudie av ett NAV-kontor, og analysen er bygget på observasjoner av fire møter mellom veiledere og brukere. Brukerne har snart brukt opp sykemeldingsperioden sin, og møtene handler om hva som skjer når maksdato på sykepenger inntreffer, og er et ledd i oppfølgingen av sykemeldte. Etter endt sykemeldingsperiode kan brukeren gå tilbake til arbeidslivet, eller søke om videre ytelser fra NAV.

Oppgaven fokuserer på hvordan institusjonelle og interaksjonistiske dimensjoner påvirker og preger dette møtet. Samtalen foregår i en institusjonell ramme, og er derfor knyttet opp mot aktuell institusjonell teori. Men møtet er likevel mellom to personer, som tar med seg personlige egenskaper og erfaringer inn i møtet. Derfor vil møtet også være preget av interaksjonistiske aspekter. Gjennom sosiologiske teorier innenfor institusjonelle og interaksjonistiske perspektiver viser jeg hvordan institusjonelle rammer og ulike forventninger til møtet virker begrensende på både utfallet av, og interaksjonen underveis, i møtet.

Aktivt medborgerskap innebærer tettere bånd mellom rettigheter og ansvar i forholdet mellom stat og borger, og i oppgaven argumenteres det for at oppfølging nettopp er en del av dette, og at brukermedvirkning kan oppleves som både kontroll og hjelp fra NAV.

Hovedteksten er på 33 794 ord.

Innholdsfortegnelse

Forord	i
Sammendrag	ii
Kapittel 1 – Innledning	1
Norsk velferdshistorie	1
Etableringen av og innholdet i NAV-reformen.....	2
Problemstilling.....	6
Oppgavens struktur.....	7
Kapittel 2 – Tidligere forskning.....	8
Observasjonsstudier.....	8
Intervjustudier.....	12
Avslutning.....	15
Kapittel 3 - Teoretiske perspektiver.....	16
Institusjonelle perspektiver.....	17
Bakkebyråkratiet	17
Aktivt medborgerskap og arbeidslinja	19
Interaksjonistiske perspektiver	20
Opptredener og roller	21
Fasader	22
Ansiktsarbeid.....	24
Maktperspektivet hos Goffman	25
Avslutning.....	27
Kapittel 4 - Metodisk tilnærming.....	28
Observasjon som metode	28
Tilgang til feltet.....	29
Gjennomføring	32
Presentasjon av casene	34
Utfordringer under gjennomføringen	37
Analysearbeidet.....	38
Utfordringer i analysearbeidet.....	39
Etiske utfordringer	41
Avslutning.....	42
Kapittel 5 – En arbeidsavklaringspengebruker skapes.....	43
Effektivitet versus usikre tiltak.....	44
Serviceidealet versus tekniske begrensninger	45
Moralske aspekter i samtalen	47
Avslutning.....	49

Kapittel 6 - Å avklares som ikke en arbeidsavklaringspengebruker.....	51
Fasader og posisjoner.....	51
Områder	52
Situasjon 1 – hvor personlig skal samtalen være?	53
Situasjon 2 – forhandling om NAVs rolle i en arbeidskonflikt	54
Situasjon 3 – forhandling om Evas situasjon.....	56
Avslutning.....	58
Kapittel 7 – Brukere som skal tilbake i arbeid	60
Samtalen mellom Charlotte og Helene	60
Forhandling om samtaletema	61
Samtalen mellom Lars og Guro	64
Ny vri på bakkebyråkratens paradoks?	65
Serviceidealet versus tekniske begrensninger	66
Oppfølging	69
Avslutning.....	69
Kapittel 8 – Brukere og veiledere i velferdsorganisasjoner	71
Verdige og uverdige trengende.....	71
Veilederorienteringer	75
Brukerorienteringer	76
Avslutning.....	79
Kapittel 9 – Avslutning	81
Hva er 39-ukersmøtet et case av?.....	82
Oppfølging i NAV	83
Avslutning og forslag til videre forskning.....	85
Litteraturliste.....	88
Vedlegg 1: Tilråding fra Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste AS.....	94
Vedlegg 2: Informasjonsskriv til veiledere	96
Vedlegg 3: Kortversjon av prosjektbeskrivelse	97
Vedlegg 4: Informasjonsskriv til brukere	99
Vedlegg 5: Invitasjon til 39-ukerssamtale	100

Kapittel 1 – Innledning

Denne oppgaven handler om NAV-reformen, nærmere bestemt møter mellom brukere og veiledere, og hva som preger akkurat disse møtene. I dette kapittelet vil jeg først foreta en rask gjennomgang av norsk velferdshistorie fordi det er viktig å plassere problemstillingen i en historisk kontekst. Grensedragningen mellom verdige og uverdige mottakere av velferdsytelser er en sentral del av velferdshistorien, og dette er også et tema jeg vil komme tilbake til i kapittel åtte. Videre vil jeg redegjøre for bakgrunnen for NAV-reformen og dens mål. Til slutt presenteres problemstillingen og den videre gangen i oppgaven.

Norsk velferdshistorie

I Norge har vi hatt sosialpolitiske tiltak minst så langt tilbake som til ca. 1000-tallet (Hjelmtveit 2009). Siden den gang har norsk velferdspolitikkk gjennomgått en del store endringer, for eksempel overtok offentlig og privat veldedighet kirkens ansvar for en del sosialtiltak rundt 1500. Etter dette ble fattigdom nærmest ansett som synd, og det var flytende grenser mellom hjelp, kontroll og straff. Protestantismen sto sterkt, og man skulle arbeide og sørge for seg selv og sine, og normer om arbeidsmoral og “verdige” og “uverdige” trengende vokste fram (Ibid.). Senere i oppgaven vil jeg argumentere for at disse holdningene og normene har overlevd i århundrer. Etter 1814 var tanken at staten skulle blande seg minst mulig inn i befolkningens liv. Ansvar for svakerestilte ble hovedsakelig overlatt til private organisasjoner, og det dukket opp barnehjem, mødre hjem, skoler for døve, blinde og åndssvake og lignende (Ibid.).

Årene mellom 1885 og 1945 omtales gjerne som velferdsstatens første fase, og lover om arbeidervern, ulykkesforsikring, arbeidsledighetskasser, sykeforsikring, alderstrygd, barnevern og en ny fattiglov ble etablert i denne perioden (Ibid.). Etter 1945 endret velferdsstaten seg ytterligere. Fattighjelpen fram til nå hadde hatt et heller nedverdiggende preg, og skulle nå erstattes av en rekke trygdeordninger (alderstrygd, uføretrygd, enke- og morstrygd, folketrygd osv.)(Ibid.). Tanken om hjelp til selvhjelp fremfor straff og at hjelp ikke skal være stigmatiserende, som begynte å etablere seg på slutten av 1800-tallet, vokste

ytterligere frem i etterkrigsårene og framover. Landet ble gjenoppbygd etter krigen og opplevde økonomisk vekst, økende trygghet og stabilitet innenfor sosialpolitikken (Ibid.).

I denne fasen av velferdsstatens utvikling vokste det fram flere, større og ikke minst universelle rettigheter, og Gerhardsen uttrykte de berømte ordene “ingen skal stå med lua i hånda” (Arbeiderpartiet.no). Mot slutten av 1900-tallet ble det et stadig større gap mellom tilbudet og etterspørselen av velferdsytelser, og spesielt mot slutten av 1980-tallet økte antallet stønadsmottakere betraktelig (Stamsø 2009). Det ble iverksatt ulike tiltak som innskjerpinger av medisinske krav, fleksibilitet i forholdet mellom arbeid og trygd og mer oppfølging av sykemeldte (Regjeringen c). Tiltakene var hovedsakelig knyttet til *plikten* til å arbeide og være selvforsørgende, men bygget også på *retten* til å arbeide. Det innebærer blant annet at arbeidslivet skal være mer tilgjengelig for marginaliserte grupper som står i fare for å falle ut fra, eller som aldri har vært en del av arbeidsmarkedet (Regjeringen b/c/f). Tanken om at arbeid er både en plikt og en rett, og at så mange som mulig skal være i arbeid, fikk navnet *arbeidslinja*. Arbeidslinja var en sentral del i den største reformen i norsk velferdshistorie, da Stortinget våren 2005 vedtok å etablere en ny arbeids- og velferdsforvaltning.

Etableringen av og innholdet i NAV-reformen

Norge har, og har lenge hatt, et velferdssystem som karakteriseres som blant de beste i verden. Men det er også en rådende forståelse blant politikere i de fleste partier at for mange mennesker er helt eller delvis utenfor arbeidslivet selv om de er i yrkesaktiv alder (Regjeringen f). Samtidig har velferdssystemet blitt kritisert for å være et lite fleksibelt og overbyråkratisert system oppdelt i ulike velferdsorganisasjoner (Andreassen og Fossetøl 2011). Da NAV-reformen ble vedtatt var begge disse problemområdene viktige for utformingen av reformen. NAV fikk dermed følgende hovedmålsettinger: Flere i arbeid og aktivitet, et mer brukerrettet og enklere system, og en effektiv arbeids- og velferdsforvaltning (Regjeringen a, Andreassen og Fossetøl 2011:14). Reformen gikk ut på at arbeidsetaten (Aetat) og trygdekontorene (de statlige etatene), ble slått sammen til én etat. I tillegg skulle denne etaten slå seg sammen med sosialkontorene, som fortsatt skulle være kommunalt drevet. Til sammen skulle disse tre etatene bli én helhetlig etat, med ansvar for

alle statlige og mange kommunale velferdsordninger. NAV hadde oppstart i 2006, men det tok om lag fire år før alle kontorene var på plass (Andreassen og Fossetøl 2011).

NAV-reformen innebar en rekke strukturelle og organisatoriske endringer, men selve *innholdet* i velferdssystemet skulle også reformeres. Mer helhetlige ordninger og mer oppfølging av brukere var fokuset for store deler av innholdet i reformen. Arbeidsavklaringspenger og er et eksempel på en slik helhetlig ordning. Arbeidsavklaringspenger erstattet de tidligere ordningene; attføringspenger, rehabiliteringspenger og tidsbegrenset uførestønad. Arbeidsavklaringspenger gis til dem som på grunn av sykdom eller skade trenger hjelp for å komme seg i arbeid. Hjelpen kan bestå av medisinsk behandling, arbeidsrettede tiltak eller annen type oppfølging fra NAV (NAV d). arbeidsavklaringspenger er gjerne aktuelt hvis en person har vært sykemeldt i ett år, som er maksimal tid man kan være sykemeldt, og fortsatt er for syk til å gå tilbake til jobb. Men man kan ha som mål å begynne å arbeide raskest mulig, og “annen type oppfølging” kan for eksempel være å finne ut hvilken type arbeid man kan fungere i med den sykdommen eller skaden man har.

Kvalifiseringsprogrammet er et annet tiltak med fokus på tett oppfølging av brukere. Gjennom kvalifiseringsprogrammet skal langvarige mottakere av sosialhjelp få arbeidstrening og opplæring slik at de kan bli selvforsørgende (NAV c). Et tredje oppfølgingstiltak er dialogmøter. Dialogmøter er møter mellom arbeidsgiver og ansatt, og i noen tilfeller er lege eller en representant fra NAV til stede. Møtet finner sted når en ansatt har vært sykemeldt i 12 uker. Arbeidsgiver er pliktig å tilrettelegge for at den ansatte skal komme i full jobb så raskt som mulig, og formålet med dialogmøtene er å finne ut av hvilke tilrettelegginger som kan være aktuelle (NAV a). Hvis en person vil søke om arbeidsavklaringspenger, uførepensjon eller deltakelse i kvalifiseringsprogrammet, må hun eller han gjennom en arbeidsevnevurdering. Arbeidsevnevurderingen består av egenvurdering og samtale med en veileder hos NAV. Gjennom denne vurderingen skal partene samarbeide om å komme fram til hva som er det beste tiltaket for brukeren (NAV b). Felles for arbeidsavklaringspenger, kvalifiseringsprogrammet, dialogmøter og arbeidsevnevurdering, er *oppfølgingen* av den enkelte brukeren. Alle tiltakene har som mål at flest mulig skal bli selvforsørgende, om enn på sikt.

Arbeidslinja

At så mange som mulig skal være i arbeid og aktivitet, og så få som mulig på økonomiske ytelser, er selve målet med arbeidslinja (Regjeringen b). Kildal (1998) har oppsummert diskusjonen rundt, eller formålet med, arbeidslinja i fem hovedargumenter: (1) *integrasjonsargumentet* - hindre at mennesker i faresonen for marginalisering faller utenfor, (2) *kompetanseargumentet* – kvalifisering og arbeidstrening vil få flere i arbeid og sammenhengen mellom ansvar og rettigheter synliggjøres, (4) *godeargumentet* – deltakelse i arbeidsmarkedet gir økonomisk selvstendighet og tilhørighet, og (5) *resiprositetsargumentet* – alle skal bidra til fellesskapet, en moralsk sammenheng mellom rettigheter og plikter (Kildal 1998, Regjeringen b og Hansen og Grønningsæter 2010). Imidlertid kan arbeidslinja ha motstridende mål. Stamsø (2009:194) peker for eksempel på at “den økte satsingen på å få ned sykefraværet [kan] lett komme i konflikt med arbeidslinja. Når flere innlemmes i inntektsgivende arbeid, spesielt de med redusert helse, vil det også være vanskelig å redusere sykefraværet”.

Arbeidslinja har både historisk og reformativt sett dype røtter i velferdssystemet og oppfatninger om moral - finner den vei inn i samtaler mellom brukere og veiledere i NAV? Møtene som danner den metodiske grunnrammen for denne oppgaven, handler om langtidssykemelding og veien tilbake til arbeidslivet. Ansatte i NAV vil sannsynligvis ha arbeidslinja som verdi når de løser sine oppgaver, men vil arbeidslinja også fungere som motivator for brukere, og i så fall, på hvilken måte kommer dette til syne i oppfølgingsmøter?

Brukermedvirkning

I et demokratisk samfunn er det gitt at vi skal kunne påvirke og ta del i prosessen når det fattes beslutninger som berører oss (Olsen 2009). I velferdsbyråkratisammenheng har dette fått betegnelsen *brukermedvirkning*, og begrepet er blant annen en dimensjon ved det som omtales som *aktivt medborgerskap*, som vil beskrives nærmere i kapittel 3. Olsen (2009) beskriver brukermedvirkning som et spenn fra brukerperspektiv til brukerstyring. Brukerperspektiv vil si at en veileder evner å se situasjonen fra brukerens ståsted og forståelse, og innebærer at brukeren får delta i prosesser som omhandler ham selv.

Brukerens deltakelse kan gå i retning av innflytelse på avgjørelsen, og videre over til at brukeren har kontroll og setter premissene for avgjørelser som blir tatt (Ibid.). Dette er ulike grader av brukermedvirkning, men “medvirkning” sier ingenting om i hvilken grad brukeren kan påvirke avgjørelser, og er derfor et vidt begrep som kanskje har et mer normativt enn praktisk innhold (Ørstavik i Olsen 2009). Brukermedvirkning er et sentralt mål innenfor blant annet arbeidsavklaringspenger, kvalifiseringsprogrammet og arbeidsevnevurderingsmøter. Disse tiltakene handler om oppfølging, og en del av oppfølgingen er at brukerne selv *skal* medvirke i prosessen rundt å finne den mest hensiktsmessige veien til/tilbake til arbeidslivet.

Bruker- og veilederbegrepene

Begrepene “bruker” og “veileder” står sentralt i denne oppgaven. Tidligere kalte man mottakere av ytelser for klienter, medlemmer, mottakere med mer, noe man nå har gått bort fra, og som har blitt erstattet med *brukere*¹. Dette er antagelig fordi “bruker” kan oppleves som en mindre belastende kategori enn “klient”, i tillegg til at det er et fleksibelt og anvendelig begrep (Syltevik og Lundberg 2011). Når det kommer til ansatte i NAV, eller tidligere sosialtjenesten, Aetat og trygdekontorer, har disse også hatt ulike betegnelser, som sosialkuratorer, saksbehandlere og lignende. Tidligere titler har vært knyttet til konkrete arbeidsoppgaver og/eller arbeidsplassen. Etter reformen ønsket man å viske ut skillene mellom ansatte, og de fleste ansatte som har brukerkontakt som hovedarbeidsoppgave kalles nå *veiledere*. Dette er fordi de først og fremst skal veilede brukere. Betegnelsen er brukerorientert da den handler om de ansattes oppgave i relasjon til publikum, og ikke deres relasjon til organisasjonen, som for eksempel “saksbehandler” viser til. I ordet “saksbehandler” ligger det også at det er saker som skal behandles, ikke mennesker som skal hjelpes. Hvilke realiteter som ligger i dette er selvsagt et annet spørsmål. Av plasshensyn velger jeg å ikke drøfte begrepene videre, bare slå fast at det er *brukere* og *veiledere* som benyttes i denne oppgaven. Når jeg viser til eller drøfter tidligere forskning som bruker andre begreper, oversetter jeg det til dagens NAV-språk og benytter bruker og veileder for å unngå misforståelser og få bedre flyt i teksten.

¹ En av veilederne jeg intervjuet forklarte meg bruken av og begrunnelsen for betegnelsene *bruker* og *veileder*.

Problemstilling

Tema for denne oppgaven er relasjon og interaksjon mellom veiledere og brukere i NAV. Rammen for temaet er oppfølgingsamtaler, nærmere bestemt 39-ukersmøter. Hvorfor det ble akkurat 39-ukersmøtene og bakgrunnen for disse, kommer jeg tilbake til i kapittel 4. Det viktige her er at 39-ukersmøter en del av NAVs oppfølging av sykemeldte, og er et informasjons- og avklaringsmøte. Brukeren forteller om sin situasjon nå, og i fellesskap skal veileder og bruker finne mulige veier videre. Møtet er som sagt et oppfølgingsmøte hvor partene selv bestemmer innholdet, men ingenting avgjøres. I kapittel 2 redegjør jeg for tidligere forskning som blant annet har fokusert på møter mellom veiledere og brukere, og hva som spiller inn på både innhold og utfall. Inspirert av dette er hovedproblemstillingen min *hva preger møter mellom veiledere og brukere i NAV?*.

Før jeg deltok i noen møter, var det vanskelig å si hvordan møtene ville være. Som jeg kommer nærmere inn på i kapittel 4, gikk jeg inn i empiriinnsamlingen uten noen formening om hvilke teorier jeg skulle anvende i analysearbeidet. Jeg hadde likevel en viss forforståelse av hva som kunne prege møtet. Møtet foregår i en institusjonell ramme, og møtet har to eller flere samtaleparter. Etter å ha gjennomført alle observasjonene var det tydelig at 39-ukersmøtet har både institusjonelle og interaksjonistiske dimensjoner. Hovedproblemstillingen ble derfor utviklet til underproblemstillinger; (1) *hvordan preger den institusjonelle rammen møter mellom bruker og veileder?*, og (2) *hvordan preges møtene av interaksjonen mellom bruker og veileder?*. Mer utdypende ønsket jeg å finne svar på hvordan møtene preges av de strukturelle endringene ved NAV-reformen, og hvilken betydning det har at samtalene foregår innen et velferdsbyråkrati. Selv om rollene til ansatte i velferdsbyråkratier er preget av den sammenhengen de inngår i, kan man anta at de er mer preget av den enkeltes egne måter å utforme dem på. På samme måte vil brukeren være preget av sammenhengen, men personlig holdninger og erfaringer vil gjøre hvert møte unikt. Derfor ønsket jeg også å se på hvordan interaksjonen mellom den enkelte bruker og den enkelte veileder foregår og påvirker samtalene.

For å svare på problemstillingen valgte jeg å legge opp prosessen som en case-studie, med observasjon som metode. Jeg gjennomførte fire observasjoner av 39-ukersmøter på et NAV-kontor. Bakgrunnen for valg av metode, samt beskrivelse av gjennomføringen, redegjøres for i kapittel 4.

Oppgavens struktur

I dette kapitlet har jeg presentert tema og problemstilling for oppgaven. I neste kapittel redegjøres det for tidligere forskning på relasjon og interaksjon i møter i institusjonelle rammer, og kapittel tre handler om teorien som danner bakteppet for analysene. Kapittel 4 er metodekapitlet, og kapitlene 5, 6 og 7 er analysekapitler hvor jeg gjennomgår, drøfter og analyserer de fire samtale jeg observerte. I kapittel 8 ser jeg mine funn i lys av tidligere forskning, og vica versa. Kapittel 9 er avslutningskapitlet, og det tas et skritt tilbake. Her vil jeg oppsummere funnene beskrevet tidligere i oppgaven og trekke eventuelle konklusjoner ut fra disse.

Kapittel 2 – Tidligere forskning

I dette kapitlet redegjøres det for tidligere forskning på interaksjon og relasjon mellom ansatte og brukere i offentlige velferdsinstitusjoner. Siden organisasjonen NAV er relativt ny er det naturlig nok gjennomført få undersøkelser av NAV, men jeg vil her ta utgangspunkt i tidligere studier av velferdsorganisasjoner. Det finnes store mengder litteratur om både norske og utenlandske velferdssystemer og reformer, og gitt rammene for oppgaven har jeg valgt å fokusere på de forskningsprosjektene som handler om møtet og relasjoner mellom ansatte og brukere. Det er hovedsakelig disse studiene jeg vil se mine egne funn i lys av.

Observasjonsstudier

Det finnes få observasjonsstudier generelt, og norsk spesielt, av møter mellom brukere og veiledere i offentlige velferdsinstitusjoner. Ranger (1986) og Oltedal (2004) sine studier kan sammenlignes med tilnærmingen jeg har i dette forskningsprosjektet. Begge ble gjennomført på sosialkontorer i Norge før NAV-reformen var en realitet. I tillegg er det verdt å nevne et studie hvor fokuset er bruk av tolk i samtaler mellom veileder og bruker som ikke snakker samme språk (Ørvig 2007, 2009). Selv om dette er en spesiell problematikk som ligger litt utenfor mitt eget prosjekt, handler begge studiene om kommunikasjon, forståelse og interaksjon.

Utenfor landegrensene finnes det flere studier. Innen dansk velferdsforskning er Mik-Meyer (2004a, 2004b) og Stax (2004) spesielt interessante, i svensk forskning finner vi Jonsson (1998). I tillegg finnes studier fra Frankrike (Dubois 2010), og en samlet studie fra Nederland og England (Jefferson og Lee 1992). Alle disse studiene handler på en eller annen måte om relasjoner mellom aktører hovedsakelig i organisasjonskontekst.

Orienteringer og strategier

I 1980 begynte Ranger sin observasjonsstudie i norske sosialkontor, som resulterte i boken *Er det bare meg som roter sånn? Klientsamtaler på et sosialkontor* (1986). Ranger identifiserte to ulike orienteringer veiledere har i samtale med brukere;

forvaltningsorientering og *klientorientering* (1986). Nesten tyve år senere ga Oltedal ut *Klientsamtaler i velferdsstaten. Ei kvardagsleg sak*, (2004) hvor hun gjennom observasjonsstudier finner fire orienteringer; *regelorientering*, *rådorientering*, *utforskningsorientering* og *samtaleorientering*. Forvaltningsorienteringen (Ranger) og regelorienteringen (Oltedal) oppfatter jeg som sammenfallende. Denne orienteringen er karakteristisk for samtaler hvor veilederen er mest opptatt av regelverket som skal forvaltes, hvilke plager som kvalifiserer til hvilke ytelser og så videre. Tilsvarende er klientorienteringen hos Ranger, og utforskningsorienteringen og samtaleorienteringen hos Oltedal, på mange måter like. Her står brukeren i fokus, vedkommende behandles helhetlig og samtalen vektlegger et godt samarbeid mellom bruker og veileder. Oltedals rådorientering befinner seg litt mellom disse, fordi veilederen er opptatt av å veilede brukeren korrekt i forhold til regelverket, men det er ikke regelverket i seg selv som er mest sentralt. På mange måter er Oltedal og Rangers studier ikke så ulike, men er forskjellige ved at Ranger har en mer tydelig normativ fremstilling; klientorienteringen er mer i tråd med hva hun anser som godt sosial arbeid. Oltedal beskriver i større grad orienteringene i en nøytral språkdrakt, uten å ta stilling til hvorvidt de er gode eller dårlige (Oltedal 2004:33-34).

Ørvig har skrevet doktoravhandling om bruk av tolk i sosialtjenesten (2007 og 2009). Hennes funn viser at språk er viktig for forståelsen og at bruk av tolk kan resultere i at den fulle meningsforståelsen uteblir. Hun vektlegger at bruk av fagterminologi er utbredt i sosialtjenesten, og at ord som for eksempel barnebidrag og barnetrygd er begreper som kan være vanskelige å oversette og forstå. Dette er ikke bare aktuelt i samtaler hvor det benyttes tolk. Det er ikke gitt at enhver bruker innehar den fulle forståelsen for ord og begreper som brukes i NAV, uavhengig av om samtalen foregår direkte eller gjennom et mellomledd.

I svensk kontekst fokuserer Jonsson på brukere med innvandrerbakgrunn, og spør om institusjonelle forhold bidrar til at innvandrere ses på som vanskelige å håndtere i velferdssystemet (1998:27). I møter mellom veiledere og brukere ved et rehabiliteringssenter i Sverige, konkluderer Jonsson med at to institusjonelle strategier peker seg ut; *forsterkningsstrategien* (*reinforcement strategy*) – som kan anvendes når brukerens holdninger samsvarer med arbeidslinjeprinsippet, altså at de gjerne *vil* jobbe men er for syke til det, og *motivasjonsstrategien* (*motivating strategy*) som iverksettes når forsterkningsstrategien ikke virker og brukeren må motiveres til å *ønske* å arbeide. Denne

siste strategien har også flere substrategier som kan minne om orienteringene beskrevet hos Oltedal og Ranger, og innebærer ulike grader av forvaltnings- og brukerorientering.

Hittil har studiene jeg har redegjort for i størst grad handlet om den ansattes orientering/strategi mot brukere, men andre har vært opptatt av hvordan brukere forholder seg til den ansatte. Goffman (1967) presenterer et rammeverk for å forstå hvordan brukere forholder seg i relasjon til systemet og dets representanter. Goffman identifiserer fire tilpasningslinjer pasienter ved et sykehus grupperer seg innenfor (1967:50-53). Disse kan man finne igjen hos brukere av velferdsinstitusjoner (Mik-Meyer og Villadsen 2007:43-66). I den ene ytterkanten finner man (1) brukere som nekter å delta i interaksjonen, videre (2) brukere som legger seg på en uforsonlig holdning. Deretter kan (3) hun eller han la seg *kolonialisere*, det vil si at vedkommende er tilfreds med sin rolle som bruker. På den andre ytterkanten kan (4) brukeren overta institusjonens oppfatninger, holdninger og verdier og forsøke å “udleve rollen som den perfekte klient” (Goffman 1967:52).

Blant annet dette er rammeverket for Stax' (2004) analyse av tre hjemløse brukeres strategier overfor veiledere på et lokalkontor i København. Hva slags lokalkontor kommer ikke eksplisitt fram i teksten, men antageligvis er det snakk om det vi kjenner som sosialkontor, hvor brukere kan komme og be om økonomisk støtte til enkeltutgifter. Én bruker forsøker å være grei ved å vise samarbeidsvilje og stiller få krav. Ved første øyekast virker denne brukeren som den “perfekte bruker”, men Stax viser hvordan brukeren gjennom rasjonalisering og legitimering fraskriver seg ansvaret for sitt eget narkotikamisbruk, som er hovedårsaken til hans økonomiske problemer. Å fremstille seg selv som en som “bliver skubbet forsvarsløst rundt”, er en strategisk handling som vitner om mangel på motivasjon for å komme seg ut av uføret (Stax 2004:173). En annen bruker vil ikke godta at pengene ikke utbetales umiddelbart, og nekter å forlate kontoret før han har sjekken i hånda. Han har med seg et brev fra sosialkontoret hvor det står at han skal komme til et møte uken etter, og veilederen på kontoret sier at han ikke kan få penger før etter det møtet. Brukeren argumenterer med at han har utgifter *nå* som ikke kan vente en uke, og til forskjell fra forrige eksempel er det her veilederen som fraskriver seg ansvaret. Brukeren forholder seg hele tiden rolig, men har en uforsonlig konfronterende holdning (Stax 2004:179). Dette gjør at veilederen velger å tape ansikt, handle mot tidligere utsagt, og innfri brukerens ønsker. Den tredje brukeren Stax beskriver er først nedlatende og sikker i sin sak,

men når han møter motgang blir han sint og fortvilet. Denne siste brukeren skiller seg også fra de andre fordi han ikke *ber* om noe, han *krever* hjelp (Stax 2004:187). Hans strategi er å ha kontroll over situasjonen og forholde seg til veilederen som en serviceansatt som *skal* hjelpe han. Når dette viser seg å ikke fungere blir han fortvilet og mister kontrollen. Han sklir over i å fraskrive seg ansvaret for sin egen situasjon (Stax 2004:187). Der hvor den forrige brukeren sto på sitt, mister denne brukeren kontrollen og makter ikke “holde stand” mot veilederen.

“Person” blir “sak”

Mik-Meyer har gjort flere studier der hun er opptatt av møter mellom bruker og system, med utgangspunkt i danske rehabiliteringssentre² i (2004a, 2004b). I *Dømt til personlig utdvikling* (Mik-Meyer 2004b) møter vi blant annet en kvinne som ikke forstår senterets fokus på psykisk helse fremfor fysisk helse, og som motsetter seg behandlingen hun får, og blir ansett som en “vanskelig bruker”. I antologien *At skabe en klient* forteller Mik-Meyer (2004a) om en bruker som har vært mye syk og ikke kan arbeide. Blant systemets representanter er det uenighet om kvinnen er for syk til å arbeide, eller frisk nok men ikke ønsker å arbeide. De definerer kvinnen som “sykdomsfiksert”, og at den mest gunstige behandlingen er psykolog, uten å kunne gi noen god forklaring på hva “sykdomsfiksert” innebærer eller hvorfor en psykolog vil kunne hjelpe (Mik-Meyer 2004a). Begge disse historiene viser at det er brukerne som må formes etter de rammene institusjonene har til rådighet. Kun ved å ha en diagnose kan behandling iverksettes (Mik-Meyer 2004a, 2004b). Diagnosen settes av representanter for institusjonen, enten det er leger, veiledere eller psykologer, og brukeren selv kan ikke delta i avgjørelsen. Når diagnosen er satt kan man starte behandlingen, men også her har brukerne lite de skulle ha sagt. Hun kan selvfølgelig nekte behandling, men da risikerer hun sanksjoner (stopp i ytelse). I de tilfellene hvor brukeren er økonomisk avhengig av en velferdsinstitusjon, er brukeren i realiteten tvunget til å godta både diagnosen og behandlingen institusjonen foreskriver.

² “Danske revalideringscentres [norsk: rehabiliteringssentre] opgave er (...) at hjælpe til med (...) arbejdsprøvning (...) og afklaring af dennes situation. I de fleste tilfælde drejer det sig om personer, der har været ude for en arbejdsskade, så de ikke længere kan varetage det arbejde, de hidtil har haft” (Mik-Meyer 2004b:9). Arbejdsprøvning og afklaring innebærer blant annet gjennomgang av brukerens psykiske tilstand, og det hele skal resultere i en samlet vurdering til bruk for brukerens kommunale saksbehandler (Mik-Meyer 2004b:9).

Jefferson og Lee (1992) studerer problemorienterte samtaler mellom en som har et problem og en rådgiver (først og fremst en som *gir råd*, ikke nødvendigvis “profesjonell” rådgiver) både på hverdagslige og institusjonelle arenaer. Forfatterne vektlegger spenningen rådgiveren står overfor; han skal både være personlig *og* profesjonell (Jefferson og Lee 1992). Sett i sammenheng med samtaler mellom veileder og bruker på et NAV-kontor, kan denne spenningen representere det flere har gjenkjent som spenningen mellom å se brukere som en person med individuelle problemer, og det å se problemene i lys av institusjonens regelverk og ytelseskategorier. Dette er også et sentralt element i bakkebyråkratiperspektivet som vil bli presentert i neste kapittel.

Dubois' bok *The Bureaucrat and the Poor. Encounters in French Welfare Offices* (2010) bygger på både observasjoner og intervjuer. Dubois beskriver hvordan brukere er en ytterst heterogen gruppe med ulike behov, behov som kan ligge utenfor institusjonens egentlige hovedvirke (Dubois 2010:2). Fordi brukere har så ulike behov, blir ansatte i institusjonen ofte usikre på sin rolle, og det kan resultere i større bruk av skjønn med grunnlag i veilederens personlige egenskaper og erfaringer (Dubois 2010:3). Den ansattes bakgrunn og erfaring kan derfor påvirke hvordan vedkommende håndterer eller orienterer seg mot brukere. I en av de empiriske historiene han forteller, møter vi en kvinne som søker økonomisk støtte fordi hun er enslig forsørger:

The issue is not that a woman finds herself raising her children alone in a delicate financial situation, or that she has been separated from them for a long time. What matters is whether the codification of 'sustained affective ties' – a parameter in the calculation of benefits – has been correctly entered. (Dubois 2010:24).

