



Høgskolen i Sørøst-Norge

Handelshøyskolen

Masteroppgave

Studieprogram: Tverrfaglig master i
samfunnsvitenskap

Høst 2017

Andreas Gustavsen

”I ditt ansikts sved skal du ete ditt brød”

- En kvalitativ studie av tillitssvikt til Nav blant unge langtidsmottakere av sosialhjelp



Høgskolen i Sørøst-Norge

Handelshøyskolen

Institutt for økonomi, historie og samfunnsvitenskap

Postboks 235

3603 Kongsberg

<http://www.usn.no>

© 2017 Andreas Gustavsen

Denne oppgaven representerer 50 studiepoeng

Sammendrag

Foreliggende masteroppgave er en kvalitativ studie med et fenomenologisk-hermeneutisk preg. Gjennom semistrukturerte telefonintervjuer har data fra åtte sosialhjelpsmottakere i alderen 24-30 år (fire kvinner og fire menn) blitt undersøkt med utgangspunkt i følgende problemstilling: *Hvilke forhold oppleves som viktig blant unge langtidsmottakere av økonomisk sosialhjelp for å utvikle tillitssvikt til Nav?*

I oppgaven deles utvalget i to grupper hvorav halvparten ønsker å bli uføretrygdet. Den andre halvparten ønsker å komme i arbeid, men ikke for enhver pris. Via en tematisk strukturell analysemetode finner jeg at tillitssvikten til informantene kan innordnes i følgende fire temaer: Opplevelse av lavere livskvalitet som følge av erfaringer med Nav; Opplevelse av å bli møtt med tillitssvikt i Nav; Opplevelse av manglende rettsikkerhet i Nav; og Opplevelse av ydmykelse i Nav. Alle temaer består av undertemaer. Undertemaer med størst oppslutning på tvers av gruppene er «Opplevelse av vanskeligheter knyttet til lave sosialhjelpsstønader» og «Opplevelse av manglende rettighetsopplysning». Disse to undertemaene er komponenter i temaene «Opplevelse av lavere livskvalitet som følge av erfaringer med Nav» og «Opplevelsen av manglende rettsikkerhet i Nav». Unikt for uføretrygdgruppen er temaet «Opplevelse av å bli møtt med tillitssvikt i Nav», som består av undertemaene «Opplevelse av stigmatisering i Nav» og «Strategier for å få tillit i Nav». Det samme gjelder undertemaet «Opplevelse av negativ helseutvikling som følge av erfaringer med Nav», som er en komponent i temaet «Opplevelse av lavere livskvalitet som følge av erfaringer med Nav». Totalt sett representerer uføretrygdgruppen også den største tillitssvikten til Nav.

Empirien belyses med etablert teori og tidligere forskning, og det tas i bruk system- og bytteteoretiske perspektiver for å anskueliggjøre samhandling mellom informantene og deres saksbehandlere i Nav. Herunder påvises samhandling som bl.a. er gjensidig forsterkende mellom partene og uheldig for utvikling av tillit. På grunn av manglende harmoni mellom egenvurderte hjelpebehov og Navs klassifisering i service-grupper, med innbakte rettigheter og muligheter, viser også dette seg å være en sentral dimensjon ved informantenes tillitssvikt. Videre er det symptomatisk at informantene uttrykker større tillitssvikt jo lengre fartstiden deres i Nav er, og jo sterkere målet er om å bli uføretrygdet.

Av tverrfaglige og kontekstuelle hensyn inneholder oppgaven også et historisk, sosialpolitisk og kulturelt bakteppe. Her påpekes det at velferdsstater i seg selv er stratifiseringssystemer og at de nordiske statene i høy grad er utviklet for at borgerne skal kunne leve et anstendig liv uten å være tilkoblet arbeidsmarkedet. Det sistnevnte viser seg å ikke være tilfellet for seks av informantene, og det er av betydning for tillitssvikten deres til Nav som hjelpeapparat.

Det hører også med at forskningsdesignet vektlegger triangulering ved å inkludere informant-tilbakemeldinger som valideringsstrategi på deler av studiens beskrivelser og fortolkninger, samt at informantens egen definisjon av tillitssvikt legges til grunn i analysearbeidet.

Innhold

Sammendrag	1
Innholdsfortegnelse	2
Kapittel 1: Introduksjon	6
1.1 Bakgrunn for oppgaven	6
1.2 Problemstilling, fenomen- og begrepsavklaring	6
1.3 Oppgavens struktur	7
1.4 Om tidligere forskning	7
1.4.1 Et utvalg av tidligere forskning	8
 Kapittel 2: Velferdsstatlig kontekst	 10
2.1 Ulike velferdsregimer	10
2.2 Arbeidsmotivasjon og arbeidshistorisk sosialpolitikk i Norge	11
2.2.1 Nav: Arbeids- og velferdsforvaltningen	15
2.2.1.1 Forskjeller mellom den statlige og kommunale delen av Nav.....	16
2.2.1.2 Sosialhjelp og forholdet mellom Nav og sosialklient	17
 Kapittel 3: Tillit, samhandling og makt	 22
3.1 Tillit som produktivitetsvariabel	22
3.2 Tillitsteoretiske overveielser og problemaspekter	24
3.3 Samhandlingsperspektiver og makt	26
3.3.1 Bytteteoretisk interaksjon	26
3.3.1.1 Bytteteori, makt og avhengighet	28
3.3.2 Normdifferensierende interaksjon	29

Kapittel 4: Forskningsdesign og metode	32
4.1. Vitenskapsteoretisk rammeverk og datainnsamlingsmetoder	32
4.1.1 Metodologiske byggesteiner: Et fenomenologisk-hermeneutisk utgangspunkt	32
4.1.2 Datainnsamlingsmetoder	34
4.1.2.1 Utarbeidelse av intervjudesign	34
4.1.2.2 Vurdering av telefonintervju	35
4.2 Vurdering av analysemetoder og gjennomføring av analyse	36
4.2.1 Vurdering av analysemetoder	36
4.2.2 Dataanalyse: Forståelse, fortolkning og forklaring	37
4.3 Kvalitativ vitenskap: Vurdering av forskningsprosessen	39
4.3.1 Informanters tilbakemelding på beskrivelser og fortolkninger	39
4.3.2 Min forforståelse og rolle som forsker	41
4.3.3 Validitet, reliabilitet, generalisering og abduksjon	42
4.3.3.1 Validitet og reliabilitet	42
4.3.3.1.1 Generalisering	43
4.3.3.2 Abduksjon som forskningslogikk	44
4.4 Etisk hensyn og vurderinger: Rekruttering og konfidensialitet m.m	45
 Kapittel 5: Forskningsfunn, teoretisk refleksjon og interaksjonsanalyse	 48
5.1 Informantpresentasjon	48
5.1.1 «Felix»	48
5.1.2 «Elise»	49
5.1.3 «Sigvart»	50
5.1.4 «Anders»	51
5.1.5 «Trine»	52

5.1.6 «Synne»	53
5.1.7 «Åshild»	54
5.1.8 «Fred»	54
5.2 Temapresentasjon, mentalitetsmønstre og refleksjoner	55
5.2.1 Tema 1: Opplevelse av lavere livskvalitet som følge av erfaringer med Nav	56
5.2.1.1 Undertema 1: Opplevelse av vanskeligheter knyttet til lave sosialhjelpstønader	56
5.2.1.2 Undertema 2: Opplevelse av negativ helseutvikling som følge av erfaringer med Nav	58
5.2.1.3 Undertema 3: Opplevelse av lavere mestringsforventning etter erfaringer med Nav ...	60
5.2.1.4 Foreløpige refleksjoner om temapresentasjonen	62
5.2.2 Tema 2: Opplevelse av å bli møtt med tillitssvikt i Nav	63
5.2.2.1 Undertema 1: Strategier for å få tillit i Nav	63
5.2.2.2 Undertema 2: Opplevelse av stigmatisering i Nav	65
5.2.3 Tema 3: Opplevelse av manglende rettssikkerhet i Nav	67
5.2.3.1 Undertema 1: Opplevelse av manglende rettighetsopplysning i Nav	67
5.2.3.2 Undertema 2: Opplevelse av manglende personvern i Nav	70
5.2.4 Tema 4: Opplevelse av ydmykelse i Nav	71
5.2.4.1 Undertema 1: Opplevelse av å bli presset ut i meningsløse tiltak	72
5.2.4.1.1 Undertema 2: Opplevelse av uønsket selveksponering	73
5.2.4.1.1.1 Teoretiske refleksjoner om undertemaene «Opplevelse av å bli presset ut i meningsløse tiltak» og «Opplevelse av uønsket selveksponering»	74
5.2.4.2 Undertema 3: Opplevelse av å bli nedprioritert i Nav	75
5.2.5 Mønster i «kaoset», refleksjoner og orientering	77
5.3. Aktør/struktur-, system- og interaksjonsanalyse	81
5.3.1 Nav som mulighetsbetingelse og begrensning	81
5.3.1.1 Statlig og personlig klassifisering: En kime til tillitssvikt og konflikt	82
5.3.1.2 Drøfting av empiri i et bytteteoretisk og skismogenetisk perspektiv	83

5.3.1.2.1 U-gruppen	83
5.3.1.2.2 J-gruppen	85
5.3.1.3 Tilleggsbetraktninger og nyansering av inntrykk	87
Kapittel 6: Oppsummerende refleksjoner og avslutning	89
6.1 Oppsummerende refleksjoner	89
6.2 Avslutning	92
Referanser/litteraturliste	94
Oversikt over tabeller og figurer	105
Vedlegg	106
Vedlegg 1: Intervjuguide	106
Vedlegg 2: Svar fra Norsk Senter for Forskningsdata (NSD)	107
Vedlegg 3: Oppslag om forskningsprosjekt (rekrutteringsstrategi)	110

Kapittel 1: Introduksjon

1.1 Bakgrunn for oppgaven

I norsk offentlighet snakkes det daglig om helsesvikt, fattigdom og utenforskap. Man finner eksempler på forholdsvis moraliserende individforklaringer og man finner eksempler på det motsatte, at institusjonene som er utviklet fører til dette. En av mange bekymringer i denne sammenheng er at antall unge uføre i har doblet seg på ti år. Helsedirektør Bjørn Guldvog forteller at antallet er alarmerende høyt, og at unge uføre er den raskest voksende uføregruppen (Helsedirektoratet, 2017).

Veien til uføretrygd i Norge går via Nav (Arbeids- og velferdsforvaltningen). Først må man imidlertid bli utredet og erklært som helt eller delvis arbeidsudyktig. For mange med dette ønske kan Nav bli en arena for dyp og langvarig problematikk ettersom de ikke blir plassert i systemets forløsende kategori. Følgelig må mange av dem ta til takke med økonomisk sosialhjelp. I likhet med øvrige mottakere av sosiale ytelser som av ulike grunner ikke harmonerer med forvaltningens intensjoner, blir de en prøvestein på hvor velfungerende denne delen av velferdssystemet er.

Med blick for institusjoners rolle som bindeledd mellom enkeltindivider og samfunn, ser jeg nærmere på representanter fra en særlig vanskeligstilt undergruppe av sosialhjelpsmottakere. Jeg løfter frem deler av livssituasjonen til åtte informanter, og jeg forteller sannsynligvis også noe om gruppen som helhet. Prosjektet mitt dreier seg følgelig om å undersøke problemspekter ved deres relasjon til Nav som hjelpeapparatet. I det følgende skal jeg spesifisere og avklare denne orienteringen.

1.2 Problemstilling, fenomen- og begrepsavklaring

Problemstillingen i prosjektet er som følger: *Hvilke forhold oppleves som viktig blant unge langtidsmottakere av økonomisk sosialhjelp for å utvikle tillitssvikt til Nav?*

Med begrepet «langtidsmottaker» menes personer som har mottatt økonomisk sosialhjelp sammenhengende det siste halvåret eller lengre. Begrepet «hovedinntektskilde» viser til at den økonomiske sosialhjelpen må ha oversteget summen av andre ytelser/inntekter i mottaksperioden. Ved bruk av begrepet langtidsmottaker heretter, inkluderes hovedinntektskilde. Alderen på informantene mine strekker seg fra 24-30 år.