Her sees kvinnens problemer *kun* i lys av institusjonens regelverk og ytelseskategorier, slik som beskrevet over.

Intervjustudier

Både innen norsk og utenlandsk forskning finnes det flere intervjustudier av enten ansatte i velferdsinstitusjoner, brukere av velferdsinstitusjoner, eller begge deler (blant andre Grung 2008, Johnsen 2008, Røysum 2009/2010, Skarpaas 2011, Reichborn-Kjennerud 2011, Schafft og Spjelkavik 2011, Järvinen 2004, Andersen 2004 og Jacobsen 2004). Noen av disse er gjennomført etter NAV-reformen, og jeg vil ta for meg dem spesielt fordi de kan si noe om

relasjonen mellom brukere og ansatte i NAV. Mye av litteraturen viste seg å omhandle én eller flere av følgende temaer: spenningsforholdet mellom ansattes generalist- og spesialistrolle, at helhetsorienteringen i velferdsforvaltningen er på vei ut, og at det legges stor vekt på kategorisering av brukere slik at de lettere kan plasseres innenfor ytelsesgrupper. I tillegg vil jeg og presentere noen danske studier som tar opp mye av den samme problematikken.

Spesialister versus generalister

Både Grung (2008) og Johnsen (2008) peker på et spenningsforhold ansatte i NAV opplever, nemlig forholdet mellom generalistrollen og spesialistrollen. Dette bygger på at de fleste NAV-ansatte har erfaring fra enten sosialkontor, Aetat eller trygdeetaten, og i sitt tidligere arbeid opplevde de seg som spesialister på sitt felt. I den opprinnelige ideen om NAV-reformen ble det lagt vekt på at brukerne skulle få hjelp allerede i førstelinjen, av ansatte med bred kompetanse. Et perspektiv på NAV-reformen er at det dreier seg om å erstatte profesjonelle spesialister med fleksible generalister (Larsen 2006 i Røysum 2010:48). Resultatet har mange steder blitt en kombinasjon (Johnsen 2008). Mange ansatte opplevde å miste sine tidligere arbeidsoppgaver, særlig de som var profesjonelle. Dette kan ses i sammenheng med spenningsforholdet mellom profesjon og organisasjon (Røysum 2010), som igjen kan relateres til forvaltnings- og brukerorienteringene beskrevet tidligere i samme kapittel. *Profesjonen* sosialt arbeid, for eksempel sosionomer på sosialkontorer og ansatte med lang internopplæring i trygdeetaten, er orientert mot helhetlig og individuell behandling, mens *organisasjonen* NAV er avhengig av at brukere kategoriseres, behandles etter likhetsprinsippet og mål- og tellbare resultater. Dette gjelder også de tidligere etatene (Syltevik 1996), men kan ha blitt forsterket gjennom at profesjonen sosialt arbeid har fått enda mindre rom (Røysum 2010).

Det helhetlige perspektivet på vei ut?

Det som burde være samspill mellom organisasjon og profesjon, er på vei til å bli et forhold hvor organisasjon i stor grad presser profesjonen ut. Flere studier har vist at veiledere i NAV med bakgrunn fra sosialtjenesten i større grad enn sine kollegaer fra Aetat og trygdetaten,

har en brukerorientering hvor de er opptatt av individuell støtte og helhetlig perspektiv (Johnsen 2008, Røysum 2009/2010). Dette *kan* fortsatt reproduseres gjennom systemet; sosialhjelp er fortsatt en kommunal støtteordning, og de som arbeider med sosialhjelp har tilgang til å gi mer fleksible og individuelle ytelser enn de som arbeider innenfor arbeid og trygd (Røysum 2010). Dette gjelder i hvert fall mindre kommuner, da sosialkontorene i større kommuner også tidligere var mer byråkratiske og standardiserte (Syltevik 1996). Siden sosialhjelp er behovsprøvd og mer fleksibelt enn rettighetsbaserte trygdeordninger, kan de som har erfaring utenfor sosialtjenesten være mer vant til å knytte resultater opp mot tellbare og økonomiske rasjonelle resultater (Johnsen 2008, Røysum 2009/2010).

Skarpaas (2011) intervjuet fire brukere med funksjonsnedsettelse om hvordan de opplever kontakten med NAV. Bildet de legger fram viser at funksjonshemmede i stor grad møtte de samme utfordringene som andre brukere i det offentlige hjelpeapparatet før omorganiseringen, med stikkord som “[m]anglende koordinering, for lite helhetlige tjenester og for sent iverksatte tiltak” (Skarpaas 2011:56). Ut fra denne studien er samordningsproblemene fortsatt til stede. Mange kommunale sosialtjenester ligger fortsatt utenfor NAV, og derfor er det fortsatt aktuelt med koordinering på tvers av institusjoner; NAV lokal, hjelpemiddelsentraler og kommunale tjenestetilbud (Skarpaas 2011:58). Mange med funksjonsnedsettelse ønsker å være i arbeid, men under halvparten er det (HMS Magasinet 2010), og dette kan være resultat av at brukere med funksjonsnedsettelse anses som “verdige brukere” som det er lett å gi økonomiske ytelser på bekostning av arbeidsrettede, og mer tidkrevende, tiltak som kunne resultere i at flere funksjonshemmede deltok på arbeidsmarkedet (Skarpaas 2011).

Kvalifiseringsprogrammet er et tiltak hvor langvarig sosialhjelpsmottakere skal få opplæring, arbeidstrening og oppfølging som skal lede de ut på det ordinære arbeidsmarkedet (NAV c, Reichborn-Kjennerud 2011, Schafft og Spjelkavik 2011). Reichborn-Kjennerud (2011) har intervjuet deltakere, arrangører, og NAV-ansatte med ansvar for Kvalifiseringsprogrammet, og i likhet med Schafft og Spjelkavik (2011) viser hun at Kvalifiseringsprogrammet fokuserer på helhetlig og individuell oppfølging, og fungerer ofte som det skal. Alle tre forfatterne trekker frem at for at tiltaket skal fungere, avhenger det av godt samarbeid mellom tiltaksarrangører (ofte på det private markedet, eksternt fra NAV) og NAV, noe det ikke alltid er kapasitet til. Og i likhet med bildet Skarpaas’ funksjonshemmede informanter tegnet, er

det lite fokus på at tiltaket faktisk skal ende i at deltakerne er klare for ordinært, lønnet arbeid (Schafft og Spjelkavik 2011). Forfatterne går også gjennom tidligere forskning innen sammenlignbare prosjekter og/eller tiltak, som kommer fram til de samme resultatene; jo tidligere og jo mer arbeidstrening i programmet, jo større er sannsynligheten for at brukeren vil kunne delta aktivt i ordinært lønnsarbeid raskere (Ibid.).

Kategorisering av brukere

For å finne rett tiltak for rett bruker, er veilederen avhengig av å kategorisere vedkommende i forhold til det rådende hjelpetiltaket. Gjennom å kategorisere brukere argumenterer Järvinen (2004) og flere for at institusjonen i en viss grad *skaper* brukerens byråkratiske identitet. Järvinen har intervjuet tre alkoholikere som underbygger utsagnet om at institusjonen konstruerer brukernes problemidentiteter (2004). Andersen (2004) har intervjuet brukere av og ansatte ved en fritidsinstitusjon for barn i Danmark. I artikkelen beskriver Andersen at ansatte nærmest forventer kriminell adferd av innvandrerbarn (2004). Jacobsen (2004) viser hvordan brukere som klager på saker i velferdssystemet ofte blir stemplet som vanskelige brukere, mens Skarpaas (2011) underbygger dette gjennom å vise hvordan funksjonshemmede brukere er så verdige brukere at individuelle arbeidsrettede tiltak utgår til fordel for mer tidsbesparende økonomiske ytelser. Slike kategoriseringsprosesser vil jeg også se på i min studie.

Avslutning

I dette kapittelet har jeg gjennomgått flere studier som omhandler relasjon og interaksjon mellom brukere av og ansatte i velferdsorganisasjoner. Studiene har bakgrunn fra Norge både før og etter Nav-reformen, i tillegg til flere utenlandske studier. Det er flere likhetstrekk mellom studiene, blant annet fokuseres det på orienteringer og strategier hos veiledere og brukere når de skal forholde seg til hverandre. Et annet tema som går igjen er spenningsforholdet veiledere blir stilt overfor; de skal forvalte regelverket og behandle brukere på en helhetlig måte som ivaretar brukerens individuelle situasjon.

Kapittel 3 - Teoretiske perspektiver

I forskningsgjennomgangen i forrige kapittel viste jeg hvordan både institusjonelle og interaksjonistiske perspektiver er aktuell i forskning på møter mellom brukere og ansatte i velferdsorganisasjoner. NAV er en stor og byråkratisk organisert organisasjon, og derfor er det vanskelig å komme utenom institusjonelle perspektiver. Som tidligere forskning peker på, og som har vist seg i min empiri, preger den organisatoriske og institusjonelle scenen møtene foregår i selve samtalen. Imidlertid er møtet mellom to personer, og mitt perspektiv er at partene vil fylle sine roller med egne erfaringer (jamfør Dubois 2010).

I dette kapitlet presenteres teorien som vil danne bakteppet for analysearbeidet senere i oppgaven. Først går jeg nærmere inn på institusjonelle perspektiver og presenterer bakkebyråkratiperspektivet som opprinnelig kommer fra Lipsky (1980). Videre vil jeg blant annet drøfte hvorvidt NAV kan betegnes som et bakkebyråkrati og veiledere som bakkebyråkrater. Bakkebyråkraten har en gitt plass i en institusjon eller organisasjon, og flere forskere har drøftet hvordan institusjonen og ansatte går aktivt inn for å tilpasse brukere til institusjonen. Denne prosessen omtales, som jeg skrev i forrige kapittel, gjerne som “å skape en bruker” (Järvinen og Mik-Meyer 2004). At brukere skal tilpasses systemet, og ikke omvendt, er et av flere institusjonelt skapte paradokser. Bakkebyråkrats mellomledrolle er sentral i paradoksene – hun har systemets normer og lover på den ene siden, og brukere med individuelle behov og problemer på den andre siden. Videre vil jeg drøfte hva som særlig preger bakkebyråkratiet det her er snakk om i dagens Norge innen konteksten av dagens velferdspolitik. I denne presentasjonen vil jeg ta utgangspunkt i Hvinden og Johansens (2007) introduksjon av begrepet “aktivt medborgerskap”. I analysekapitlene senere i oppgaven vil det komme fram i hvilken grad verdiene arbeidslinja og aktivt medborgerskap kommer til syne i samtalen jeg observerte.

Som sagt tidligere danner det institusjonelle *rammen* rundt møtet, mens *i* møtet finner vi mennesker med sine individuelle erfaringer og holdninger og møtene er sosiale situasjoner preget av dette. I andre del av dette kapitlet vil jeg gjennomgå aktuell teori rundt interaksjonistiske perspektiver på møter mellom brukere og ansatte i velferdsorganisasjoner, med Goffman i hovedrollen. Samtalen kan sees på som en *opptreden*, hvor veilederen og

brukeren har sine *roller*. Jeg vil redegjøre for dette i tillegg til andre begreper fra Goffman, som *fasader* og *ansiktsarbeid*, og forsøke å vise hvordan det er relevant i denne oppgaven. Jeg vil også drøfte maktperspektivet hos Goffman, da det er naturlig å forvente en maktubalanse mellom aktørene i møtene mellom veiledere og brukere, og at denne ubalansen kan påvirke relasjonen og interaksjonen mellom partene.

Institusjonelle perspektiver

Bakkebyråkratiet

Bakkebyråkratibegrepet er en betegnelse på offentlige organisasjoner eller institusjoner, som skoler, politivesen, velferdsinstitusjoner og lignende, hvor en stor del av de ansatte er førstelinjearbeidere som har direkte kontakt med brukere, og som i stor grad benytter seg av skjønn i sine arbeidsmetoder (Lipsky 1980:xi). Disse førstelinjearbeiderne er, ifølge Lipsky, *bakkebyråkrater*. NAV tilfredsstillende disse kriteriene for å være et bakkebyråkrati, og veilederne kan derfor kalles bakkebyråkrater. Lipsky (1980) argumenterer for at mens politikere avgjør idealene for politikken, er det bakkebyråkratene som skaper politikken, gjennom handlinger, avgjørelser, rutiner, tolking av regelverk og fordeling av knappe ressurser. Bakkebyråkraten har, ifølge Lipsky, stort rom til å bruke skjønn i arbeidet, men samtidig har hun lite innflytelse på rammebetingelsene hun utfører sitt arbeid innenfor.

Lipsky (1980) gjenkjenner tre mestringsstrategier som bakkebyråkrater tyr til fordi etterspørselen etter deres tjenester nesten alltid vil være større enn tilbudet. For det første kan arbeidsmetodene tilpasses gjennom rasjonering av tjenester og å lage rutiner. For det andre kan det å senke ambisjonene og sette seg lavere mål tilpasse egne oppfatninger av sin egen rolle og arbeidsoppgaver. Og for det tredje kan oppfatninger om brukerne tilpasses gjennom for eksempel stereotypier og vektlegging av brukerens eget ansvar. Flere utfordringer preger arbeidshverdagen til en bakkebyråkrat; misforhold mellom arbeidsmengde og ressurser; siden mennesker er statiske vil et problem ofte avløses av et annet, og bakkebyråkraten vil oppleve fremmedgjøring fordi produktet aldri blir "ferdig"; brukerne er som oftest ufrivillige; og bakkebyråkraten arbeider med tvetydige og motstridende mål (Ibid.).

Institusjonelt skapte paradokser

En av utfordringene bakkebyråkratene står overfor er motstridende og tvetydige mål. De skal ta hensyn til både organisatoriske og brukerorienterte mål, og har ansvar for at alles interesser blir ivaretatt. Järvinen og Mik-Meyer (2004) identifiserer fire *institusjonelt skapte paradokser* som preger bakkebyråkratens rolle i velferdsinstitusjoner. For det første argumenterer Järvinen og Mik-Meyer for at det blant ansatte i velferdsinstitusjoner finnes en antatt forutsetning om at det først og fremst er individet, med sin personlighet, innstilling, ressurser og lignende, som skal forandres. For det andre har de ansatte to oppgaver som ikke alltid går overens: de skal både kontrollere og hjelpe brukeren. I likhet med Lipsky (1980) vektlegger Järvinen og Mik-Meyer (2004) at bakkebyråkraten skal være representant for institusjonen, som innebærer kartlegging av brukerens situasjon og behov i forhold til institusjonens rammeverk og ressurser, og være "på brukerens side" ved å løse han gjennom utfordringer og søknadsskjemaer på vei mot en lettere tilværelse. Det tredje paradokset skildrer en balansegang ansatte må gå mellom å ta inn over seg det individuelle ved hver brukers situasjon og behov, og tilby en behandling som er i tråd med ensartede kategorier. Disse første tre paradoksene stiller alle krav om at brukeren er en villig bruker som ønsker forbedring og aktivitet, og som er positiv til å samarbeide med de ansatte. Dette vil bli nærmere drøftet i kapittel 8. Det fjerde paradokset Järvinen og Mik-Meyer (2004) presenterer er serviceidealet man finner i ulike former i sosialt arbeid. Et serviceideal er i seg selv noe positivt og gir assosiasjoner til at brukeren skal kunne få det han ønsker og har behov for. Men dette kan være vanskelig å kombinere med institusjonelle formål, knappe ressurser og ikke minst arbeidslinja. Disse paradoksene vil være grunnlaget for deler av diskusjonen i analysekapitlene.

NAV tilbyr tjenester brukere ikke har tilgang til andre steder, gitt at de ikke har andre inntektsmuligheter. Hvis NAV var en servicetjeneste på linje med en bank, kunne "kundene" gått til en annen bank hvis de var misfornøyde med servicen. Men siden NAV stort sett har monopol på velferdstjenester har ikke brukerne denne muligheten. Lipsky (1980) peker på at selv om brukerne av bakkebyråkratier er ufrivillige, kan de utfordre maktbalansen i forhold til bakkebyråkratene. For det første kan brukeren bruke bakkebyråkratens *tid*, og dette så vi eksempel på i forrige kapittel, da jeg presenterte Stax' (2004) studie, hvor en av brukerne nektet å forlate sosialarbeiderens kontor før han fikk en sjekk med seg. For det andre finnes

det regler og normer om hvordan medmennesker skal behandles, og bakkebyråkratene er også bundet av dette. Den tredje måten brukere kan utøve makt i relasjon til bakkebyråkrater Lipsky (1980) beskriver, handler om at bakkebyråkrater *ønsker* takknemlighet og varig forbedring i brukeradferd, og derfor er det viktig for henne at brukerne er tilfredse.

Flere forskere har sett på hvordan velferdsinstitusjoners organisering påvirker møtet mellom ansatte og brukere (blant andre Lipsky 1980, Järvinen og Mik-Meyer 2004, Egelund 2004, Stax 2004, Mik-Meyer 2004a og b og Villadsen 2004). Fokuset ligger på hvordan individuelle problemer og utfordringer gjøres om til saker som kan kategoriseres inn i institusjonens systemer. Järvinen og Mik-Meyer (2004:15) argumenterer for at "Socialt arbejde handler i meget høj grad om at *standardisere* menneskelige problemer – om at forvandle et hjelpesøgende individ til hjelpeberettiget klient og videre til en "sag" i en velfærdsintitution". Prosessen forutsetter ifølge Järvinen og Mik-Meyer *klientgørelse* (2004:10), som betyr at personlige problemer oversettes til systemspråk (jamfør kapittel 2 i denne oppgaven). Umiddelbart er det lett å være kritisk til dette, men Järvinen og Mik-Meyer sier at dette må forstås i lys av bakkebyråkratenes arbeidspress og tilgjengelige ressurser. For at en bruker skal få hjelp av institusjonen må hans situasjon tilpasse kriterier, språk og former institusjonen er formet rundt.

Aktivt medborgerskap og arbeidslinja

Hvinden og Johansson argumenterer for at de nordiske velferdsstatene går i retning av et mer *aktivt medborgerskap* (active citizenship), ettersom forholdet mellom borger og stat er endret (2007:3). Aktivt medborgerskap betyr sterkere bånd mellom rettigheter og plikter hver borger har i forhold til staten, at borgere har mer ansvar, men også flere valgmuligheter, samt mer fokus på brukermedvirkning i interaksjonen mellom stat og borger. Hvinden og Johansson (2007) refererer til David Miller, som opprinnelig presenterte begrepet. Han delte det inn i tre typer, hvor den norske velferdsstaten åpenbart faller inn under sosialliberalt medborgerskap. Det sosialliberale borgerskapet vektlegger de gjensidige rettighetene og pliktene som ligger til grunn for relasjonen mellom borger og stat (Hvinden og Johansson 2007:4), og minner på den måten om sosialdemokratiske velferdsstater, som vi

nok forbinder Norge mer med (Esping-Andersen 1990). En utvikling, eller utvidelse, av brukermedvirkning, slik som for eksempel dialogmøter, arbeidsevnevurderinger eller kvalifiseringsprogrammet³ er eksempler på tilbud NAV har som stiller krav brukerne må tilfredsstillende før de får tildelt eventuelle ytelser.

Arbeidslinja, som ble beskrevet i kapittel 1, er et element i begrepet aktivt medborgerskap. Eksempelvis håper man at flere skal være aktive lønnsinntakere gjennom mer oppfølging av sykemeldte. Oppfølging betyr mer kontakt mellom NAV og bruker, og det innebærer også at brukere skal ta aktiv del i sin egen vei tilbake til arbeidslivet. I dette ligger også at brukere *skal ønske* seg tilbake til arbeidslivet og selvforsørgelse. Det er den eneste måten man ikke "ligger fellesskapet til last", men ifølge arbeidslinja, og en vanlig oppfatning, at det er et gode i seg selv å arbeide. I møte med skjønnsutøvende bakkebyråkrater i velferdssystemet, vil man som bruker måtte overbevise om at man *vil*, men ikke *kan* (Carstens i Mik-Meyer 2004b:93), både at man vil være selvforsørgende, men også at man vil arbeide for arbeidets skyld. I analysekapitlene senere i oppgaven vil jeg fokusere om moral, i lys av arbeidslinja og aktivt medborgerskap er synlig i oppfølgingsamtalene jeg observerte, og i tilfelle hvordan dette håndteres av både veiledere og brukere.

Ved å se møter mellom brukere og veiledere i NAV i lys av institusjonelle perspektiver gjennomgått her, vil det også være lettere å se hva som foregår innenfor den institusjonelle rammen. Møtet foregår fysisk og abstrakt omgitt av byråkrati, men i dette møtet er det to mennesker som samtaler. Både bruker og veileder vil være preget av rammen møtet foregår i, men de vil også bringe med seg sine egne egenskaper, erfaringer og holdninger (Dubois 2010, Lipsky 1980). For å analysere og forstå disse møtene holder det ikke å forstå den institusjonelle rammen rundt. Jeg vil derfor benytte meg av Goffmans teorier for å forstå interaksjonen og relasjonen mellom møtedeltakerne.

Interaksjonistiske perspektiver

I sin forskning og teoriutvikling var Goffman inspirert av Mead, da spesielt hans teorier om Selvet. Selvet består av det spontane *jeg* og det mer sosialt forankret *meg* (Ritzer og Goodman 2003:358, Mead 1962). Goffman har spunnet videre på dette og beskriver

³ Dialogmøter, arbeidsevnevurderinger og kvalifiseringsprogrammet ble beskrevet i kapittel 1

spenningen mellom *jeg* og *meg* ved at det første er subjektivt og spontant, slik Mead også beskrev det, mens *meget* er Selvet sett gjennom andres øyne. *Meget* er da en objektivering av seg selv og egen adferd og gjør oss bevisste på oss selv og hvordan vi fremstår overfor andre mennesker (Ritzer og Goodman 2003:358, Goffman 1992, Berger og Luckmann 2004, Mead 1962). I denne oppgaven bruker jeg Goffmans begreper som verktøy til å forstå og beskrive aktørenes handlinger i møtene, og nedenfor vil jeg presentere de begrepene jeg fant mest relevant i forhold til analyse av mitt materiale.

Opptredener og roller

Ifølge Goffman er livet en scene hvor vi til en hver tid opptrer (Goffman 1992). I slike opptredener spiller vi forskjellige roller og tar i bruk ulike virkemidler for å fungere godt i relasjon med andre, og for å oppnå det vi vil eller for å tilfredsstille andres ønsker og krav (Ibid.). Opptredene kan utspilles på mange måter, fra hun som går helt opp i sin rolle og overbeviser de aller fleste om at spillet er oppriktig, til kynikere som ikke tror på sitt eget spill og som heller ikke bryr seg om publikum anser det som troverdig eller ikke (Ibid.). I det siste tilfellet er det ikke nødvendigvis snakk om at personen "lurer" publikum for egen vinnings skyld. Det kan være hun gjør det fordi hun mener det er til publikums beste eller tror det er publikums forventning til opptredenen (Ibid.). Én og samme opptreden kan også svinge mellom å være oppriktig og falsk (Ibid.). Hvilken rolle vi inntar påvirkes av hvilket publikum vi står overfor, og vi vil som regel opptre forskjellig avhengig av om vi er sammen med venner, kolleger, arbeidsgiver, kunder og lignende (Ibid.). En rituell samhandlingsregel er at man ofte påtar seg den rollen som man tildeles, fordi det rett og slett er enklere enn å opponere mot publikum (Ibid.).

Ifølge Goffman finnes det flere typer selvmotsigende roller, men jeg vil kun vie oppmerksomhet til det han kaller *angiveren* (1992:123). Angiveren gir seg ut for å være på lag med personen eller personene han omgås, for så å gå til "motparten" og være på lag med ham eller henne. Goffman omtaler dette som spionering og forræderi, men angiveren trenger ikke å ha negative baktanker. Rollen kan være motstridende fordi utføreren har flere forpliktelser, for eksempel slik bakkebyråkraten i en velferdsinstitusjon har forpliktelser til både forvaltning og bruker – to enheter som ikke alltid har sammenfallende interesser.

Når vi samhandler med andre vil vi i noen tilfeller ønske å dekke over eller forbedre sider ved oss selv, for å gi et noe mer gunstig inntrykk til den eller de andre personene som deltar i situasjonen (Goffman 1992). Å idealisere noe kan innebære positiv idealisering: å gi inntrykk av at noe er bedre enn det er, eller negativ idealisering: å gi inntrykk av at noe er dårligere enn det er (Ibid.). Idealisering handler også om overholdelse av normer og om å prioritere hvilke normer som skal overholdes. Dette kan sees i sammenheng med bakkebyråkratens oppgaver som er å hjelpe brukeren på individnivå og forvalte byråkratiets regelverk. Det kan bety at en veileder i NAV ser seg nødt til å fokusere mest på brukeren selv om dette innebærer å tøyne regelverket, eller mest på forvaltningen selv om brukeren da kommer i en uheldig situasjon. Dette dilemmaet ble drøftet i kapittel 2 og tidligere i dette kapittelet.

Det er flere enn Goffman som har reflektert rundt begrepet *roller*. Ifølge Järvinen og Mik-Meyer (2005:102-103) kan sosiale identiteter deles opp i roller og posisjoner, og aktørens identiteter blir konstruert gjennom sosial praksis og sosiale forhold. De refererer til Harré og forklarer forskjellen mellom roller og posisjoner på følgende måte: “En rolle kan nemlig, ifølge Harré, opfattes som noget, en person “påtager” sig, ligesom en maske begved hvilken personens sande, essentielle jeg forbliver intakt. En position er derimod ikke noget, man påtager sig “uden på” selvet, men et udgangspunkt eller et sæt af ressourcer, der skaber et socialt selv i en specifik sammenhæng” (Harré i Järvinen og Mik-Meyer 2005:103). På denne måten blir *posisjonen* det utgangspunktet man har i interaksjonen. I et møte mellom bruker og veileder på et NAV-kontor, er brukeren der fordi hun eller han har et behov. Veilederen er der fordi hun eller han er ansatt for å undersøke om NAV kan dekke dette behovet. Deres posisjoner representerer da henholdsvis behovet og muligheten til å dekke dette.

Fasader

Et annet relevant begrep fra Goffman er *fasader*. En fasade er “uttrykksmidler av en fastlagt type som bevisst eller ubevisst tas i bruk av en person under opptredener” (1992:27). En persons fasade kan være faste kjennetegn som kjønn, alder og utseende, og mer fleksible egenskaper som distinksjoner, antrekk, holdninger, måter å snakke på og ansiktsuttrykk (Goffman 1992). De personlige delene av fasaden er sammensatt av *ytre* (apperance) og *manerer* (manner), mens omgivelsene rundt en opptreden består av *kulisser* (Ibid.).

Kulissene er møblene i rommet hvor opptredenen finner sted, gaten, trærne eller blomstene hvis opptredenen foregår utendørs, og så videre. Ytre er kjennetegnene ved en person som gjerne sier noe om vedkommendes sosiale status og hvorvidt situasjonen er formell eller uformell, mens manerer beskriver hvilken holdning personen har overfor den andre parten og/eller situasjonen de interagerer i (Ibid.).

Fasader finner sted innenfor et *område*. Et område er et sted som på en eller annen måte er avgrenset fra områdene rundt, ofte ved å være auditivt eller visuelt skjermet (Ibid.). I analysekapitlene bruker jeg også begrepet "områder" for å beskrive hvilke områder samtalene befinner seg, for eksempel om de er innenfor en personlig eller upersonlig sfære. Områdene kan deles inn i fasadeområder – der opptredenen finner sted, og bak kulissene – hvor de som opptrer kan hente krefter og forberede seg til opptredenen. Ifølge Goffman har fasadeområdet ulike normer som handler om *sømmelighet* og *høflighet*. Sømmelighet knyttes til ytre og høflighet til manerer. Av sømmelighet skal man kle seg og ivareta sitt ytre på en måte som svarer til situasjonen, mens høflighet handler om å oppføre seg på en riktig måte.

På et legekontor vil legen kanskje ha hvit frakk og stetoskop rundt halsen. Legen sitter i stolen ved skrivebordet, mens pasienten sitter i besøksstolen plassert slik at hun eller han ikke ser hva legen skriver på datamaskinen. Legens bekledning (ytre) og hvordan møblene og personene er plassert i rommet (kulisser), forteller oss raskt hvem som er lege og hvem som er pasient. På grunn av sin utdanning, ekspertise og erfaring er legen den makthavende i situasjonen og pasienten er prisgitt legens kunnskap. Vi har kanskje en formening om hvordan leger flest opptrer – med en beroligende holdning, de lytter til pasienten og viser høflig interesse før de kommer med diagnose og handlingsplan. Dette er legens manerer. En lege som opptrer på denne måten vil ha stor grad av samsvar mellom ytre og manerer, hun eller han gir en forventet opptreden. Hvis legen hadde begynt å gråte eller fortelle vitser mens pasienten fortalte om smerter, ville det vært et eksempel på uoverensstemmelse mellom ytre og manerer. De aller fleste nordmenn har vært på et legekontor minst én gang, og derfor har vi visse forventninger til hva som skal foregå der. Ikke like mange har vært i samtaler med en veileder hos NAV, men vi kan likevel ha visse antagelser om hvordan ytre og manerer bør samsvare: veilederen skal veilede og svare på spørsmål, hun eller han skal være rolig og kanskje også medfølende. På samme måte som legen forventes det av

veilederen å opptre på en profesjonell og formell måte. Brukeren er også på en formell arena, men hun eller han er ikke ute i embets medfør. For brukerne kan samtalen bære større preg av følelser som usikkerhet, lettelse eller sinne, og dermed er det ikke like lett å forutsi manerene, utover at de skal være normalt høflige overfor veilederen. Brukernes ytre og også vanskelig å forutsi, med mindre vi vet hvem de er.

Ansiktsarbeid

Når alle spiller sine roller korrekt, når ytre og manerer stemmer overens og en eventuell idealisering ikke påpekes, vil interaksjonen antageligvis foregå friksjonsfritt. Noen ganger inntreffer situasjoner som kan forstyrre interaksjonen skape forvirring eller mistillit mellom partene, og Goffman presenterer noen slike (1992). En av partene kan gjøre en utilsiktet gest som røper manglende evner, sømmelighet eller respekt, ved for eksempel å gjespe eller forsnakke seg (Ibid.). Hun eller han kan også vise for stor eller for liten interesse for samtalen eller samtalepartneren, eller iscenesettelsen kan være slurvete eller feil (Ibid.). Dette vanskeliggjør en god form for kommunikasjon. Men i interaksjon er partene innstilt på å hjelpe den andre, "stilltiende og taktfullt, med å opprettholde det inntrykket" vedkommende ønsker å gi (Ibid.), og om en uheldig situasjon skulle oppstå, som en av de nevnt over, er det stor sannsynlighet for at "fadesen" dekkes over og partene forsøker å fortsette interaksjonen som om ingenting har skjedd. Dette kan oppsummeres i begrepet *ansiktsarbeid* (face-work) (Goffman 2005).

Hvis manerer og ytre samsvarer og ingen "dummer seg ut" i interaksjonen, kan man si at partenes ansikt bevares. Når partenes ansikt er bevart, opprettholdes også interaksjonen. Hvis det kommer fram underveis i samtalen at en av partene har utgitt seg for å være noe han eller hun ikke er, eller hvis hun eller han ikke forholder seg i situasjonen slik det forventes av en i slike situasjoner, står personen i fare for å *tape ansikt* (Goffman 2005). I god samhandlingsånd er det et felles ansvar for alle parter i interaksjonen å bidra til at vedkommende *redder sitt ansikt* slik at interaksjonen kan fortsette. Man kan redde sitt eget ansikt ved å vedholde inntrykket overfor andre at ansiktet ikke er tapt, eller de eller den andre involverte partene kan gjøre det for en.

Goffman viser til samhandlingsregler, som har det til felles at interaksjonen skal opprettholdes på en god måte (Ibid.). To regler som skal kombineres er regelen om selvrespekt og regelen om hensynsfullhet. Partene skal beholde sin egen selvrespekt og samtidig handle hensynsfullt i forhold til de andre deltakerne i interaksjonen (Ibid.). Det handler nettopp om å bevare sitt eget og andres ansikt. Alle har rett til å få sitt ansikt bevart, både fordi det er moralsk riktig men også fordi man selv kan bli skadelidende hvis man lar andre tape ansikt uten å forsøke å redde situasjonen. Den som kan se på at noen taper sitt ansikt, eller tape sitt eget uten å oppleve det som ubehagelig mangler sosiale ferdigheter, ifølge Goffman (Ibid.).

Det finnes to typer ansiktsarbeid. For det første kan man benytte seg av *unngåelsesprosessen* (Goffman 2005:15-18), som vil si å unngå situasjoner hvor det er sannsynlig at noen kan tape ansikt, man kan skifte samtaleemne eller overse "fadesen" fullstendig. I analysekapitlene vil leseren oppdage at det oppstår mange situasjoner i møtene jeg observerte, som satte partenes ansikt i fare. Unngåelsesprosessen ble hyppig brukt, da ved at en av partene skiftet samtaleemne eller overså utspillet som var roten til potensielt ubehag. For det andre kan *korrigeringsprosessen* (Goffman 2005:19-23) brukes. Med andre ord, partene kan forsøke å korrigere den ubehagelige hendelsen, for eksempel ved at partene bytter på å ta på seg skylden – blant annet er det vanlig at den som *ikke* tapte ansiktet sier unnskyld til den andre parten og med det påtar seg ansvaret. Goffman beskriver mange ritualer knyttet til dette, men dette kunne ikke observeres i møtene jeg deltok i og vil derfor ikke beskrives videre her. Hovedbudskapet fra Goffman er at partene i en samtale eller annen form for interaksjon vil, hvis de har gode sosiale ferdigheter, samarbeide om å opprettholde interaksjonen på en slik måte at alle kan forlate møtet med hodet hevet.

Maktperspektivet hos Goffman

Goffman skriver ikke direkte om makt selv, men flere har diskutert maktperspektivet i teoriene hans (blant andre Jenkins 2008, Rogers 1977 og 1979, Burns 1992). Rogers (i Jenkins 2008) peker på at Goffman finner to typer ressurser en aktør kan inneha, som er avgjørende for maktfordelingen i en interaksjon: individuelle ressurser – posisjon, kunnskap og kontroll over informasjon, og situasjonelle ressurser – å ha kjennskap til muligheter og risikoer, og å

ha tilgang til regler og andre aktører som kan være nyttige i situasjonen (Rogers i Jenkins 2008:157). Hun mener også at Goffman ser på makt som bundet til en aktørs evne til å påvirke (for eksempel gjennom inntryksstyring) og mulighet for å sanksjonere eller kontrollere andre (Rogers i Jenkins 2008:157-158).

Andre har kommentert likhetsstrekk mellom Foucault og Goffman; Goffman argumenterer for at aktører som er tilknyttet en institusjon eller organisasjon kan bli utsatt for press fra institusjonen eller organisasjonen, og dette kjenner vi også igjen fra Foucault (Burns i Jenkins 2008:158). Vi vet at det forekommer press i NAV. Ansatte skal forvalte organisasjonens midler på en måte som er i tråd med regler og retningslinjer, de skal være effektive men samtidig grundige og så videre. Brukere skal oppfylle kriteriene for de ytelsene de har behov for, og hvis de ikke gjør det blir det iverksatt sanksjoner (for eksempel uteblivelse av ytelser). Hvordan NAV utøver press mot verken ansatte eller brukere er spesielt oppsiktsvekkende, tvert i mot er det *tatt for gitt* at organisasjonen kontrollerer hvordan, til hvem og hvilke ytelser som blir tildelt (Jenkins 2008:164).

Som allerede skrevet er makt knyttet til kunnskap og kontroll, gjerne i sammenheng: kontroll over informasjon. Jenkins viser hvordan dette i interaksjon mellom aktører, knyttes til *ytre* og *manerer*. En persons ytre gir den andre personen informasjon om hvilke ressurser førstnevnte har tilgang til og i hvilken grad. Manerer gir informasjon om personens meninger og intensjoner. Hvis man kjenner en persons intensjoner og tilgang til ressurser, har man i følge Jenkins (2008:161) tilstrekkelig informasjon til å påvirke eller utøve makt over denne personen. I møter mellom veiledere og brukere hos NAV sitter veilederen på alle disse kortene. Veilederen vet på forhånd, eller spør tidlig i samtalen, om nettopp brukerens situasjon som igjen gjerne innebærer økonomi. Og ofte er brukeren der fordi hun eller han har begrenset tilgang til ressurser som penger. Det er også dette samtalen handler om, den handler *ikke* om veilederens økonomiske situasjon, og brukeren har heller ikke behov for å vite mer om dette. Fordi det også er veilederen, som representant for organisasjonen NAV, som kan forbedre brukerens økonomiske ressurser, eller motsatt, hindre brukerens tilgang til økonomiske ressurser, økes veilederes makt både i interaksjonen og situasjonen. Brukeren kan kontrollere informasjonen hun eller han avgir på tre måter: hun eller han kan avsløre ting, blokkere eller tilbakeholde informasjon eller bevisst gi feilaktig informasjon

(Jenkins 2008:161), jamfør idealisering. Brukeren har også andre måter å utøve makt på i relasjon til veilederen, beskrevet under bakkebyråkratiet tidligere i kapitlet.

I møtene mellom veileder og bruker er aktørens posisjoner ofte gitt; brukeren har ofte et behov og veilederen er der fordi hun eller han kan ha mulighet til å dekke dette behovet. På denne måten avgjør aktørens posisjoner også maktforholdet i relasjonen. Jenkins (2008:159) beskriver makt i interaksjonistisk perspektiv slik: "Power (...) is (...) a mundane matter of everyday relationships between ends, on the one hand, and ways and means, on the other.". Altså nettopp behov og ønsker på den ene siden og muligheter for å få de oppnådd på den andre, noe som også er grunnlaget for møter mellom NAV og bruker.

Avslutning

For å forstå hva som skjer i møter mellom veiledere og brukere i NAV, har jeg valgt å bruke både institusjonelle og interaksjonistiske perspektiver. Førstnevnte fordi det kan bidra til å forstå rammen rundt møtet og hvordan det institusjonelle påvirker aktører som samhandler i en organisasjon. Jeg har redegjort for bakkebyråkratiet og om hvordan institusjonell praksis kan bidra til å skape paradokser bakkebyråkratene må håndtere. Oppgaven handler om Norges velferdsorganisasjon, og jeg har også trukket inn aktivt medborgerskap i sammenheng med arbeidslinja for å danne et bilde av mål og normer i fordelingen av velferdsytelser.

Selv om møtet har en institusjonell ramme, vil aktørens egne egenskaper og erfaringer påvirke relasjonen dem i mellom, og dermed også møtet som helhet. Derfor har jeg trukket inn interaksjonistiske perspektiver hentet fra Goffman. Hans teorier om opptredener, roller, fasader og ansiktsarbeid er fruktbart å inkludere i en analyse i møter mellom mennesker. Til slutt har jeg kort diskutert maktperspektivet hos Goffman, og vist hvordan det ofte er maktubalanse i møtene jeg har observert, gitt posisjonene aktørene har i situasjonen. I neste kapittel innvies leseren i den metodiske prosessen i forkant av og under både datainnsamlingen og analysearbeidet.

Kapittel 4 - Metodisk tilnærming

For å kunne svare på problemstillingen *hva preger møter mellom bruker og veileder på et NAV-kontor?* er kvalitativ metode et naturlig valg fordi kvalitative metoder åpner opp for å undersøke situasjoner i dybden, mer enn kvantitative metoder ville gjort i dette tilfellet. Innenfor kvalitativ metode finnes det flere ulike fremgangsmåter. Thagaard (2003:63) trekker frem at observasjon er “særlig godt egnet til å studere relasjoner mellom mennesker, fordi forskeren kan fokusere på hvordan enkeltpersoner forholder seg til hverandre i sosiale situasjoner”. Ved å intervju partene i samtalen, men ikke være til stede under selve samtalen, ville datamaterialet mitt kun bestått av partenes *opplevelse av* samtalen (Silverman 2006, Kvale 1996, Kvale og Brinkmann 2009). Derfor valgte jeg å observere møtene mellom bruker og veileder. Samtidig var jeg også interessert i å vite noe om deltakernes refleksjoner angående møtet, så for å utfylle materialet gjennomførte jeg korte intervjuer med både veiledere og brukere. Gjennom intervjuer med veiledere kunne jeg få mer innsikt i regler, rutiner og så videre, og ved å intervju brukere kan jeg spørre hvordan de selv opplever situasjonen (Silverman 2006, Kvale og Brinkmann 2009, Sandberg (forthcoming)). Hovedmaterialet mitt er imidlertid observasjonene av selve møtene.

Observasjon som metode

Thagaard (2003:63) trekker frem flere utfordringer i forhold til observasjon; hvorvidt observasjonen skal være åpen eller skjult, om forskeren skal være deltaker eller observatør og om forskerens tilstedeværelse i samtalen kan påvirke interaksjonen mellom de som observeres. Videre må forskeren velge hva hun skal fokusere på, fordi man ikke kan ta inn over seg alt som skjer i en observasjonssituasjon. Forskeren må også etablere tillitsforhold til informantene og sette seg inn i deres situasjoner (Thagaard 2003:64).

Jeg observerte samtaler mellom veiledere og brukere på et NAV-kontor, hvor møtet var et ordinært møte; de ville hatt denne samtalen uavhengig av om jeg var der eller ikke. Det sa seg selv at observasjonen måtte være åpen. Først og fremst av etiske hensyn, men det ville også vært vanskelig å gjennomføre skjult observasjon. Min tilstedeværelse måtte forklares uansett. Det sa seg også selv at jeg kun skulle ha rollen som observatør, ikke aktiv deltaker.

Temaet for møtet var gitt uten rom for at jeg skulle blande meg inn i samtalen. Når det kommer til min tilstedeværelse i møtet påvirket samtalen, tok jeg visse forholdsregler jeg vil komme tilbake til senere i kapittelet under “gjennomføring”. Målet mitt var i alle fall å ikke forstyrre møtet mer enn nødvendig.

Når det gjelder *hva* jeg skulle fokusere på i observasjonene, var det ikke så lett å si på forhånd, og det var også en del av innfallsvinkelen min. Jeg benyttet meg av båndopptaker, slik at all samtale var tilgjengelig i ettertid, og da måtte jeg heller ikke ha bestemt meg på forhånd for hva jeg skulle se etter utover hva som skjedde som ikke kom på bånd. På denne måten fortsatte observasjonen også *etter* observasjonen. Gitt problemstillingen var det interaksjon og relasjoner jeg skulle fokusere på der og da, utover det stilte jeg uten forutinntatthet på møtene. Dette mener jeg, også i ettertid, var en hensiktsmessig innfallsvinkel. Hvis jeg på forhånd hadde bestemt meg for kategorier eller mønstre jeg skulle se etter, kunne jeg lett ha oversett mange andre elementer.

Tilgang til feltet

NAV-kontoret

Ifølge Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD) oppheves saksbehandlerens taushetsplikt dersom jeg innhenter samtykke til deltakelse i prosjektet fra både bruker og veileder. Ved å innhente informert samtykke fra utvalget, trengte jeg altså ikke å søke Datatilsynet om dispensasjon fra taushetsplikten. Dette krevde at NAV formidlet informasjonen om prosjektet til brukerne, slik at jeg ikke fikk vite brukernes identitet. Med disse kriteriene tilrådte NSD prosjektet⁴.

Utvalget ble dannet ved at jeg først sendte ut en forespørsel til alle NAV-kontorer i fylket. Foruten ett negativt svar, fikk jeg ingen tilbakemelding på disse. En bekjent som har jobbet i NAV i flere år bedrev litt lobbyvirksomhet, og etter å ha etterlyst tilbakemelding fra det mest aktuelle kontoret, fikk jeg endelig positiv tilbakemelding. Noen dager senere møtte jeg den ene lederen for NAV-kontoret (det aktuelle kontoret har to ledere, én for kommunale og én for statlige tjenester) og lederen for gruppen som har ansvaret for arbeidsavklaringspenger.

⁴ Vedlegg 1: Tilråding fra NSD: *Tilråding av behandling av personopplysninger*

Jeg hadde opprinnelig lyst til å være med på arbeidsevnevurderingsmøter. Arbeidsevnevurdering består av en egenvurdering og et møte med veileder, og møtet er påkrevd hvis man har søkt om arbeidsavklaringspenger, kvalifiseringsprogram eller uførepensjon, og formålet er å finne ut av brukerens mulighet til å skaffe seg og beholde en jobb (NAV b). Det viste seg at arbeidsavklaringspenger er en så ny ytelse at arbeidsevnevurderingsmøtene ikke har rukket tre i kraft enda på dette kontoret. Imidlertid foreslo lederne at jeg deltok på "39-ukermøtet". Arbeidstakere kan kun være sykmeldte i 52 uker, og da kan det være heldig å finne ut *før* disse 52 ukene har gått om man ser for seg å gå tilbake til arbeid eller om man vil søke på en annen ytelse (ofte er arbeidsavklaringspenger mest aktuelt). På denne måten kan man unngå et eventuelt inntektstap i perioden mellom sykepenger og annen ytelse. For å hindre inntektstap tilbyr NAV 39-ukersmøte, hvor bruker og veileder kan diskutere veien videre. De mente også at siden møtet er av mindre sensitiv eller personlig art enn mange andre møter som finner sted i NAV, og at det derfor ville være enklere å få brukere til å delta i undersøkelsen.

På denne måten ble det tilgangen til feltet avgjorde hva jeg observerte. Istedenfor en studie direkte knyttet til arbeidsevnevurderingen, slik min intensjon var i utgangspunktet, ble det en studie av deler av oppfølgingen av sykemeldte. Langvarig sykemelding kan fungere som en form for inngangsport til langvarig relasjon til velferdssystemet, og at det som skjer når sykemeldingsperioden er over kan ha mye å si for deltakelsen i arbeidslivet senere. Jeg mener derfor det er interessant å se hva som skjer i 39-ukersmøtet, og at dette ble en gunstig løsning for meg. 39-ukersmøtet vil være en scene hvor jeg kan observere både institusjonelle og interaksjonistiske dimensjoner i møtet mellom bruker og stat. Møtet ville også ha et mer åpent utgangspunkt enn arbeidsevnevurderingsmøter. Jeg så derfor endringen som uproblematisk og fortsatte rekrutteringen.

Veiledere

Ledelsen var nå med på laget, og de spurte fem veiledere om de ville vurdere å delta. Jeg holdt et møte med disse hvor jeg delte ut informasjonsskriv⁵ og kortversjon av

⁵ Vedlegg 2: Informasjonsskriv til veiledere: *Vil du delta i en undersøkelse om arbeidsavklaringspenger?*

prosjektbeskrivelsen⁶ og fortalte om prosjektet, og de sa ja. Her kan det være problemer med skjevhet i utvalget, siden det var ledelsen som plukket ut disse fem. Det kan for eksempel tenkes at de valgte fem veiledere som har mottatt få klager, som stiller seg positive til reformen, som er mest erfarne og så videre, for å gi et fordelaktig inntrykk av veilederne generelt. Jeg har ikke noe sammenligningsgrunnlag, så jeg vet ikke om de skiller seg fra “gjennomsnittsveilederen”. Om de er mer erfarne enn andre veiledere ser jeg på det som en fordel; det betyr at møtene, sannsynligvis, er enda “vanlige” og representative og fri for nybegynnerfeil. Uansett hva som kan være tilfelle her, var det ikke stort jeg kunne gjøre med det. NSD hadde sagt sitt om hvordan jeg skulle gå fram, og jeg ville ikke kreve mer fra ledelsen på NAV-kontoret enn jeg allerede hadde gjort. Tidsperspektivet er også viktig – jeg var ivrig etter å komme i gang med datainnsamlingen.

Brukere

Dermed var fem veiledere med på laget. Utgangspunktet var at de skulle skaffe ett møte hver, og at empirien min skulle bestå av fem observasjoner, fem intervjuer med veiledere og fem intervjuer med brukere. Jeg sendte et informasjonsskriv⁷ ment til brukere, til veilederne, som de la ved innkallingen⁸ til brukere som skulle inn til 39-ukersmøtet de nærmeste månedene. I tillegg til innkallingen og informasjonsskrivet fra meg, la de ved et brev hvor det sto at de oppfordret til å delta, og at deltakelse ikke ville påvirke deres forhold til NAV. Hvorvidt de sendte til *alle* brukere eller bare noen, vet jeg heller ikke. På forhånd hadde jeg sagt at jeg ikke var opptatt av at brukerne skulle tilhøre noen bestemt kategori. Det kan være veilederne var pragmatiske, og la informasjonsskrivet med til de brukerne de antok var størst sannsynlighet for å ville delta. Etter å ha sendt innkalling til 39-ukersmøtet, med mitt informasjonsskriv vedlagt, tok veilederen kontakt med brukeren og spurte om vedkommende hadde lest skrivet og om det var greit at jeg deltok i møtet. Selv om alle fem veilederne sa ja, ble kun tre av dem med i datamaterialet. De to øvrige fikk i perioden jeg

⁶ Vedlegg 3: Kortversjon av prosjektbeskrivelse: *Evaluering av NAV-reformen: Brukererfaringer med omlegging fra attføringspenger, rehabiliteringspenger og tidsbegrenset uførestønad til arbeidsavklaringspenger.*

⁷ Vedlegg 4: Informasjonsskriv til brukere: *Vil du delta i en undersøkelse om arbeidsavklaringspenger?*

⁸ Vedlegg 5: Invitasjon til 39-ukersmøte: *Hva skjer når sykepengeperioden er over? – Tilbud om samtale.* I invitasjonen informeres det om at sykepengeperioden snart er over, og hvis bruker ønsker et møte med en veileder på NAV kan de ta kontakt og bestille det. Hvis brukeren selv ikke tar initiativ til et slikt møte sender NAV en innkalling. Det var med denne innkallingen at mitt informasjonsskriv var vedlagt.

hadde satt av til innsamling av datamaterialet, ikke kontakt med brukere som var positive til å delta. Resultatet ble altså at to veiledere skaffet én samtale hver, og én ordnet to samtaler. Til sammen fire brukere deltok i prosjektet. Med tanke på deres alder, kjønn og arbeidssituasjon vil jeg tro de til sammen gir et så variert bilde av “den langtidssykemeldte” som fire personer kan gjøre. Formålet med casestudier er heller ikke å vite litt om mange, men mye om noen få enheter (Andersen 1997, Ragin 1992).

Gjennomføring

Observasjoner

Når en veileder fikk samtykke fra brukeren om at jeg kunne delta i møtet, sendte veilederen en e-post til meg om dette informerte om tidspunkt for møtet. Vi avtalte å gjennomføre intervjuet rett før møtet.

Intervjuene med to av veilederne foregikk på et møterom i samme etasje som kontorlokalene, og ett ble holdt på kontorplassen til veilederen. Etter intervjuet gikk vi sammen til “mottaket”, hvor skranken og rommene som brukes til brukersamtaler er. Vi satte oss på rommet hvor møtet skulle finne sted. *Kulissene* (jamfør Goffman, beskrevet i forrige kapittel), besto av et skrivebord med en datamaskin, en stol vendt mot datamaskinen hvor veilederen skulle sitte, og to stoler på den andre siden av skrivebordet, ment til brukeren/brukerne. Jeg tok én av disse stolene og plasserte i hjørnet av rommet. På den måten ble jeg sittende slik at vi tre til sammen dannet en trekant, men jeg satt lenger unna de to enn de to i forhold til hverandre. Trekanten var også litt skjev fordi jeg satt litt bak veilederen. Slik jeg satt var jeg ikke i nærheten av skrivebordet, og det gjorde det tydelig at jeg var utenfor samtalen, samtidig forsøkte jeg ikke på noe vis å “skjule” at jeg var i rommet. Før brukeren kom avklarte jeg med veilederen om jeg kunne bruke rommet til å intervju brukeren etterpå, eller om rommet var opptatt slik at vi skulle finne oss et annet sted.

Når jeg hadde flyttet stolen og funnet meg til rette i rommet, og veilederen hadde slått på datamaskinen, gikk hun for å hente brukeren. Da de kom tilbake hilste jeg på brukeren, fortalte hvem jeg var og hvorfor jeg var der. Jeg informerte også om at undersøkelsen var anonym og at de når som helst under samtalen kunne be meg gå. Dette sto også i

informasjonsskrivet de mottok sammen med innkallingen til møtet. Brukerne nikket og bekreftet at dette var de klar over, og viste ingen stor interesse for det jeg fortalte. Den fraværende interessen kan forklares ved at de var stresset og ønsker å få møtet gjort unna så fort som mulig, at de rett og slett ikke fant meg eller prosjektet mitt interessant eller de følte seg godt nok informert allerede. De visste også at jeg ønsket å snakke med dem etter møtet, så det kan være de sparte på spørsmålene til da. Deretter spurte jeg om det var i orden at samtalen ble tatt opp på bånd, og at jeg kom til å notere litt underveis. Dette var greit for alle brukerne, og jeg la båndopptakeren i nærheten av datamaskinen, så den skulle være minst mulig i øyenfallende men samtidig kunne fange opp hele samtalen mellom de to partene. Så tok veilederen over ordet, og selve samtalen begynte. Da møtene var ferdige spurte jeg brukeren om hun eller han hadde tid til et kort intervju. Dette sto også i brevet, og det kom tilsynelatende heller ikke overraskende på noen av dem.

Intervjuer

Som sagt ble intervjuene med veilederne avtalt idet de kontaktet meg på grunn av at en bruker hadde samtykket til å delta, og intervjuene ble gjennomført i møterom i samme etasje som kontorlokalene, ikke i mottaksområdet. På forhånd hadde jeg forberedt noen samtaletemaer til disse intervjuene⁹, men ønsket å holde samtalen så åpen som mulig (Kvale 1996, Kvale og Brinkmann 2009). Jeg hadde ikke mulighet til å stille spørsmål som direkte omhandler brukeren, så samtalen handlet om 39-ukersmøtet, om NAV-reformen og interaksjon med brukere generelt.

Alle brukerne sa seg villige til intervju. Tre intervjuer ble gjennomført på møterommet, mens ett fant sted på en kafé i nærheten. På forhånd hadde jeg formulert noen samtaleemner og utover det ble det noen små oppfølgingsspørsmål¹⁰, men også her ville jeg holde samtalen åpen (Kvale 1996, Kvale og Brinkmann 2009). Selv om brukerne sa ja til å bli intervjuet, fikk jeg inntrykk av at de hadde mest lyst til å gå så fort som mulig. Det første intervjuet varte lengst, og fant sted på en kafé. De tre andre som ble gjennomført på møterommet, varte

⁹Hva skal skje i møtet, hvordan forbereder man seg til slike møter, generelle erfaringer med slike møter og tanker rundt den nye ordningen med omlegging fra attføringspenger, rehabiliteringspenger og tidsbegrenset uførestønad til arbeidsavklaringspenger.

¹⁰Om de syntes det var ubehagelig å ha meg i rommet, innfridde møtet til forventningene, følte de seg forstått av veilederen, hadde de fått fram det som var viktig for dem og forventninger framover.

kortere, og brukerne satt nærmest med yttertøyet på og ivret etter å gå. Oppsummert kan man si at intervjuene med veilederne var informative og opprettet tillitt mellom meg og dem, mens intervjuene med brukerne ble noe overfladiske. Det kan være det hadde gitt et mer utfyllende datamateriale om jeg hadde avtalt å gjennomføre intervjuene et annet sted en annen dag, samtidig virket det som om de ville ha dette overstått. Oppsummert kan man si at intervjuene med veilederne var informative og opprettet tillitt mellom meg og dem, mens intervjuene med brukerne ble noe overfladiske.

Formålet med å intervju brukerne var å få kunnskap om deres egne erfaringer med NAV og opplevelse av møtet. Det kan diskuteres hvor mye jeg faktisk fikk ut av intervjuene disse intervjuene, for eksempel svarte to av brukerne noe inkonsekvent sett i forhold til hva som skjedde i møtet. I begge møtene ønsket brukeren hjelp til noe helt konkret, men dette kunne ikke veilederen hjelpe dem med i møtet. Likevel var begge fornøyde og hadde ingenting å utsette på hendelsene i møtet. Noe som kunne vært hensiktsmessig for oppgaven sin del, var å avtale intervju en dag eller to etter møtet. Da hadde jeg hatt mulighet til å høre gjennom observasjonen på nytt og notert spørsmål som gikk konkret på innholdet i møtet. Tidsperspektiv, kapasitet og antagelsen om at det ville vært vanskelig å få brukere til å møte meg ved et senere tidspunkt taler mot denne løsningen. Samtidig fikk jeg et bedre inntrykk av brukerne enn jeg ville hatt uten disse samtalene.

Presentasjon av casene

Hvert case består av én observasjon, ett intervju med veileder og ett intervju med bruker. Til sammen har jeg gjennomført fire observasjoner, tre intervjuer med veiledere og fire intervjuer med brukere. Dette blir fire case. Ett av casene består kun av observasjon og intervju med bruker, da jeg hadde intervjuet veilederen i forbindelse med en observasjon tidligere. Før jeg går videre til å presentere casene, finner jeg det hensiktsmessig med en kort diskusjon om de ulike "casing-nivåene" (Ragin 1992). Ragin (1992:221-224) beskriver casingprosessen gjennom å vise hvordan man kan se på det å skape cases på flere nivåer, og jeg vil her bruke den samme nivåinndelingen han beskriver. Inndelingen starter med et bredt utgangspunkt, og denne oppgaven handler i bredeste forstand om (1) møter mellom mennesker. Det som skiller møtene jeg har observert fra andre møter, er at det er (2) møter

i en institusjonell ramme. Det er mange møter som foregår i institusjonelle rammer, men møtet jeg er interessert i foregår (3) i velferdsstaten, nærmere bestemt NAV. Disse tre første casingnivåene er ganske generelle og teoretiske, men de tilsvarer også det jeg hadde mulighet til å bestemme over selv. De to neste nivåene hadde jeg ikke videre påvirkningskraft over selv, de ble avgjort av NAV. Som beskrevet tidligere foreslo en av mine første kontaktpersoner hos NAV at jeg skulle observere (4) 39-ukersmøter. Denne kategorien møter, som er et eksempel på møter i NAV, blir derfor fjerde casingnivå. Videre snevret det seg ned til fire konkrete møter; (5) møtene mellom Synnøve og Brede, Kirsti og Eva, Charlotte og Helene og Lars og Guro. Hittil har de ulike casingnivåene vært konkrete eksempler på det foregående, men det siste nivået handler om å snevre inn fokuset; *hva vil jeg se på i disse fire møtene?* Jo, (6) institusjonelle og interaksjonistiske dimensjoner i samtalen.

Mens Ragin (1992) beskriver cases på ulike nivåer, og hvordan en stadig konkretisering opererer som verktøy i casingprosessen, viser Platt (1992) at det finnes mange ulike *typer* case. For eksempel kan et case være en person (for eksempel Shaws *The Jack-Roller*, 1930), en familie (for eksempel Angells *The Family Encounters the Depression*, 1936), et samfunn (for eksempel Benedicts *Patterns of Culture*, 1935), eller en kombinasjon av alle disse (for eksempel Whytes *Street Corner Society*, 1943)¹¹. Hvordan man velger ut sine case og hva man fokuserer på påvirkes av hva man ønsker å si noe om. Min studie inneholder en kombinasjon av flere typer case. De kan sees på som møter mellom mennesker, møter mellom bruker og representant for et system, møter mellom stat og borger og møter *i seg selv*. Hovedcasene mine er de fire samtalen jeg observerte, og det er *de* samtalen jeg skal analysere. Samtidig håper jeg jo at min empiri og analyse kan fungere som eksempler på noe bredere, uten at jeg skal påberope forskningen min generaliserbarhet av den grunn¹².

Kulissene var like i hver situasjon jeg observerte, og hver situasjon besto av tre personer: bruker, veileder og observatør. Vi var plassert i en trekant, med bruker og veileder rett overfor hverandre og jeg litt på siden. Personenes ytre var også ganske likt. Alle er pent kledd, uformelt men formelt nok. Én av brukerne skilte seg litt ut da han var kledd i fjellturklær, som fleecejakke og fjellbukse, men også han er ren og hel i tøyen. Aktørens

¹¹ Disse fire eksemplene er alle hentet fra Platt 1992.

¹² For diskusjon om hvorvidt casestudier kan være generaliserbare, se Flyvbjerg 2004.

manerer var det heller ikke noe å si på da de oppførte seg stort sett i tråd med vanlig høflighet. Når det gjelder posisjoner var ikke lenger alle aktørene så like. Det vil si, veilederne var ganske like. De var her for å gjøre en jobb: følge opp, informere og veilede. De har et hverdagslig møte som de har hver dag, med forskjellige brukere. Posisjonene til de fire brukerne var langt fra like, da de hadde ulike utgangspunkt (arbeidsforhold og utdanning) og ulike behov (økonomiske ytelser eller informasjon).

Første case

Den første samtalen var mellom veileder Synnøve¹³ og Brede, en godt voksen bruker som har vært sykemeldt i snart ett år. Under observasjonen kom det fram at Brede er sykemeldt på grunn av fysiske plager med knær og skuldre. Han har arbeidet som fisker i mange år, og før det innen andre ufaglærte yrker. Ifølge legen hans og han selv holder ikke lenger helsa til denne typen arbeid, og Brede ser for seg en varig ytelse som den mest hensiktsmessige veien videre. I møtet ble det blant annet diskutert om han kunne se for seg andre, mindre fysisk krevende yrker. Brede er vant til kroppsarbeid og innstillingen han viste i møtet var at det er vanskelig å omstille seg til å tenke i nye yrkesretninger, i tillegg til at han mangler erfaring med stillesittende arbeid.

Intervjuet med Brede ble gjennomført på en kafé like i nærheten av NAV-kontoret. Jeg fikk inntrykk av at han så på meg som en ungdom som skulle skrive en oppgave på skolen og at hvis han kunne hjelpe til med det var det bare kjekt. Han nektet å bli påspandert kaffe, og insisterte på å betale for min. Den overbærende, litt nedlatende holdningen jeg først oppfattet må ha vært feil, for etter intervjuet spurte han "hvis alle du snakker med sier at NAV er et tungvint system, kommer de til å endre det da?"¹⁴.

Andre case

Det andre møtet var mellom bruker Eva og veileder Kirsti. Eva og Kirsti kan ikke være så langt fra hverandre i alder, jeg anslår dem begge til å være mellom 24 og 30 år. Denne samtalen var den mest "personlige" av alle jeg observerte. Eva forteller om vonde opplevelser, og en arbeidsgiver som ikke har gjort det hele enklere. Hun sluttet i jobben, og har nå lyst til å få seg en ny jobb. Hun er godt utdannet, men dessverre er ikke utdannelsen veldig ettertraktet på arbeidsmarkedet. Hun hadde mange spørsmål om lønnstilskudd og støtte til å starte egen bedrift, men dette er områder som er utenfor Kirstis fagfelt.

I intervjuet kommenterte Eva at hun trodde formålet med NAV-reformen var at man skulle slippe å snakke med så mange forskjellige mennesker, og at man skulle få svar på det man

¹³ Alle navnene er selvfølgelig fiktive. Siden jeg måtte ha kontakt med veilederne kjenner jeg til deres virkelige navn, men brukernes identiteter er meg ukjent. Jeg har valgt å gi veilederen med to observasjoner to fiktive navn, slik det vil være vanskeligere å gjenkjenne henne for utenforstående.

¹⁴ Brede sa dette etter at båndopptakeren ble slått av, og sitatet er hentet fra mine notater i etterkant. Ordlyden kan derfor ha vært noe annerledes.

lurte på. Hennes opplevelse var motsatt – hun måtte fortelle sin historie til nye personer hver gang hun henvendte seg til NAV, og hun var skuffet over å måtte avtale et nytt møte med noen som har kompetanse på lønnskudd og støtte til å starte egen bedrift – ting hun trodde hun skulle få svar på i dette møtet.

Tredje case

I den tredje samtalen møttes saksbehandler Helene og bruker Charlotte. Charlotte har høyere utdanning og arbeider i en offentlig etat. Hun var sykmeldt på grunn av utbrenthet, men så for seg å gå tilbake til full jobb når sykemeldingen går ut. Møtet handlet hovedsakelig om kampen Charlotte har hatt med ledelsen på arbeidsplassen for å bedre arbeidssituasjonen for seg selv og andre. Charlotte kjenner sine rettigheter og vet å stå på sitt overfor arbeidsgiver, og jeg oppfattet henne som tøff. Hun hadde nesten ingen spørsmål til Helene, og man kan stille spørsmål ved om hun egentlig hadde behov for dette møtet. I intervjuet etterpå sa hun at hun ikke hadde noen forventninger til møtet, og at hun er godt fornøyd med kontakten hun har hatt med NAV.