Hva gjelder fenomenet «tillitssvikt», er dette valgt for å understreke et kontinuum mellom tillit og mistillit. Informantene mine definerer tillitssvikt på følgende måte: «*at noen ikke vil en vel; at man ikke kan stole helt på enkelte*» og/eller «*at man har mistet troen på noen*» og/eller «*mistet respekten for noen*». Denne definisjonen legges til grunn i prosjektet.

1.3 Oppgavens struktur

Med et historisk, sosialpolitisk og kulturelt bakteppe ønsker jeg å gi leseren et innblikk i velferdsstatsteori, med innsnevring mot den nordiske/norske modellen. Herunder lanseres utviklingslinjer som i nyere tid forsøkes implementert i Nav. Jeg skriver også litt om grunnlaget for og hensikten med Nav, samt argumenterer for at relasjonen mellom Nav og langtidsmottaker innebærer varierende grad av asymmetri. Samlet sett utgjør denne konteksten kapittel to i oppgaven.

Kapittel tre dreier seg om tillit, samhandling og makt som elementer i et produktivt samfunn. Fra samfunnsstrukturer til samhandling på mikronivå fremstiller jeg tillit som konstruktivt bindemiddel i forhold til samhandling og produktivitet. Herunder vil sosialhjelp kunne sees på som en rasjonell avgjørelse med uheldige kollektive konsekvenser. Jeg diskuterer også noen utfordringer knyttet til tillit som fenomen, og jeg gir en innføring i system- og bytteteoretiske perspektiver med henblikk på analyse av funn.

I kapittel fire gjør jeg rede for metodologisk tilnærming som vitenskapelig ramme for datainnsamling og analyse. Det skrives om fenomenologisk hermeneutikk, utarbeidelse av intervjudesign, samt vurdering av telefonintervju og analysemetoder. Jeg har også utført en kvalitetsvurdering av forskningsprosessens vitenskapelighet hvor jeg bl.a. drøfter informant-tilbakemeldinger som verifiseringsprotokoll på beskrivelser og fortolkninger. Til sist inkluderes flere aspekter ved forskningsprosessen under etisk overskrift: rekruttering av informanter, transkribering av intervjuetekst og konfidensialitetshensyn, m.m.

I oppgavens femte kapittel gir jeg et fenomenologisk ideografisk riss av samtlige informanter og deres relasjon til Nav. Dette gjøres for å styrke leserens forståelse av den etterfølgende fremstilling av forskningsfunn og teoretiske refleksjoner. Forskningsfunn presenteres via temaer og undertemaer, med utheving av informantenes mentalitetsmønstre og ulikheter under dette. Deres begrunnelser viser variasjon i tillitssvikt og danner et videre grunnlag for aktør/struktur,- og system- og handlingsteoretisk analyse. Kapittelet avsluttes med noen supplerende betraktninger om forholdet mellom saksbehandlere og langtidsmottakere. I oppgavens siste kapittel skrives det noen oppsummerende refleksjoner og en avslutning.

1.4 Om tidligere forskning

Det finnes mye forskning på sosialhjelpsmottakere. Omfanget snevrer seg imidlertid fort inn når man i tillegg leter etter kriteriene «hovedinntektskilde» og «under 30 år». Og det blir ikke bedre hvis man under samme kriterier ønsker å finne fenomenologisk orienterte studiedesign, med hensyn på selvopplevde forhold hva gjelder tillitsproblematikk tilknyttet Nav.

Ettersom tillit vedrører mange aspekter og fasetter ved hjelpeapparatet, løser jeg floken ved å vise til forskningsdesign som ikke nødvendigvis er fenomenologisk rettet, og som heller ikke opererer eksplisitt med de øvrige aspektene i problemstillingen. Med visse forbehold vil denne løsningen likevel kunne gi et bilde av relevante forhold for gruppen jeg skal undersøke.

1.4.1 Et utvalg av tidligere forskning

En god og hyppig sitert studie av langtidsmottakere ble gjort av Wel (et al., 2006). Gjennom en omfattende spørreundersøkelse ble funksjonsevnen til 554 langtidsmottakere (18-60 år) kartlagt gjennom deres helse, sosiale nettverk, samt menneskelige og sosioøkonomiske ressurser. Forskerne fant en lavere forekomst av sosial kapital og tillit til andre, sammenliknet med «normalbefolkningen». En av fire hadde også liten tillit at deres egen saksbehandler i hjelpeapparatet forsøkte å hjelpe dem på best mulig måte. Dette tilskrives lav utdanning, mangel på arbeid, rus og psykiske problemer, men også manglende brukermedvirkning og dårlig tilgjengelighet til saksbehandlere.

Hyggen (2006) finner også at tilliten sosialhjelpsmottakere har til andre er lavere enn i den øvrige befolkningen. Han setter dette i sammenheng med hvordan sosialhjelpstønad er innordnet med behovsprøving og skjønnsutøvelse. Det påpekes at kontroll- og mistankesystemer har uheldig påvirkning på menneskers tillit til folk generelt og til de som forvalter ytelsene. Blir man møtt med mistillit i hjelpeapparatet kan det tyde på at man selv begynner å mistro andre. Under dette skal jeg også nevne en studie av kommuners praksis for bruk av vilkår ved tildeling av sosialhjelp (Thorbjørnsrud, et al., 2013). Her rapporteres det om at det er uenighet blant Nav-veiledere om vilkårssetting er fruktbart eller ikke. Noen av dem opplever at brukere kan oppfatte skjønnsutøvelse gjennom vilkårssetting som mistillit og mistenkeliggjøring.

Hva gjelder aspekter ved organisatoriske og samarbeidsmessige utfordringer i Nav, skal jeg vise til en oppfølgingsstudie av lokalkontorenes organisering etter innholdsreformen i Nav (Fossestøl, et al, 2014). Forfatterne mener Nav har avansert fra omstillingsutfordringer (fra 2006-2010) til driftsutfordringer, men at Nav-kontorene fremdeles står ovenfor betydelige utfordringer. Det skrives bl.a. om en målkonflikt som i korthet handler om at kommunen er ensidig opptatt av å redusere sosialhjelpsutbetalingene, mens staten er opptatt av målekortet¹. Av følgende sitat ser man de kommunalt ansettes misnøye: *«for noen brukere er Nav (les stat) for stort og for omfattende til at Nav har anledning til å klare og makte å bistå dem i forhold til deres premisser/behov. F.eks. trenger*

¹ Målekort er et sentralt verktøy i målstyringen og viser hvordan en enhet presterer innenfor definerte styringsparametere. Målekortet sammenlikner resultatene til det enkelte kontor i ett oversiktlig bilde (Nav, 2013).

langtidsmottakere av sosialhjelp noe nærere og mer konkret samt oversiktligere enn det Nav kan i dag tilby/være tilstede for» (ibid.: 12).

Molland (2011) skrev en fenomenologisk orientert masteroppgave om hvordan langtidsmottakere opplever informasjonsinnhenting og informasjonsflyt i møtet med Nav. Hun relaterer endringer i tillit til hvilken tilgang langtidsmottakeren har til saksbehandler, deres kontakt over tid, og til selve kvaliteten på relasjonen. Andre relevante tillitssvekkende forhold er opplevelse av manglende taushetsplikt i hjelpeapparatet, og at informasjon ikke blir lest av saksbehandler slik at beslutningsgrunnlaget for vedtak oppleves noe tilfeldig.

En Fafo-rapport (Bråthen, et al., 2016) om unge sosialhjelpsmottakere i storbyene, viser at tendenser til stigmatisering og reduksjon i tillit til Nav blant unge sosialhjelpsmottakere er i ferd med å endre seg. Det ser ut til at risikoen for varig marginalisering har blitt mindre, ettersom tilgangen på arbeidsmarkedstiltak har blitt større, og at sosialhjelp i større grad vurderes som en rettighet man har på linje med andre rettigheter. I mangel av nyere studier av gruppen jeg skal undersøke, er det imidlertid et åpent spørsmål om disse endringene er relevante. I den nevnte studien var aldersgruppen 18-24 år. Gruppen ble også undersøkt indirekte via registerdata og survey- og intervjuundersøkelser av veiledere og ansatte i sosialtjenesten.

Jeg viser også til en artikkel av Rønning (2005), som påpeker at sosialhjelpsmottakere opplever å bli ydmyket i møtet med sosialtjenesten. Dette skyldes forhold som strukturutforming på lokaler, for lave sosialhjelpsstønader, lange ventetider og manglende identifikasjon og synliggjøring av sosialhjelpsmottakernes situasjon. I det hele tatt opplever de utstrakt grad av respektløshet, selv om dette nødvendigvis ikke er tilsiktet fra sosialarbeiderne. Han skriver også at de ansatte i førstelinjen dermed har et problem ettersom deres legitimitet ligger i at de har tillit hos klientene.

Annen forskning skal også nevnes for å belyse og diskutere det jeg kommer frem til av analysefunn. I tråd med anbefalinger i den hermeneutisk fenomenologiske analysemetoden til Lindseth & Norberg (2004), gjøres dette *etter* analysefunn foreligger.

Kapittel 2: Velferdsstatlig kontekst

2.1 Ulike velferdsregimer

Velferdsstat, er en stat som i betydelig grad garanterer samfunnsmedlemmer hjelp hvis de skulle komme ut for helsesvikt, sosial nød eller tap av inntekt, for eksempel ved arbeidsledighet eller alderdom. Den sikrer også den enkelte rett til utdanning (Christensen & Berg, 2017).

Spørsmålet om hva som best kan sies å særmerke ulike velferdsstater, er viktig i velferdsforskningen. Langs hvilke dimensjoner de eventuelt er like og ulike knytter det seg mange publikasjoner til. En klassisk og nyttig todeling i dette landskapet går mellom såkalte konvergens- og divergensteorier. Disse forfekter ulike svar på spørsmålet om velferdssystemer er en funksjon av industrialisering med påfølgende økonomisk vekst, eller om politiske og sosiale maktforhold kan sies å ha en selvstendig og avgjørende betydning. Konvergensteoretikeren vil hevde at velferdsstater er ulike simpelt hen fordi de befinner seg i ulike utviklingsfaser hva gjelder industriell og økonomisk modernisering. Dypest sett mener man dermed at forskjellige velferdsstater egentlig bare representerer ulike utviklingsnivåer i en type velferdsstat (Hippe & Pedersen, 1988).

Den danske sosiologen og velferdsforskeren Gösta Esping-Andersen er blant de mest kjente som har bestridt konvergeringstanken. Som alternativ til økonomisk determinisme åpner han opp for at sosiale og politiske forhold er av betydning når det gjelder utvikling av velferdssamfunn. Han forankrer sitt synspunkt i ulike løsninger for utforming av velferdsstater, med utgangspunkt i to klassifiseringsprinsipper: Dekommodifisering og sosial stratifisering. Dekommodifisering viser til graden av mulighet folk har for å opprettholde en god levestandard ved hjelp av rettighetsbaserte sosiale ytelser selv om de er ikke er i arbeid. Stratifisering derimot, dreier seg om den sosiale orden som forankres og forsterkes av et velferdsstatsregime. Velferdsstatsregimer er altså stratifiseringssystemer i seg selv og de påvirker sosiale strukturer: *”One (Welfare-state regime) may cultivate hierarchy and status, another dualisms, and a third universalism. Each case will produce its own unique fabric of social solidarity”* (Esping-Andersen 1990: 58).

Et velferdsstatsregime kjennetegnes ved måten velferd produseres og fordeles på som følge av forholdet mellom stat, marked og familie. En sektor består også av arbeidet til div. frivillige organisasjoner og tiltak (Esping-Andersen, 1990, 1999). Ulike velferdsløsninger finner man som følge av ulikhet i sosial orden, f.eks. mellom liberale og sosialdemokratiske stater. I liberale stater er arbeidskraft utstrakt salgsvare som middel til velferd (høy grad av kommodifisering). I sosialdemokratiske stater er det et solidariske siktemål å frigjøre individet fra familien og markedet ved høy grad av dekommodifisering. I de nordiske landene, som han betegner som sosialdemokratiske velferdsregimer, eksisterer det altså en sterk relasjon mellom enkeltindivider, institusjoner og staten. De nordiske landene kan også karakteriseres som tjenesteintensive, med universelle inntektsrelaterte

velferdsytelser (ibid.). Tjenesteintensivitet dreier seg om at over 30% av de sysselsatte er hel- eller deltidsbeskjeftiget med å yte velferdstjenester, noe som følgelig bærer med seg en betydelig økonomisk utgiftsside. Et eksempel er de offentlige utgiftene til helse og sosial beskyttelse som økte fra 228 milliarder i 1996 til 503 milliarder i 2007, avgangen fra arbeidslivet kom i tillegg (Kjølørød, 2010), og videre til 902 milliarder i 2016, hvorav sosial beskyttelse alene utgjorde 634 milliarder (Statistisk sentralbyrå [SSB] 2017).