Fjerde case

Denne fjerde og siste observasjonen var av samtalen mellom bruker Lars og veileder Guro. Lars er i sekstiårene og arbeider som forsker. Han er i et arbeidsforhold og har få spørsmål til Guro. Han hadde problemer med ryggen, men det gikk bedre og han trodde han kommer til å være i stand til å arbeide fulltid når sykemeldingsperioden var over. Lars er en ordknapp mann, i intervjuet etterpå svarte han kort "ja" på spørsmål om han er fornøyd med NAV, og utover det hadde han lite å si.

Utfordringer under gjennomføringen

I forkant av observasjonene møtte jeg på et par mindre humper i veien, som gjorde at datainnsamlingen ikke ble avsluttet så tidlig som jeg håpet. Den første observasjonen, av møtet mellom Synnøve og Brede, ble utsatt i to uker fordi Brede tok feil av dagene. Ved et annet tilfelle ble en observasjon avlyst fordi veilederen ble syk.

I den første observasjonen glemte jeg å legge båndopptakeren på skrivebordet før samtalen begynte, og det ble for unaturlig å legge den der etter at Synnøve og Brede var kommet i gang med samtalen. Jeg holdt den derfor i fanget, sammen med notatboken min. Det resulterte i et båndopptak hvor deler av samtalen overdøves av min egen notering. Båndopptaket ble heldigvis likevel ikke ubrukelig, og jeg gjorde ikke samme feilen én gang til.

Underveis i observasjonene forsøkte jeg å være så nøytral og “usynlig” som mulig. Jeg fokuserte på notatboken min, og uttrykte minst mulig med ansikt eller kroppsholdning. Det viste seg etter hvert svært vanskelig å ikke delta i interaksjonen på noen som helst måte (Christensen 1998). Ved et par anledninger sa brukeren noe som var ment som en spøk, gjerne ufarliggjørende sådan, hvor hun eller han deretter så på meg. I slike tilfeller hadde det vært unaturlig, eller til og med uhøflig, om jeg ikke smilte eller på annen måte viste at jeg forsto spøken. Noen ganger virket det som om brukeren søkte bekreftelse på noe hos meg, gjerne hvis de kritiserte NAV-systemet på noe vis. For eksempel var det én bruker som var irritert for at veilederen ikke kunne finne kodene til hans “Min Id”, og da han uttrykte hvor håpløst dette var så han på meg med et ansikt som uttrykte behov for bekreftelse. I slike tilfeller sa jeg ingenting, men nikket og så ned i notatboken min. På den måten tror jeg at jeg ga brukeren den bekreftelsen han hadde behov for, uten at jeg selv uttrykte irritasjon overfor systemet eller tok hans parti. Ved å se ned i notatboken viste jeg, på en diskret måte, at interaksjonen oss i mellom var over, og at samtalen mellom veileder og bruker kunne fortsette. Notatboken fungerte altså ikke kun som noe å notere i, men også noe jeg tilsynelatende kunne vie all min oppmerksomhet til (Thagaard 2003). Når det kom til veilederne virket det nesten som om de var vant til å ha med seg observatør i møtene med brukere. Kanskje lærer de opp nye veiledere på denne måten, og kanskje har de med seg en “kontrollør” i ny og ne. De viet meg ingen oppmerksomhet under møtene, og siden jeg satt bak dem var det sannsynligvis lettere for dem å ignorere at jeg var i rommet.

Analysearbeidet

Fortløpende etter å ha gjennomført intervjuer og observasjoner, transkriberte jeg samtalen, og førte notatene jeg tok underveis i observasjonene (kroppsspråk, holdning og lignende hos veileder og bruker) inn der de fant sted i samtalen. Under observasjonene kunne brukernes navn, fødselsdato, adresse og annen privat informasjon dukke opp. Jeg noterte ikke noe av dette, og utelot også denne informasjonen fra transkriberingene. Så fort jeg hadde transkribert samtalen slettet jeg båndet, og jeg hadde lenger ikke mulighet til å hente fram den aktuelle private informasjonen.

Da jeg var ferdig med å transkribere alle observasjonene og intervjuene, begynte jeg prosessen med å bearbeide og gjøre meg kjent med datamaterialet. Jeg lagde sammendrag fra hver samtale og skrev korte presentasjoner av alle informantene. Deretter prøvde jeg meg fram med ulike tematiske og teoretiske kategoriseringer som jeg sorterte utsagn under, for å forsøke å finne likheter og ulikheter mellom samtalene, veiledere og brukere, samt se om det var likheter med tidligere liknende empiribasert forskning.

Underveis i denne prosessen kom jeg fram til hvordan jeg ville dele inn analysekapitlene, og hvorfor. Jeg ønsket å kunne bruke noe av helheten i presentasjonen av materialet. Samtalene til Eva og Brede står fram som unike, omfattende og med ulike utfall og bør derfor få ett kapittel hver seg. Møtene hvor Charlotte og Lars deltok var for det første kortere enn de to andre samtalene, og dessuten var det mange likheter mellom dem, blant annet at de begge var i et arbeidsforhold som de skulle tilbake til når sykepengeperioden utløp. Jeg har derfor valgt å behandle disse to samtalene i samme analysekapittel. I det siste analysekapittelet, kapittel 8, trekker jeg linjer mellom kapittel 5, 6, og 7, og ser mine analyser i lys av tidligere forskning. Det er dermed utfallet av samtalene som "styrer" oppdelingen i kapitler.

Utfordringer i analysearbeidet

Underveis i analysearbeidet må forskeren vurdere datamaterialets kvalitet. Tradisjonelt har validitet og reliabilitet vært redskaper for denne vurderingen. Disse begrepene har sterkere bånd til kvantitativ forskning, og Thagaard (2003) foreslår derfor å heller bruke begrepene troverdighet, bekreftbarhet og overførbarhet i bedømmelsen av datamaterialet i kvalitativ forskning. Derfor velger jeg å bruke disse målene når jeg tar stilling til kvaliteten på mitt datamateriale.

For at et forskningsprosjekt skal anses som troverdig må forskeren redegjøre for utviklingen av datamaterialet (Thagaard 2003:178). Dette kan blant annet gjøres ved å vise et tydelig skille "mellom direkte informasjon fra felten og forskerens vurderinger av denne informasjonen" (Seale 1999 i Thagaard 2003:178). Jeg har brukt båndopptaker under både intervjuene og observasjonene, og i analysekapitlene vil sitater være tydelig markert,

nettopp for at leseren skal kunne skille mellom mine fortolkninger og informantenes utsagn. Informasjon fra de ulike observasjonene og intervjuene er også adskilt, for at det ikke skal være noe problem å skille *hvem* som har sagt *hva*. Thagaard (2003:178-179) peker også på at forskeren må reflektere over sin relasjon til informantene, og hvorvidt denne relasjonen er preget av åpenhet eller overfladiskhet. Jeg kan ikke påberope meg å ha blitt godt kjent med noen av informantene i løpet av datainnsamlingen. Samtalene jeg hadde med både veiledere og brukere handlet nesten utelukkende om oppgavens innhold, og de gangene samtalen gikk utenfor dette temaet, snakket vi om relaterte saker, som for eksempel hvordan det er å være student. Relasjonene til brukerne var særdeles kortvarig. Jeg kom inn og gikk ut av livene deres i løpet av maksimalt et par timer. Veilederne hadde jeg noe mer kontakt med, da jeg hadde noe e-postkorrespondanse med dem, i tillegg til at intervjuene stort sett varte lenger enn intervjuene med brukerne. Overfor brukerne poengterte jeg at jeg ikke var ute etter å analysere *dem* som personer, men dem som representanter for brukere. Nettopp det at interaksjonen mellom oss var kort, og fordi det ikke var deres personlige egenskaper jeg var ute etter å observere, kan ha gjort deltakelsen mindre skummel. Jeg mener jeg kan si at relasjonen både med veiledere og brukere har vært av nokså lik art; kortvarig men preget av åpenhet.

At forskningen skal være bekreftbar handler om at forskeren skal være kritisk til sin egen tolkning, det vil blant annet si at tolkningen eller resultatene av den skal være påvirket av personlig holdninger og forutinntatthet. I tillegg skal resultatene kunne støttes av annen forskning (Thagaard 2003). Både for og underveis i forskningsløpet har jeg forsøkt å legge fra meg alle eventuelle forutinntattheter, og være så nøytral og nøyaktig som mulig. For å skille mine tolkninger fra informantenes egne utsagn er sitering brukt i stor utstrekning i analysekapitlene.

At en studie er overførbar handler om at funnene og konklusjonene man trekker fra én studie også kan være relevant i andre sammenhenger (Thagaard 2003). Mitt forskningsprosjekt finner sted på et NAV-kontor i en by på Vestlandet, og det kan antas at funnene mine hadde liknet om jeg hadde utført studiet på et annet NAV-kontor. Utvalget mitt er for lite til å kunne være representativt, men jeg vil tro man kan finne ufaglærte yrkesutøvere med vonde knær, unge og uheldige kvinner, høyt utdannede og utbrente kvinner og forskere med dårlig skulder også ellers i landet. Møtene jeg observerte

representerer også kategorien “hverdagslige oppfølgingssamtaler”. Hverdagsligheten i møtet diskuterte jeg i første kapittel; det er stor forskjell på hvor hverdagslig det er for veilederen som har flere slike samtaler for dagen, og brukeren, som gjerne har ett slikt møte i løpet av livet. Men møtet i seg selv er “vanlig”. Det er et møte mellom en ansatt i en velferdsorganisasjon, og en bruker av organisasjonen, og formålet er å gjøre livet lettere for sistnevnte innenfor systemets regelverk og muligheter. I en større oppgave kunne det vært aktuelt å delta som observatør i andre oppfølgingssamtaler innenfor NAV, og ikke bare 39-ukersmøtet, for å se om det er store forskjeller mellom disse.

Etiske utfordringer

Som nevnt tidligere ble prosjektet mitt tilrådd av Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste, og det var ikke behov for å søke NAV om unntagelse fra taushetsplikten siden både brukere og ansatte samtykket i å delta i undersøkelsen. Da jeg intervjuet veilederne var jeg også oppmerksom på at vi ikke skulle snakke om noe som handlet om brukerne som enkeltindivider, men mer generelt.

I etiske refleksjoner i forhold til observasjon står forskerens relasjon til informantene, samt informantenes rettigheter sentralt (Thagaard 2003:81). Som beskrevet under “utfordringer i analysearbeidet” vurderer jeg mine relasjoner til brukere og veiledere som kortvarige og preget av åpenhet. Det kan også tenkes at, spesielt brukerne, følte at de kunne oppføre seg usjenert overfor meg, siden jeg på samme tid var (1) en ung, harmløs student, (2) “profesjonell” (noe informasjonsskrivet og det faktum at NAV tillot meg å være der tilsa) og (3) som en reisende eller fremmed¹⁵; i livet deres kun for en kort tid. Når det gjelder rettigheter ble veiledere og brukere både skriftlig og muntlig informert om at deltakelse er frivillig og at de når som helst kunne trekke seg fra undersøkelsen eller be meg forlate rommet.

Observasjonene var helt åpne, og både veileder og bruker hadde på forhånd fått utfyllende informasjon om hvem jeg var og hvorfor jeg var der. Det ble ekstra vektlagt at prosjektet

¹⁵ Ifølge Isaksen (2007:92) åpner kortvarige tilstedeværelser opp for “muligheter for nærhet og intimitet på en mer befriende måte enn stabile” bekjentskaper. Den aktuelle artikkelen handler om omsorgsarbeid, og “nærhet og intimitet” har en litt annen betydning enn i min relasjon med informantene. Det kan likevel argumenteres for at situasjonene er sammenlignbare.

ikke var i regi av eller på annen måte tilknyttet NAV, og at jeg ikke var der for å “ta” verken brukere eller veiledere. Jeg opplevde heller ingen form for mistenksomhet blant noen av informantene. Som beskrevet tidligere hendte det at brukeren henvendte seg til meg og søkte en form for bekreftelse på at det var systemet som var vanskelig og ikke de som var dumme, eller lignende. De uttalte ikke dette, men kontekst, kroppsholdning og blikk kunne tyde på at det var noe slikt de ville si. Det kan være brukerne ville ha meg på sitt parti, men det var aldri snakk om at jeg måtte velge parti i en konflikt. Med å nikke kort, for deretter å se ned i notatboken min igjen, ønsket jeg å gi dem bekreftelsen de søkte, rett og slett for å ikke gjøre dem ukomfortable. Å ignorere en slik gest fra brukeren ville mer sannsynlig oppleves som at jeg tok veilederens parti *mot* brukeren.

En annen utfordring er at veilederne vil kunne kjenne seg igjen i teksten. Det er for så vidt ikke noe problem, men det kan også være at de kjenner igjen sine kolleger. Det var i utgangspunktet fem veiledere som sa seg villig til å delta i undersøkelsen, men det ble til slutt tre som deltok. Disse fem vet hvem hverandre er, og da er det kanskje ikke så vanskelig å gjenkjenne eller gjette seg frem til hvem de er i teksten. Men det at alle er kvinner, at de er ikke beskrevet i detalj og at sitatene er rensket for eventuelle dialekter kan gjøre det vanskeligere å kjenne dem igjen.

Avslutning

Dette kapittelet har fokusert på metodearbeidet i løpet av oppgavearbeidet. Jeg har redegjort for metoden og valg av denne, og argumentert for at observasjon er en spennende og hensiktsmessig metode for å kunne svare på problemstillingen. Videre beskrev jeg veien for å få tilgang til feltet, og hvordan tilgangen faktisk var med på å avgjøre hvilken scene jeg skulle observere. Jeg har presentert gjennomføringen av datainnsamlingen, samt casene jeg observerte og intervjuet. Videre redegjorde jeg for analysearbeidet og utfordringene som dukket opp underveis. Til slutt drøftet jeg etiske utfordringer jeg har møtt på underveis i arbeidet med oppgaven, og etiske utfordringer med oppgaven i seg selv.

I de tre foregående kapitlene har jeg henholdsvis gått gjennom kontekst, tidligere forskning, teoretisk rammeverk for oppgaven og metodebruk. De fire neste kapitlene er analysekapitler hvor leseren vil bli kjent med mitt empiriske arbeid.

Kapittel 5 – En arbeidsavklaringspengebruker skapes

Kapittelet handler om samtalen mellom veilederen Synnøve og brukeren Brede. Brede har arbeidet i ufaglærte yrker hele sitt liv, sist som fisker, men han er ikke i et arbeidsforhold når denne samtalen finner sted. Mulighetene hans nå er enten å søke nytt arbeid eller søke ytelse hos NAV.

Institusjonelle forhold tar stor plass i samtalen, og institusjonelle dimensjoner blir også prioritert i min analyse. Det betyr ikke at neglisjere interaksjonistiske forhold vil bli neglisjert – disse vil alltid være til stede i møter mellom mennesker. Jeg vil i det følgende forsøke å vise hvordan tidligere beskrevet *institusjonelle paradokser* kommer til uttrykk i samtalen, samt hvordan *institusjonell moral* har stort fokus. Institusjonelle paradokser påvirker også *interaksjonen* mellom samtalepartene i stor grad.

Bakkebyråkraten står overfor flere paradokser (jamfør kapittel 3). Hovedlinjene i paradoksene kan sees i sammenheng med at brukers individuelle problemer og behov skal være i fokus, samtidig som bakkebyråkraten må ta høyde for institusjonssystemets begrensende økonomi og kategorisering. I samtalen mellom Brede og Synnøve utpeker to slike paradokser seg, og jeg vil redegjøre for og drøfte disse. I dette møtet er også arbeidsetikk aktuelt, og dette vil også kommenteres.

Kulissene møtene finner sted i ble kort beskrevet i kapittel tre, men fortjener en grundigere gjennomgang. Rommet er auditivt og delvis visuelt avgrenset. To vegger er helt tette, én vegg har vindu mot utsiden av bygningen og den fjerde veggen er en glassvegg hvor store deler av glasset er matt og ugjennomsiktig. Rommet er innredet slik at veilederen sitter med ansiktet mot glassveggen, mens brukeren har ansiktet mot vinduet. Dette er neppe tilfeldig – det gjør det lettere for Synnøve å se om det skjer noe utenfor, for eksempel hvis en kollega ønsker å få kontakt med henne. Brede på sin side slipper å bli forstyrret av det som skjer i korridoren utenfor rommet. Han kan heller se på utsikten utenfor bygget hvis han trenger å hvile øynene et sted. Rommet er innredet minimalistisk og nøytralt, ingen sterke farger og ingen unødvendige effekter. Kun stoler, bord, telefon, datamaskin og gardiner. Selv sitter jeg vendt mot Brede og glassveggen mot gangen utenfor, men på skrå for både Synnøve og Brede.

Effektivitet versus usikre tiltak

Det første paradokset henger sammen med arbeidslinja. I kraft av sin stilling skal Synnøve vektlegge og arbeide mot arbeidslinja og forsøke å få så mange som mulig på aktive ytelser og i arbeid heller enn på passive ytelser. I samtalen diskuterer Brede og Synnøve ulike alternativer, men det virker som om de reelle mulighetene for Brede er å søke arbeidsavklaringspenger, eller, hvis legen tilrår det: søke jobb.

Synnøve: Hos oss er eneste alternativet å søke en ytelse. Det du kan gjøre, selvsagt, hvis du mener du er frisk nok til annet arbeid, så kan du selvfølgelig søke annet arbeid.

Brede: Så lenge legen ikke vil friskmelde meg så kan jeg ikke få noe annet arbeid. Da må du jobbe svart da.

(...)

Synnøve: Mener han [fastlegen] at det ville ha forverret situasjonen din hvis du hadde arbeid i mellomtiden [i påvente av eventuelle operasjoner]?

Brede: Du vet det at jeg er ikke i stand til å arbeide, det er det som er problemet. Jeg klarer nesten ikke sette beina under meg.

Brede har en legeerklæring som sier at han ikke kan arbeide, noe han selv er enig i. Synnøve spør flere ganger hva legen ville ment om Brede arbeidet innenfor annen type arbeid, men dette svarer ikke Brede på. Synnøve forsøker ikke å forklare nærmere hva hun mener. Senere i samtalen kommer Brede tilbake til dette og det er tydelig at han har tenkt litt over hva "annen type arbeid" betyr. Synnøve er nå i gang med å forklare Brede selve søknadsprosessen for arbeidsavklaringspenger, og kommenterer ikke på Bredes utsagn. Dette skjer to ganger:

Brede: (...) hvis du har en del ungdommer på en arbeidsplass, så kan du gi meg en ti-femten ut av dem så skal vi få til noe...

Synnøve: Mhm. Her er også en del sånn som er litt spørsmål om hvilke utfordringer og tilretteleggingsbehov det er [peker på datamaskinskjermen]. Hva gir deg energi. Du har nå en ganske klar helseproblematikk, hva er nødvendig her.

(...)

Brede: Jeg hadde et tilbud her for ti-fem år siden. Det skulle jeg takket ja til, da skulle jeg begynt som lærer.

Synnøve: Mhm...

Brede: Men da syntes jeg ikke det var interessant, og takket ikke ja til det tilbudet. Men det skulle jeg jo ha gjort. Når man ser at det er så hakke steike galt.

Synnøve: Ja. Den her skal du få med deg igjen [gir Brede legeerklæringen] og legge ved søknaden din, her har jeg skrevet, ja det er litt rotete faktisk, men jeg håper det er litt forståelig i alle fall. Det første er å få registrert deg.

Det kan være Synnøve faktisk ikke hører etter når Brede snakker, og at hun er opptatt med datamaskinen (under disse to samtalesekvensene viser hun Brede søknadsskjemaet på internett). En alternativ forklaring kan være at hun presses mellom verdiene individuell behandling og effektivitet, og dermed må velge den mest hensiktsmessige og effektive innfallsvinkelen. Ut i fra informasjonen som gis både av Brede og Synnøve i samtalen kan det virke som om Brede har gode muligheter til å få innvilget en søknad om arbeidsavklaringspenger. Å sende Brede videre til yrkesrettede tiltak for å finne et arbeid som er mindre fysisk krevende enn det han har hatt hittil, kan være en mer usikker, og ikke minst tidkrevende, vei. Det er heller ikke gitt at han vil være i stand til å utføre noen typer arbeid før han har gjennomgått kirurgisk behandling. Det kan være derfor Synnøve tar en pragmatisk retning og “styrer” Brede mot arbeidsavklaringspenger fremfor å oppmuntre han til å tenke i andre yrkesbaner.

Brede forklarer aldri hva han mener med hva han skal gjøre med ungdommene på en arbeidsplass, men det kan hende han ser for seg en form for miljøarbeid eller elever på praksisplasser eller lignende. Uansett er utspillet hans i tråd med arbeidslinja – han foreslår selv en aktivitet han kunne tenke seg og som han sannsynligvis vil anse som meningsfull. På den ene siden feiler Synnøve i å bidra til at Brede bevarer sitt ansikt (jamfør Goffman om ansiktsarbeid i kapittel 3) idet hun overser utspillet. Forslaget om ungdommene er av mer privat art enn samtalen for øvrig, og her forteller Brede om noe han opplever som meningsfullt. På den andre siden kan det være Synnøve vet at det er vanskelig å få slike jobber, at det knapt nok finnes denne typen tiltak, eller andre ting som gjør at det er uaktuelt, og ved å overse utspillet foretar hun en unngåelsesprosess, kanskje nettopp for at Brede ikke skal miste ansikt hvis hun må fortelle at idéen er dårlig.

Serviceidealet versus tekniske begrensninger

Om lag to tredeler av samtalen mellom Brede og Synnøve handlet om hvordan man søker arbeidsavklaringspenger. Synnøve forsøkte å orientere han gjennom NAVs nettsider, forklare

Min Id-systemet samt hvor han kunne få hjelp hvis han ikke får det til. Hun noterte også “bruksanvisningen” ned for hånd og ga til han etter møtet. Brede fremstår som en ordinær og intelligent mann, men uten intuitiv forståelse for nettbaserte søknader. Flere ganger spurte han om Synnøve ikke kan hjelpe han i møtet med å fremskaffe Min Id og søke om arbeidsavklaringspenger. Synnøve forklarer at det kan hun ikke, fordi han må logge inn på nav.no ved hjelp av Min Id som må bestilles fra Skatteetaten. Dette vakte frustrasjon hos Brede, som trodde formålet med hele møtet var at han skulle få hjelp til å søke om arbeidsavklaringspenger. I tillegg kan det være Brede føler seg dum, at han mister ansikt, ved å bli konfrontert med sine egne teknologiske begrensninger. Det haster også for Brede å søke om han vil unngå å stå uten inntekt mellom sykepenger og arbeidsavklaringspenger.

Synnøve: Når det gjelder å søke arbeidsavklaringspenger vil jeg nok anbefale at du gjør det så fort som mulig.

Brede: Kan vi ikke gjøre det nå?

Synnøve: Jo, jeg kan orientere deg om hvordan du skal gå fram.

Brede: Kan vi ikke bare skrive den søknaden nå?

Synnøve: Hvordan vi skal gå fram...

Brede: Men ligger det ikke inne på...? Har ikke du det på nettet da?

Synnøve: Vi har et søkeskjema på NAV.no. Nå har det blitt en ganske omstendelig prosess å søke.

Brede: Du sa til meg at hvis jeg hadde den der [legeerklæringen], så kunne du ordne det sånn nesten over bordet, det var det siste du sa til meg.

Som vi ser er Brede overrasket over at Synnøve ikke kan hjelpe han med søknaden. Her står opprettholdelse av interaksjonen i fare. Brede er frustrert på systemet, fordi han ikke får hjelp til noe han mener han bør få hjelp til, og kanskje også fordi han føler seg utilstrekkelig fordi han ikke mestrer internett. Etter å ha forsøkt flere ganger å overtale Synnøve til å hjelpe han likevel, går han over til å *skylde* på henne, jamfør den siste setningen i sitatet over. De snakker lenge om hvordan Brede skal gå frem for å søke, jevnlig avbrutt av at Brede uttrykker misnøye med systemet. Synnøve er kanskje klar over at det hele kan fortone seg som ganske tungvint, og anerkjenner at det ikke er en enkel prosess:

Brede: At det skal være så vanskelig alt det der.

Synnøve: Ja, det er litt vanskelig det.

Ved å komme med denne bekreftelsen, eller nærmere sagt innrømmelsen, redder Synnøve Bredes ansikt, og med det situasjonen (jamfør Goffman kapittel 3). Brede kan heve hodet og samtalen kan fortsette.

Etter serviceidealet å dømme burde det være mulig at Synnøve kunne hjelpe Brede med søknaden i møtet. Det ville sannsynligvis ikke tatt lenger tid enn å forklare Brede hvordan han skal gjøre det selv, så effektivitetsperspektivet kan ikke være avgjørende. Derimot er det systemet som legger begrensninger for Synnøve, noe hun selv ikke forneker, blant annet ved å si at hun ikke *kan* søke for han, men at han må skaffe Min Id og søke selv. På bakgrunn av dette kan det synes som om serviceidealet må vike for tekniske begrensninger. Brede har behov for hjelp til å søke om arbeidsavklaringspenger, og denne hjelpen kan ikke Synnøve fullt ut bidra med. Samtidig er det et poeng i aktivt medborgerskap (jamfør kapittel 3) at brukere skal hjelpes til selvhjelp, og å søke på egenhånd kan være et eksempel på det.

Moralske aspekter i samtalen

I løpet av samtalen peker Brede på flere forhold som hindrer han i å arbeide. Det første utdraget er fra helt i begynnelsen av samtalen, og det neste kommer etter at de har snakket litt om Bredes situasjon:

Brede: Jeg er ikke arbeidsfør jeg vet du.

Synnøve: Nei.

Brede: Legeattest får jeg ikke, til å reise ut, så. Det går på forsikring og sånne ting. Så får nå ikke det.

(...)

Brede: Legen vil ikke friskmelde meg. Det har jeg spurt om, men det vil han ikke.

Det første sitatet under er hentet fra litt lenger ut i samtalen, når Brede og Synnøve har snakket en stund om satsene for arbeidsavklaringspenger og uføretrygd. Det andre sitatet kommer ganske rett etter. I mellomtiden har de snakket litt om hva et annet yrke kan innebære. Vi ser at Synnøve tester ut Bredes forståelse av situasjonen:

Brede: Hva er egentlig alternativene? Legen vil ikke friskmelde meg, helseattesten den sier at hvis jeg kommer ut for et eller annet gjelder ikke den forsikringen som eventuelt kunne gitt meg noe, så da er

jeg blokkert. Sjefer tar ikke sjansen på tap hvis jeg da får en eller annen skade, hvis noe skjer, ikke sant, så spør de hvorfor har du levert dette, så det går ikke an.

Synnøve: Hos oss er eneste alternativet å søke en ytelse. Det du kan gjøre selvsagt, hvis du mener at du er frisk nok til annet arbeid, så kan du selvfølgelig søke annet arbeid.

Brede: Så lenge legen ikke vil friskmelde meg så kan jeg ikke få noe annet arbeid. Da må du jobbe svart da.

(...)

Synnøve: Mener han [fastlegen] at det ville ha forverret situasjonen din hvis du hadde arbeid i mellomtiden [i påvente av eventuelle operasjoner]?

Brede: Du vet det at jeg er ikke i stand til å arbeide, det er det som er problemet. Jeg klarer nesten ikke sette beina under meg.

I sitatet over tar Brede i bruk negativ idealisering (“Jeg klarer nesten ikke sette beina under meg”) for å fremheve sin dårlige helse (jmfør Goffman, kapittel 3). Under benytter han seg på nytt av idealisering, men i positiv forstand. Han vil ikke påta seg rollen som en som ikke vil arbeide. Sannsynligvis er idealiseringen sann, han har sikkert arbeidet siden han var femten, men måten han bringer det opp på gjør at det blir en form for idealisering hvor han fremhever sin egen arbeidsmoral. Denne sekvensen finner sted langt ut i samtalen, etter at de har diskutert pinkoder, søknader og andre yrkesmuligheter.

Brede: (...) Jeg har ingen problemer med å gå ut og jobbe, det er ikke det som er problemet, for det har jeg gjort siden jeg var femten år så det er ikke det, men da at det ser liksom, for nå har jeg rett og slett strekt strikken for langt, for nå er det, jeg har for mye problemer nå altså. Med helsa.

Synnøve: Og det er vel nettopp derfor du har vært sykemeldt så lenge og kommer hit i dag.

Synnøve viser ettertrykkelig at hun ikke setter spørsmålstegn ved Bredes dårlige helsetilstand. Hun er også sin rolle bevisst – det er ikke opp til henne å vurdere om legeerklæringen er “sann” eller ikke. Samtidig synes hun nok at den kunne vært noe mer utfyllende i forhold til det om Brede kunne vært yrkesaktiv i en mindre fysisk utfordrende jobb.

Brede: For å si det slik, for å være helt ærlig så er jeg ikke i stand til å gjøre noe som helst -

Synnøve: Men er det smerte som er slik du opplever det selv, problemet?

Brede: Ja det er det som er problemet.

Synnøve: Ja og da er det vel derfor du er sykemeldt, fordi det kan forverres hvis du belaster?

Brede: Det som skjer er jo det at det går betennelse i leddene, sant, så får du, det blir rett og slett, ja det er for store smerter altså. Rett og slett for store smerter. Det er ikke så lett å bli kvitt den betennelsen igjen, for da går det veldig lang tid, og...

Hans begrunnelse for ikke å jobbe kan deles inn i to kategorier. For det første kommer helseproblemene: han har for store smerter til å arbeide, og hvis han trosser smertene og arbeider likevel, vil det forverres. For det andre kommer eksterne begrensninger: legen som ikke friskmelder han og dermed manglende forsikring som er nødvendig i de yrkene Brede har erfaring fra og ønsker å arbeide i. Begrunnelsene hans spriker litt, noen ganger vektlegger han smerter og helseproblemer, andre ganger er det legeerklæring og forsikring som hindrer ham. Denne vekslingen kan antas å bunne i manglende bevisst strategi og være heller tilfeldig, så den vil ikke vektlegges i min analyse. Alle disse begrunnelsene synes å være viktige for Brede.

Bredes utsagn referert med flere eksempler over, legitimerer hans behov for ytelser fra NAV. Når man ikke kan være selvforsørgende er det naturlig at brukeren, i dette tilfellet Brede, ønsker å få fram at det er evnen det står på, ikke viljen. Synnøve utfordrer aldri Bredes vilje til å være selvforsørgende, men flere ganger når hun nevner "annen type arbeid" forsvarer Brede seg med at han ikke kan arbeide, på grunn av tidligere nevnte årsaker. Det kan tenkes på at Brede forstår Synnøves utspill om "annen type arbeid" som et angrep på hans arbeidsmoral.

På et tidspunkt redegjør Synnøve om satsene for arbeidsavklaringspenger, etter spørsmål fra Brede. Brede spør også om satsene for uførepensjon sammenlignet med arbeidsavklaringspenger. Synnøve kan ikke svare på dette fordi det ikke er hennes fagområde, mens slår fast at ut ifra de opplysningene hun har ville han ikke fått innvilget varig uførepensjon. Etter all sannsynlighet har hun nok rett i det, men hun tar også et grep i samtalen og styrer vekk fra uførepensjon. Satt opp mot hverandre er sistnevnte mer i tråd med både arbeidslinja og aktivt medborgerskap enn uførepensjon.

Avslutning

I samtalen mellom Synnøve og Brede satte institusjonelle strukturer og begrensninger selve interaksjonen i fare ved at Brede ikke fikk den hjelpen han trodde han skulle få. Synnøves

“angiverrolle” (jamfør Goffman, kapittel 3) som et mellomledd som skal gjøre det som er det beste for forvaltningen og Brede på samme tid, kom tydelig fram. Synnøve “styrer” Brede vekk fra uførepensjon og mot arbeidsavklaringspenger, som ivaretar arbeidslinja. Samtidig brukes det lite tid på drøfting av omskolering eller andre yrkesmuligheter som Brede ikke virker helt fremmed for.