De sosialdemokratiske velferdsregimene i Skandinavia har også blitt kalt for den skandinaviske modellen. Utover det som er nevnt kjennetegnes disse ved sterke fagforeninger og arbeidsgiverorganisasjoner, stor velferdsstat og rutinemessige konsultasjoner mellom interesseorganisasjoner og myndigheter. Partene i arbeidslivet har også hatt lange tradisjoner for solidariske lønnsforhandlinger som skaper små lønnsforskjeller mellom folk, og det etterstrebes full sysselsetting for å finansiere velferden. Et viktig poeng er at det ser ut tilt å være selve kombinasjonseffekten og det gjensidig forsterkende samvirket mellom de nevnte elementer som bidrar til å gjøre modellen bærekraftig. Dette har også blitt kalt for «institusjonell likevekt» (Moene, 2009).

«Velferdsstaten Norge» ble for øvrig et begrep i folks bevissthet etter andre verdenskrig.

Arbeiderpartiets fellesprogram² skulle forme innholdet og den politiske oppslutningen var stor.

Sentrale temaer som helse, arbeid og trygghet for alle, stod i fokus (Sejersted, 2005). Mye kunne vært skrevet om den norske velferdsstaten på generell basis, men jeg skal heller snevre inn fokuset til å dreie seg om den økonomiske bærebjelken i dette systemet: Nemlig arbeidet.

2.2 Arbeidsmotivasjon og arbeidshistorisk sosialpolitikk i Norge

Ettersom den norske velferdsstat i stor grad finansieres av skattebetalerne forstår man dens sterke tilknytning til sysselsetting. Følgelig er begrepsparet «arbeid og arbeidsmotivasjon» av betydning, og det har lange aner i arbeids- og sosialpolitisk sammenheng. Særlig med henblikk på teoretisering om hva som bevirker menneskets evne og lyst til å jobbe.

Som underliggende drivfjær for arbeidsmotivasjon i Norge ser det ut til at protestantisk arbeidsetikk er relevant. Feldman (2007) undersøkte data fra 80 land med hensyn på å finne ut av om sysselsetting varierte med type religion³. Typiske protestantiske land som bl.a. Norge, Danmark, Sverige og USA hadde mellom 6.1 og 6.6 % høyere arbeidsmarkedsdeltakelse en land med annen religiøsitet.

Ansettelsesraten var også mellom 5.5 og 6.3 % høyere. Det understrekes at religionspåvirkning ikke nødvendigvis er direkte. Den kan være indirekte gjennom kulturell arv ved at nasjonale institusjoner

² Planen for gjenreisningen av Norge etter andre verdenskrig.

³ Gitt at alt annet holdes konstant.

overfører religiøse tradisjoner, også til de som ikke har direkte kontakt med dem (Inglehart & Baker, 2000, ref. i Feldman, 2007).

Hva gjelder øvrige motivasjonskrefter, viser Stjernø & Øverbye (2012) til tre forhold av særlig betydning: Glede, plikt og status. En fjerde motivasjonsfaktor er hva slags lønn man får. Begrepene deres er på ingen måte uttømmende men de tjener til å belyse den sosialpolitiske idé om at velferdsytelser må konstrueres med henblikk på å øke og ikke svekke personers arbeidsmotivasjon. Herunder har begrepet «arbeidslinje», forstått som politisk arbeidsideologi og handlingsplan, lange historiske aner og er godt forankret i både norsk og nordisk kulturhistorie. Før jeg går nærmere inn i dette begrepet skal jeg nevne den engelske fattigloven av 1834 som befestet «prinsippet om lavere attraktivitet»⁴. Det handler om at hjelpetilbudet til den fattige skal være dårligere enn samtlige arbeidsmarkedstilbud (Seip, 1984: 53). Den underliggende forestillingen om arbeidsmotivasjon skinner igjennom: Det synes å ha vært et utbredt menneskesyn på denne tiden at mennesker ville søke henimot dovenskap hvis de fikk anledning til det (Midré, 1995). Oppsummert formuleres dette på treffende vis av den liberale norske byskriveren Isaach Willoch i 1833. Han appellerer til koblingen mellom arbeidsmotivasjon og nød. Følgelig måtte velferdsgodene utmåles deretter: *«den svage Drift til Virksomhed....sløves ved vor Fattigforsørgelse...Den mægtigste spire til Virksomhet er Nød, og naar man lover at fjerne denne, er det forgjeves at anvende surrogater, for at pirre den dorske Natur»* (Seip, 1984: 52).

Jeg skal gjøre et sprang til sosialdemokratiets gjennombrudd i Norge på 1930-tallet, hvor det under innflytelse av arbeiderpartiet skjedde viktige ideologiske endringer knyttet til arbeidet som politisk virkemiddel. Behovet for økt produksjon og arbeidsfolkets hjelpende hånd over de svake, ble i større grad vektlagt. Det ble et fokus på arbeidets foredlende og kvalifiserende egenskaper. Slagordet fra Arbeiderpartiets valgkamp i 1933 var «Hele folket i arbeid» og fokuset deres var på en såkalt positiv arbeidslinje hvor grunnlaget for en sunn sosialpolitikk skulle ha sitt utspring i et sunt arbeidsliv. Tenkningen var et resultat av nødstiden og man ser tydelige spor av den i fellesprogrammet fra 1945, hvor det ble fastslått at alle arbeidsføre skulle ha både rett og plikt til arbeid (Stjernø & Øverbye, 2012).

Etter krigen pekes det på at arbeidsplikten fikk en nasjonalistisk begrunnet moral gjennom vektlegging av samholdet og forpliktelsen man hadde til å gjenoppbygge landet. Det ble også lagt større vekt på retten til arbeid, og at arbeidstakeren måtte være mobil. Var man arbeidsfør og ikke ville jobbe skulle man, som tidligere, ikke ha rett til stønad (Midré, 1995).

Som følge av sosialdemokratenes ubestridelige parlamentariske makt etter krigen ble retten til arbeid også grunnlovfestet i 1954 (Stjernø & Stjernø, 2012). Med en ny grunnlovsparagraf (§ 110) som

⁴ På engelsk: The principle of less eligibility.

inneholdt et statlig tilretteleggingselement, lød den som følger: «*Det påligger Statens Myndigheder at lægge Forholdene til Rette for at ethvert arbejdsdygtigt Menneske kan skaffe sig Udkomme ved sit Arbejde*» (Berg, 2014: 1). Fellesprogrammets formulering ble altså ikke grunnlovfestet, men selv i dag finner man «gjør din plikt, krev din rett» -ideologien sterkt forankret i norsk arbeidskultur.

Et viktig trekk ved fattigdomspolitikken i Norge etter andre verdenskrig var forestillingen om at fattigdom ikke hadde sin årsak i problemer knyttet til den fattige, men at fattigdom skyltes uheldige samfunnsstrukturer (Terum, 2003: 54). Det kan også nevnes at det var enighet om å gjøre slutt på fattigdommen allerede i fellesprogrammet, men at de like fullt forberedte seg på en ny forsorgslov under samme tid (Seip, 1994: 225). Denne kom på plass i 1964⁵ og hadde sin grobunn i strukturell årsakstenkning. Hjelpetilbudene til den fattige skulle være behovsprøvd og tilrettelagt gjennom faglige og skjønnsmessige vurderinger. Undertiden var utbyggingen av de statlige trygdene massive og sysselsettingen var høy, og man tenkte at dette var faktorer som ville avhjelpe fattigdom og redusere antall sosialhjelpsmottakere. Slik gikk det imidlertid ikke. I 1966 ble det registrert 30 000 sosialhjelpsmottakere. I 1980 hadde tallet steget til 60 000, med økning til 177 000 i 1993 (Terum, 2003: 23). Dette førte til sosialpolitisk nytenkning og reformer.

Årsaken til økningen er mangefasettert og kompleks, men økt arbeidsløshet og endringer i familiestrukturen er forhold som blir trukket frem av betydning (Lødemel, 1997). Det blir også pekt på forholdet mellom administrative rutiner i sosialtjenesten og økning av sosialhjelpsmottakere, særlig mot slutten av 1980-tallet. Vedrørende sistnevnte årsak lanserte Lars Inge Terum (ref. i Lødemel, 1997: 24) begrepet «bokklubbprinsippet» for å betegne automatiseringen av sosialhjelpsutbetalinger. Det var vanlig at mottakerne selv fikk ansvar for å melde om endringer som hadde betydning for både utmåling og tildeling av sosialhjelp.

Aldersgruppen med størst øking i sosialhjelpsmottakere strakk seg fra 18 til 30 år, og flesteparten her var arbeidsløse uten opparbeidede rettigheter til arbeidsledighetstrygd. Man antok at den liberale håndteringen av denne gruppen, som i utgangspunktet var arbeidsføre, førte til at flere ikke så på arbeidet som det naturlige førstevalg. Ekkoet fra den gamle motivasjonsteorien ble således én forklaring på den refererte økningen. Lødemel (ibid.) mener videre at strengere vilkår blant mottakere av sosialhjelp, bl.a. kom som et resultat av de nevnte innsikter. Skoleeksempelet her er Lov om sosiale tjenester av juni 1991⁶ som åpnet opp for mer tilsyn og strengere vilkårsbruk. Kommunene fikk bl.a. frihet til å pålegge sosialhjelpsmottakere arbeid som betingelse for å få innvilget stønad til livsopphold⁷. Denne friheten ble forøvrig lovfestet og iverksatt som kommunal plikt f.o.m. 01.01.2017 (Endringslov til sosialtjenesteloven mv., 2016).

⁵ Lov om sosial omsorg av 1964.

⁶ Trådte i kraft 01.01.1993.

⁷ Stønad til livsopphold får man ved å få innvilget søknad om økonomisk sosialhjelp.

Regjeringen trappet også opp søket etter strategier som kunne begrense uførepensjoneringen, ettersom også den økte sterkt i løpet av 1980-årene. Flere mente at trygdekontorene i for stor grad hadde hjulpet folk med å finne ut av hvilke trygderettigheter de hadde, og således banet veien for mange inn i uføretrygdtilværelsen. Politikerne anså dette som en «trygdelinje». Følgelig måtte det endringer til (Claussen, 2014).

Reformeringsvisjonen på dette feltet ble trukket frem i den såkalte «attføringsmeldingen»⁸ (Arbeids- og administrasjonsdepartementet, 1991-1992) og befestet og forsterket i den senere «velferdsmeldingen»⁹ (Sosial- og helsedepartementet, 1994-1995), hvor arbeid til alle blir trukket frem som særlig viktig av hensyn til arbeidets verdi, både for den enkelte og for samfunnet. Stønadsavhengighet og passivitet ble ønsket minimert, også av hensyn til forsørgerbrøken¹⁰, og arbeidet skulle bli det «naturlige førstevalget» for personer i yrkesaktiv alder. Allerede på 1990-tallet var man altså bekymret for finansieringen av sosiale utgifter. Mer spesifikt står det at «*Arbeidslinja betyr at virkemidler og velferdsordninger enkeltvis og samlet skal utformes, dimensjoneres og tilrettelegges slik at de støtter opp om målet om arbeid for alle*» (ibid.: 89). Formuleringen inkluderer de som i utgangspunktet stilte svakt på arbeidsmarkedet.

Det ble også gjort lovendringer i form av strengere krav for å bli uføretrygdet. Nå ble kun anerkjente sykdomsdiagnoser og/eller skader ansett som gyldig hvis nedsatt funksjonsnivå skulle vurderes i forhold til folketrygdloven. Det pekes på at sykdom, skade eller lyte må være primærårsaken til varig funksjonsnedsettelse, som igjen må være primærårsak til nedsatt inntektsevne (Kjønstad & Syse, 2012: 301). Regjeringens trygdepolitikk i denne perioden ble oppsummert i slagordet «arbeidslinja», som kontrast til den nevnte «trygdelinja» (Claussen, 2014).

Den moderne arbeidslinja kan sees som en gjennomsyrende ideologi i norsk velferdspolitik. Det mest markante uttrykket har den fått i arbeidsmarkedspolitikken, hvor målet er det nevnte valgspråket til Arbeiderpartiet. I denne sammenheng mener Stjernø & Øverbye (2012) at norske politikere forsøker å balansere to uforenlige velferds målsetninger, ved at det stadig innføres flere aktive vilkår som kvalifikasjonsgrunnlag for å motta velferdsgoder. Strømmen av plikter blir altså koblet sammen med de økonomiske rettighetene til den enkelte, hvor målet er at: «*stønadene skal forhindre fattigdom, samtidig som ikke flere enn høyst nødvendig skal benytte seg av dem*» (ibid.: 23). Det hevdes også at arbeidslinjetenkningen har beveget seg fra å være rettighets- og arbeidsmoralisk aktverdig til det motsatte, hvor plikt, vilkår og mistenkeliggjøring vektlegges i stedet (Wahl, 2009).

Internasjonalt har det blitt skrevet mye om koblingen mellom sanksjonering/trusler om sanksjonering og økonomisk støtte. Lødemel & Trickey (2001) betegner dette som «An offer you can't refuse». Med

⁸ St.meld. nr. 39 (1991-1992).

⁹ St.meld. nr. 35 (1994-1995).

¹⁰ Arbeidsaktive finansierer de som faller utenfor arbeidslivet på en indirekte måte via skattebetaling.

tilsvarende retorikk bruker Schmidt & Goodin (1998) ordet «thoffers» om slike forhold. Det dreier seg om at et økonomisk tilbud kobles sammen med en trussel som iverksettes hvis ikke tilbudet blir akseptert. På den andre siden har vi f.eks. Neil Gilbert (2004) som betegner aktiveringspolitikken som en del av den mulighetsskapende stat¹¹ hvor individet får økt sannsynligheten for selvforsørgelse. Det kan virke som om sistnevnte retorikk har størst resonans blant dagens politikere. Man kan imidlertid stille spørsmål om den nye aktiveringspolitikken danner grobunn for en rekommodifisering av velferdsstaten.

Begrepet «sanksjonsregimet» dreier seg om konsekvensdimensjon ved det å ikke overholde vilkår. Målgruppen for denne politikken er mennesker som er marginale på arbeidsmarkedet og mottar sosiale ytelser til livsopphold (Hagelund, et al., 2016). Oppsummert er dette en forsterkning av den nevnte aktiveringspolitikken. Hvis man f.eks. nekter å underkaste seg en eller annen aktivitet uten rimelig og gjerne dokumentert grunn, kan man miste dagpenger i alt fra fire uker til seks måneder. Hva gjelder økonomisk sosialhjelp, er det ikke uvanlig at vilkårsbrudd fører til reduksjon eller bortfall av stønaden (ibid.). Praksis hva gjelder vilkårssetting varierer imidlertid kommunalt, men en forutsetning for stønadsreduksjon er at det informeres om muligheten for dette i vedtak. Det skal også tas hensyn til tjenestemottakers begrunnelse for ikke å ha oppfylt vilkår og stønaden må heller ikke reduseres til et uforsvarlig lavt nivå (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2017). Under annen overskrift kommer jeg tilbake til forholdet mellom sanksjoner og sosialstønad. Først skal jeg gi en innføring i det institusjonelle settet for praktisering av arbeidslinja.

2.2.1 Nav: Arbeids- og velferdsforvaltningen

Under behandlingen av statsbudsjettet for 2002 stod en samlet sosialkomite bak forslaget om at Stortinget skulle be regjeringen om å *«utrede spørsmålet om en felles etat for sosial-, arbeidsmarkeds- og trygdeetaten og legge saken fram for Stortinget på egnet måte i løpet av 2002»* (Stortinget, 2012-2013: 1). Forslaget ble vedtatt av et enstemmig storting. Ca. ett år senere fremla Bondevik 2-regjeringen St.meld.nr. 14 (2002 – 2003): Samordning av Aetat, trygdeetaten og sosialtjenesten (Satsmeldingen).

I denne ble det fremmet forslag om å fortsette den daværende tredelte forvaltningen men å omorganisere Aetat og trygdeetaten med henblikk på å fremskaffe en etat som skulle ha ansvar for arbeid, og arbeidsrelaterte ytelser, og en annen etat som skulle være ansvarlig for pensjoner, familieytelser og refusjon for helsetjenester. Sosialtjenesten skulle fremdeles være kommunal. Stortinget var imidlertid ikke fornøyd med regjeringens melding og det ble bedt om en ny utredning. Flertallet i sosialkomiteen bestemte at regjeringen skulle finne løsninger i form av ulike modeller på

¹¹ På engelsk: The enabling state.

hvordan man kunne etablere en felles velferdsetat hvor Aetat, trygdeetaten og sosialtjenesten ble inkludert (ibid.).

Et eksternt ekspertutvalg (Rattsø-utvalget) ble dermed oppnevnt og fikk mandat til å utrede ulike organisasjonsløsninger. De avga NOU 2004: 13 - En ny arbeids- og velferdsforvaltning - Om samordning av Aetats, trygdeetatens og sosialtjenestens oppgaver (Arbeids- og sosialdepartementet, 2017a). Regjeringen mente derimot at forslaget deres var for likt den tidligere Sats-meldingen, og de var ikke fornøyde. Rattsø-utvalget la for lite vekt på det å etablere en felles førstelinjetjeneste, som inngangsport til alle tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen. Det måtte også utarbeides en sterkere organisatorisk integrasjon mellom sykdomsrelaterte stønader og arbeidsrettede virkemidler. For grupper med sammensatte problemer måtte myndighetsutøvelse og tjenesteyting også sees i sammenheng (Andreassen & Fossetøl, 2009).

Daværende statsråd i arbeids- og sosialdepartementet Dagfinn Høybråten, ønsket at kommunene skulle bli mer inkludert og han initierte et ny utredning. Resultatet ble sammenfattet i en proposisjon til stortinget¹² med forslag om en sammenslåing av trygdeetaten og Aetat til en etat, som skulle samarbeide med den kommunale sosialtjenesten under samme tak. Vedtaket om en ny arbeids- og velferdsforvaltning ble fattet 31. mai 2005¹³, da Stortinget ga sin tilslutning til nevnte proposisjon (Fimreite & Hagen, 2009). Arbeids- og velferdsforvaltningen (Nav) består altså av Arbeids- og velferdsetaten og de delene av kommunens tjenester som inngår i de felles lokale kontorene (Nav-loven, 2006, § 2). Etaten har ansvaret for gjennomføring av arbeidsmarkeds-, trygde- og pensjonspolitik, og den forvalter bl.a. Nav-loven, arbeidsmarkedsloven og folketrygdloven (med unntak av kapittel 5) (Nav-loven, 2006, § 4). Etaten ledes av det statlige Arbeids- og velferdsdirektoratet som omsetter politiske føringer fra det overordnede arbeids- og sosialdepartement til praktiske styringslinjer i Arbeids- og velferdsetaten (Nav, 2017a). Oppsummert ble målene med den nye arbeids- og velferdsforvaltningen å få flere i arbeid og færre på stønad, samt å gjøre den mer brukerrettet og effektiv (Arbeids- og sosialdepartementet, 2017a).

2.2.1.1 Forskjeller mellom den statlige og kommunale delen av Nav

Samarbeidet mellom Arbeids- og velferdsetaten og kommunen er avtalefestet hva gjelder utforming, organisering og drift av Nav-kontoret. Avtalen kan også inneholde bestemmelser om å utføre oppgaver på hverandres myndighetsområder (NAV-loven, 2006, § 14). Etter kommuneloven har kommunene imidlertid stor grad av selvstyre og de bevilger økonomiske midler til kommunale tjenester som inngår i Nav-kontoret, men arbeids- og velferdsdirektoratet er også fagdirektorat for de kommunale sosiale

¹² St.prp. nr. 46 (2004-2005). Ny arbeids- og velferdsforvaltning.

¹³ De første 20 Nav-kontorene ble formelt åpnet 2. oktober 2006 (Arbeidsforskningsinstituttet, 2009).

tjenestene (Nav, 2017a). Den kommunale delen av Nav har også ansvaret for å forvalte sosiale tjenester hjemlet i sosialtjenesteloven (Sosialtjenesteloven, 2009, § 3). Denne loven er bl.a. utarbeidet med siktemål om å bedre levekårene for vanskeligstilte. Den skal bidra til sosial og økonomisk trygghet, herunder at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig og fremme overgang til arbeid, sosial inkludering og aktiv deltakelse i samfunnet (ibid.: § 1). Fra et brukerståsted kan de ulike delene av Nav dermed oppleves nokså forskjellige. I praksis innebærer det at forvaltning av den statlige delen av Nav preges av sterkere rettighetsbaserte styringsprinsipper, både i tildeling og utmåling av ytelser. Forvaltning av sosialtjenesteloven (herunder økonomisk sosialhjelp) preges derimot av utstrakt behovsprøvelse og skjønnsbaserte avgjørelser (Hatland & Terum, 2010; Hyggen, 2006).

Det kan også tyde på at den statlige og kommunale delen av Nav ikke drar i samme retning. Som tidligere nevnt kan dette skyldes en mer eller mindre grunnleggende målkonflikt mellom stat og kommune (Fossestøl, et al., 2014, 2016). I anledning Nav sin manglende måloppnåelse pekes det på at de statlige ansatte mener at kommunene har for dårlig fokus på å få folk i arbeid, mens flere kommunale ansatte mener at Navs «klare det selv»-perspektiv ikke fungerer ovenfor marginale grupper som f.eks. langtidsmottakere av sosialhjelp (ibid.).

2.2.1.2 Sosialhjelp og forholdet mellom Nav og sosialklient

Økonomisk sosialhjelp skal sikre at de som ikke kan sørge for sitt livsopphold gjennom arbeid eller ved å gjøre gjeldende økonomiske rettigheter har krav på stønad til livsopphold. Ytelsen er skjønnsbasert og bør ta sikte på å gjøre mottakeren selvhjulpen (Sosialtjenesteloven 2009, § 18). Kommunestyret bestemmer satsene for sosialhjelp, men arbeids- og sosialdepartementet kan gi veiledende retningslinjer om stønadsnivået. Det er imidlertid kommunens sosialutvalg som avgjør hvem som kvalifiserer til stønaden og hvor mye hver enkelt av disse kan få. To grunner til dette er at det er store lokale geografiske variasjoner mellom hva det koster å leve et verdig liv, og at stønad til livsopphold er en kommunal utgift (Claussen, 2014: 47). Det er også påvist betydelig ulikhet i sosialhjelpsutbetalinger blant kommuner som følge av særegne individuelle og kontorspesifikke praksiser når det gjelder lovanvendelse og skjønnsutøvelse (Billbo, et al., 2014). Her må det understrekes at loven ikke gir noen veiledning om det konkrete stønadsnivået (Arbeids- og sosialdepartementet, 2017b). I tabell 1 ser du veiledende satser for økonomisk sosialhjelp pr. mnd. for 2017.

Enslige	kr 5 950	(kr 5 850)
Ektepar/samboere	kr 9 950	(kr 9 750)
Person i bofellesskap	kr 4 950	(kr 4 850)
Barn 0-5 år	kr 2 300	(kr 2 250)
Barn 6-10 år	kr 3 000	(kr 2 950)
Barn 11-17 år	kr 3 900	(kr 3 800)

Tabell 1: Statlige veiledende retningslinjer for økonomisk stønad 2017 (veiledende satser for 2016 i parentes; satsene justeres årlig i henhold til konsumprisindeksen i nasjonalbudsjettet) (Arbeids- og sosialdepartementet, 2016).

Satsene omhandler utgifter til grunnleggende behov som mat, klær, kommunikasjon, husholdningsartikler og hygiene med mer, og tar videre hensyn til andre sider av dagliglivet, som fritid og sosiale behov. Utgifter til andre nødvendige ting, som bolig, strøm og oppvarming, bolig- og innboforsikring og innbo og utstyr inngår i livsoppholdet, men er ikke inkludert ved fastsettelse av de veiledende retningslinjene, da dette er utgifter som varierer mye (ibid.).