Brede tvinges, noe motvillig, til å være en aktiv medborger. Han uttrykker sterkt behov og ønske om å få hjelp til å søke arbeidsavklaringspenger. Synnøve kan ikke hjelpe han med dette i møtet, hun kan bare vise han hvordan han skal gjøre det selv. Brede virker hjelpeløs, og Synnøve bevarer ansiktet hans ved å vedgå at det ikke er bare-bare å navigere seg rundt på NAVs nettsider. Relasjonsmessig hjelper hun han, men ikke praktisk. Å vite at andre også synes systemet er vanskelig bringer ikke Brede nærmere å motta arbeidsavklaringspenger. Generell arbeidsetikk og tillitt mellom samtalepartene har en sentral plass i samtalen. Brede må bevise at han *ønsker* å arbeide, men ikke *kan*, samtidig som Synnøve spør om han ikke kan arbeide med noe annet. Det kan virke som om Brede oppfatter det som angrep på sin arbeidsetikk, og temaet ble til hinder for god interaksjon. Samtalen bærer preg av at partene snakker ulike språk. Ved flere anledninger strakk Synnøve ut en støttende hånd, for eksempel da hun vedgikk at systemet ikke er enkelt. Dette bidro til å opprettholde en høflig interaksjon i tråd med både roller, posisjoner og situasjon. Men Brede fikk ikke hjelp til det han helst ville ha hjelp til, å søke arbeidsavklaringspenger.

Kapittel 6 - Å avklares som ikke en arbeidsavklaringspengebruker

Dette kapitlet handler om samtalen mellom veileder Kirsti og bruker Eva. Eva ble sykemeldt for 39 uker siden, og i mellomtiden har hun avsluttet arbeidsforholdet. Det uttales ikke direkte i samtalen hva som er hovedårsaken, eller utløsende faktor til at Eva ble sykemeldt. Det antydes at hun har hatt både fysiske og psykiske problemer, og i tillegg har hun slitt med allergi som gjorde det umulig å fortsette i jobben hun hadde. Hun sier selv, og refererer til fastlegen, at hun er frisk nok til å arbeide, men ikke på den tidligere arbeidsplassen. I tillegg til allergiske problemer som blir forverret av arbeidsforholdene der, sier hun at hun møtte svært lite forståelse på arbeidsplassen i forbindelse med problemene, og det gjør at hun heller ikke har lyst til å arbeide der.

Som forrige samtale preges denne også av både institusjonelle og interaksjonistiske forhold. Møtet foregår i en institusjonell ramme, men i denne samtalen dominerer relasjonen mellom kvinnene, og hvilke roller de tillegger hverandre. Interaksjonistiske dimensjoner, gjennomgått i kapittel 3, vil derfor stå sentralt i dette kapitlet.

Fasader og posisjoner

Goffman deler fasader inn i tre; ytre, manerer og kulisser (jamfør Goffman, kapittel 3). Kulissene er like, som beskrevet i kapittel 4 og 5. Kvinnenes ytre er veldig likt. De skiller seg ikke betydelig fra hverandre i alder, anslagsvis er Eva i første halvdel av tyveårene mens Kirsti er noe nærmere tretti¹⁶. De er begge moderne, pent, men uformelt kledd. Når det kommer til manerer, som handler om hvordan partene forholder seg til situasjonen og den andre personen, ligger det åpenlyst at samtalen er mellom én part som kan ha behov for hjelp og én part som kan gi hjelp. Et annet poeng er at samtalen er "hverdagslig" for Kirsti som gjerne har flere slike hver dag. For Eva representerer samtalen noe mer omfattende. Her kan hun få vite om sine muligheter framover, hvordan NAV kan hjelpe henne og hva hun må klare på egenhånd. Samtalen skal også handle om henne, ikke om Kirsti, og det gjør møtet mer alvorlig og avgjørende for henne. Disse to kvinnene har noe til felles, men deres posisjoner er vidt forskjellige.

¹⁶ Jeg innhentet ikke informasjon om alder, og anslagene om deres alder er kun basert på antagelser.

Områder

Både situasjonen og selve området hverdagslig for Kirsti. Hun er her hver dag, og hun har slike møter hver dag. På den måten er hele NAV-kontoret det Goffman (1992) kaller *bak kulissene* for henne. Samtidig foregår møtet også på et *fasadeområde* (Goffman 1992) for henne, det er mindre bak kulissene enn kontorlandskapet i etasjen over. For Eva sin del er hele bygningen og situasjonen et fasadeområde. Hvis hun i det hele tatt har vært her tidligere, har det kanskje bare vært noen få ganger, og kanskje bare i mottaksområdet og ikke på et møterom slik som nå. På denne måten kan man si at begge kvinnene befinner seg i et fasadeområde, men Kirsti er nærmere et bak kulisse-område enn Eva.

“Områder” (jamfør Goffman, kapittel 3) favner om mer enn fysiske rom og bygninger. “Områder” kan også beskrive situasjoner. Som sagt er Kirsti vant til å møte brukere i denne typen møter. Hun kan reglene og lovverket og sitter med alle kortene. For Eva, som er både part i og emne for samtalen, er situasjonen mer uvant. Hun er på et fasadeområde hvor hun skal spille sitt “skuespill” (Goffman 1992) i henhold til behov, ønsker, normer og høflighet. Kirsti er både bak kulissene og på fasadeområdet. Hun er mindre bak kulissene enn hun ville vært om Eva *ikke* var der, men hun er mindre på fasadeområdet enn Eva.

De statiske sidene ved området kvinnene befinner seg på endres ikke underveis i samtalen. Men måten de forholder seg til hverandre, vist gjennom hva de sier og hvordan de sier det, er i stadig endring. På samme måte som posisjoner og roller kan endres hurtig, kan partene veksle mellom å befinne seg på fasadeområdet og bak kulissene. Under følger noen utdrag fra samtalen som eksemplifiserer hvordan Kirsti og Eva beveger seg mellom fasadeområde og bak kulissene, og hvordan etablering av samtaleområder¹⁷ avhenger av begge parter. Hvis partene ikke er enige om samtaleområder kan det føre til forvirring og usikkerhet hos en eller begge parter, og selve interaksjonen kan bli truet (jamfør Goffman, kapittel 3).

¹⁷ Med “samtaleområde” mener jeg ikke temaet i seg selv, men om temaet er innenfor fasadeområdet eller bak kulissene.

Situasjon 1 – hvor personlig skal samtalen være?

Den første situasjonen er hentet fra litt ut i samtalen. Eva har fortalt om hva som har skjedd og hvordan hun har det nå. Hun forteller at hun gikk litt til psykolog hos Studentsamskipnaden. Studentsamskipnaden har et nokså begrenset psykologtilbud, og Kirsti spør om Eva har tenkt på å gå til vanlig psykolog. Samtalepartnerne beveger seg nå på et veldig intimt felt, og Eva svarer på en personlig måte:

Eva: Jeg vet ikke helt. Eller, jeg har jo tenkt litt på det. Jeg vet ikke helt. Jeg følte jo at det var veldig greit å gå og snakke med henne [psykologen]. Det var jo sånn at jeg har jo et stort sosialt nettverk rundt meg, mye familie og venner som støtter meg, men samtidig så har man jo ikke lyst til å på en måte bruke de opp alt for mye. Kverne opp i gamle ting. Men, ja, jeg vet ikke. Jeg syntes det var veldig greit der og da og jeg har jo kanskje tenkt litt på det nå i det siste for det går litt sånn frem, ja jeg tenker mye på det. Sant. Men det, om jeg får en vanlig, sånn vanlig psykolog som er inn under disse her offentlige tjenestene er jo vanskelig.

Kirsti: Det er vanskelig, det er dessverre veldig lang ventetid, men jeg tenker jo at det jeg vil anbefale deg å ta dette opp med fastlegen din. Og, hvis det er sånn at du har behov for det, så er det jo viktig at sånne ting kommer på plass og. Og med tanke på, for fremtidig arbeid og andre ting. Sånn at i de tilfellene hvor det er nødvendig så vil jeg ha nevnt det sånn at han kan på en måte ta en vurdering i forhold til hva som, ja, hva som kan være bra for deg da.

Eva: Ja, for jeg følte litt, eller sånn nå i det siste at jeg tenkte litt på at det kanskje kunne vært smart å fått en psykolog å snakke med. For det var jo når alt dette skjedde at alt gikk til helvete. Eller. Ja. Også å ha noe sånn trykkende ned når man skal ut å bli litt yrkesaktiv igjen. Å starte på nytt det er liksom ikke så. Det trekker deg litt tilbake.

Kirsti: Ja for det er der jeg tenker at hvis det er noen som burde vært på plass så er det på en måte fastlegen som kan henvise, det kan ikke vi hjelpe til med her på NAV. Og jeg vet at [Studentsamskipnaden] heller ikke har henvisningsrett. Sånn at det blir på en måte fastlegen du må gå gjennom da for å få det på plass.

Med tanke på at det Eva fortalte var veldig personlig, setter Kirsti en ganske klar strek for hva som er hennes ansvar. Eva åpner for samtale *bak kulissene*, mens Kirsti avgjør hvor grensene går. Utdraget er eksempel på selvmotsigelser i denne typen samtaler. For veilederen er samtalen hverdagslig og upersonlig. Samtalen har klar funksjon og formål. Hver samtale er i og for seg spesiell og unik, men *fordi alle er spesielle er ingen spesielle*. For brukeren kan samtalen være personlig, ubehagelig, lettende, tyngende, vanskelig og så videre. Eva blir bedt om å åpne seg, men bare til en viss grad. Hun forteller om en vanskelig hendelse, men skal ikke fortelle om hvordan venner og familie stiller opp. For Kirsti er det kanskje åpenbart hva som er relevant i denne samtalen, og det er forståelig at hun må sette strek for noen samtaletemaer. På samme måte som det er forståelig at det er forvirrende for Eva noen ganger å skulle fortelle om særs private ting og andre ganger ikke. På denne måten skal samtalen være personlig – til et visst punkt satt av veilederen. Grensen for hva som skal

diskuteres og ikke settes antageligvis både av hensyn til brukeren (som ikke skal måtte fortelle om mer enn nødvendig) og av tidsmessige årsaker. Å ikke være *for* interessert i andre personers historier, er også en del av samhandlingsreglene, ifølge Goffman (2005). Hvis Kirsti oppmuntrer Eva til å fortelle om alt som har skjedd og alle følelser knyttet til dette, og hvis Eva etterpå oppdager at det ikke var noe poeng i å fortelle så mye om seg selv, kan Eva oppleve det som pinlig og bli brydd. Å sette strek for samtaleområdet kan fra Kirstis side være en måte å bevare Evas ansikt, og dermed også situasjonen, på.

Det er flere situasjoner i samtalen hvor Eva kommer inn på personlige opplevelser, og hvor Kirsti tydelig styrer samtalen over på noe annet. Under er et eksempel hvor Kirsti uttrykker klart at temaet ikke er relevant av mer byråkratiske årsaker.

Situasjon 2 – forhandling om NAVs rolle i en arbeidskonflikt

Eva forteller at hennes tidligere arbeidsgiver beskyldte henne for trygdesvindler fordi hun studerte mens hun var sykemeldt fra sin 50%-stilling:

Eva: Nei det var ikke så veldig hyggelig. Da var jeg gravid og ganske dårlig. Og han skjelte meg ut og så da hadde ikke han lest skikkelig, mine rettigheter.

Kirsti: Nei det der det. Det er veldig trist når sånne ting skjer. Og det er litt av, i NAV da, så går vi ikke inn i den der konflikten i det hele tatt for det at det er arbeidstilsynet som på en måte har det, og organet da som skal på en måte, at når en har arbeidskonflikter og andre ting, så er det de som eventuelt må kontaktes hvor en ser på om rettigheter blir fulgt eller ikke ut i fra arbeidsmiljøloven.

Eva: Nei, det har vært litt konfliktfylt det arbeidsforholdet der da for å si det sånn.

Kirsti: Og det er veldig kjedelig, det er ikke noe kjekt i det hele tatt. Så. Men jeg tenker det at i de tilfellene hvor en har behov for å få hjelp utenfra så har en da andre instanser som kommer inn.

Eva: Ja men det var liksom det at jeg orket ikke bruke mer energi på en sånn bedrift. Da ville jeg heller bruke energien min på å faktisk komme meg ut i arbeid at de ikke knekker meg sånn helt. Før jeg i det hele tatt har begynt min egentlige... yrkesliv.

Kirsti: Ja. Men har du begynt å søke jobber? Er du i form til å søke jobber?

Eva: Ja men det er sånn i forhold til det at det er ingenting som lyses ut nå, for det er fortsatt ganske sånn usikkert. For jeg kunne tenkt meg, altså det jeg kunne tenkt meg akkurat nå er å jobbe i et arkitektbyrå eller designbyrå. Men ingenting lyses ut og samtidig så har det vært, det har tatt ganske mye av min energi det der med [arbeidsplass] nå, for de har ikke vært enkle nå i det hele tatt. Jeg var på et møte med de for ikke så lenge siden der han som beskyldte meg for å drive med trygdemisbruk, at han kunne se på meg at jeg var ikke frisk nok til å jobbe og han anbefalte meg å være sykemeldt lenger. For de hadde ikke råd til å betale meg hvis jeg var friskmeldt og jobbet i en annen butikk.

Kirsti: Ja, nei det er ikke noe kjekt hold jeg på å si. Sant, det blir ikke...

Eva: Jeg vil bare bli ferdig med akkurat det.

Kirsti: Men det jeg tenkte jeg skulle si til deg det var det at når du har den utdannelsen du har og sånne ting, det du kan gjøre i forkant, det er å levere ut en åpen søknad til de stedene du kunne tenke deg å

jobbe. Det sies at det er veldig mange stillinger som aldri utlyses, som skjer på andre premisser. Så jeg vil anbefale deg at du, hvis det er målet ditt og det er det du kunne tenke deg, så ta en runde en dag hvor du går rundt og leverer ut noe, og er de har sjans til å vite at på en måte du, du er på en måte ledig på markedet og klar for jobb. Ta den biten.

Eva forteller om et vanskelig arbeidsforhold, og selv om Kirsti sier at det ikke er innenfor hva hun kan gjøre noe med, fortsetter Eva å snakke om det. Det kan være hun vil ha anerkjennelse for å ha hatt det vanskelig, vise at det virkelig var umulig å fortsette i arbeidsforholdet, eller av andre årsaker. Det kan også være fordi hun blir fanget i det Goffman beskriver som to regler som kombineres i effekt: regelen og selvrespekt og regelen om hensynsfullhet (2005:11). Aktøren skal opprettholde sin egen selvrespekt og samtidig handle hensynsfullt i forhold til andre deltakere i interaksjonen (Goffman 2005:11). Hvis Eva betingelsesløst godtar begrensningen Kirsti setter, setter hun sin egen selvrespekt i fare. For å opprettholde selvrespekten forteller hun ferdig. For å være hensynsfull, og ikke risikere at Kirsti taper ansikt, forkorter hun kanskje historien noe i forhold til hvor mye hun egentlig hadde lyst til å fortelle.

De to kvinnene fortsetter å forhandle om samtaletemaet. To ganger sier Kirsti at dette er utenfor NAVs ansvarsområde. Så setter hun strek ved å stille spørsmål om Eva er i form til å søke jobber. Eva svarer på spørsmålet, men går tilbake til å snakke om konflikten. Kirsti holder stand og "vinner". Etter den siste replikken gjengitt over handler samtalen om hvordan Eva skal gå fram for å komme i jobb. Her har de forhandlet om samtaletemaet, men de har også samarbeidet om å bevare hverandres ansikt. Som beskrevet over, kan det være Eva står på sitt – en stund – for å bevare sin egen selvrespekt, men hun lar også Kirsti "vinne", for å vise hensynsfullhet og bevare begge ansikt, og med det også situasjonen (Goffman 2005).

Den siste situasjonen fra denne samtalen jeg vil ta med her er ikke én enkeltstående situasjon, men noe som kommer opp syv ganger i løpet av samtalen, og som ser ut til å forvirre Eva. Når det gjelder velferdsytelser vanlig at brukere må legitimere et faktisk behov. I dette tilfellet må Eva legitimere at hun *ikke* har behov for en spesifikk ytelse: hun må legitimere at hun tilhører kategorien som *ikke* skal søke arbeidsavklaringspenger.

Situasjon 3 – forhandling om Evas situasjon

Kirsti kommer flere ganger tilbake til at arbeidsavklaringspenger ikke er rett ytelsen for Eva. Det slo de fast tidlig i samtalen, likevel blir temaet gjenopptatt hele syv ganger gjennom hele samtalen. Dette forvirrer tydelig Eva, og hun svarer med å si at hun ikke føler hun havner i “den båten”, at hun vil ut i arbeid og så videre. Hun må med andre ord legitimere at hun *ikke* ønsker arbeidsavklaringspenger. De to første utdragene under er hentet fra omtrent halvveis i samtalen, mens det siste er helt på slutten.

Kirsti: (...) Nå er vi inne på, skal vi si, det som jeg jobber med der er arbeidsavklaringspenger og varig uførepensjon. Og for meg så høres det ut som om du er egentlig klar for å jobbe nå med en gang.

(...)

Kirsti: (...) Jeg tror nok at det mest riktige for deg det er at du søker aktivt på jobber. Ja, for jeg tror du er der. Men så har du selvfølgelig, at hvis ting snur seg og hvis ting endrer seg og arbeidsevnen din blir nedsatt så er det arbeidsavklaringspenger som er det mest nærliggende nå. Nå når du har vært sykemeldt over lengre tid. Men det som på en måte er kluet her nå er det om du er, hva skal jeg si, klar til å begynne i jobb før maksdato inntreier eller ikke. Og hvis det er sånn at du ikke er klar, for det at du er syk, så er arbeidsavklaringspenger det en må søke på. Men er det mer det at en er klar for å få en annen jobb med en gang, og ikke den jobben en har vært i er det da mer som arbeidssøker. Men ordinær arbeidssøker.

(...)

Kirsti: Men det jeg tenker da er at hvis det skal være aktuelt for deg å søke arbeidsavklaringspenger så bør du ikke vente alt for lenge med det da.

Eva: Nei men det –

Kirsti: Men jeg tror kanskje du skal ha den andre samtalen først [med noen på NAV som arbeider innenfor lønnstilskudd og dagpenger].

Eva: Ja nei jeg tror ikke jeg skal søke arbeidsavklaringspenger.

Under er nok et utdrag fra samtalen hvor Kirsti tar opp at arbeidsavklaringspenger ikke er aktuelt for Eva. Utdraget avsluttes med at Eva forsøker å foreslå en annen definisjon, at hun er *arbeidsledig*. Hittil har definisjonen vært at hun *ikke ønsker arbeidsavklaringspenger*.

Kirsti: (...) Men kan du ta annet arbeid med en gang så vil ikke arbeidsavklaringspenger være rett ytelse. En annen ting som det og blir sett på i forhold til arbeidsavklaringspenger er dette med hva som har blitt forsøkt på arbeidsplassen og ikke. Men nå blir det litt annerledes i forhold til deg da siden du ikke skal jobbe der lenger.

Eva: Ja også har jeg jo, for det var jo det og, for jeg har jo fått, jeg glemte å ta med, jeg har fått sånn brev fra legen min der det står at, ja.

Kirsti: At du ikke kan jobbe der, sant?

Eva: Ja, men da tenker jeg at da er jo jeg, jeg i praksis arbeidsledig, og.

Lenger ut i samtalen viser Kirsti Eva hvor på NAVs nettsider hun finner søknadsskjema for dagpenger. Nok en gang blir arbeidsavklaringspenger nevnt. Eva sier klart ifra at hun ikke ser seg selv i den kategorien, i tillegg til å trekke en distinksjon mellom seg og hennes oppfatning av mottakere av arbeidsavklaringspenger. Kirsti sier seg enig at Eva ikke har behov for ytelsen, men med forbehold om legeerklæringen kan si noe annet. Eva har fortalt hva som står i legeerklæringen: hun kan arbeide i en annen bedrift enn der hun har jobbet hittil. Så det synes unødvendig å ta det opp igjen gang på gang.

Kirsti: Dette er NAV.no sin førsteside. Her nede, når du velger den som heter privatpersoner, så er det inndelt i kategorier. Sånn at arbeidsavklaringspenger, det vil være her, og her er søknaden for dagpenger. Så hvis du velger en av disse, så er det den første, så må du liksom bare klikke deg videre.

Eva: Jeg føler egentlig ikke at jeg faller helt under den kategorien.

Kirsti: Jeg tror du er ---

Eva: Altså, jeg jobber på [arbeidsplassen] som er den største attføringsbedriften, det er mye sånn arbeidsavklaring. Så føler ikke helt at jeg kommer i den båten.

Kirsti: Jeg tror nok at, ut ifra det at du har fortalt nå, og jeg kan ikke si det 100 % sikkert for jeg har ikke sett legeerklæringen eller noe sånn, det er det at jeg tror ikke du er der at du er arbeidsufør til ethvert yrke.

Mens de snakker om dagpenger og Eva nevner frykten for å stå uten inntekt, sporer Kirsti nok en gang inn på arbeidsavklaringspenger, og at det ikke er en aktuell ytelse. Dette gjentagende defineringsbehovet blir et hinder for den naturlige flyten i samtalen, og som på den måten utfordrer interaksjonen.

Kirsti: Ja, nei det er ikke noe kjekt. Så jeg ville fått sett litt på det først da [refererer til å snakke med noen innen lønnstilskudd og dagpenger]. Men selvfølgelig hvis det viser seg at du er i en situasjon hvor du ikke er arbeidsfør på grunn av skade, lyte, ikke sant, så blir jo arbeidsavklaringspenger mer rett. Men jeg har en følelse av at der er du ikke helt. Du er mer klar for jobb med én gang da.

Eva: Ja for det blir jo, jeg vet ikke, nå føler jeg at jeg har gått sykemeldt alt for lenge. Og det gjør noe med deg, sant.

Det synes meningsløst å gjentatte ganger avklare Evas ytelsesbehov. Det kan likevel ha flere årsaker. Det kan hende min tilstedeværelse påvirker Kirsti. Jeg var i utgangspunktet, som beskrevet i kapittel 4, interessert i arbeidsavklaringspenger. Kan det være Kirsti føler hun må ta det opp for min skyld? Det kan være Kirsti ikke er sikker på om Eva faktisk vil klare seg så godt som hun gir uttrykk for, og at Kirsti derfor vil forsikre seg om at Eva er klar over at

arbeidsavklaringspenger kan være en mulighet hvis ting ikke går så framover som håpet. En tredje mulighet er at Kirsti vurderer det dithen at en stadig stadfesting av Eva *ikke* har behov for arbeidsavklaringspenger, vil oppmuntre Eva til å se på seg selv som en person som kan være selvforsørgende. Kirsti opererer naturligvis med samme ramme og målsetninger som andre ansatte ved NAV, hvor et hovedfokus er at flest mulig skal være selvforsørgende. Utfallet av samtalen blir at Eva skal snakke med noen andre på NAV som har kompetanse innen lønnstilskudd. Å motta lønnstilskudd fra NAV er ikke det samme som å være selvforsørgende, men det er en ytelse som tar sikte på at brukeren vil bli selvforsørgende etter relativt kort tid. Å oppmuntre Eva i denne retningen er i tråd med NAV-reformens mål; flere i arbeid og færre på passive ytelser (jamfør kapittel 1).

Avslutning

Eva kom til møtet med mange spørsmål om lønnstilskudd og støtte til å starte egen bedrift. Dette kunne ikke Kirsti svare så utfyllende på, og resultatet av møtet ble at Eva skal avtale et nytt møte med noen hos NAV som arbeider innenfor disse ytelsene. Eva virket ikke helt fornøyd, for hun ville gjerne ordne alt i én og samme samtale. Men det at Kirsti ikke kunne svare på alt Eva spurte om, dominerte ikke samtalen i like stor grad som i møtet mellom Synnøve og Brede. Et annet likhetstrekk mellom disse to første samtalene, er at Kirsti også brukte mye tid på å navigere Eva rundt på NAVs nettsider. Eva kommer til å søke om lønnstilskudd eller dagpenger, avgjørende av utfallet av neste samtale med NAV. For å ha rett på dette må hun melde seg som arbeidssøkende, og i likhet med å søke om arbeidsavklaringspenger, som Brede antageligvis kommer til å gjøre, er det en omfattende prosess av skjemaer som skal fylles ut på internett. Mye tyder på at Eva har større it-kompetanse enn Brede, men heller ikke hun så ut til intuitivt å forstå NAVs nettsider (jamfør kapittel 5).

Jeg har vist hvordan Eva og Kirsti har forhandlet om flere ting i løpet av samtalen. Blant annet har forhandling om samtaleområdet stått sentralt. Mens det kanskje har vært selvsagt for Kirsti hvor personlig samtalen skal være, har dette vært forvirrende for Eva. Eva har også forsøkt å diskutere andre vanskelige ting med Kirsti, som konflikten med arbeidsgiver. Konflikten er en stor del av Evas "arbeidslivshistorie" og dermed er det ikke gitt at den skal

utelates fra fortellingen. Denne typen konflikter er noe NAV ikke blander seg inn i, og Kirsti setter derfor ned foten for diskusjonen. Samtalen dreies flere ganger inn på arbeidsavklaringspenger, og at Eva ikke har behov for det. Eva sier tydelig at hun ikke ønsker arbeidsavklaringspenger. At det likevel tas opp flere ganger er forvirrende for Eva og er til hinder for god interaksjon.

Kapittel 7 – Brukere som skal tilbake i arbeid

Dette kapittelet handler om to samtaler. Til forskjell fra Brede, som kommer til å søke arbeidsavklaringspenger, og Eva som ønsker lønnstilskudd, vil vi i dette kapittelet møte to brukere som er i arbeidsforhold og som etter all sannsynlighet går tilbake til jobben etter endt sykemeldingsperiode. Samtalene drøftes i utgangspunktet hver for seg, men de har et særskilt fellestrekk; brukerne vil ikke ha behov for videre bistand fra NAV. Møtet blir i så henseende kun en oppfølgingssamtale for oppfølgingens skyld.

Begge samtaler har både institusjonelle og interaksjonistiske dimensjoner. Samtalen mellom Charlotte (bruker) og Helene (veileder) preges av forhandling om hva som samtalen skal dreie seg om, og det vil derfor bli fokusert mest på interaksjonistiske perspektiver beskrevet i kapittel 3. Når det kommer til samtalen mellom Guro (veileder) og Lars (bruker) handler den i stor grad om bakkebyråkratens utfordringer og serviceideal, og det vil derfor drøftes hovedsakelig i lys av institusjonelle perspektiver.

Samtalen mellom Charlotte og Helene

I denne samtalen møtes Helene og Charlotte. Charlotte arbeider i en statlig etat og har høyere utdanning. Hun har vært sykemeldt i 39 uker på grunn av utbrenthet, og hun mener arbeidsplassen bør ta på seg deler av skylden for utbrentheten. Da denne samtalen fant sted var hun 50% sykemeldt, men det er uklart om hun har vært gradert sykemeldt hele perioden eller om det har vært vekslende sykemeldingsgrad. Samtalen domineres av at Charlotte forteller om “kampen mot” ledelsen ved arbeidsplassen for å bedre arbeidssituasjonen for seg selv og mange andre. I forrige kapittel ble det beskrevet hvordan Kirsti sa ifra om at hun ikke ville gå inn på konflikter på arbeidsplassen, selv om Eva mer enn gjerne ville fortelle om dem. I samtalen mellom Charlotte og Helene avbryter ikke Helene når Charlotte legger ut om arbeidssituasjonen og konfliktene med arbeidsgiveren. Hun forsøker tilsynelatende å trekke ut den informasjonen som er relevant. Møtet varte om lag en tredel så lenge som møtet mellom Kirsti og Eva, så det er mulig at det av tidsmessige årsaker ikke var nødvendig å styre samtalen på samme måte.

Forhandling om samtaletema

Denne samtalen, som de andre, begynner med at veilederen spør om nåværende situasjon, og brukeren får rom til å fortelle om dette. Veilederen er sannsynligvis ute etter informasjon til å danne seg et bilde av hva samtalen skal dreie seg om, hva som er relevant for veilederen å informere om og hvordan veilederen skal posisjonere seg i forhold til brukeren. Som vist i utraget under har Charlotte planlagt å gå tilbake i full jobb etter maksdato. Det begrenser mulighetene for hva samtalen kan dreie seg om, og Helenes eneste oppgave blir å fortelle om hvilke muligheter Charlotte har hvis hun likevel ikke er i stand til å gå tilbake i full jobb. Samtalen begynner som de andre, men Charlotte går raskt over til å fortelle om konflikten med ledelsen på arbeidsplassen.

Helene: Ja, jeg har nå kalt inn til samtale nå fordi at det du har nærma deg 39 ukers sykemelding. (...) Og det er nå vi kaller inn i tilfelle, på en måte du vet allerede nå at du ikke blir friskmeldt før den maksdatoen på sykepengen kommer.

Charlotte: Ja, det tror jeg nå jeg blir da.

Helene: Du tror at du blir det?

Charlotte: Ja, jeg er mye bedre nå, så det. Så nå har jeg, det er egentlig, jeg er jo utbrent da, og egentlig så har, egentlig så har ikke arbeidsgiver gjort så veldig mye før nå. Men nå skrev jeg et brev til hele ledelsen om at jeg synes – for at det er flere som har vært utbrente. Det er mange.

Her ser vi det første eksempelet på at Helene stiller hovedspørsmålet (“Du tror at du blir det [friskmeldt]?”), og Charlotte svarer med å fortelle om en problematisk arbeidssituasjon og at hun har tatt ansvar for mange i samme situasjon som henne. Det er et interessant likhetstrekk mellom Eva og Charlotte: begge har vært sykemeldte av psykiske årsaker (i Evas tilfelle var allergi en medfaktor), og begge påpeker at arbeidsplassen i seg selv har spilt en rolle i sykdomsforløpet. Eva sa at arbeidsgiveren ikke hadde vist så mye medfølelse, og Charlotte påpeker at det er mange som er utbrente (ergo er arbeidsplassen fellesnevneren og kanskje også årsaken?).

Flere ganger stiller Helene korte spørsmål som kan besvares med korte svar. Det kan virke som om Charlotte er her primært for å fortelle om arbeidsplassen, heller enn sykemeldinger og arbeidsavklaringspenger. Senere i samtalen kommer de inn på dialogmøte mellom NAV, arbeidsgiver og Charlotte, og hvilke tilretteleggingstiltak som har blitt gjennomført og så videre. I avsnittet under vier Charlotte at hun ikke vil påta seg rollen som “persilleblad”, en rolle hun føler seg tillagt fra arbeidsgivers side. Der Eva søkte oppmuntring fra Kirsti, sier

Charlottes manerer (jamfør Goffman, kapittel 3) at hun kan lære Helene noe. Kan det være Charlotte, mer enn bekræftelse, anerkjennelse og oppmuntring, søker beundring fra Helene (og kanskje også meg)?

Helene: Så du føler at du må stå på litt selv for å få dem til å tilrettelegge etter ditt behov?

Charlotte: Ja, altså, det er jo sånn det har vært, det var jo alle de som jobbet med [fagfelt] som ble utbrent. Og da syns jo jeg at det er litt rart at det ikke går opp et lys. Liksom at det. Det er noe med hvordan vi jobber på dette feltet. At liksom ikke ledelsen tok en sånn, litt brei gjennomgang. Og det som skjer da er jo på en måte at de litt legger ansvaret litt på oss som blir syke. At det er på en måte vi som er liksom et persilleblad som ikke tåler noen ting. Men det er jo ikke det når alle som jobber med det blir utbrent. Det var det jeg pekte på i den mailen da. Jeg ville jo egentlig at de skulle ta ansvar for det, og jeg mener jo at det, altså for meg har det jo vært for så vidt veldig bra at jeg måtte skrive den mailen. Og de tingene der, tror jeg egentlig har vært ganske bra for min prosess. Men, jeg mener jo det at det er egentlig ikke mitt ansvar. At de burde egentlig kommet og tilbudt meg de her, tilpasningene, før.

Helene: For tok du det opp på, når dere var her til dialogmøte II?

Charlotte: Nei, for da hadde jeg enda ikke skjønnet det [ler].

Helene: Hva du kunne – hva arbeidsgiver hadde plikt til og –

Charlotte: Ja men jeg tok det opp når jeg gjorde det, når jeg sendte de mailen også tok jeg, så kalte jeg inn han regionsdirektøren og personalansvarlig og verneombudet til et møte, og da sa jeg det at dette mener jeg egentlig ikke er mitt ansvar, men jeg vil ha det sånn og det jeg sa var at alternativet er at jeg blir hundre prosent sykemeldt. For det var det da, da var det helt sånn. Men det var helt grei da. Det er jo greit nok, men når du er utbrent så har du ikke så veldig, altså det er mye av problematikken er det at du ikke klarer tenke noe særlig. Klare å sortere ting og sånne ting. Og da er det ikke så lett for deg å komme opp med hva som er gode tilpasninger. Det burde jeg. [Bedrift] er en kjempestor organisasjon med masse folk som blir utbrente, de har masse arbeidspress. Så de burde egentlig ha en del prosedyrer for hvordan de behandler sånt tenker jeg da. Bare syns det er rart at ikke de har det. Og det er på en måte, altså jeg trakk jo den ganske langt fro å, for det at jeg vet at jeg måtte gjøre det for å få de tilpasningene. Hvis jeg hadde gått direkte til bare min leder så hadde jeg ikke fått det.