Ettersom sosialstønad er en subsidiær ytelse forpliktes Nav-ansatte å bekrefte at søkeren ikke har noen annen mulighet til selvforsørgelse. I praksis innebærer dette en mistillitsordning fra forvaltningen. Skjønns- og behovsvurderingen i dette kan innebære at sosialtjenesten mener søkeren har eiendeler som kan finansiere livsoppholdet hvis de selges. Hvis realiserbare verdier blir vurdert overflødige for livsoppholdet kan det hende man får avslag om støtte (Nav, 2015).

Her tilfører jeg at det å motta sosialstønad ikke er problematisk i seg selv. Mange mottar dette som supplement til andre støtteordninger, for eksempel uføretrygd¹⁴. Under grunnlovsrevisjonen i 2014 ble også retten til sosialstønad grunnlovsfestet. § 110 første ledd, fikk tillagt følgende: «*Den som ikke selv kan sørge for sitt livsopphold, har rett til støtte fra det offentlige*» (Berg, 2014: 1). Grunnlovskravet veves altså sammen med en plikt fra statens side om å gjøre sitt beste for å få antatt arbeidsføre i arbeid. Av tillegget ser man forøvrig at ytelsen er uten tidsbegrensing, men den er likevel utarbeidet for å være kortvarig slik at mottaker skal bli selvforsørgende fort, og ikke bli langtidsmottaker (Nav, 2017b). Det sistnevnte kan bli et problem. Særlig hvis det gjelder unge i overgangen mellom utdanning og arbeidsliv, da det bl.a. predikerer senere sosialhjelpsmottak, arbeidsmarginalisering og dårlige arbeidsvilkår i voksen alder. Risikoen for det nevnte øker også med lengde på mottaksperioden (Hammer & Hyggen, 2013). Kjell Underlid (2005) peker også på at den sårbare overgangsfasen

¹⁴ Dette kalles for «sambruk».

mellom ungdom og voksen kan skape alvorlige problemer med selvtillit og identitet hvis arbeidsledigheten trekker ut. Dette er forøvrig en av Underlids åtte veier inn i fattigdom.

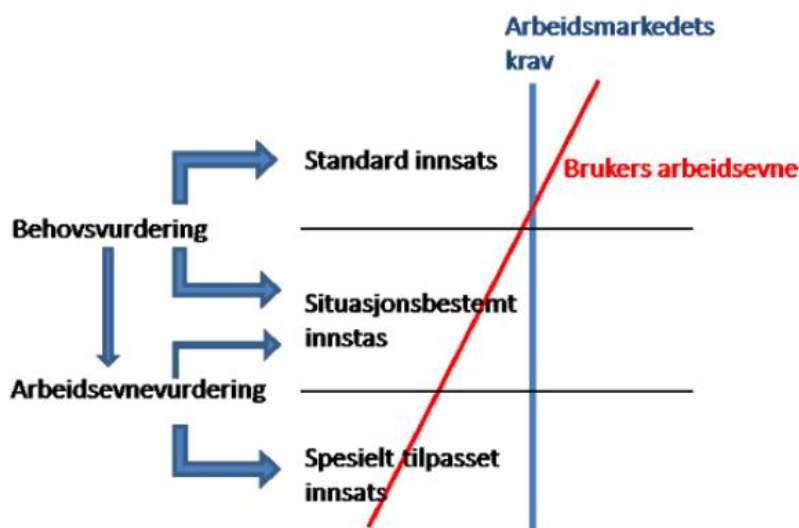
På tross av nevnte grunnlovsrett er forholdet mellom sosialstønadsmottakere og Nav formelt sett asymmetrisk, men som langtidsmottaker får man ikke økonomisk sosialhjelp i et vakuum. Sosialhjelp innebærer også at brukeren har rett til brukermedvirkning (Nav-loven, 2006, § 6), opplysning, råd og veiledning. Det kan også innebære tett individuell oppfølging gjennom sosialt arbeid (SSB, 2012: 23). Utover rettskravet er det med andre ord lagt til rette for flere maktutjevnerende forhold, men det kan tyde på at asymmetrien i praksis kan være overskyggende og t.o.m. lovoverskridende. Utover skjønns- og behovsprøving finner man maktpotensialet i språket, den formelle utdannelsen, opplæringen i system og lovverk, og ikke minst i den formelle innstillings- og beslutningsmyndighet hos relevante Nav-ansatte. Det kan også være en potensielt gjensidig forsterkende kultur internt i Nav (Lipsky, 2010) sett i forhold til brukeren som potensielt står alene. Vanlige vilkår som at man må delta i aktivitet, være aktiv arbeidssøker, delta i arbeidsrettede kurs og tiltak, eller møte til økonomisk rådgivning (Vågeng, et al., 2015: 75) er i praksis myndighetsutøvelse. I tilknytning til det nevnte sanksjonsregimet skal jeg også nevne en spørreundersøkelse rettet mot alle ledere og veiledere ved landets Nav-kontorer, med henblikk på å finne ut av bruk og erfaringer med vilkår (Thorbjørnsrud, et al., 2013). Ca. 70% svarte på alle spørsmålene, og de mente bl.a. at reduksjon, utsettelse og bortfall av økonomisk sosialstønad ikke er uvanlige sanksjoner (se figur 1).

Hvor ofte benyttes følgende sanksjoner ved brudd på vilkår?



Figur 1: Spørreundersøkelse utført av Proba – samfunnsanalyse, av Nav-ledere (N=303) og Veiledere (N=315). Hentet fra Thorbjørnsrud (et al., 2013: 45).

Om enn på en annen men tilgrenset sti, skal jeg tilføre at det i 2010 ble gjort viktige endringer i oppfølgingssystemet knyttet til Nav-brukere. Nav-lovens § 14a trådte i kraft. Den gir alle som henvender seg til Nav rett til å få vurdert eget bistandsbehov for å komme i arbeid. For de med mer omfattende behov gir den også rett til arbeidsevnevurdering (Wik, et al., 2012: 3). Etter vurdering blir brukeren plassert i en servicegruppe som skal sikre brukeren den hjelpen hun trenger. Ideen er å skape segmentering med utgangspunkt i antatt avstand til arbeidsmarkedet slik at hjelpebehovet kan bli best mulig tilpasset (Vågang, et al., 2015). Se figur 2.



Figur 2: Brukersegmentering (inndelt i servicegrupper) basert på avstand til arbeidsmarkedet. Hentet fra Vågang (et al., 2015: 167). En siste servicegruppe er «Varig tilpasset innsats» hvor utfallet stort sett er uføretrygd (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2010).

Det heter seg videre at Nav-kontoret tidligst mulig skal avklare brukerens helhetlige behov og at tjenestetilbudet så langt som mulig skal utformes i samarbeid med brukeren. Samarbeid gjelder også for utarbeidelse av en individuell plan for brukere som har behov for varige og koordinerte tjenester (Nav-loven, 2006, § 15). Meningen her er å materialisere en velferdskontrakt som er ment å understreke forholdet mellom rett og plikt. Her menes ikke en kontrakt i juridisk forstand, men det finnes likheter: «En kontrakt i juridisk forstand og en velferdskontrakt i velferdspolitisk forstand, har det til felles at de handler om gjensidig forpliktende relasjoner mellom to parter» (Arbeids- og inkluderingsdepartementet, 2006-2007: 167). Følgende melder spørsmålet seg om selve kontraktinngåelsen gjøres av likeverdige parter ettersom den ene av partene har klientstatus, mens den andre representerer systemet. Her er det nærliggende å tenke seg et element av tvang eller pålegg i kontraktinngåelsen (Dale-Olsen & Schøne, 2006: 8). Man kan også stille spørsmålet om en kontrakt alltid burde inngås av likeverdige parter. Hvis ikke, vil det muligens skape større rom for at tilsiktet brukermedvirkning i realiteten blir et kontroll- og styringsverktøy.

Hva gjelder det å bruke velferdskontrakten som pressmiddel ovenfor sosialklienter, kan man trekke frem ordene til daværende arbeids- og inkluderingsminister Bjarne Håkon Hansen i anledning et intervju med Dagbladet i 2005¹⁵: *«Jeg vil være nådeløs mot dem som nekter å skrive under på en velferdskontrakt. De skal selvsagt få hjelp til å holde seg i live, men kan ikke regne med mer»* (Claussen, 2006). Uttalelsen fremhever pliktaspektet i ordtaket «Gjør din plikt, krev din rett». I samme sjargong heter det seg at arbeidsføre mottakere av velferdsytelser som ikke ønsker å jobbe representerer et brudd på normen om gjenytelse, med potensielt sinne som konsekvens hos motparten (White, 2005, ref. i Dahle-Olsen & Schøne, 2006; Collins, 1988). Arbeid blir også ansett som en offentlig forpliktelse på linje med det å betale skatt og følge loven (Mead, 1986, ref. i Dale-Olsen & Schøne, 2006). De nevnte holdningstendenser har gjenklang i norsk protestantisk arbeiderkultur og arbeidslinja, og den har blitt sterkt vektlagt av flere arbeids – og sosialministere¹⁶

Til sist hører det med at myndighetene holder veiledende satser for sosialstønadens forholdsvis lav sammenliknet med trygdene, noe som har en åpenbar årsak og en moralsk begrunnelse: Trygderettigheter baseres i motsetning til sosialstønad på tilknytning til arbeidsmarkedet. En kobling som fører til betydelig ulikhet i utbetalingene: *«Skillet mellom de uverdige og verdige trengende forfølger oss stadig»* (Claussen, 2014: 22).

¹⁵ Bjarne Håkon Hansen ble intervjuet angående den kommende stortingsmeldingen om Arbeid og velferd (St.meld.nr. 9 (2006 – 2007)).

¹⁶ F.eks. av Robert Eriksson (Fremskrittspartiet) og Anniken Haugli (Høyre). Med foreløpig akkumulering i lov om aktivitetsplikt for sosialhjelpsmottakere under 30 år, under Haugli.

Kapittel 3: Tillit, samhandling og makt

3.1 Tillit som produktivetsvariabel

Skandinavia utmerker seg internasjonalt hva gjelder tillit. Særlig gjelder dette generalisert tillit, som omhandler tillit til ukjente personer, men også når det gjelder tillit til institusjoner og myndigheter (Hagelund & Brochmann, 2010). I Norge er mellommenneskelig tillit lavest i aldersgruppen 16-24 år og høyest blant dem mellom 45-66 år. De største utslag hva gjelder tillitsforskjeller finner man ved å sammenlikne grupper med ulik sosioøkonomisk status. Statistiske indikator-kategorier for å finne personer som er mindre tillitsfulle er om de har lav utdanning, lav inntekt, er uføretrygdet eller er arbeidsledige (SSB, 2015).

Hva som forårsaker tillit, være seg mellommenneskelig tillit eller tillit til institusjoner, og ikke minst om den ene typen fører til den andre, strides det om. De norske økonomene Andreas Bergh og Christian Bjørnskov (2011) hevder at skandinavere hadde tillit til hverandre lenge før velferdsstaten kom på plass. De mener årsakene til dette skyldes stort samhold, få borgerkriger og feider. Andre mener det har større betydning at man får erfaring med institusjoner som man utvikler tillit til, og som legger rettferdige og forutsigbare føringer for sosial interaksjon (Rothstein & Stolle, 2008). Jeg skal ikke ta ytterligere stilling til dette retningsproblemet, men det kan være interessant å forsøke å avklare med tanke på hvilket potensial et velferdssystem faktisk kan ha på utvikling av personers tillit. I det følgende skal jeg heller diskutere sammenhengen mellom samfunnsmessige fordeler ved høy tillit og begrepet sosial kapital, samt diskutere sosialklienters plassering i dette «tillitsbildet».

Tillit, forstått som en grunnleggende bestanddel i gjensidige nettverksrelasjoner, som igjen fører til sosial kapital¹⁷, er en forklaring på hvorfor oppslutningen omkring den sosiale kontrakten er såpass stor i de skandinaviske landene (Hagelund & Brockmann, 2010). I tradisjonell økonomisk tenkning er det et paradoks at motivasjonen for å jobbe er høy, og at arbeidsledigheten er lav, selv om generøse velferdsytelser gjør de økonomiske arbeidsincentivene svake. I Norge er de også svakere enn i mange andre land, samtidig som oppslutningen om økonomisk omfordeling og betaling av skatter er høyere. Verken fra et markeds- eller sivilsamfunnsperspektiv har spådommer om for store incentiver eller for stor omsorg fra staten hatt uheldig utslag. Høy sysselsetting og engasjement i sivilsamfunnet har derimot bidratt til å gjøre de nordiske økonomiene høyst bærekraftige (ibid.).

Forklaringen om oppslutningen i det sivile samfunnet i de nordiske land har bl.a. sin forankring i velferdsstatenes utforming. Rettigheter som skaper et klima mellom hjelpeapparat og brukere som i liten grad er tuftet på tilfeldig skjønnsutøvelse, er vesentlig, (Kumlin & Rothstein, 2005; Hyggen,

¹⁷ Med sosial kapital refererer jeg her til Robert Putnams forståelse av begrepet (1993: 167), ved å vise til trekk ved sosial organisering, hvor sosiale nettverk, tillit og sosiale normer preges av gjensidighet og øker effektiviteten i et samfunn ved å fasilitere koordinerte handlinger.

2006), og det også bidrar til mer stabile institusjoner (Putnam, 1993). Det å få tillit til institusjonene og den rådende velferdspolitikken påpekes igjen som avgjørende (Kumlin & Rothstein, 2005: 13). Parolen her er at man utvikler tillit hvis man blir møtt med tillit ved at forvaltningens aktører innfrir ens egne rettigheter. Rothstein & Lehtonen (2006, ref. i Malmberg-Heimonen, 2008: 137) trekker frem at det på samfunnsmessig nivå finnes to primære samvirkende mekanismer som skaper sosial tillit: økonomisk jevnbyrdighet og likhet med tanke på livssjansene et individ har i et samfunn.

Det har for øvrig blitt gjort mye interessant forskning på samfunn med lav institusjonell og mellommenneskelig tillit. I den anledning skal jeg kort redegjøre for en klassisk artikkel av Diego Gambetta (1988) om mafiaen i Sør-Italia. Hensikten her er å vise hvordan manglende tillit på mikronivå kan skape ugunstige makrovirkninger.

Gambetta skriver om prisen et samfunn og enkeltindivider må betale pga. mistillit. Sør-Italia er som kjent lavproduktivt i forhold til Nord-Italia og Gambetta mener det har å gjøre med mafiaens utbredelse i sør. Han trekker lange historiske og kulturelle linjer bakover til spansk styre og frem til Italia ble en egen stat i nyere tid. Dette skapte en spesiell politisk kultur. En føydal form for klientisme eller splitt-og-hersk, om man vil. Som følge av en svak sentralstat er samfunnet organisert med grupperinger rundt sterke «mafiabosser» som ofte har lokal militarisering som kilde til makt. Mangel på et statlig voldsmonopol/sterk stat skaper en utrygghet og mange velger å støtte seg til en «mafiaboss» som har fått respekt som følge av voldsbruk. Forholdet mellom patroner og klienter er bærebjelken i det økonomiske systemet (og også i deler av den legale økonomien), hvor voldsmidler er kapital. Det å gi uttrykk for misnøye kan fort koste mer enn det smaker, så valget for mange blir å forsone seg med tingenes tilstand. Stabiliteten er imidlertid ugunstig og viser seg også i form av dårlig samfunnsøkonomi, samt utrygghetens øvrige konsekvenser.

Gambetta argumenterer for at opprettholdelsen av systemet skyldes rasjonelle avgjørelser og tilpasning, og ikke den spesielle kulturen som er typisk for Sør-Italia. Poenget hans er at rasjonelle aktører som tilpasser seg rasjonelt kan skape et system som er kollektivt irrasjonelt. Menneskene er nokså smarte, men de har ikke evnen til å forandre det systemet de er fanget av. Grunnenheten i forklaringen er altså aktøren som tenker rasjonelt og basisen i kulturen er folk som ikke handler tradisjonelt, men formålsrasjonelt. Dette aktualiserer problemer knyttet til kollektive handlinger for å skape kollektive goder, et problem Putnam (1993) er særlig opptatt av¹⁸.

Et kollektivt gode vil innebære en kostnad for den enkelte å produsere, og det kan derfor oppstå en motsetning mellom individuell og kollektiv rasjonalitet. De som ikke bidrar til å skape kollektive goder ved ikke å jobbe, vil kunne nyte godt av godene uten å yte noe for det. Parolen til Putnam er at man må forsøke å finne ut hvordan man får bukt med kostnaden som gjør at den enkelte ikke bidrar til

¹⁸ Sosialhjelp og uføretrygd (eller andre velferdsgoder) kan sees som et produkt av at folk arbeider og betaler skatt. Således blir dette kollektivt gode basert på kollektive handlinger.

produksjonen av godet. Hvis det eksisterer et kollektiv gode som alle kan utnytte, så vil man som rasjonell enkeltaktør kunne profitere på å ikke ta hensyn til at overutnyttelse av godet vil undergrave godet¹⁹.

Temaet om aktivitetsplikt og øvrige vilkår for å få til livets opphold, er et stadig tilbakevendende politisk tema. Underforstått appelleres det til normen om å gjøre sin plikt før man kan kreve sin rett – altså at man så langt det er mulig skal være med på å skape kollektive goder. På mikronivå, f.eks. mellom en saksbehandler i Nav og en bruker, vil (økt) tillit i praksis kunne sees på som en form for (økt) sosial kapital, hvis relasjonen av den grunn viser seg fruktbar hva gjelder samarbeid og planlegging. Hva en tillitsbarriere måtte innebære for den enkelte langtidsmottaker kan være så mangt. Om det er mangel på jobber, dårlig helse, arbeidsskyhet eller andre ting som er problemet, blir uansett viktige forutsetninger å få tak i hvis målet er å endre situasjonen. Derav primærfokuset i dette forskningsprosjektet.

Tillitssviktforhold som kan tenkes å være relevante innenfor den statlig-kommunale rammen som langtidsmottakeren befinner seg i, kan man altså se i tilknytning til problemet med å skape kollektive goder med arbeidslinja som løsning. Samtidig blir det noe søkt å vektlegge tillitssvikt som universalvariabel for å forklare alt som ikke fungerer. Gangbart er det i alle fall å se på tillit som en ressurs. Den fører f.eks. til senkede skuldrene og kommunikativ flyt, kontra mistenksomt og overveininger (Grimen, 2009), og den reduserer sosial kompleksitet (Luhman, 1999). Tillit er også mindre psykologisk krevende enn mistillit (ibid.), og den fungerer som mental buffer mot ontologisk utrygghet/eksistensiell angst (Giddens, 1991). Jeg legger også til at det er vanlig å skille mellom systemtillit og personlig tillit (ibid.; Luhman, 1999; Grimen, 2009). Denne distinksjonen skal jeg bruke som analytisk grep for å få bedre oversikt over empirien. Mer om tillit i det følgende.

3.2 Tillitsteoretiske overveielser og problemaspekter

Tillit består i faglitteraturen av flere teoretiske konstruksjoner, og det er ikke så enkelt å enes om hvordan det bør defineres eller operasjonaliseres (Grimen, 2009). Generelt kan man si at tillit innebærer åpenhet og en uforbeholden måte å forholde seg til forventninger på (ibid.). Mistillit foreligger når en person avstår å handle i forhold til en annen person (eller et system), fordi forventningene av samhandlingen er skuffende (Gulbrandsen, 2001). Tillitssvikt derimot, viser at tillit kan graderes. At det ikke nødvendigvis dreier seg om et enten/eller forhold. Som alternativ til tradisjonell operasjonalisering, har jeg undersøkt hvordan informantene selv definerer fenomenet tillitssvikt²⁰, og de ble informert om problemstillingen i prosjektet. Dette ble gjort av hensyn til den

¹⁹ Dette dilemmaet er også kjent som «allmenningens tragedie» og «gratispassasjerproblemet».

²⁰ Se punkt 1.2.

fenomenologiske orienteringen i prosjektet. Oppgaven innebærer altså ikke en dypsindig teoretisk diskusjon av tillitsfenomenets fruktbarhet og mangfold. Kort skal jeg likevel skissere noen stadig tilbakevendende utfordringer ved tillitsfenomenet.

Det finnes mange ulike teoretiske analyser av fenomenet tillit, og det eksisterer en del uavklarte spørsmål. Gulbrandsen (2000) er en av flere som har forsøkt å lage en oversikt over likhetstrekk i denne litteraturen. Han mener de fleste tillitsteoretikere ser ut til å mene at tillit er relevant i situasjoner hvor tillitsgiveren har noe å tape. Mange av teoretikerne er også opptatt av at tapet ved tillitsbrudd må være større enn oppnådde fordeler hvis tilliten innfris. Videre mener mange at tillit ikke kan kjøpes og at den forutsetter valgfrihet, dvs. at tillitsgiver har mulighet til å velge annerledes (ibid.).

Hva gjelder vurderingskompetanse i forhold til rettigheter og plikter, vil bruker av Nav ofte komme til kort. Samtidig kan avhengighetsgraden av tjenestene som forvaltes, være stor. Langtidsmottakeren kan være mer eller mindre tvunget til å få dekt sine behov gjennom Nav. Et spørsmål blir altså om et slikt relasjonsforhold i utgangspunktet bryter med forutsetningen om valgfrihet. Et annet og nærliggende spørsmål, er om valgfrihet faktisk er en nødvendig forutsetning for å kunne snakke om tillit.

Gulbrandsen (2000) gjør noen refleksjoner omkring disse spørsmålene.

Han innvender at den nevnte frihetsforutsetningen ikke tar i betraktning at tillit i første instans dreier seg om en kognitiv-emosjonell størrelse i hvert enkelt menneskes psyke. Den kognitiv-emosjonelle størrelsen danner også selve grunnlaget for tillit. Gulbrandsen skiller mellom teoretikere som mener at tillit baseres på andres rasjonelle tillitsverdighet, og de som mener at tillit har sitt utspring i følelser for tillitsmottakeren. Den første strategien bygger på en kognitiv vurdering av opplevelser, kunnskap og erfaringer. Den andre, begrenses til en ren emosjon-strategi. Hva gjelder kognitive vurderinger i forhold til tillitsverdighet, hviler disse på individers mentale ressurser, og her er det som kjent stor variasjonsrikdom blant individer, men også mellom grupper. Det er f.eks. ingen hemmelighet at mange langtidsmottakere sliter med rus og psykisk sykdom (Wel, et al., 2006; Malmberg-Heimonen, 2008; SSB, 2012).

Jeg legger til at Gulbrandsen (2000) advarer mot å sette tillitsgrunnlaget i følelser og fornuft opp imot hverandre, ettersom man som konsekvens av dette kan ende opp med å vurdere følelsesbasert tillit som noe ufornuftig som ikke kan begrunnes. Poenget er at følelser også kan begrunnes, det vil si: Man kan forutsette at følelser har grunner, selv om det kanskje ikke er like enkelt å redegjøre for dem.

Vektlegging av personers selvopplevde følelse av tillit og at den fra deres eget synspunkt er valgfri, vil i så fall måtte overstyre observatørens oppfatning om at det reelt sett foreligger en tvangssituasjon og at det derfor ikke blir riktig å blande inn tillit. Gulbrandsen bidrar også med nyanser ved å vise til at tilliten kan være tvangspreget. Her forbeholdes situasjoner hvor tillit oppstår i situasjoner med tvang eller makt, dette også med referanse til den kognitive emosjonelle størrelsen (ibid.). Fra mitt ståsted er det fortolkning av informantens egne begrunnede oppfatninger og deres egen forståelse av tillitssvikt

som legges til grunn. Poenget med foregående refleksjoner er å redegjøre for at det er fruktbart å snakke om tillit i en situasjon hvor langtidsmottaker er avhengig av Nav, og ikke har frihet til å velge annerledes. Under neste punkt skal jeg vise til noen samhandlingsanalytiske perspektiver som kan brukes til å forså interaksjonsdynamikken mellom langtidsmottaker og Nav.