Etter flere utgreiinger av denne typen forteller Helene litt om arbeidsavklaringspenger og Charlotte spør litt om regelverk rundt sykepenger og arbeidsavklaringspenger. Charlotte er ganske sikker på at hun er klar for å gå ut i hundre prosent stilling når maksdato inntreffer, men sier “det hadde kanskje vært lurt å søke uansett da, men”. Helene lar den avgjørelsen være opp til Charlotte, og begynner så smått å avslutte samtalen ved å samle papirer og si “det er jo kjempebra...”. Charlotte, derimot, er ikke ferdig:

Charlotte: For det at jeg tenker at det skal nå ikke bli tilbake igjen til å jobbe sånn som vi gjorde uansett.

Helene: Mhm.

Charlotte: Det som på en måte utløste det, det var jo vekk, det kan ikke være sånn. Og det kan det jo, og det har jo, og det har vi jo fått en del forståelse for. I ledelsen.

Helene: Nå har det vel kommet litt opp på bordet...

Charlotte: Det har blitt løftet litt opp. Og det er blitt litt, på en måte, for det jeg opplever, eller på en måte det, det jeg har fått tilbakemeldinger på etter at jeg sendte den mailen, for det at jeg skrev på en

åte min historie for jeg kan ikke uttale meg på andres vegne. Og for det at det å være utbrent det er bare en sykemelding på en måte. Det er ikke, vi snakker masse om, vi har så mange sykemeldte. Men det er forskjell på de som har brukket foten og de som er utbrent. For det første, har det en mye større konsekvens for hele livet ditt. For det andre så har det noe med arbeidssituasjonen å gjøre når så mange blir utbrente, det er arbeidsrelatert, sant. Og det var på en måte noe de ikke hadde tatt så veldig inn over seg tror jeg. Og det er litt for det at det er litt tabu. Det er litt sånn der, en skal ikke snakke om det av hensyn til oss eller ett eller annet. Så derfor gjorde jeg det da. Og det var jo mange som liksom hang seg på det etterpå. Sånn at nå har de innsett det at det er på grunn av arbeidssituasjonen da. Og at de må gjøre noe med det. De må være veldig bevisst på det. Så det tror jeg er veldig bra.

Helene: Ja, absolutt.

Charlotte: Selv om det er fort gjort at sånne ting kan bli litt glemt. Men det er... Ja.

Helene: Men det er jo greit å få gjort det så formelt som du har gjort det. At du sender mail og kaller inn til møte.

Når Helene skryter av henne, retter Charlotte seg opp i stolen, ansiktet lyser opp og hun forteller mer.

Charlotte: Ja, jeg fant ut at jeg var nødt til å gjøre det veldig formelt. For det jeg har gjort før har vært litt sånn, ganske uformelt og der har jeg ikke kommet noen vei. Også spredte det, altså jeg er jo ansatt på regionkontor, men jeg sendte det jo og til hun sjefen på hovedkontoret og personalavdelingen på hovedkontoret og alt for at det, hvis ikke hadde det bare stoppet. Jeg hadde ikke kommet noen vei med det. Så, men jeg tror det er, får gode ringvirkninger for, altså at de har blitt mer obs på det og at det blir, at de skjønner litt mer hva det innebærer. For det er jo ikke. Det er ganske sånn omfattende for hele livet ditt. Du blir jo helt satt ut av spill, på en måte. Så det tror jeg var bra at de måtte tenke litt over. Nå blir det jo ikke sånn at det blir veldig lite å gjøre eller at det, at media slutter å skrive om [fagfelt] for det, men, og det har jeg jo sagt at det forventer jeg jo ikke at det skal komme tyve nye ansatte på [avdeling], det gjør det jo ikke. Men så lenge det er sånn så må vi da, gjøre en jobb for å finne ut hvordan vi kan jobbe bedre da. Men å ikke bli, at det ikke blir så høy belastning på de som jobber der. Og da mener jo jeg at det for eksempel er opp til ledelsen å prioritere, mer. For det dytter de ofte ned på oss. Men det er vi som må gjøre det. Så, men det, det har jeg nå sagt til de så jeg tror at det har skjedd en god del endringer som gjør at det blir helt annerledes det og. Det blir, jeg blir på en måte hørt på en annen måte, og nå føler jeg at jeg ikke må bruke så me energi på å komme gjennom lenger, for det følge jeg at jeg måtte gjøre før. Så det tror jeg er bra. Så det føles i hvert fall veldig greit.

Helene: Ja, kjempebra.

Det kan virke som om Charlotte "vinner" kampen om hva samtalen skal handle om. Helene avbryter henne ikke og gir også den anerkjennelsen Charlottes fortelling innbyr til. Samtidig har Helene både fått svar på de spørsmålene hun hadde (hvordan Charlottes situasjon er nå og om hun ser for seg å gå tilbake til 100% stilling når maksdato inntreffer) og hun har informert om det hun skulle (arbeidsavklaringspenger og søknadsprosess). Helenes adferd her kan beskrives som det Goffman (2005) kaller ansiktsbevarende i forhold til Charlotte. Hvis Helene avviser Charlottes fortellinger om arbeidsplassen, kan det for Charlotte oppfattes som det hun forteller er irrelevant og uinteressant og hun kunne da blitt ukomfortabel over å miste ansikt. Her kommer vi også tilbake til hverdagsligheten i

samtalene. Helene har sikkert hørt mange lignende historier, og det er helt sikkert mange brukere som har behov for å fortelle om hvorfor de har vært sykemeldt, og kanskje også hvordan det egentlig ikke var deres "feil". Charlotte, på sin side, har opplevd en vanskelig konflikt på arbeidsplassen, hun har vært utbrent og likevel tatt kampen mot ledelsen for å skape en bedre arbeidsplass for seg selv og andre. Helene påtar seg rollen som lytter og sier heller ingenting som kan utfordre Charlottes historie eller rolle. For eksempel kunne hun stilt spørsmål ved hvordan utbrente Charlotte kunne finne krefter til å være så aktiv i forhold til arbeidsgiveren. Et irrelevant og unødvendig spørsmål som bare hadde hatt det formål å gjøre Charlotte forlegen eller sette henne i forsvarsposisjon.

Samtalen avsluttes med at Helene forteller litt mer om søknadsprosessen og saksbehandlingstiden til arbeidsavklaringspenger, og Charlotte bekrefter at hun er rimelig sikker på at hun går tilbake i full jobb når sykemeldingsperioden er over. Det betyr at informasjonen kan oppfattes som unyttig. Likevel har møtet oppfylt målene ved et oppfølgingsmøte: Helene vet hva Charlottes planer er videre, og Charlotte har fått informasjon om hva hun kan gjøre hvis det ikke går etter planen. All annen informasjon som er blitt utvekslet underveis i møtet blir en form for "fyllmasse" som bidrar til en interaksjon preget av tillit og forståelse.

Som sagt og vist domineres samtalen av Charlottes fortelling om arbeidssituasjonen og hennes kamp mot ledelsen. Deler av historien hennes kunne vært tatt rett ut fra en appell, en valgtale eller noe annet som helt tydelig befinner seg i det Goffman (1992) kaller et *fasadeområde*, mens andre deler inviterer til samtale *bak kulissene* (jamfør Goffman, kapittel 3). Charlotte innvier både meg og Helene i forholdene i en stor og velkjent organisasjon. Helene viser verken avvisning eller oppmuntring, og forholder seg nøytral og lar det tilsynelatende være opp til Charlotte hvilket område samtalen skal foregå på.

Samtalen mellom Lars og Guro

I fjerde og siste samtale møtes brukeren Lars og veilederen Guro. Lars er i sekstiårene, arbeider som forsker og er sykemeldt på grunn av problemer i musklene i den ene skulderen. Han er i et arbeidsforhold, og i likhet med Charlotte ser han for seg å gå tilbake til full stilling så snart maksdato for sykepenger inntreffer. Lars er ikledd fjellsko, turbukse, fleeejakke og

har med seg ryggsekk, hansker og en halvliter farris. Han er høflig og virker komfortabel i situasjonen. Antrekk, holdning og måte å snakke og posisjonere seg på overfor Guro gir meg umiddelbart assosiasjoner akademia og kulturell kapital¹⁸ (Bourdieu 1986).

Ny vri på bakkebyråkratens paradoks?

Lars er en ordknapp mann og kommer ikke med lange utgreiinger. Han svarer konkret på spørsmålene Guro stiller, og stiller konkrete spørsmål selv. Spørsmålene hans, som jeg kommer tilbake til senere, er av typen han kunne funnet svar på på internet. Det slående i denne samtalen er at Lars har ingen grunn til å være i dette møtet. Han trenger verken bekreftelse eller hjelp fra Guro eller NAV for øvrig, og han har ingen informasjon å gi Guro som det er viktig at hun får (utover at han ikke vil ha behov for videre ytelser fra NAV). Bakkebyråkratens paradoks slår inn, på en "omvendt" måte; denne individuelle brukeren har ikke behov for noe fra Guro, men hennes institusjonelle ansvar er å *følge opp og gi informasjon*. Dette resulterer i en sekvens hvor Guro informerer Lars om forhold han allerede har uttrykt at er unødvendig.

Guro: Ja dette her, jeg har kalt inn til 39-ukers samtalen for nå har du vært sykemeldt i 39 uker. Så da har vi en sånn informasjonsmøte om veien videre. Etter maksdato på sykepenger.

Lars: Ja.

Guro: Sånn at det, jeg var inne og sjekket og jeg så at du har maksdato i februar, midten av februar...

Lars. Jess, men akkurat nå, altså den siste sykemeldingen gikk vel ut nå i begynnelsen av desember tror jeg.

Guro: Det kan sikkert stemme, at den var...

Lars: Også hadde jeg da syv uker ferie til gode. Og da rådet legen meg til å bruke opp den ferien jeg har. Så jeg er da egentlig offisielt på ferie nå [ler]. Siden, ja, og da sa jo hun at da blir jo maksdatoen forskjøvet.

Guro: Ja det er helt riktig. For det er nemlig sånn at du har fem ukers lovbestemt ferie. Også er det opp til deg, en avtale mellom deg og arbeidsgiver om du velger å ta han ut mens du er sykemeldt, eller når du kommer tilbake igjen. Men det er en avtale du gjør med arbeidsgiver.

Lars: Mhm.

Guro: Men det de sier i regelverket er det at du ikke har krav på sykepenger når du har, tar ut lovbestemt ferie, for det at da har du feriepengene isteden.

Lars: Riktig.

Guro: Hvis du velger å reise utenlands mens du har sykepenger –

Lars: Det blir ikke aktuelt.

¹⁸ Jeg fikk ikke vite at han er forsker før jeg intervjuet han etter samtalen. De beskrevne assosiasjonene var faktisk umiddelbare.

Guro: Da hadde du fått beholde sykepengene.

Lars: Ja nettopp.

Guro: Men da hadde det måtte vært godkjent fra oss. Så det må du søke om da.

Lars: Ja.

Guro: Men det er liksom regelverket sånn kort fortalt om det da.

Guro fikk helt sikkert med seg at Lars sa at det ikke er aktuelt å reise til utlandet mens han har ferie, men hun anser det kanskje som nyttig informasjon å gi likevel, i tilfelle det skulle bli aktuelt. Under dette samtaleutdraget så Lars uinteressert ut, og kan være han ikke gjorde samme vurdering som Guro.

Én sekvens til, hvor Guro gir informasjon Lars gir uttrykk for at han ikke synes er relevant, er verdt å ta med. Mellom forrige utdrag og dette har de snakket om hvilke tiltak som er gjennomført på arbeidsplassen, når han skal begynne å jobbe igjen og hva legen sier.

Guro: Men da er det rett og slett bare tiden til hjelp, og, hva skal jeg si, opptrening av skulderen da som gjenstår?

Lars: Ja.

Guro: Ja for da er det litt sånn at når du har maksdato på sykepenger, så opphører sykepengerrettighetene dine.

Lars: Ja de gjør det ja [smiler].

Guro: Ja, eh, og det har du sikkert fått litt informasjon om allerede.

Her ser vi et eksempel på det Goffman (2005) kaller å *miste ansikt*. Lars har fått brev om at sykepengerrettighetene opphører når maksdato inntreffer, og det er derfor han er i dette møtet. Så det er gitt at han er klar over det. Når han sier “ja de gjør det ja” og smiler, underbygger han det ironiske ved at Guro informerer han om det nå på slutten av samtalen. Ved å smile ufarliggjør han det noe “mobbende” utsagnet, samtidig som han setter interaksjonen i fare. Guro virker litt flau, men går raskt videre. Hun redder dermed interaksjonen ved å ikke gjøre noe større nummer ut av situasjonen.

Serviceidealet versus tekniske begrensninger

Lars stiller ett spørsmål til Guro. Guro sitter sannsynligvis inne med svaret, men hun formidler det på en usammenhengende måte og kommer med flere mulige løsninger. Lars reagerer med å sukke, heve øyenbrynene og respondere på en måte som kan karakteriseres

som tverr. Også her står interaksjonen overfor et kritisk punkt. Utfordringen er at Lars må melde fra til NAV om at han tar ut ferie mens han er sykemeldt. Det nevnes ikke i samtalen, men hvorfor er det ikke nok at Lars “melder fra” til Guro?

Lars: Men hvem er det som melder i fra nå at jeg egentlig er på ferie, er det –

Guro: Det du gjør, når du fyller ut den siste delen på den sykemeldingen. Den grønne, 1d, den kan være hvit og hvis du har tatt den ut elektronisk. Der du krysser av på og signerer, så er det et felt som heter “jeg tar ut ferie” eller “jeg reiser på ferie” og da setter du “ja” også setter du på perioden ute til høyre. Men det er to punkter. Og det er viktig at du velger den som heter lovbestemt ferie for det at den andre går på dette med at du har fått, eh, unntak og godkjenning –

Lars: Men hvilken sykemelding blir det da?

Guro: Den som du, eventuelt, hvis du allerede har levert den inn, så må du eventuelt ringe til NAV Forvaltning, at de legger det inn. Eller så m du få en korrigering fra legen. At han legger inn, eller han skriver ut en nye en. For det skal krysses på den, den som inneholder den perioden du er på ferie. Så hvis du er på ferie nå, så er det, så ville jeg tatt kontakt med NAV Forvaltning om det.

Lars: Okei.

Guro: Jeg kan sende de en oppgave, om å ta kontakt med deg. Men hvis du, jeg vet at det, de har veldig mye å gjøre nå da, så –

Lars: Men er det ikke like greit å gå via legen da? At jeg kan ringe til legen, også får jeg ny sykemelding av han, også leverer jeg den til arbeidsgiver på samme måte, og så –

Guro: Ja og sørge for at de gir beskjed ja. For det som skjer hvis ikke NAV Forvaltning får beskjed om dette, og de legger det inn i systemet, så vil ikke din maksdato bli forskjøvet.

Lars: Ja.

Guro: For da er det ikke meldt fra om at du har tatt ut ferie. For det at, får du utbetalt sykepenger fra arbeidsgiver, eller får du det direkte på konto selv?

Lars: Nei jeg får via arbeidsgiver.

Guro: Ja for det som skjer det er det at –

Lars: Jeg får lønn på vanlig måte kan du si.

Guro: J, for da er det krysset av på at refusjonen kommer fra arbeidsgiver. Og NAV betaler arbeidsgiver. Og da må NAV på en måte kreve inn, hvis de har betalt ut sykepenger mens du har ferie, så må de kreve inn igjen de pengene fra arbeidsgiver da. For det du får, NAV betaler ikke ut sykepenger når en tar ut lovbestemt ferie, så. Så det kan, jeg tror nok jeg ville fått en ny korrigering på sykemeldingen. Men jeg kan og sende en oppgave, det kan jeg gjøre. At de tar kontakt med deg. For det at, da kan de få perioden. Hvis ikke du har perioden her, så kan jeg skrive det opp til deg.

Lars: Ja, for det var vel, nei jeg har ikke nøyaktig datoen. Det var jo nå i begynnelsen av desember og så ut året.

Guro: Ja, sant så da skal du ha, for det er ikke sikkert at den utbetalingen har gått enda. Vi er ganske tidlig i uken. For de går på bestemte datoer. De går helt i begynnelsen og helt i slutten. Så det kan godt være at den ikke er gått. Men hvis du tar kontakt med legen, sånn at du får en ny en. Hvis ikke kan du... Eh, må det fylles ut en duplikat på en måte, sånn et de får en... Det viktigste er at de bare får perioden da. Så det går an å ringe inn om det. For det –

Lars: Ja for jeg må si jeg ble litt forvirret. Jeg fikk jo feriepengene som vanlig i sommer. Og da er jeg litt usikker på hvordan det går

Guro: Ja men det er som sagt den ferien du har avtalt med arbeidsgiver da, det kan godt være arbeidsgiveren din har oppgitt det. Jeg ville kanskje ha snakket med arbeidsgiver først, og spør om de har meldt fra om det, for de har helt sikkert gjort det hvis det er de som får refusjon. Det er vanlig.

Lars: Ja det er det jeg mener.

Guro: Sånn at hvis de går, dere blir enige om noe, også blir de enige med NAV. Jeg tror kanskje jeg ville gjort det først. Og hvis da de ikke har meldt i fra, så kan arbeidsgiver melde i fra til NAV. Det er ikke noe problem.

Lars. Ja det var det jeg mente.

Guro: Ja men det er annerledes hvis pengene går til deg. For da må du melde fra. For da går pengene inn på din konto. Men så lenge du får vanlig lønn fra arbeidsgiver, så går pengene direkte til arbeidsgiver. Så at da er det de som melder i fra. Og de har helt sikkert gjort det.

Samtalen fortsetter med at Guro forsøker å finne ut på datamaskinen om det er registrert at Lars har ferie. Det finner hun ikke ut av. Kort oppsummert ser vi her at Guro kommer med fire løsningsforslag på ett spørsmål. Lars spør hvem som melder i fra at han har ferie. Guro sier at han enten kan ta kontakt med arbeidsgiver, lege eller NAV Forvaltning for å kontrollere at rett informasjon er gitt, eller Guro kan be NAV Forvaltning ta kontakt med han. Men hun konkluderer med at det sannsynligvis er i orden. Jeg trekker serviceidealet inn i dette fordi en av NAVs uttalte visjoner var at det skal være brukerrettet og brukere skal ha én person å forholde seg til (jamfør kapittel 1). Utraget viser imidlertid at det er vanskelig å svare konkret på spørsmål, og dessuten ber Guro Lars kontakte en annen avdeling av NAV for noe som egentlig er en ganske liten ting. I likhet med da Brede spurte Synnøve om han ikke kunne få hjelp i møtet til å søke på arbeidsavklaringspenger, er det nok her snakk om tekniske begrensninger. Møtet er preget av at Guro gir informasjon Lars gir uttrykk for at han ikke har behov for, og samtidig kan hun ikke gi han den informasjonen han etterspør. Så hva har egentlig skjedd i dette møtet? På forhånd kunne ingen av partene vite at det kom til å bli slik, aller minst Guro. Det kan være Lars trodde han ville bli fortalt ting han ikke allerede visste. Det som *har* skjedd er at NAV har hatt en oppfølgingssamtale med en langtidssykemeldt arbeidstaker. Brukeren har fått vite hvilke muligheter han har for videre ytelser fra NAV, hvis det blir nødvendig, og NAV har fått vite at brukeren ser for seg å gå tilbake til full jobb etter maksdato på sykepenger. Men til forskjell fra forrige samtale, så har nok ikke Lars behov for verken bekreftelse eller beundring, og det er vanskelig å se at dette møtet har vært nyttig tid- og ressursbruk for noen av partene.

Oppfølging

Samtaleutdragene tatt i betraktning, kommer verken Charlotte eller Lars til å søke om arbeidsavklaringspenger eller andre ytelser fra NAV etter endt sykemeldingsperiode. 39-ukersmøtet er et møte hvor brukere skal få vite om sine muligheter etter maksdato på sykepengene. Lars og Charlotte fikk sine muligheter beskrevet, men det var informasjon som de enkelt kunne funnet fram til selv, eller de kunne fått skriftlig. Så hva skjedde egentlig i møtet?

De ble fulgt opp av NAV. Gjennom dette møtet fikk NAV vite at Lars og Charlotte har tenkt seg tilbake til en allerede eksisterende jobb, og at de ikke ser for seg behov for videre ytelser fra NAV. Denne informasjonen kunne kanskje også blitt gitt skriftlig, noe som ville vært tidsbesparende for alle parter. Samtidig vil informasjon som gis på et møte gi grunnlag for en mer utfyllende rapport skrevet av veileder, enn et skjema fylt ut på internett ville ha gitt. NAV kan nå også være sikker på at Lars og Charlotte faktisk kjenner til sine muligheter hvis de ikke går tilbake i arbeid likevel. Med den kjennskapen kan Lars og Charlotte også søke andre ytelser i tide, slik at de slipper et eventuelt opphold i inntekt – og nettopp dette er kjernen i formålet med 39-ukersmøtet. Hvis Lars og Charlotte *ikke* hadde møtt opp til denne samtalen, men ventet til maksdato med å sette seg inn i sine muligheter på egenhånd, kunne situasjonen blitt annerledes. På den måten er møtet nyttig for Lars og Charlotte, men også for NAV som kan forebygge ubehagelige “hastesaker” og misfornøyde brukere i vanskeligstilte økonomiske situasjoner.

Avslutning

Møtet mellom Helene og Charlotte var preget forhandling om hva samtalen skulle handle om. Helene ville vite hvordan Charlotte ser for seg tiden etter maksdato, mens Charlotte ville fortelle om hvordan hun har taklet en vanskelig konflikt. De ulike posisjonene er påfallende: situasjonen er hverdagslig for Helene, mens historien Charlotte forteller er sannsynligvis enestående for henne. Helene lar Charlotte fortelle uten å avbryte, og lar henne tilsynelatende “vinne” forhandlingene, samtidig som hun får den informasjonen hun etterspør. På den måten vinner begge partene ansikt, og interaksjonen gjennomføres uten å settes i fare. Historien Charlotte forteller er både en “kamphistorie” og en invitasjon til å ta

del i bedriftens hemmeligheter. Charlotte legger på den måten opp til samtale innenfor både fasadeområde og bak kulissene (Goffman 1992).

I samtalen mellom Lars og Guro ser vi en "ny vri" på bakkebyråkratens paradoks; Guro gir informasjon Lars ikke etterspør eller viser interesse for. Når Lars har et spørsmål, kan ikke Guro svare særlig oppklarende på det. Derimot virker hun usikker og kommer med flere mulige løsninger.

Begge samtalene handler om oppfølging. Charlotte og Lars har ingen tydelige mål med dette møtet, men de har vært sykemeldt lenge og havner i kategorien "brukere som skal følges opp". Begge sier at de skal tilbake i full jobb etter maksdato. Hva er det i disse samtalene som gir det utfallet? Begge har fått beskjed om at de etter snart inntreffende maksdato ikke lenger har sykepengerrettigheter. Det er en byråkratisk begrensning som tilsier at de skal tilbake i selvforsørgelse. Hvis de *ikke* så for seg å gå tilbake i jobb, ville arbeidsavklaringspenger vært den mest nærliggende løsningen, men ingen av dem viser til sykdom, skade eller lyte av så alvorlig grad at de kvalifiserer for arbeidsavklaringspenger. Etter dette møtet kjenner de imidlertid til hvilke muligheter de har hvis de likevel skulle ha problemer med å gå tilbake til full jobb. Og NAV vet nå at Lars og Charlotte vet hva de da kan søke på, og hvordan de gjør det.

Kapittel 8 – Brukere og veiledere i velferdsorganisasjoner

I de tre foregående kapitlene gikk jeg inn i hver enkelt samtale, mens i dette kapittelet vil jeg gå over til å se på gjennomgående trekk i forhold til tidligere forskning og teori. Tre spørsmål vil bli diskutert; hvordan håndterer veiledere og brukere skillet mellom verdige og uverdige trengende i samtalen? Hvilke veilederorienteringer finner jeg i mitt materiale, og hvilke brukerorienteringer finner jeg?

Verdige og uverdige trengende

Skillet mellom verdige og uverdige trengende har vært et aktuelt tema fra middelalderen til dagens velferdssystem (Midré 1995). For eksempel har fokuset i sykepengedebatten dreid seg om at for mange står utenfor arbeidsmarkedet, og må hjelpes tilbake i jobb (Regjeringen c/f). En av bakkebyråkratens mange oppgaver er nettopp å avgjøre hvem som er verdige og uverdige trengende, følge opp sykemeldte og hjelpe dem ut i arbeidslivet (jamfør kapittel 3). Hvorvidt en bruker er verdig eller uverdig mottaker av ytelser er noe man ikke diskuterer åpent, likevel er tanken om dette skillet tydelig i alle samtalene jeg observerte.

Skillet er ikke bare skapt av eller brukes kun av ansatte i velferdsstaten, tvert i mot vil jeg argumentere for og vise at også brukere opererer med det. Hvilket skille NAV, brukere selv og den gemene hop opererer med trenger ikke nødvendigvis ikke samsvare. Mottar man økonomiske ytelser fra NAV uten å ha rett på det kan man vente strafferettslige sanksjoner. Mer interessant i denne sammenhengen er at handlingen bedømmes som tilfelle av forkastelig moral. “Snylter” man på velferdskassen oppnår man ikke bare goder på statens bekostning, men på alles bekostning. I tillegg til lav økonomisk moral knyttes gjerne “trygdesnylting” til latskap og unnasluntring (Egelund 2004). Derfor kan man anta at det ikke bare er viktig for en mottaker av velferdsytelser at NAV godtar behovet for hjelp som rettmessig, men det er også avgjørende at veilederen, naboen, kollegaen – den generaliserte andre (Mead 1962) – ser at det er *evnen*, og ikke *viljen*, det står på.

Vilje eller evne

Det er flere grensedragninger av denne typen i mitt materiale. Både at veilederne stiller spørsmål ved eller godtar brukerens manglende evne som grunnlag for sykemelding eller andre behov, og at brukerne legitimerer ting de faktisk ikke trenger å legitimere.

Utdraget under viser hvordan først Synnøve stiller spørsmål ved Bredes grad av arbeidsuførhet, for deretter (tilsynelatende) å godta den:

Synnøve: Hos oss er eneste alternativet å søke ytelse. Det du kan gjøre selvsagt, hvis du selv mener at du er frisk nok til annet arbeid, så kan du selvfølgelig søke annet arbeid.

Brede: Så lenge legen ikke vil friskmelde meg så kan jeg ikke få noe annet arbeid. Da må du jobbe svart da.

Synnøve: Nei. Det høres ut som om du har alternativer, hvis han ikke vil friskmelde deg så er det fordi du er i en helsesituasjon som tilsier at du ikke kan arbeide.

Brede: Ja.

Synnøve: Men vil legen din si at du kan arbeide innen noe annet, noe annet yrke?

Brede: Det eneste jeg kan, jeg kan jo jobbe med hodet da, men da må man jo ha en utdanning for å bruke hoet. Det har jo ikke jeg noe voldsomt. (...)

Synnøve: Men ar du snakket med legen din om det å arbeide med noe annet i andre yrker?

Brede: Nei, ser på det... Jeg trives rett og slett ikke å være i, jeg har aldri jobbet i en åtte-firejobb.

Synnøve gir seg ikke:

Synnøve: Mener han [legen] at det ville ha forverret situasjonen din hvis du hadde arbeid i mellomtiden [mens han venter på operasjon]?

Brede: Du vet det at jeg er ikke i stand til å arbeide, det er det som er problemet. Jeg klarer ikke sette beina under meg.

Til slutt godtar hun Bredes forklaring av situasjonen:

Synnøve: Men er det smerte som er slik du opplever det selv, problemet?

Brede: Ja det er det som er problemet.

Synnøve: Mhm.

Brede: Det er det som er det største problemet.

Synnøve: Ja og da er det ve derfor du er sykemeldt, fordi det kan forverres hvis du belaster.

Kirsti utfordrer ikke Eva når det kommer til hennes vilje til å arbeide, men så sier Eva selv at hun ønsker å komme seg ut i arbeidslivet igjen snarest mulig. Eva forklarer hvorfor hun har vært sykemeldt og har tydeligvis behov for å legitimere dette. Hun forklarer grundig hvorfor hun sluttet på den arbeidsplassen hun var sykemeldt fra:

Eva: Det er jo det at jeg har jo faktisk sagt opp jobben min nå da.

Kirsti: Du har sagt den opp?

Eva: Ja. Og men og, fått en bekreftelse fra lege min om at han anser meg som skikket til å jobbe men at han anbefaler at jeg ikke går tilbake til den tidligere jobben min på grunn av allergien da.

(...)

Eva: Jeg ser jo det da, og jeg føler kanskje at jeg har blitt mer allergisk i det siste og det er jo med på å trigge, altså man får en sterkere allergi når man hele tiden utsettes for, allergi.

Kirsti: Ja. Har du fått, går du på medisiner for det nå?

Eva: Nei. Men det er jo det at når man ikke blir eksponert for det så går det jo greit. Men der var det jo virkelig... Og det er jo sånn som og var et problem når jeg jobbet i butikken og. Det var jo allergier, men ikke i like stort omfang [som på lageret]. Så vi har på en måte funnet ut at det er ikke bra for meg uansett hvor jeg jobber i den bedriften.

(...)

Eva: Ja også har jeg jo, for det var jo det og, for jeg har jo fått, jeg glemte å ta med, jeg har fått et sånt brev fra legen min der det står at, ja –

Kirsti: Ja at du ikke kan jobbe der, sant?

Eva: Ja.

Til tross for at Kirsti, bortsett fra “Du har sagt den opp?” ikke spør noe om hvorfor hun ikke kan jobbe der lenger, forklarer Eva grundig årsaken samt viser til den eksterne legitimeringen. Det kan også virke som om bedriften hun har arbeidet i, ikke er et sted hun ønsker å identifisere seg med:

Eva: Altså, jeg jobber på [bedrift] som er den største attføringsbedriften, det er mye sånn arbeidsavklaring. Så jeg føler ikke helt at jeg kommer i den båten.

Personer på attføring/arbeidsavklaringspenger gir tydeligvis Eva negative assosiasjoner siden hun vil trekke grenser mellom seg selv og denne gruppen mennesker. To utsagn til er verdt å ta med her, utsagn som sier noe om hva slags person Eva ønsker å være eller bli oppfattet som:

Eva: (...) Jeg har jo veldig lyst til å komme i jobb nå. Jeg har jo veldig lyst til det. Det er bare det at jeg vil komme et sted der jeg føler at jeg blir, ja, satt pris på og...

(...)

Eva: Ja for det blir jo, jeg vet ikke, nå føler jeg at jeg har gått sykemeldt alt for lenge. Og det gjør noe med deg, sant.

På nytt trekker hun et skille mellom seg og bedriften hun har jobbet i. Hun har nå, indirekte og direkte, kommet med tre årsaker til å ikke arbeide der (hun lider av allergi, det er en “attføringsbedrift” hun ikke vil identifisere seg med, og hun blir ikke satt pris på der), men

legger samtidig vekt på at hun *ønsker* å arbeide. Sånn sett er både evne og vilje årsaker til å ikke arbeide i den bedriften, men hun har både vilje og evne til å arbeide et annet sted.

Også Charlotte, som er sykemeldt på grunn av utbrenthet, fokuserer på å legitimere årsaken til sykemeldingen, og har ikke behov for videre ytelser. Eva la noe av ansvaret for sykemeldingen på bedriften, men Charlotte går lenger og legger hele skylden på arbeidsplassen og ledelsen. Det kan være at Charlotte føler på at hun står laglig til for moralske hugg, med en så "diffus" sykemeldingsårsak.

Charlotte: Ja, jeg er mye bedre nå, så det. Så nå har jeg, det er egentlig, jeg er jo utbrent da, og egentlig så har, egentlig så har ikke arbeidsgiver gjort så veldig mye før nå. Men nå skrev jeg et brev til hele ledelsen om at jeg synes – for det er flere som har vært utbrente. Det er mange.

Helene: Mhm. Så det er arbeidsrelatert?

Charlotte: Ja helt klart.

(...)

Charlotte: (...) Og det som skjer da er jo på en måte at de litt legger ansvaret litt på oss som blir syke. At det er på en måte vi som er liksom et persilleblad som ikke tåler noen ting og. Men det er jo ikke det når alle som jobber med det blir utbrent.

(...)