3.3 Samhandlingsperspektiver og makt

For å bedre forstå samhandlingsmønsteret mellom informantene og Nav, har jeg primært valgt deler av kommunikasjonsteorien til Gregory Bateson (1958, 1972, 1979) og aspekter ved Peter Blau (2008) sin variant av sosial bytteteori. Begge teoretikere er relasjonister med kognitiv orientering, men utover dette er perspektivene nokså forskjellige. Blaus aktør er strategisk anlagt med utilitaristiske beveggrunner. Med kalkulerende anslag kan bytteaktøren gå ett skritt tilbake og to skritt frem, men teorien forfekter også betydningen av interaksjon i lys av normative samhandlingsprinsipper. I kommunikasjonsteorien til Bateson spesifiseres aktøren i mindre grad som selvstendig påvirkende enhet. Interaksjonspartnerne er således mer integrert i et felles system. Man kan si at Bateson fremmer et holistisk orientert perspektiv hvor aktør og struktur i stor grad veves sammen. Av Bateson skal jeg låne noen systemtanker om gjensidige relasjonkrefter og samhandling, som både konstruerer og påvirker relasjoner i kraft av normdifferensiering. Med et blikk for både rasjonelle siktemål og interaksjonskrefter i et system, anser jeg teoriene som compatible og utfyllende for å belyse samhandling mellom Nav og langtidsmottaker. I det følgende skal jeg utdype kontrastene.

3.3.1 Bytteteoretisk interaksjon

Bytteteori (Blau, 2008) betrakter atferd som en funksjon av mer eller mindre bevisst kalkulering av lønnsomhet. Den handlende aktør avveier forventninger om belønning mot kostnader, med tilbøyelig handlingsorientering hvis «regnestykket» går i pluss. Teorien bygger på atferdspsykologiske læringsprinsipper og kan til en viss grad sees analogt med transaksjoner i elementær økonomi. Det underliggende og aktørstyrende rasjonalitetsprinsipp fører til at samhandling forsterkes og ønskes gjentatt hvis den gir utbytte, og omvendt hvis den ikke gjør det. Utover umiddelbar behovstilfredstillelse inngår også begrepet verdirasjonalitet i målorienteringen, samt den sosiale og normative konteksten rundt bytteforhold. Konformitet som følge av sosialt press kan f.eks. gi anerkjennelse, noe Blau kaller for sekundære bytter (ibid.).

I en relasjon påvirker aktører hverandre i kraft av ulike former for psykologiske og økonomiske belønnings- og kostnadsformer. Kostandene kan være investeringskostnader, som vedrører tid og krefter man bruker for å anskaffe belønning man ønsker. Saksbehandler og langtidsmottaker kan f.eks. investere i hverandre på kalkulte måter for å oppnå belønning, som igjen kan være viktig for å

etablere tillit. Direkte kostnader, viser til samhandlingens psykologiske utgifter i forsøk på å få belønning. Man opptrer f.eks. med kalkulert føyelighet for å få en belønning med den konsekvens at byttepartneren oppnår makt som belønning (ibid.). Dette ser vi skissert i den unilaterale dimensjonen i figur 3. Herunder mener Collins (1988) at penger kan fungere godt som belønningsmiddel i asymmetriske relasjoner. Betydningen av tid som kostnad betinges av at den er begrenset og kan brukes på andre muligheter, så fremt man har mulighet. Derav begrepet «mulighetskostnader» (Blau, 2008). I figur 3 ser vi også seks belønningstyper som Blau legger særlig vekt på, og det gjøres en distinksjon mellom indre (Intrinsic) og ytre (Extrinsic) belønning. Førstnevnte belønningstype, kjennetegnes ved ting som gir belønning i seg selv. Ytre belønning derimot, ønsker man av instrumentelle hensyn. F.eks. vil kalkulte handlinger i form av investeringskostnader kunne avgi både indre og ytre belønning i form av instrumentell service og sosial aksept.

	<i>Intrinsic</i>	<i>Extrinsic</i>	<i>Unilateral</i>
<i>Spontaneous Evaluations</i>	Personal attraction	Social approval*	Respect-prestige†
<i>Calculated Actions</i>	Social acceptance*	Instrumental services*	Compliance-power†

* Entails investment costs for suppliers in addition to those needed to establish the social association.
† Entails the direct cost of subordination for suppliers.

Figur 3: Oversikt over ulike belønningstyper og kostnader langs forskjellige dimensjoner. Henter fra Blau (2008: 100).

Økonomisk sosialstønad som rettighet er som nevnt grunnlovsfestet (Berg, 2014), men prosessen med å overholde vilkår for å unngå reduksjon eller bortfall i stønad, kan betraktes som å bytte føyelighet mot penger. Nav er som nevnt et arbeidslinjesystem, basert på skjønsmessige behovsvurderinger, understøttet av plikter og vilkårshjemmel. Innfrielse av nevnte grunnlovsrett kan fort bli

kostnadsbetinget hvis sanksjonsregimet²¹ er en del av konteksten. Men som tidligere nevnt, kan sosialhjelp også innebære brukermedvirkning (Nav-loven, 2006, § 6), opplysning, råd og veiledning, og ikke minst individuell oppfølging gjennom tett sosialt arbeid (SSB, 2012: 23). Dette skaper også et rom for sosial belønning og sosiale sanksjoner. Fravær av belønningstypene i figur 3. vil f.eks. kunne innvirke på relasjonskvaliteten mellom saksbehandler og langtidsmottaker.

Et viktig normativt prinsipp som regulerer bytteforhold er resiprositetsnormen. Denne innebærer at mottakelse av belønning bærer med seg en forpliktelse om å gjengjelde den på en eller annen måte, og hvis den brytes kan det bli konflikt (Blau, 2008). I en relasjon kan det også være ubalansert resiprositet, hvor den som er minst interessert følgelig har mest makt (Collins, 1988). Normen om rettferdig bytte dreier seg om at belønning bør være proporsjonal med investering, slik at investering står i et rettferdig forhold til avkastning hos begge parter. Hvis normen ikke følges kan det medføre at den depriverte part sanksjonerer den som bryter normen, såfremt det fins muligheter for det. Jeg skal også nevne prinsippet om at balanserte bytter i noen relasjoner kan produsere ubalanserte bytter i andre relasjoner (ibid.). Hvis f.eks. en saksbehandler velger å prioritere visse brukere, kan det følgelig gå på bekostning av andre brukere. I ifølge Blau (2008) vil mennesker være tilbøyelige til å inngå i relasjoner hvor bytteforholdet er balansert/symmetrisk. Hvis bytteforholdet blir ubalansert/asymmetrisk, vil man kunne akkumulere uønsket gjeld som følge av manglende resiprositet, noe som også kan føre til sanksjoner og konflikt.

3.3.1.1 Bytteteori, makt og avhengighet

Negative sanksjoner eller trusselen om å bli utsatt for dem, kan være et maktmiddel som fører til at personer opptrer med føyelighet for å få belønning. Her blir den unilaterale dimensjonen i figur 3 viktig. Dette innebærer evnen og muligheter en person eller gruppe har til å pålegge andre sine ønsker. Gjensidig innflytelse og lik styrke og uavhengighet, indikerer imidlertid fravær av makt, ifølge Blau (2008: 115-118).

Vilkår kan man forstå som middel for å skape føyelighet. Navs maktutøvelse i lys av økonomisk bortfall/avkortning som trussel, fanges opp i følgende formulering: *”Providing needed benefits others cannot easily do without is undoubtedly the most prevalent way of attaining power, though not the only one, since it also can be attained by threatening to deprive others of benefits they currently enjoy unless they submit”* (Blau, 2008: 118).

Man kan si at resiprositetsnormen materialiseres i vilkår, forpliktelser og velferdskontrakter, med potensiell reduksjon eller bortfall i sosialstønad hvis den ikke overhodes. Under dette kan man betrakte kalkulerte handlinger i form av føyelighet som en direkte kostnad for å oppnå sosialstønad,

²¹ Se punkt 2.2

eller andre sosiale ytelser. I samhandlingen mellom Nav og langtidsmottaker aktualiseres som nevnt også sosial belønning, noe som i praksis kan fungere som gjensidig byttekapital.

I hvilken grad et bytteforholdet blir asymmetrisk betinges av personenes avhengighet av belønning. En person vil bli mer avhengig av kildene til belønning jo færre de blir, og kildene kan dermed kreve mer føyelighet i bytte mot belønning. Ekstremutgaven av dette fanges i begrepet «unilateralt monopol». Her har en person bare har en kilde for å få tak i en viktig belønning. Langtidsmottakere, vil f.eks. bli mer avhengig av Nav jo færre alternative inntektskilder de har. Og, jo flere viktige belønninger en person får eller ønsker fra en bestemt kilde, jo mer avhengig er hun av kilden. Usikkerheten omkring hvorvidt en belønning vil inntreffe vil også forsterke avhengigheten (Collins, 1988: 346-347). Maktutøvelse kan altså føre til resiprositet via uforholdsmessig store kostnader. Dette vil kunne danne grunnlag for urettferdige bytter og skape liten tillit. Det vil også kunne oppleves som maktmisbruk (Blau, 2008).

3.3.2 Normdifferensierende interaksjon

Gregory Bateson (1958, 1972, 1979) mener at individer må beskrives i relasjon til hverandre. Følgelig er han opptatt av hvordan relasjoner mellom individer er med på å forme deres tenkning og atferd ut ifra et gjensidig påvirkende samhandlings- og kommunikasjonsperspektiv.

Batesons kommunikasjonsfilosofi er omfattende og meget kompleks, men av særlig betydning for denne oppgaven er noen aspekter ved hans forståelse av hvordan individer konstitueres sosialt gjennom interaksjonsforhold. Han tenker f.eks. at begreper som personlighet og identitet ikke er fastlagte størrelser, men snarere er et dynamisk og temporært resultat av kommunikative prosesser i samspill med andre. Kvaliteter ved et individ må dypest sett forstås som uttrykk for relasjonskarakteristikk, og han påpeker derfor at partene i en relasjonen har et ansvar for hvordan relasjonen endres og utvikles. Dette poenget understrekes ved at han ikke oppfatter avhengighet som eksisterende «entitet» i den enkeltes sinn. Avhengighet eksisterer bare i relasjon til andre (Bateson, 1972: 275).

Samhandlingsmønstret i relasjoner kan med Bateson (1972) beskrives ved hjelp av begrepene symmetri og komplementaritet. Karakteristisk for en symmetrisk relasjon er tendensen til at kommunikative aktører gjensidig stimulere hverandre på likartede måter. Hvis en av partene i en relasjon kommuniserer en bestemt atferdsform, for eksempel via konkurranse, rivalisering eller etterlikning, og den andre part gjengjelder kommunikasjonen på tilsvarende måte, vil dette være uttrykk for symmetrisk interaksjon (ibid.: 109).

Komplementær interaksjon foreligger hvis interaksjonsmønsteret er forskjellig, men samtidig gjensidig utfyllende og forsterkende. Eksempler på et slikt interaksjonsmønster er dominans-

underkastelse, tilskuer-deltaker, selvhevdelse-tilbakeholdenhet eller hjelpende-avhengig (ibid.: 109). Et sentralt poeng i Batesons holistiske tankegang er også at de nevnte former for interaksjon kan fungere side om side i en relasjon (Bateson, 1979: 192) og at mange relasjoner har en tendens til progressiv endring (Bateson, 1958: 176).

For min del er det særlig interessant at både symmetriske og komplementære relasjonsformer kan føre til onde sirkler eller spiraler gjennom progressiv eskalering. Betegnelser for denne typen relasjonsforhold kaller han for henholdsvis symmetrisk og komplementær skismogenese.