Charlotte: (...) for det at det å være utbrent det er bare en sykemelding på en måte. Det er ikke. Vi snakker masse om, vi har så mange sykemeldte. Men det er forskjell på de som har brukket foten og de som er utbrent. For det første er det, har det en mye større konsekvens for hele livet ditt. For det andre så har det noe med arbeidssituasjonen å gjøre når så mange blir utbrente, det er arbeidsrelatert, sant. Og det var på en måte noe de ikke hadde tatt så veldig inn over seg tror jeg. Og det er litt for det at det er litt tabu. Det er litt sånn der, eh, en skal liksom ikke snakke om det av hensyn til oss eller ette eller annet. Så derfor gjorde jeg det da. Og det var jo mange som liksom hang seg på det etterpå.

Der hvor Eva brukte legeerklæringen som ytterligere "bevis" på at problemene hennes er reelle, viser Charlotte til at mange andre har de samme problemene som henne. I likhet med Kirsti stiller Helene seg heller ikke kritisk til Charlottes forklaring.

Mens Brede på oppfordring må forsvare et videre ytelsesbehov, og Charlotte og Eva uoppfordret legitimerer sykemeldingsperioden, later det ikke til at Lars har noe behov for å forklare seg. Tre ganger streifer samtalen innom årsaken til sykemeldingen:

Guro: Ja for jeg var inne og så og jeg ser at det ikke har vært forsøkt gradert, men det har vel kanskje vært på grunn av at skulderen har vært så ubevegelig da –

Lars: Mhm.

(...)

Guro: Du har vært på MR?

Lars: Så det er ingenting som ligger i klem, så det er jo rent muskulært.

Guro: Ja. Mhm.

Lars: Så hvis ikke de kan fjerne musklene så...

(...)

Guro: Men da er det rett og slett bare tiden til hjelp og, hva skal jeg si, opptrening av skulderen da som gjenstår?

Lars: Ja.

Da Lars viser til at problemet er muskulært og indirekte viser til at det ikke går an å fjerne musklene, avblåser han en eventuell vilje/evne-diskusjon før den har hatt mulighet til å oppstå. Det siste utsagnet fra Guro viser også han hun ikke har noen problemer med å godta årsaken til sykemeldingen.

Veilederorienteringer

I andre kapittel presenterte jeg forskning som blant annet tar for seg idealtypiske strategier/orienteringer og paradokser hos ansatte i velferdsorganisasjoner. Idealtypene forfatterne kommer fram til, samsvarer i stor grad. Ranger (1986) skriver om hvordan veiledere enten er forvaltningsorienterte eller klientorienterte (eller begge deler). Oltedal (2004) gjør dette kontinuumet om til en skala som går fra regelorientering, rådororientering, utforskningsorientering og til samtaleorientering. Forvaltningsorienteringen og regelorienteringen samsvarer i stor grad, og det samme gjør klientorienteringen og samtaleorienteringen. Råd- og utforskningsorienteringene befinner seg mellom disse.

Dubois (2010), Lipsky (1980), Hupe og Hill (2001) og Villadsen (2004) viser alle til en spenning, eller et paradoks, ansatte i velferdsorganisasjoner befinner seg i; spenning mellom brukerens individualitet og behov versus systemets regelverk og kategoriseringsbehov. Dette skiller seg fra Ranger (1986) og Oltedal (2004) ved å være mer motsetningsfylt, men man kan likevel si at paradoksene i stor grad tilsvarer orienteringene. En veileder som prioriterer brukernes individuelle behov er brukerorientert, mens en som prioriterer forvaltning og regelverk er forvaltningsorientert. Røysum (2010) presenterer det samme dilemmaet, men kaller det en spenning mellom organisasjon og profesjon. I det ligger det at organisasjonen inneholder regelverk og kategorisering, mens profesjonen *sosialt arbeid* innebærer å vektlegge hver brukers individuelle situasjon. Dilemmaet er at veilederne i velferdsorganisasjoner *må* ta hensyn til begge sider, både forvaltning og bruker, og dette

gjelder veilederne beskrevet av Ranger (1986), Oltedal (2004), Dubois (2010), Lipsky (1980), Hupe og Hill (2001) og Villadsen (2004) også. Forvaltningen er til for å ivareta brukernes behov, reglene er til for å sikre likebehandling og hindre overforbruk, og brukerne er avhengige av forvaltningen og regelverk for å kunne få den individuelle hjelpen de trenger. Det er ikke mulig for veiledere å velge side: de må ta hensyn til både organisasjon og bruker.

I samtalene jeg observerte er paradoksene synlige, men det er vanskelig å peke på hvorvidt veilederne er mer forvaltnings- eller brukerorientert. Veilederne er både og, og ikke enten eller. For eksempel kan Synnøve (kapittel 5) sies å være forvaltningsorientert av flere årsaker. For det første forsøker hun å foreslå at Brede kan skaffe seg et annet arbeid (noe som ville ført til mindre utgifter for NAV). For det andre lar hun seg ikke affisere ved det paradoksale at hun ikke kan hjelpe Brede med så søke. Hun tar det for gitt at brukerne skal være selvstendige og teknologisk selvhjulpne. Samtidig kan hun sies å være brukerorientert: hun lytter respektfullt når Brede sier det er uaktuelt å arbeide nå, og at en ytelse fra NAV er eneste løsningen, og hun går grundig gjennom søknadsprosessen slik at Brede kan være i stand til å søke på egenhånd. Flere eksempler kunne vært gitt fra alle samtalene. Av plasshensyn spoler jeg fram til konklusjonen; både Synnøve, Kirsti, Helene og Guro bærer preg av alle orienteringene presentert av blant andre Ranger (1986) og Oltedal (2004). Det betyr ikke at idealtypiske orienteringer ikke er gjeldende. Tvert imot, de er særs gjeldende, men i mine observasjoner er det vanskelig å luke ut noen som mer orienterte den ene eller den andre veien. En årsak til dette kan være at både Ranger og Oltedal gjennomførte større undersøkelser og observerte de samme veilederne over lang tid. Det interessante i min sammenheng er imidlertid hvordan veilederne veksler mellom orienteringene. Nettopp dette bekrefter også at ansvaret overfor forvaltning og bruker (paradoksene beskrevet over og i kapittel 2 og 3) kommer til syne i interaksjonen mellom bruker og veileder.

Brukerorienteringer

I kapittel 2 redegjorde jeg for to studier som blant annet har fokusert på orienteringer og strategier hos brukere. Disse vil jeg kort repetere her, og deretter vil jeg sammenligne dem med egne funn.

Stax (2004) viser tre ulike brukerstrategier for å oppnå sine ønsker i møtet med et sosialkontor. Den første brukeren var samarbeidsvillig og stilte få krav. Gjennom rasjonalisering og legitimering fraskrev han seg ansvaret for sin egen situasjon, og han klarte ikke overbevise veilederen om at han var motivert for å endre livssituasjon. Den andre brukeren hadde en uforsonlig holdning, var direkte konfronterende og samtidig rolig. Han ga inntrykk av å ha kontroll, og møtet endte med at han fikk viljen sin. Den tredje brukeren Stax (2004) presenterer hadde først kontroll over situasjonen og var nedlatende overfor veilederen. Men når sistnevnte utfordret han ble han sint og fortvilet og *ba* ikke om hjelp, men *krevede* det.

Der Stax (2004) presenterer strategier for å oppnå et mål (utbetalinger fra sosialkontoret), legger Goffman (1967) frem tilpasningslinjer som vil forme målene. Den første tilpasningslinjen går ut på at brukeren nekter å delta i interaksjonen, mens den andre beskriver en bruker med uforsonlig holdning som ikke vil samarbeide. I den tredje tilpasningslinjen har brukeren latt seg kolonialisere og identifiserer seg i stor grad med organisasjonen, mens i den fjerde har brukeren overtatt organisasjonens oppfatninger, holdninger og verdier.

Brede – brukeren som er sikker i sin sak

Brede (kapittel 5) virker som om han har kontroll over situasjonen. Han har vært sykemeldt på grunn av fysiske årsaker, og har legeerklæring på at han ikke kan begynne å jobbe igjen enda, og derfor er han kanskje ganske trygg på at han vil få ytelser fra NAV. I samtalen får han imidlertid to overraskelser; Synnøve stiller spørsmål ved om han kan arbeide innenfor andre typer yrker, og han kan ikke få hjelp til å fylle ut søknaden. Han blir frustrert på grunn av dette, men roer seg raskt ned og godtar systemets regler. Sammenlignet med Stax (2004) sine strategier, minner Brede mest om den tredje brukeren. Hovedtrekkene er der; selvsikker i begynnelsen, møter motgang og blir frustrert. Til forskjell fra brukeren i Stax' studie henter Brede seg inn igjen og er aldri uhøflig. Brede veksler mellom Goffmans (1967) andre, tredje og fjerde tilpasningslinje; han er først samarbeidsvillig, og inneforstått med byråkratisystemet, men så blir han utfordret og påtar seg en uforsonlig holdning. Det varer kun en liten stund, før han igjen er "kolonialisert" og nærmer seg å være en "perfekt

bruker”. For å kvalifisere som en “perfekt bruker” må han overta organisasjonens verdier og holdninger – noe han til en viss grad gjør ved å vektlegge egen arbeidsmoral.

Eva – den naive brukeren

Eva (kapittel 6) er høflig og rolig gjennom hele møtet. Historien hennes er trist, og det er vanskelig ikke å synes synd på henne. Hun har nok forhåpninger om hvordan NAV kan hjelpe henne, som for eksempel med lønnstilskudd eller tilskudd til å starte egen bedrift, og blir lei seg når det viser seg å ikke være lett tilgjengelig. Men hun godtar alle begrensninger hun blir presentert, og utfordrer ikke veilederen. Hun sier hun er motivert for å arbeide, men har klare formeninger om hva slags arbeid hun ønsker seg og *ikke* ønsker seg. Ser vi Eva i sammenheng med Stax’ brukere, minner hun mest om den første brukeren som stilte få krav, rasjonaliserte bort ansvaret for egen situasjon og som manglet motivasjon. Eva er grei, hun legger mye av ansvaret for sykemeldingen på arbeidsgiveren, og overbeviser ikke når det kommer til motivasjon. Eva samarbeider og har ingen uforsonlig holdning, så tilpasningslinje én og to kan utelukkes. Siden det er usikkerhetsmomenter rundt motivasjonen hennes, kvalifiserer hun ikke til den fjerde linjen, men lander på den tredje; brukeren som godtar systemet og lar seg “kolonialisere”. Eva fremstår som noe naiv når det kommer til hva NAV kan gjøre for henne, og det er uvisst hvordan hun reagerer hvis det ender med at hun ikke får “drømmejobben” og må finne seg en “vanlig” inntektskilde.

Charlotte ser på veilederen og NAV som sine allierte

Charlotte (kapittel 7) har tatt kontroll over egen arbeidssituasjon, og historien hun forteller danner et bilde av en tøff kvinne som står på sitt overfor arbeidsgiver. I møtet med Helene er Charlotte samarbeidsvillig og langt fra konfronterende. Hun fremstår som “på lag med” NAV, mot arbeidsgiveren. Siden Charlotte ikke har tenkt til å søke ytelse fra NAV, er målet for møtet mer diffust sammenlignet med Brede og Eva. Når Helene forteller at når man har vært sykemeldt i 52 uker, må man jobbe 100% i 26 uker før man kan bli sykemeldt igjen, reagerer Charlotte med usikkerhet og alvor, men blir ikke frustrert eller konfronterende. Siden hun ikke blir konfronterende ligner Charlotte mest på Stax’ første bruker, slik som Eva. Men det er ikke grunnlag i materialet mitt for å sette spørsmålsteget ved hennes motivasjon,

så en del av sammenligningsgrunnlaget faller bort. Det er også vanskelig å sammenligne hennes holdning med Goffmans tilpasningslinjer. Hun har flest likhetstrekk med den tredje linjen, siden hun godtar regelverket, samtidig finnes det ikke grunnlag i materialet til å kalle henne "kolonialisert". Hun faller dermed utenfor strategiene beskrevet av Goffman (1967) og Stax (2004), men kan betegnes som en som ser på veilederen som alliert. Fra hennes perspektiv har hun ikke behov for noe fra NAV, maktbalansen i møtet er jevn og historien hennes er interessant utover individnivå. Veilederen er alliert fordi Charlotte forteller henne mange detaljer om bedriften hun arbeidet i, detaljer som ikke har noe med Charlottes brukerrolle å gjøre, og fordi Charlotte forholder seg til Helene som om de var på lag i kampen mot bedriften.

Lars er NAV overlegen

I likhet med Charlotte har Lars (kapittel 7) ikke noe synlig mål med møtet, annet enn å møte opp når han blir innkalt. Han har en nedlatende holdning og blir irritabel, nesten konfronterende, når Guro gir utydelige svar på spørsmålene hans. Selv om han blir irritabel forholder han seg rolig, og gir aldri inntrykk av å ha mistet kontrollen. Lars kan sammenlignes med Stax' (2004) andre bruker, som holder en uforsonlig holdning og får viljen sin til slutt, sett bort fra at Lars ikke har et ønske med møtet. Brukeren Stax beskriver oppfører seg også nokså uhøflig, mens Lars hele tiden holder seg innenfor grensen av hva som er normal høflighet. Det er vanskelig å sammenligne Lars med Goffmans (1967) tilpasningslinjer, da han verken er kolonialisert eller vanskelig. Han godtar i og for seg reglene NAV har, men trenger ikke forholde seg til dem da han ikke vil ha behov for videre ytelser.

Avslutning

I dette kapitlet har jeg argumentert for at grensedragningen mellom verdige og uverdige trengende alltid har vært til aktuell. Både veiledere og brukere i mitt materiale forholder seg til dette skillet, og dette har blitt eksemplifisert. Mye tidligere velferdsforskning har handlet om orienteringer hos ansatte i velferdsorganisasjoner, i norsk kontekst frontet av Ranger (1986) og Oltedal (2004). Veilederne i mitt materiale vekslet mellom bruker- og forvaltningsorientering, og dilemmaene andre forskere har beskrevet er også synlige i

samtalene jeg har observert. Ikke like mye forskning er gjort om orienteringer hos brukere, men brukerne i min undersøkelse har flere likhetstrekk med orienteringer beskrevet av Stax (2004) og Goffman (1967), og de skiller seg fra hverandre både når det kommer til hvordan de forholder seg til situasjonen og eventuelle mål med samtalen, og relasjonen til veilederen.

Kapittel 9 – Avslutning

I dette kapitlet vil jeg først gå tilbake til problemstillingen presentert innledningsvis i oppgaven. Videre vil jeg diskutere *hva* jeg har undersøkt i et sosiologisk rammeverk – nærmere bestemt: Hva er 39-ukersmøte et case av? Deretter drøfter jeg oppfølgingsbegrepet i lys av velferdshistorien og NAV-reformen, gjennomgått i kapittel 1, og mine egne funn. Til slutt diskuterer jeg kort forslag til videre forskning.

I første kapittel presenterte jeg problemstillingen som var utgangspunktet for oppgaven: *Hva preger møter mellom brukere og veiledere i NAV?*. Etter å ha satt meg inn i tidligere forskning på temaet, og etter å ha gjennomført observasjoner og intervjuer, konkretiserte jeg den opprinnelige hovedproblemstillingen til to problemstillinger: (1) *hvordan preger den institusjonelle rammen møter mellom brukere og veiledere?*, og (2) *hvordan preges møtet av interaksjonen mellom bruker og veileder?*. Gjennom min analyse av fire observasjoner av oppfølgingsmøter mellom brukere og veiledere hos NAV mener jeg å ha svart på dette. I det minste i den grad rammen for denne oppgaven tillater.

Oppsummering

Den institusjonelle rammen preger møter mellom veiledere og brukere ved å sette rammer for hva møtet kan handle om og inneholde. Imidlertid foregikk det forhandlinger om nettopp disse rammene. Veiledernes handlingsrom er bundet av institusjonelle, byråkratiske og tekniske begrensninger. I mine samtaler er det flere eksempler på at veilederne måtte avskjære diskusjonen og styre samtalen tilbake til gitte rammer. Det har også blitt vist flere eksempler på at bakkebyråkratiperspektivet er nyttig i forståelsen av hvordan veilederne i NAV håndterer motstridende mål i sine oppgaver. Blant annet befinner de seg i en mellomleddsposisjon (eventuelt “angiverrolle” jamfør Goffman, kapittel 3) som opererer med begrensede ressurser i forhold til hva brukerne etterspør, både når det gjelder tilgjengelige økonomiske ytelser og kriterier for disse, og hvilken hjelp de faktisk kan yte i møtet. Dette henger sannsynligvis sammen med intensjonen om hjelp til selvhjelp og aktivt medborgerskap hvor det legges mer ansvar på brukeren selv.

Samtalene ble preget av interaksjonen mellom bruker og veileder ved at aktørene tildelte hverandre og påtok seg ulike roller. I de to samtalene brukerne ønsket videre hjelp eller ytelse fra NAV, fikk samtalene et noe mer "alvorlig" preg, enn i de to samtalene hvor brukerne var sikre på at de skulle tilbake i allerede eksisterende jobb og dermed ikke trengte hjelp til noe. Interaksjonen ble også preget av at det ikke fantes noen tydelig felles forståelse for hva som skulle skje i møtet. Dette kan ha vært roten til misforståelser, mistenksomhet og forhandling om samtaleområder og -temaer. I analysekapitlene har jeg vist hvordan Goffmans interaksjonsteorier (1967, 1992, 2005) kan forklare mye av det som skjer i slike møter. Møtene var ofte mellom parter i maktubalanse. Den ene parten hadde behov for noe, og den andre hadde mulighet til å dekke dette behovet. Selv om brukere i slike situasjoner har flere måter å utøve makt overfor veilederen på (Lipsky 1980, kapittel 3), er det veilederen som har de beste kortene. For å opprettholde en god form for interaksjon er det viktig at en eventuell maktubalanse ikke blir for synlig, og for å sikre dette benyttet partene seg i stor grad av idealisering og ulike former for ansiktsbevarende arbeid. Spesielt når samtalene var i nærheten av å, gjerne indirekte, omhandle moralske temaer, var idealisering og ansiktsarbeid nyttige begreper for å forklare aktørenes adferd.

Hva er 39-ukersmøtet et case av?

I et større perspektiv, hva har jeg undersøkt? La oss gå tilbake til casingnivåene presentert i kapittel 4. jeg har observert (1) møter mellom mennesker (2) i en institusjonell ramme, og den institusjonelle rammen er (3) velferdsorganisasjonen NAV. Disse tre nivåene var det eneste jeg var sikker på at jeg ville undersøke før jeg begynte feltarbeidet. De tre neste kommer som konsekvenser av de foregående, og av hverandre. Møtene jeg fikk tilgang til var (4) 39-ukersmøtene, og av alle mulige brukere og veiledere som ble spurt, ble det (5) de fire møtene presentert i kapittel 4 og analysert i kapitlene 5, 6, 7 og 8. i det siste casingnivået skal man snevre inn fokuset og si *hva* man vil se på (Ragin 1992), og det jeg ville undersøke var (6) institusjonelle og interaksjonistiske dimensjoner i møter mellom brukere og veiledere i NAV.

En del av casingprosessen er å beskrive hva mine cases er eksempler på (Ragin 1992). Man kan si at samtalene er eksempler på samtaler mellom mennesker, men det vil være å favne

for bredt. Møtene jeg har observert, altså min cases, er eksempler på 39-ukersmøter i NAV, men hva er 39-ukersmøtet case av? Formålet med 39-ukersmøtet, slik jeg fikk det beskrevet fra NAV-ansatte er at NAV vil gi brukere informasjon om deres muligheter etter sykepengeperioden var utløpt, slik at brukeren har tid til å søke om andre ytelser før sykepengene slutter å komme, og på den måten unngå opphold i inntekt. Det er åpenbart hensiktsmessig for brukeren, men også for NAV, som kan unngå hastesaker og fortvilede brukere uten inntekt. Det er brukere som har vært sykemeldt i 39 uker, og som har 13 uker igjen med sykepengerettigheter, som får tilbud om 39-ukersmøte. 39-ukersmøtet er et ledd i en rekke sykefraværsoppfølgingstiltak som omfatter involvering fra både en eventuell arbeidsgiver, lege, NAV og selvfølgelig brukeren selv. Sykefraværsoppfølgingen er en del av IA-avtalen (inkluderende arbeidsliv), som gjennom tettere oppfølging av funksjonshemmede, sykemeldte og andre med en eller annen form for nedsatt arbeidsevne, skal redusere sykefraværet og få flere i arbeid (Andreassen og Fossetøl 2011). Derfor kan man si at 39-ukersmøtet er et case av *oppfølging i NAV*.

Oppfølging i NAV

Så hva innebærer "oppfølging"? Det har blitt påpekt av det er kort vei mellom oppfølging og en type kontroll som ligner disiplinering i NAV (Høvik 2011). Høvik (2011) mener at det å kreve at brukere deltar i planleggingen av sin egen aktivitet er et maktovergrep fra NAVs side, og oppfølging kan derfor beskrives som disiplinerende maktbruk fra staten. Meldekortet et omdiskutert eksempel på at det legges større ansvar på brukeren. Hvis man mottar dagpenger eller arbeidsavklaringspenger må man sende inn et meldekort hver fjortende dag (NAV g). Dette for at NAV skal holdes orientert om brukerens situasjon. Gjennom meldekortet kan NAV avgjøre hvorvidt brukeren har rett på dagpenger, om rette oppfølgingstiltak er iverksatt, og lignende. Meldekortet ble ikke bare godt mottatt da det entret banen i 2010, og det har blitt fremstilt som unødvendig belastende på allerede svakerestilte grupper (Folkvord 2010). Brukermedvirkning og oppfølging har altså flere sider ved seg.

Innledningsvis i denne oppgaven redegjorde jeg for hvordan målet om flere i arbeid og færre på ytelser har vært gjennomgående i velferdssamfunnets historie, og er i så måte ikke noe

nytt for NAV. Med NAV økte man fokuset på brukermedvirkning og oppfølging, og dette kan vi se innenfor flere områder enn sykefravær. For eksempel skal brukerne ha større mulighet til å velge tjenester selv, slik som fritt sykehusvalg (Stamsø 2009). Større påvirkningskraft på egen situasjon fører også med seg større ansvar, som for eksempel meldekortet (jamfør aktivt medborgerskap, kapittel 3). Brukermedvirkning er et virkemiddel i aktivt medborgerskap, som betyr sterkere bånd mellom rettigheter og plikter hver borger har i forhold til staten. Borgere har mer ansvar, men også flere valgmuligheter, gjennom økt fokus på brukermedvirkning i interaksjonen mellom stat og borger (Hvinden og Johansson 2007).

Hva sier NAV selv om oppfølging? Oppfølging i NAV kan bety ulike ting, ut fra om man er arbeidssøkende eller sykemeldt. Siden empirien denne oppgaven er basert på er hentet fra oppfølgingsamtaler med langtidssykemeldte brukere, vil jeg her konsentrere meg om oppfølging av sykemeldte. 1. juli 2011 trådte nye regler om oppfølging av sykemeldte i kraft, og selv om observasjonene mine ble gjennomført før dette vil jeg trekke de nye reglene inn i diskusjonen. Drøftingen handler ikke lenger om akkurat disse fire samtalene, men om oppfølging som konsept i NAV. Formålet med oppfølgingen er uansett den samme før og etter endringen, og hovedforskjellen er at oppfølgingen skal skje tidligere¹⁹ og krever mer forpliktende samarbeid mellom arbeidsgiver, arbeidstaker, sykemelder og NAV (NAV f). I grove trekk innebærer dette at partene skal delta i å lage en oppfølgingsplan, i dialogmøter og at arbeidsgiver skal rapportere til NAV. Hvis ikke alle leddene i oppfølgingsprosessen følges kan NAV stoppe utbetaling av sykepengene eller ilegge arbeidsgiver og/eller – taker gebyrer for å ikke følge opp (NAV f). Hvis den sykemeldte ikke er i et arbeidsforhold er det NAV som står for all oppfølging.

Selv beskriver altså NAV “oppfølging” som en prosess som skal sikre at, og om nødvendig hjelpe til med, arbeidstaker og arbeidsgiver har en plan om hvordan arbeidstaker skal kunne komme tilbake i arbeid, og at NAV kjenner til denne planen. I 39-ukersmøtene var hovedformålet at brukeren skulle få informasjon om hvilke andre ytelser NAV kunne bidra med etter endt sykemeldingsperiode.

Jamfør både meldekortet og aktivt medborgerskap kan Høvik (2011) ha rett i at “oppfølging” kan bety “kontrollering” og kanskje også “disiplinering”. Men hun legger fram det å måtte

¹⁹ Ifølge Kvalvåg (2002) foregikk det lite oppfølging av sykemeldte tidligere.

delta i å lage en plan for å komme tilbake til arbeidslivet som en uoverkommelig straff, og der må jeg si meg uenig. Rettigheter og ansvar går hånd i hånd, og derfor konkluderer jeg istedenfor med at begrepet “oppfølging” innebærer både kontroll og hjelp. Hjelp betyr i denne sammenhengen hjelp både som informasjon og hjelp til selvhjelp. Nav kontrollerer at den sykemeldte går aktivt inn for å gå tilbake til arbeidslivet, og informerer om hvilke tiltak NAV kan tilby. Samtalene jeg har analysert representerer både noe nyttig hjelp og noe kontroll.

Å både skulle hjelpe og kontrollere brukere er et av flere paradokser veiledere i NAV står overfor (jamfør Lipsky (1980) og Järvinen og Mik-Meyer (2004), kapittel 3). Aller mest tydelig var det kanskje i det tilfellet brukeren trengte hjelp til å søke om arbeidsavklaringspenger, men veilederen ikke kunne hjelpe han med det. NAV-kontoret jeg gjennomførte observasjoner ved har datamaskiner i mottaksavdelingen publikum fritt kan bruke, og serviceverter går rundt i lokalet og hjelper de som trenger det. Så slik sett, selv om det legges om til at brukerne selv skal ta ansvar for å søke, ble ikke denne brukeren helt overlatt til seg selv. I analysekapitlene viser jeg også til flere tilfeller hvor brukerne etterlyste informasjon veilederen ikke kunne gi. Og ved nesten samtlige tilfeller ble det opp til brukeren selv å gå aktivt inn for å tilegne seg denne informasjonen, også i tilfeller det virket mest naturlig at veilederen ordet det for dem. På denne måten kan man si at NAV ikke alltid bare yter hjelp til selvhjelp, noen ganger er det mer snakk om *hjelp til å finne ut av hvordan man finner fram til hjelp til selvhjelp*.

Avslutning og forslag til videre forskning

Så, hva har jeg funnet ut? Det siste først; “oppfølging” er et tvetydig begrep som kan inneholde så mangt, men hovedsakelig består det av både kontroll og hjelp, jamfør aktivt medborgerskap. Møter mellom veileder og bruker på et NAV-kontor er preget av begge deler, mens 39-ukersmøtene jeg har observert nok inneholdt mer hjelp i form av informasjonsformidling enn kontrollering. Mye tyder på at brukerne trodde møtet skulle innebærer mer hjelp til praktiske ting, og enkelte samtaler ble dominert av at det var svære lite praktisk som kunne gjennomføres i møtet. Misforståelsene rundt hva som faktisk skal skje i møtet resulterte i at mye tid gikk med til å diskutere hva som faktisk kan gjøres, samt

frustrasjon og kanskje også mistillit partene i mellom. Og her til slutt våger jeg meg til å være en smule normativ i en ellers mest mulig ikke-stillingstakende oppgave: hvis invitasjonen til 39-ukersmøtet er mer tydelig på hva som kan gjøres (og *ikke* gjøres) i møtet, og hva brukerne må ta ansvar for selv, kan det være møtet blir hyggeligere og mer fruktbart for alle parter.

Denne oppgaven reiser veldig mange interessante problemstillinger, som det ville vært spennende å følge opp. For det første kunne man sett mer på veiledernes situasjon, for eksempel hvordan rammene de må forholde seg til påvirker deres arbeidsdag og deres opplevelse av relasjonen til brukerne. Opplever de den økende vektleggingen av brukermedvirkning og aktivt medborgerskap som befriende eller hemmende? Opplever de sine arbeidsoppgaver som mer eller mindre omfattende som følge av brukermedvirkningen?

For det andre ville det vært veldig spennende å gjennomføre dybdeintervjuer med brukere om deres forhold til NAV og NAV-ansatte. Forstår de begrensningene veilederne legger som byråkratiske føringer eller dårlig serviceinnstilling? Skiller de mellom veilederne som personer (med egne holdninger og egenskaper) eller som representanter for institusjonen? Opplever brukerne brukermedvirkning og aktivt medborgerskap som kontroll eller mulighet til å påvirke sin egen situasjon?

For det tredje er det veldig mye å ta av når det kommer til selve møtene og hva som skjer i dem. Jeg skulle gjerne utvidet denne oppgaven til å innebære flere observasjoner og intervjuer, slik at diskusjonen om orienteringer og strategier hos veiledere og brukere kunne gått mer i dybden enn det som var mulig her. Språket i NAV er også en studie verdig. Hvor tydelig er egentlig det skriftlige materialet? Hva med ord og begreper som brukes i ansattes dagligtale? I innledningskapittelet redegjorde jeg for Ørvigs (2007 og 2009) studier av samtaler i velferdsstaten hvor det brukes tolk. Hun fant, ikke overraskende, at bruk av fagterminologi er utbredt i sosialtjenesten, og at en del ord kan være vanskelige både og oversette og å forstå. Det er naturlig å anta at deler av det institusjonelle språket forutsetter den institusjonelle forståelsen ansatte har, men brukere mangler, og at studien hennes derfor i en viss grad kan la seg overføre til studier av samtaler *uten* bruk av tolk.

Velferdssystemet i Norge har vært tema for undersøkelser både før og etter NAV-reformen. Jeg har studert et lite grint av en stor virksomhet, men jeg håper likevel min undersøkelse kan være et fruktbart bidrag til velferdsforskningen innenfor samfunnsvitenskapen.

Litteraturliste

Andersen, S. S. 1997: *Casestudier og generalisering. Forskningsstrategi og design*. Bergen: Fagbokforlaget.

Andersen, Kathrine Vitus 2004: "Innvandrerbørn leger dårligt; institutionel konstruktion af farlig fritid" i Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer (red.) 2004: *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.

Andreassen, Tone Alm og Knut Fossetøl 2011: "Innledning – organisasjonsendring som velferdsreform" i Andreassen, Tone Alm og Knut Fossetøl (red.) 2011: *NAV ved et veiskille. Organisasjonsendring som velferdsreform*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Berger, Peter L. og Thomas Luckmann 2004: *Den samfunnsskapte virkelighet*. Bergen: Fagbokforlaget.

Bourdieu, Pierre 1986: "The Forms of Capital" i Richardson, J. G. (red.) 1986: *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*. New York: Greenwood Press.

Burns, Tom 1992: *Erving Goffman*. London: Routledge.

Christensen, Karen 1998: "I skyggen af Helleveik. Om udfordringer ved at arbejde empirinært" i Christensen, Karen, Else Jerdal, Atle Møen, Per Solvang og Liv Johanne Syltevik 1998: *Prosess og metode*. Oslo: Universitetsforlaget.

Dubois, Vincent 2010: *The Bureaucrat and the Poor. Encounters in French Welfare Offices*. Furnham: Ashgate Publishing Ltd.

Egelund, Tine 2004: "'Farlige' forældre: Den institutionelle konstruktion af dem, der afviger fra os" i Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer (red.) 2004: *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.

Esping-Andersen, Gøsta 1990: *The Three Worlds of Welfare Capitalism*. Cambridge: Polity Press.

Flyvbjerg, Bent (2004): "Five misunderstandings about Case-Study Research" i *Sosiologisk tidsskrift* 2/04.

Folkvord, Magnhild 2010: "Ombodet". Leder i *Klassekampen* 15. februar 2010.

Goffman, Erving 1992 [1959]: *Vår rollespill til daglig. En studie i hverdagslivets dramatik*. Oslo: Pax Forlag A/S.

Goffman, Erving 1967 [1961]: *Anstalt og menneske*. Hørsholm: Jørgen Paludans Forlag.

Goffman, Erving 2005 [1967]: *Interaction Ritual. Essays in face-to-face behavior*. New Brunswick, New Jersey: Transaction Publishers.

Grung, Camilla 2008: *NAV-reformen fra bakkebyråkratenes ståsted. En sosiologisk casestudie av ansatte ved et lokalt NAV-kontor og deres erfaringer med NAV-reformen*. Masteroppgave i sosiologi, Universitetet i Bergen.

Hansen, Inger Lise Skog og Arne Backer Grønningsæter 2010: *Nye velferdssignaler. En analyse av stortingsmeldinger og offentlige utredninger om velferdspolitikken*. Fafo-rapport 2010: 40.

Hjelmtveit, Vidar 2009: "Kapittel 1 Sosialpolitikk i historisk perspektiv" i Stamsø, Mary Ann (red.) 2009: *Velferdsstaten i endring. Norsk sosialpolitikk ved starten av et nytt århundre*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Hupe, Peter og Michael Hill 2007: "Street-level Bureaucracy and Public Accountability" i *Public Administration* Volum 85, Nr. 2. Oxford: Blackwell Publishing Ltd.

Hvinden, Bjørn og Håkan Johansson 2007: *Citizenship in Nordic welfare states. Dynamics of choice, duties and participaion in a changing Europe*. New York: Routledge Taylor & Francis Group.

Høvik, Sissel 2011: "Hele livet i statens NAV?" kronikk i *Klassekampen* 16. juni 2011.

Isaken, Lise Widding 2007: "Omsorgsnomader". *Om globalisering av kroppens forgjengelighet. Sosiologi i dag*. Årgang 37, nr. 3-4.

Jakobsen, Turf Böcker 2004: "Ikke vred, men skuffet: Om håndteringen af klagesager i en socialforvaltning" i Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer (red.) 2004: *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.

Järvinen, Margaretha 2004: "Alkoholfortællinger i et institutionelt landskab" i Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer (red.) 2004: *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.

Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer (red.) 2004: *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.

Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer (red.) 2005: *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv. Interview, observationer og dokumenter*. København: Hans Reitzels Forlag.

Jefferson, Gail og John. R. E. Lee 1992: "The rejection of advice: managing the problematic cnvergence of a "troubles-telling" and a "service encounter"" i Drew, Paul og John Heritage (red.) 1992: *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: University Press.

Jenkins, Richard 2008: "Erving Goffman: A major theorist of power?" i *Journal of Power* 1:2. London: Routledge.

Johnsen, Iren 2008: *Tre offentlige kontor i et bygg – NAV utad, men ikke innad? En sosiologisk studie av hvordan de ansatte ved et NAV lokalkontor har erfart omstillingsprosessen*. Masteroppgave i sosiologi, Universitetet i Bergen.

Jonsson, T. B. 1998: "Institutionalized strategies in face-to-face encounters: focus on immigrant clients" i *ScandiNAVian journal of social welfare* volum 7 1998. Oxford: Blackwell Publishers Ltd.

Kildal, Nanna 1998: "Velferd og arbeidsplikt. Om arbeidslinjens begrunnelse" i *Tidsskrift for velferdsforskning* Vol. 1 Nr. 1 1998.

Kvale, Steinar 1996: *Interviews. An Introduction to Qualitative Research Interviewing*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.

Kvale, Steinar og Svend Brinkmann 2009: *Interviews. Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.

Kvalvåg, Margrete 2002: *Fra servicehierarki til servicearena? Trygdefunksjonærers servicerolle i oppfølging av sykemeldte*. Hovedoppgave i sosiologi, Universitetet i Bergen.

Lipsky, Michael 1980: *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russel Sage Foundation.

Mead, Georg Herbert 1962 [1934]: *Mind, Self and Society*. Chicago og London: The University of Chicago Press.

Midré, Georges 1995 (1990): *Bot, bedring eller brød? Om bedømming og behandling av sosial nød fra reformasjonen til velferdsstaten*. Rådet for samfunnsvitenskapelig forskning NAVF. Oslo: Universitetsforlaget.

Mik-Meyer 2004a: "Anne er sygdomsfikseret: Forhandling af en institutionell diagnose" i Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer (red.) 2004: *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.

Mik-Meyer, Nanna 2004b: *Dømt til personlig utvikling. Identitetsarbejde i revalidering*. København: Hans Reitzels Forlag.

Mik-Meyer, Nanna og Kaspar Villadsen 2007: *Magtens former. Sociologiske perspektiver på statens møte med borgeren*. København: Hans Reitzels Forlag.

Olsen, Benedicte C. Rappana 2009: "Kapittel 5 Om å vite best ... Sammen – Brukermedvirkning i helse- og sosialsektoren" i Stamsø, Mary Ann (red.) 2009: *Velferdsstaten i endring. Norsk sosialpolitikk ved starten av et nytt århundre*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Oltedal, Siv 2004: *Klientsamtaler innan velferdsstaten. Ei kvardagsleg sak*. Bergen: Fagbokforlaget.

Platt, Jennifer 1992: "Cases of cases ... of cases" i Ragin, Charles C. og Howard S. Becker 1992: *What is a Case? Exploring the Foundations of Social Inquiry*. New York: Cambridge University Press.

Ranger, Marianne 1986: *"Er det bare meg som roter sånn?" Klientsamtaler på et sosialkontor*. Oslo - Bergen – Stavanger – Tromsø: Universitetsforlaget AS.

Ragin, Charles C. 1992: "'Casing" and the process of social inquiry" i Ragin, Charles C. og Howard S. Becker 1992: *What is a Case? Exploring the Foundations of Social Inquiry*. New York: Cambridge University Press.

Reichborn-Kjennerud, Kristin 2011: "Unge sosialhjelpsmottakere – utenfor og umotiverte?" i Andreassen, Tone Alm og Knut Fossetøl (red.) 2011: *NAV ved et veiskille. Organisasjonsendring som velferdsform*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

- Ritzer, George og Douglas J. Goodman 2003: *Sociological Theory*. Sixth edition. Singapore: McGraw-Hill Education.
- Rogers, Mary F. 1977: "Goffman and Power" i *American Sociologist*, nr. 12.
- Rogers, Mary F. 1979: "Goffman on Power, Hierarchy and Status" I Ditton, J. (red.) 1979: *The View from Goffman*. London: Macmillan.
- Røysum, Anita 2009: "Ulike forståelser av helhetlig oppfølging I NAV?" i *Tidsskrift for velferdsforskning*, nr. 3, 2009. Bergen: Fagbokforlaget.
- Røysum, Anita 2010: "NAV-reformens: sosialarbeidernes profesjon utfordres" i *Fontene Forskning* nr. 1, 2010.
- Sandberg, Sveinung (forthcoming): What can "lies" tell us about life? Notes towards a framework of narrative criminology.
- Schafft, Angelika og Øystein Spjelkavik 2011: "Kvalifiseringsprogrammet – sosialklientenes vei til arbeidslivet?" i Andreassen, Tone Alm og Knut Fossetøl (red.) 2011: *NAV ved et veiskille. Organisasjonsendring som velferdsreform*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Silverman, David 2006: *Interpreting Qualitative Data. Methods for Analyzing Talk, Text and Interaction*. Los Angeles, London, New Delhi, Singapore, Washington DC: Sage Publications.
- Skarpaas, Ingebjørg 2011: "Funksjonshemmede – usynlige i NAV?" i Andreassen, Tone Alm og Knut Fossetøl (red.) 2011: *NAV ved et veiskille. Organisasjonsendring som velferdsreform*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Stamsø, Mary Ann (red.) 2009: *Velferdsstaten i endring. Norsk sosialpolitikk ved starten av et nytt århundre*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Stax, Tobias Børner 2004: "Fordi ingen er ens – eller...? En analyse af tre hjemløse klienters strategier på et lokalcenter" i Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer (red.) 2004: *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Syltevik, Liv Johanne 1996: *Fra relasjonelt til individualisert alenemoderskap – en studie av alenemødre som mødre, lønnsarbeider og klienter i velferdsstaten*. Doktorgradsavhandling. Bergen: Sosiologisk institutt, Universitetet i Bergen.
- Syltevik, Liv Johanne og Kjetil G. Lundberg 2011: "The making of citizen the user in Norwegian welfare policy". Paper til ESA 10th Conference: Social RELations in Turbulent Times, Geneva, 7.-10. september 2011.
- Thagaard, Tove 2003: *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode*. 2. utgave. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Villadsen, Kaspar 2004: "Det sociale arbejde som berielser" i Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer (red.) 2004: *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Ørvig, Kjersti 2007: *Tolken som redskap eller kulturinformant? En samhandlingsstudie av tolkede klientsamtaler i sosialtjenesten*. Doktoravhandling, Universitetet i Tromsø.

Ørvig, Kjersti 2009: "Lost in translation i møte med det offentlige" i Sosiologisk tidsskrift nr 4 2009 vol 17. Oslo: Universitetsforlaget AS.

Internettsider

Arbeiderpartiet.no (publikasjonsdato mangler): *Gerhardsen, Einar t.* [Internett] Tilgjengelig på <http://arbeiderpartiet.no/Om-AP/Partiledelsen/Biografier/Gerhardsen-Einar> [Nedlastet 16.9.2011].

HMS Magasinet (18.3.2010): *Færre funksjonshemmede i arbeid.* [Internett] Tilgjengelig på <http://www.hmsmagasinet.no/id/41670> [Nedlastet 4.7.2011].

NAV a (3.4.2008): *Fakta om dialogmøter.* [Internett] Tilgjengelig på <http://www.NAV.no/805383026.cms> [Nedlastet 27.5.2011].

NAV b (publikasjonsdato mangler): *Arbeidsevnevurdering i NAV.* [Internett] Tilgjengelig på <http://www.NAV.no/Arbeid/Arbeidsevnevurdering+i+NAV.101790.cms> [Nedlastet 27.5.2011].

NAV c (2.6.2008): *Mer om kvalifiseringsprogrammet.* [Internett] Tilgjengelig på <http://www.NAV.no/Arbeid/Arbeidsevnevurdering+i+NAV.101790.cms> [Nedlastet 27.5.2011].

NAV d (publikasjonsdato mangler): *Arbeidsavklaringspenger (AAP).* [Internett] Tilgjengelig på <http://www.NAV.no/Arbeid/Jobb+og+helse/Arbeidsavklaringspenger>. [Nedlastet 2.8.2011].

NAV f (27.6.2011): *Oppfølging av sykemeldte: nye regler for oppfølging av sykemeldte.* [Internett] Tilgjengelig på <http://www.NAV.no/Arbeid/Oppf%C3%B8lging+av+sykmeldte/Nye+regler+for+oppf%C3%B8lging+av+sykmeldte.282316.cms> [Nedlastet 26.8.2011].

NAV g (publikasjonsdato mangler): *Informasjon om meldekort.* [Internett] Tilgjengelig på <http://www.nav.no/Arbeid/Arbeidss%C3%B8ker/Inntektssikring/Informasjon+om+meldekort> [Nedlastet 11.9.2011].

Regjeringen a (publikasjonsdato mangler): *Bakgrunnen for NAV-reformen.* [Internett] Tilgjengelig på <http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/tema/velferdspolitik/NAV-reformen/Bakgrunnen-for-NAV-reformen.html?id=606533> [Nedlastet 19.4.2011].

Regjeringen b (publikasjonsdato mangler): *Kvinnens helse i Norge. 11.3.2 Arbeidslinja.* NOU 1999:13. [Internett] Tilgjengelig på <http://www.regjeringen.no/nb/dep/hod/dok/nouer/1999/nou-1999-13/12/3/2.html?id=353102> [Nedlastet 26.5.2011].

Regjeringen c (publikasjonsdato mangler): *Utjamningsmeldinga. 8.7.1 Om arbeidslinja velferdspolitikken.* Stortingsmelding nr. 50 (1998-99). [Internett] Tilgjengelig på <http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/regpubl/stmeld/19981999/stmeld-nr-50-1998-99-/8/7/1.html?id=431561> [Nedlastet 26.5.2011].

Regjeringen e (27.5.2011): *Prop. 130 L. (2010-2011) Proposisjon til Stortinget (forslag til lovvedtak). Endringer i folketrygdloven (ny uføretrygd og alderspensjon til uføre)*. [Internett] Tilgjengelig på <http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/regpubl/prop/2010-2011/prop-130-l-2010--2011.html?id=644804> [Nedlastet 30.8.2011].

Regjeringen f (publikasjonsdato mangler): *St. prp. nr. 46 (2004-2005) Ny arbeids- og velferdsforvaltning. Tilråding fra Arbeids- og sosialdepartementet av 11. mars 2005, godkjent i statsråd samme dag. (Regjeringen Bondevik II)*. [Internett] Tilgjengelig på <http://www.regjeringen.no/nb/dep/aid/dok/regpubl/stprp/20042005/Stprp-nr-46-2004-2005-.html?id=210402> [Nedlastet 16.9.2011].

Vedlegg 1: Tilråding fra Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste AS

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Hovøll Høifagets gate 26
5007 Bergen
Norway
Tel: +47 55 58 31 11
Fax: +47 55 58 91 50
nsd@nsd.uib.no
www.nsd.uib.no
Org.nr. 945 321 884

Liv Johanne Syltevik
Sosiologisk institutt
Universitetet i Bergen
Rosenbergsgaten 39
5015 BERGEN

Vår dato: 03.09.2010

Vår ref: 24626 / 3 / MSS

Deres dato:

Deres ref:

TILRÅDING AV BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 28.06.2010. All nødvendig informasjon om prosjektet forelå i sin helhet 01.09.2010. Meldingen gjaldet prosjektet:

24626	<i>Evaluering av NAV-reformen: Brukers erfaringer med omlegging fra utføringsspenner, rehabiliteringspenger og tidbegrensning utformet til arbeidsklaringspenger</i>
Behandlingsansvarlig	Universitetet i Bergen, ved institusjonens øverste leder
Daglig ansvarlig	Liv Johanne Syltevik
Stedst	Gunnhild Bruhakken

Personvernombudet har vurdert prosjektet, og finner at behandlingen av personopplysninger vil være regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. Personvernombudet tilrår at prosjektet gjennomføres.

Personvernombudets tilråding forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet. Korrespondanse med ombudet, vedlagte prosjektvurdering - kommentarer samt personopplysningsloven/-helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysningene som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, http://www.nsd.uib.no/personvern/foesk_saud/skjema.html. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://www.nsd.uib.no/personvern/prosjektoversikt.jsp>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 15.05.2011, rette et henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen


Bjørn Hurrichsen


Marie Strand Schildmann

Kontaktperson: Marie Strand Schildmann tlf: 55 58 31 52
Vedlegg: Prosjektvurdering
Kopi: Gunnhild Bruhakken, Thomshøiens gate 24, 5006 BERGEN

Redaksjonskontor / Støttelov

OSLO: NSD, Lovstien 1750, Postboks 1115 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47 22 85 52 11, nsd@uio.no
TRONDHEIM: NSD, Norsk levestandardvitenskapelig forskningsråd, 7401 Thomshøien Tlf: +47 73 56 13 07, lys@nsd.uib.no
TRONDHEIM: NSD, SVE, Universitetet i Trondheim, 5037 Torshov, Tel: +47 77 64 41 6, nsd@stb.uib.no

Personvernombudet for forskning



Prosjektvurdering - Kommentar

24626

Det foreliggende prosjektet er en undersøkelse av relasjonen og interaksjonen mellom brukere og saksbehandler i samtaler om arbeidsevnevurderingsmøter i NAV. Man ønsker å observere samhandlingen mellom bruker og saksbehandler for å få innsikt i hvordan en ny ordning fungerer for både ansatte og brukere.

Datamaterialet innhentes gjennom observasjon og intervjuer. Det skal gjennomføres observasjon i forbindelse med fem møter mellom brukere og saksbehandlere i NAV, i såkalte arbeidsevnevurderingsmøter (5 observasjoner, med 5 brukere og 5 saksbehandlere). I tillegg vil det gjennomføres korte samtaler med bruker og saksbehandler enkeltvis før og etter møtet.

Utvalget rekrutteres via NAV. Leder ved NAV-kontor orienteres om prosjektet og viderefremidler forespørsel til sine saksbehandlere. Saksbehandlere som samtykker til deltakelse viderefremidler forespørsel til sine klienter/brukere per post. Interesserte tar direkte kontakt med student.

Personvernombudet finner informasjonsskriv av 01.09.2010 tilfredsstillende.

Det registreres og behandles sensitive personopplysninger jf. pol. §2, punkt 8 c). Det innhentes direkte personidentifiserende opplysninger i form av navn. Ombudet legger til grunn at det i møte mellom saksbehandler og bruker også vil kunne fremkomme andre direkte og indirekte personidentifiserende opplysninger.

Ombudet legger til grunn at man i personlig intervju med den enkelte saksbehandler ikke vil komme inn på enkeltbrukers sak, jf. intervjuguide av 25.08.2010, og taushetsplikten er ikke til hinder for den behandlingen som finner sted. Fokus under disse intervjuene vil være saksbehandlerens generelle vurdering av hvordan den nye ordningen fungerer.

Prosjektslutt er 15.05.2011. Datamaterialet anonymiseres ved at verken direkte eller indirekte personidentifiserende opplysninger fremgår. Koblingsnøkkel og lydfiler slettes. Indirekte personidentifiserende opplysninger fjernes, omskrives eller grovkategoriseres.

Vedlegg 2: Informasjonsskriv til veiledere

Vi du delta i en undersøkelse om arbeidsavklaringspenger?

Som en del av en større undersøkelse om NAV-reformen, skal Rokkansenteret ved Universitetet i Bergen (UiB) se på erfaringer med NAV. Jeg er masterstudent i sosiologi ved UiB og deltar i dette forskningsprosjektet. En av endringene etter reformen, er at rehabiliteringspenger, attføringspenger og tidsbegrenset uførestønad ble samlet til arbeidsavklaringspenger (AAP). Jeg ønsker derfor å komme i kontakt med NAV-ansatte som er veiledere innen arbeidsavklaringspenger.

For å få innsikt i hvordan ordningen med AAP fungerer, ønsker jeg å være observatør under arbeidsevnevurderingsmøter mellom veileder og bruker. Jeg vil ikke delta i samtalen, men være tilstede, samt benytte meg av lydbandopptaker hvis det er greit for både deg og bruker. I forkant av observasjonen av arbeidsevnevurderingsmøtene håper jeg på en kort samtale med både deg og bruker hver for dere om hvilke forventninger dere har til samtalen.

Mitt masterprosjekt er ikke tilknyttet NAV, og jeg har heller ingen forpliktelser i forhold til NAV. Både under samtaler, observasjonene og i det videre analysearbeidet er jeg dermed en uavhengig part. Jeg ønsker å observere samhandlingen mellom bruker og veileder for å få innsikt i hvordan en ny ordning fungerer for både ansatte og brukere, ikke for å bedømme hva som er rett eller galt. Informasjonen fra samtaler og observasjon vil i anonymisert form bli benyttet i min masteroppgave samt andre faglige publikasjoner fra prosjektet. Opplysningene vil bli behandlet konfidensielt, og ingen enkeltpersoner vil kunne gjenkjennes i den ferdige oppgaven. Opplysningene anonymiseres og opptakene slettes når oppgaven er ferdig, innen utgangen av 2011. Prosjektet er tilrådd av Personvernombudet for forskning, Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste AS.

For å få innsikt i hva som skjer i møtet mellom brukere og NAV med hensyn til AAP er jeg helt avhengig av at både brukere og veiledere sier seg villige til å la meg observere samtaler dem i mellom, og jeg blir meget takknemlig om du vil delta. Deltakelse er selvfølgelig helt frivillig, og både du og bruker har mulighet til å avbryte samtale og observasjon til enhver tid og trekke dere fra prosjektet uten begrunnelse. Hvis mange ønsker å delta, vil de med arbeidsevnevurderingsmøter tidligst etter 1. oktober bli trukket ut.

Hvis du ønsker å delta, eller vil ha mer informasjon, kan jeg kontaktes på telefon 996 47 062 eller e-post gunhild.brubakken@student.uib.no. Du kan også kontakte min veileder, førsteamanuensis Liv Johanne Syltevik på telefon 55 58 91 69 eller e-post liv.syltevik@sos.uib.no.

Med vennlig hilsen

Gunhild Brubakken

Masterstudent i sosiologi

Vedlegg 3: Kortversjon av prosjektbeskrivelse

Evaluering av NAV-reformen: Brukererfaringer med omlegging fra attføringspenger, rehabiliteringspenger og tidsbegrenset uførestønad til arbeidsavklaringspenger

Om meg

Jeg heter Gunhild Brubakken, er født og oppvokst på Gjøvik og Tretten i Gudbrandsdalen. Flyttet til Bergen i 2003, og har siden da studert sosiologi og sosialantropologi. Er nå på mitt tredje semester i mastergraden i sosiologi, noe som betyr at prosjektet skal ferdigstilles i mai 2011.

I løpet av årene ved UiB har jeg utviklet en organisasjonsinteresse som har fått utspille seg i de fleste nivåer av studentdemokratiet ved UiB og i Bergen for øvrig. Denne interessen gjorde også at jeg ønsket å skrive masteroppgave om en av Norges viktigste organisasjoner: NAV.

Om prosjektet

I 2006 ble trygdeetaten og Aetat slått sammen til Arbeids- og velferdsetaten (NAV), og samme år ble det satt i gang en prosess for å sette i gang forskningsprosjektet "Evaluering av NAV-reformen". I prosjektskissen til forskningsprosjektet beskrives syv moduler: 1. *Velferdsmodell, styringssystem og NAV*, 2. *Det lokale NAV-kontor*, 3. *Lokal iverksetting*, 4. *Nye yrkesroller i NAV-reformen*, 5. *Arbeidsretting – effektstudier*, 6. *Brukererfaringer*, og 7. *Effektivitet – DEA-analyser*. Mitt masterprosjekt går innenfor modul 6. *Brukererfaringer*, og jeg vil ta for meg stønadsgruppen Arbeidsavklaringspenger som trådte i kraft 1. mars 2010, med utgangspunkt i arbeidsevnevurderingsmøtene. Jeg vil konsentrere meg om interaksjonen mellom veileder og bruker. Hovedfokuset til modell 6 er "hvordan brukerne opplever samhandlingen med etaten og hvilke resultat deres møte med NAV-systemet gir". Utledet fra dette er min problemstilling *hvordan er relasjon og interaksjon mellom bruker og veileder i samtaler om arbeidsevnevurderingsmøter i NAV?* Oppgaven har et beskrivende utgangspunkt, i den forstand at jeg ønsker å forstå hva som skjer i slike samtaler. Jeg er ikke ute etter å mene noe normativt om relasjoner og interaksjoner mellom veileder og bruker.

Gjennom tidene har Norge (og verden for øvrig) hatt ulike former for fattighjelp, kirkealmisser, velferdsstønader osv. Og til hvert hjelpetiltak lå det en rekke kriterier som skulle skille de verdige fra de uverdige. I dette masterprosjektet vil jeg se på hva som vektlegges når veileder og bruker kommuniserer om arbeidsevne, hvilke oppfatninger som eventuelt gjør seg gjeldende, og hvilken rolle dette kan ha for interaksjonen mellom bruker og veileder.

Gjennomføring og metode

For best å kunne svare på problemstillingen *hvordan er relasjon og interaksjon mellom bruker og veileder i samtaler om arbeidsevnevurderingsmøter i NAV?* Ønsker jeg å benytte meg av primært observasjon og sekundært intervjuer. For å kunne studere selve interaksjonen mellom bruker og ansatt på et NAV-kontor, og ikke basere min forskning på hvordan partene selv ser på sine roller, finner jeg det mest hensiktsmessig med observasjon av disse møtene. Ved observasjon forholder jeg meg ikke som forsker til partenes egne fortolkninger av situasjonen, jeg kan oppleve den "med egne øyne og ører".

Jeg vil kun observere møtene mellom bruker og veileder, ikke delta i samtalen, og observasjonen vil også være åpen; alle involverte vil være klar over min rolle. Min tilstedeværelse vil unektelig påvirke situasjonen, men jeg håper å minimalisere dette ved å oppnå tillitsfulle relasjoner til informantene.

Det kan være at det er enkelte områder ved brukerens situasjon brukeren vil vegre seg for å diskutere med en forsker til stede, men her vil det være viktig at jeg på forhånd har gjort det klart at jeg ikke er ute etter å utlevere personlig informasjon, i tillegg til at informantene vil være anonyme i undersøkelsen.

Feltarbeidet vil ha tre steg. I forkant av møtet mellom veileder og bruker vil jeg ha en kort samtale med veileder. Denne samtalen vil ha to formål: Veilederen har mulighet til å spørre meg om ting hun eller han ønsker klarhet i angående meg, min rolle og prosjektet. I tillegg kan jeg spørre veilederen om hennes eller hans erfaringer med omleggingen, hva som vanligvis foregår i arbeidsevnevurderingsmøter, om veileder har erfaring fra før AAP ble en realitet og lignende. I denne samtalen vil jeg ikke spørre om egenskaper ved den aktuelle brukeren. Før møtet mellom veileder og bruker finner sted vil jeg også forsøke å hilse på brukeren, slik at jeg ikke oppleves som et usikkert og fremmed element i rommet. Det andre steget består av å observere under samtalen mellom bruker og veileder. Her vil jeg forholde meg helt i bakgrunnen og ikke delta i samtalen. Hvis det godtas, blir samtalen tatt opp på bånd. Denne samtalen er hovedelementet i mitt forskningsarbeid. Det siste steget er en samtale mellom bruker og meg i ettertid. Denne samtalen kan tas i kantinen på NAV-kontoret, på en kafé i nærheten eller lignende. Her vil jeg spørre litt om hvordan bruker opplevde situasjonen, hvordan hun eller han opplever omleggingen til AAP dersom vedkommende har erfaringer fra de tidligere stønadsformene og så videre. Dette skal være en uformell samtale hvor jeg ikke bruker båndopptak eller tar notater i særlig utstrekning.

Dette er det designet jeg ønsker meg. Hvis det viser seg å være vanskelig å få til samtaler med bruker i etterkant, og at det heller bør gjøres i forkant av arbeidsevnevurderingsmøtene, eller andre elementer viser seg å være mer hensiktsmessig gjennomført på annet vis, er jeg åpen for det.

Utvalg

Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste har strenge krav til hvordan jeg kommer i kontakt med deltakere til prosjektet. Derfor må det gjennomføres på følgende måte: Hvis ledelsen ved NAV-kontoret godkjenner prosjekt, kontakter vedkommende sine veiledere innen AAP. De veilederne som samtykker i å delta i forskningen sender brev til sine brukere de skal ha slike samtaler med, per post. Jeg har ferdige informasjonsskriv til både veiledere og brukere. Mitt ønske er fem observasjoner av arbeidsevnevurderingsmøter.

Tidsperspektiv

For at jeg skal kunne ferdigstille prosjektet i løpet av vårsemesteret 2011, håper jeg å gjennomføre alle fem observasjoner i før julen 2010.

Vedlegg 4: Informasjonsskriv til brukere

Vi du delta i en undersøkelse om arbeidsavklaringspenger?

Som en del av en større undersøkelse om NAV-reformen, skal Røkkansenteret ved Universitetet i Bergen (UiB) se på erfaringer med NAV. Jeg er masterstudent i sosiologi ved UiB og deltar i dette forskningsprosjektet. En av endringene etter reformen, er at rehabiliteringspenger, attføringspenger og tidsbegrenset uførestønad ble samlet til arbeidsavklaringspenger (AAP). Jeg ønsker derfor å komme i kontakt med personer som mottar arbeidsavklaringspenger.

For å få innsikt i hvordan ordningen med AAP fungerer, ønsker jeg å være observatør under arbeidsevnevurderingsmøter mellom bruker og veileder. Jeg vil ikke delta i samtalen, men være tilstede, samt benytte meg av lydbandopptaker hvis det er greit for både deg og veileder. I forkant av observasjonen av arbeidsevnevurderingsmøtene håper jeg på en kort samtale med både deg og veileder hver for dere om hvilke forventninger dere har til samtalen.

Mitt masterprosjekt er ikke tilknyttet NAV, og jeg har heller ingen forpliktelser i forhold til NAV. Både under samtaler, observasjonene og i det videre analysearbeidet er jeg dermed en uavhengig part. Jeg ønsker å observere samhandlingen mellom bruker og veileder for å få innsikt i hvordan en ny ordning fungerer for både ansatte og brukere, ikke for å bedømme hva som er rett eller galt. Informasjonen fra samtaler og observasjon vil i anonymisert form bli benyttet i min masteroppgave samt andre faglige publikasjoner fra prosjektet. Opplysningene vil bli behandlet konfidensielt, og ingen enkeltpersoner vil kunne gjenkjennes i den ferdige oppgaven. Opplysningene anonymiseres og opptakene slettes når oppgaven er ferdig, innen utgangen av 2011. Prosjektet er tilrådd av Personvernombudet for forskning, Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste AS.

For å få innsikt i hva som skjer i møtet mellom brukere og NAV med hensyn til AAP er jeg helt avhengig av at både brukere og veiledere sier seg villige til å la meg observere samtaler dem i mellom, og jeg blir meget takknemlig om du vil delta. Deltakelse er selvfølgelig helt frivillig, og både du og NAV-ansatt har mulighet til å avbryte samtale og observasjon til enhver tid og trekke dere fra prosjektet uten begrunnelse. Hvis mange ønsker å delta, vil de med arbeidsevnevurderingsmøter tidligst etter 1. oktober bli trukket ut.

Hvis du ønsker å delta, eller vil ha mer informasjon, kan jeg kontaktes på telefon 996 47 062 eller e-post gunhild.brubakken@student.uib.no. Du kan også kontakte min veileder, førsteamanuensis Liv Johanne Syltevik på telefon 55 58 91 69 eller e-post liv.syltevik@sos.uib.no.

Med vennlig hilsen

Gunhild Brubakken

Masterstudent i sosiologi

Vedlegg 5: Invitasjon til 39-ukerssamtale

SB11



Dato: 23.02.2011

Hva skjer når sykepengeperioden er over? - Tilbud om samtale

F.nr [redacted] (før opp fødselsnummer i skrive til oss).

NAV har registrert at du nå har vært sykmeldt i mer enn 39 uker. Retten til sykepenger opphører etter ett år. For deg vil det si at retten opphører fra og med 24.05.2011. Om du er usikker på om du er tilbake i arbeid innen den tid, er det viktig at du planlegger framover, slik at du ikke risikerer å stå uten inntekt.

Dette brevet sendes alle som har vært sykmeldt i 39 uker. Det kan derfor hende at du er i en situasjon som gjør at noe av informasjonen ikke gjelder deg.

OPPFØLGING FRA ARBEIDSGIVER OG NAV

Din arbeidsgiver har fortsatt ansvaret for å tilrettelegge arbeidsplassen og arbeidsoppgaver i samarbeid med deg. Hvis dere har vært til dialogmøte med NAV, er oppfølgingstiltak kanskje avtalt. Det er uansett viktig at du opprettholder kontakten med arbeidsgiver, med sikte på å komme tilbake i arbeid.

Dersom du IKKE har arbeidsgiver, kan NAV bistå deg med å finne løsninger som gjør at du kan komme tilbake i arbeid eller i annen aktivitet.

Vi gjør også oppmerksom på muligheten for å registrere seg på nav.no, noe som kan være nyttig for en del sykmeldte. Her kan du registrere din kompetanse, lese meldinger fra NAV og få tilgang til alle offentlig utlyste stillinger. Opplysningene du legger inn, kan brukes i din dialog med NAV.

YTELSE ETTER SYKEPENGERS - HUSK Å SØKE I TIDE

Når retten til sykepenger opphører og du ikke kan gå tilbake til arbeid, vil du kanskje ha behov for en annen inntektskilde gjennom NAV. Etter en individuell vurdering av dine muligheter og begrensninger i forhold til sykdom og arbeidsevne, kan NAV innvilge andre ytelser etter opphør av sykepengene. For de fleste vil den mest aktuelle ytelser være Arbeidsvklæringspenger. Mens sykepenger som regel tilsvare den lønnsinntekt du hadde før du ble sykmeldt, vil andre ytelser fra NAV bety en vesentlig reduksjon i forhold til arbeidsinntekt. Vanligvis utgjør utbetalingen omkring 2/3 av lønn eller sykepenger. Lønn over 453 846 kroner tas ikke med i beregningen.

Du må selv søke om andre ytelser fra NAV i god tid før sykepengene opphører. For å kunne behandle din søknad så raskt som mulig, vil NAV blant annet trenge en oppdatert legeerklæring med medisinsk begrunnet vurdering av din arbeidsevne, og kopi av spesialistuttalelse dersom dette foreligger. Hvis søknad og medisinsk dokumentasjon er hos NAV innen 8 uker før utløp av sykepengene, vil du normalt få avklart videre rettigheter før sykepengene opphører.

Fødselsnr: [redacted]

Betalingsnr: [redacted]

www.nav.no

Hvis du er medlem av Statens Pensjonskasse eller har andre pensjonsordninger, bør du også sette fram krav om eventuell ytelse derfra i god tid før utløpet av sykepengeperioden. Det er ikke NAV som administrerer slike pensjonsordninger. Henvendelsen må rettes til den aktuelle pensjonskasse.

Mer informasjon kan innhentes på nav.no eller ved å ringe vår servicetelefon 810 33 810.

Har du behov for en samtale, la kontakt for å avtale tidspunkt.

Med hilsen