Skismogenese defineres på følgende vis:

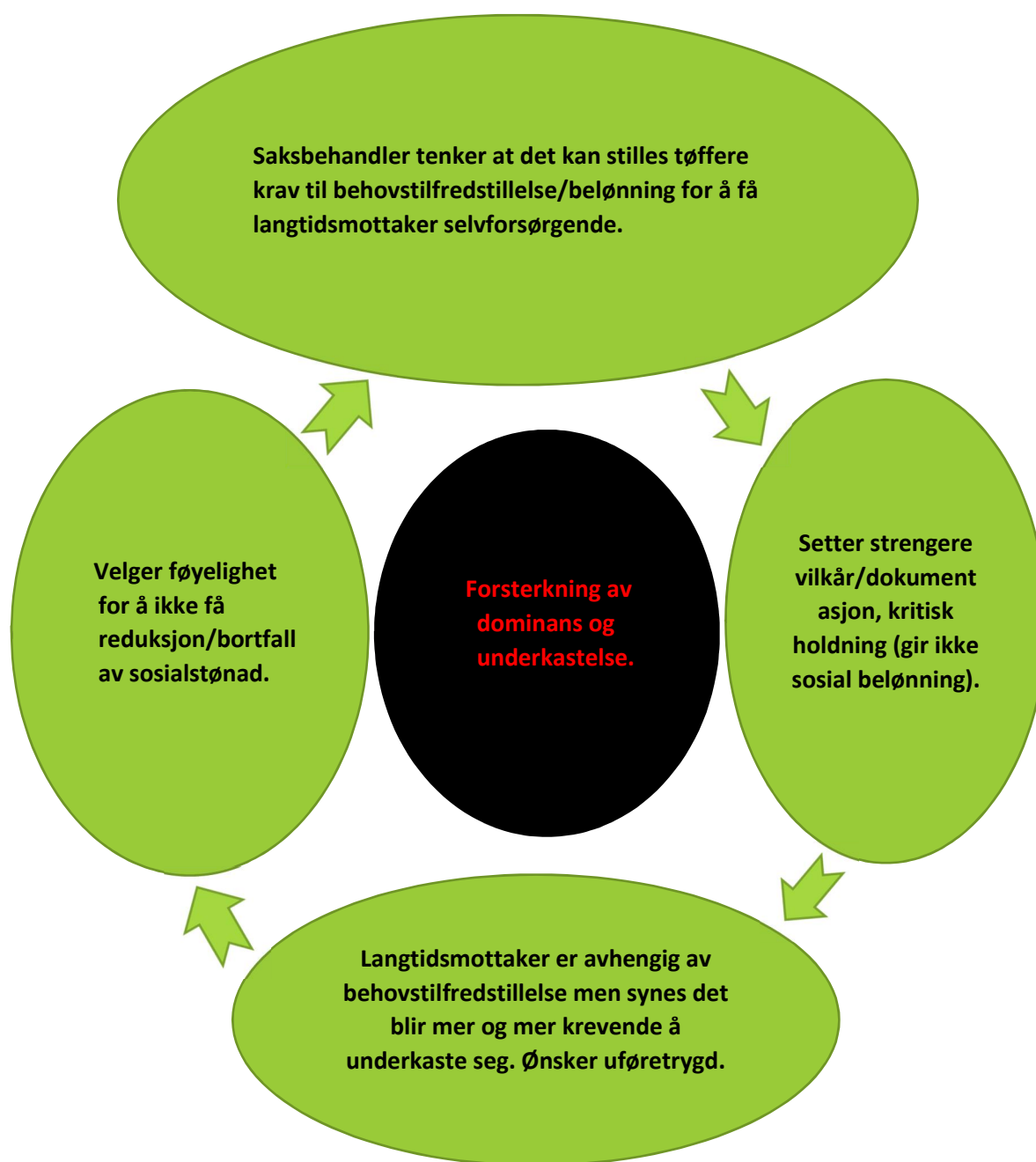
“A process of differentiation in the norms of individual behavior resulting from cumulative interaction between individuals” (Bateson, 1958: 175).

Første skritt i en asymmetrisk skismogenese kan være at en person utøver atferd som en annen person forventes å respondere på selv om responsen kulturelt sett kan ansees som underkastelse. Det neste skritt er at underkastelse kan trigge ytterligere krav om underkastelse fra den dominante part, som igjen fører til større grad av underkastelse osv. (Bateson, 1958: 176). Det Bateson er opptatt av her er ikke bare aktør A sin reaksjon på aktør B sin atferd, men hvordan aktør A sin atferd igjen påvirker aktør B sin senere atferd og hvordan denne atferden påvirker aktør A sin atferd, osv. Samme selvforsterkende og eskalerende prinsipp styrer også symmetrisk skismogenese²².

Ideelt sett skal det i Nav-systemet gjøres gjeldende forhold som sikrer at gjensidige forsterkingen f.eks. ikke blir asymmetrisk ensrettet. Brukermedvirkning er et eksempel på dette (Nav-loven, 2006, § 6), og ikke minst den grunnlovfestende retten til livsopphold (Berg, 2014). I figur 4 gir jeg et eksempel på asymmetrisk kommunikasjon mellom saksbehandler og bruker, som potensielt kan ende i skismogenese. Av den ser vi hvordan samhandling kan forsterker henholdsvis dominans fra saksbehandlerhold og underkastelse fra langtidsmottaker, som følge av responsene de avgir på hverandres atferd.

Hvis et komplementært eller symmetrisk kommunikasjonsmønster blir mer og mer påvirket av skismogenese vil det kunne føre til en forvrenging av personligheten hos begge parter, med påfølgende psykologisk mistilpasning (Bateson, 1958: 187). Overfokuseres det på visse aspekter ved relasjonen spesialiseres deres respektive roller og det vil kunne gå på bekostning av andre måter å persipere relasjonen på. Mistilpasningen vil f.eks. kunne innebefatte gjensidig fiendtlighet, og økende vanskelighet med å forstå emosjonelle reaksjoner hos den andre part. Innslag av symmetrisk interaksjon i en asymmetrisk relasjon, eller omvendt, vil kunne letner det skismogenetiske trykket. Utmattelse eller begrensning av energi mellom partene vil kunne ha samme funksjon (ibid.).

²² Bateson mener det er sannsynlig at skismogenese spiller en viktig rolle i hvordan mennesker formes i interaksjon med hverandre (ibid.).



Figur 4: Illustrasjon av mulig asymmetrisk forsterkende interaksjon mellom saksbehandler og langtidsmottaker.

Kapittel 4: Forskningsdesign og metode

4.1 Vitenskapsteoretisk rammeverk og datainnsamlingsmetoder

Ordet «metode» betyr veien til målet (Kvale og Brinkmann, 2015). I denne oppgaven besvares en problemstilling som tar utgangspunkt i personers subjektive erfaringsverden og refleksjoner, og som man skjønner: Det er viktig at metodene jeg bruker er mest mulig velegnet for å nå dette målet.

Hva gjelder metodisk tilnærming generelt, er det vanlig å skille mellom kvantitative og kvalitative metoder. Ved bruk av førstnevnte tar man gjerne sikte på å fange inn undersøkelsestemaet i kvantitative variabler med henblikk på videreforedling via statistiske metoder. Kvalitative studier åpner i større grad for teorier om fortolkning av menneskers erfaringsverden. Dette i seg selv gjør en kvantitativ tilnærming uegnet for min del. Som begrunnelse tenker jeg også på Tove Thagaard (2002) sitt epistemologiske postulat om at kvalitativ metode egner seg best hvis man ønsker informasjon om individers livsverden: De besitter unik kunnskap om denne og man kan vanskelig få tak i den uten at de selv velger å fortelle om den. En kvantitativ tilnærming vil ikke gi informantene det nødvendige spillerom for å formidle egne opplevelser, og altså heller ikke forsyne meg med tilstrekkelige tolkningsmuligheter. I det følgende skal jeg redegjøre nærmere for noen underliggende vitenskapsprinsipper som harmonerer med en kvalitativ tilnærming.

4.1.1 Metodologiske byggesteiner: Et fenomenologisk hermeneutisk utgangspunkt

Som filosofi ble fenomenologien grunnlagt av Edmund Husserl (1859 – 1938) rundt år 1900. Siden den gang har den blitt utviklet i flere retninger (Kvale & Brinkmann, 2015). En motivasjonsfaktor for Husserl var det han mente var en feilutvikling av datidens vitenskap. I altfor stor grad lot den seg diktere av abstrakt vitenskapelig teoretisering og man mistet av syne hvordan mennesket selv opplevde sin egen verden. Gapet ønsket han å lukke ved å fokusere på menneskets umiddelbare anskuelser som noe selvsagt og grunnleggende som påvirket alt av vitenskap. Hjørnesteinen i Husserls fenomenologiske sannhetskrav finner man nettopp her: i menneskers umiddelbare anskuelser av verden (Østerberg, 1996: 45).

Husserl skilte mellom to forskjellige kunnskapsformer. På den ene siden den vitenskapelige og filosofiske, preget av klarhet, eksplikasjon, konsistens, objektivitet, kvantifisering, kritisk tilnærming, metodiskhet, krav til empirisk etterprøvbarehet, osv. På den annen side, den hverdagslige kunnskap, hva han tidlig i sitt forfatterskap omtalte som «den naturlige innstilling», og senere som vår «livsverden» (Aakvaag, 2008).

Livsverdenen vår er preget av å være implisitt, ukritisk tatt for gitt, ikke vitenskapelig verifisert og ikke i kvantitativ form. Mer presist kan man si at begrepet dreier seg om: *«det utømmelige reservoar den enkelte aktør besitter av tause førteoretiske oppfatninger, verdier klassifiseringsskjemaer, normer, ferdigheter, lojaliteter etc., og som vedkommende trekker på som ressurs i sin hverdagspraksis når han eller hun konstruerer en meningsfull hverdagsverden»* (ibid.: 176-77).

Husserl antok at vi kan få tilgang til hverandres meninger gjennom en intuitiv fellesforståelse av begrepers essenser som muliggjør kommunikasjon (Lindseth & Norberg, 2004: 147). Som følge av dette var han tilhenger av en deskriptiv fenomenologi, hvor målet er å finne fenomeners essens. I stedet for å si at meningen med et ord er fellesbegrepet det henviser til, åpner Lindseth & Norberg (ibid.) for en problematisering ved å peke på at det er individuelle forskjeller og kontekstbetingede faktorer som bestemmer mening. De argumenterer for at det ikke er mulig å sette seg direkte inn i perspektivet til en annen person, og at et hermeneutisk innslag for å forstå andre blir nødvendig.

Hermeneutikk er læren om hvordan man fortolker mening i tekster (Kvale & Brinkmann, 2015). I denne anledning står også tolkerens/forskerens forhåndskunnskap om spørsmål man ønsker å knytte til en tekst, sentralt. Innenfor hermeneutikken fins det flere fortolkningsteorier og prinsipper. Viktig for min del er begrepet «hermeneutisk sirkel», som omhandler den kontinuerlige vekselvirkningen mellom tekstens helhet og dens deler. Der hvor ens egen forforståelse danner grobunn for å forstå tekstens enkelte deler, vil forståelse av delene også påvirke forståelsen av teksten som helhet, som igjen virker inn på forståelsen av delene. Denne frem-og-tilbake vekslingen, hvis virkning fører til en stadig dypere og bedre forståelse, har i den hermeneutiske tradisjon også blitt kalt for den fruktbare sirkel (ibid.: 237).

Hva gjelder den kritiske innvendingen om at ulike fortolkere bestandig vil finne ulik mening i den samme teksten, henstiller argumentet seg på den ene ytterkant på en og bare en riktig og dermed objektiv fortolkning. Det ytterste motargument innebære endeløse tolkningsmulighet. I kontrast til denne utvetydig/tvetydighets-aksens ytterpunkter, argumenterer Kvale & Brinkmann (ibid.: 238) for et legitimt fortolkningsmangfold. Under denne parolen kryper bl.a. spørsmålet om hvor mange plan eller nivåer fortolkningsrommets legitimitet skal åpne for. Om forskeren skal analysere tekst på et eksplisitt eller latent nivå²³, gir følgelig ulike meninger som resultat (ibid.). Min fenomenologiske innstilling fordrer et eksplisitt nivå, men det er viktig å huske på at jeg vil fortolke symboler i en erfaringsverden

²³ Et eksempel på tekstens latente betydning er tolkninger i lys av Sigmund Freuds teorier om underbevissthetens betydning for våre tanker og handlinger. Formålet her er å avdekke skjulte forhold som ikke erkjennes av intervjupersonene selv (Thagaard, 2002: 39). Paul Ricoeur (1974, ref. i Thagaard, 2002: 39) betegner denne type tolkninger som «*mistankens hermeneutikk*».

som allerede er fortolket av informantene. Dette har blitt kalt for dobbel hermeneutikk. Og man kan muligens multiplisere forholdet som følge av at jeg tar i bruk informant-tilbakemeldinger²⁴.

4.1.2 Datainnsamlingsmetoder

4.1.2.1 Utarbeidelse av intervjudesign

Det finnes mange metodologiske og epistemologiske aspekter knyttet til kunnskapsproduksjon hvis intervju blir brukt som datainnsamlingsmetode. Utfordringen består i å finne eller konstruere et intervjudesign med en struktur som på best mulig måte skaper rom for tilgjengeliggjøring av dataene man er interessert i. Problemstillingen i oppgaven banet således veien til et intervjudesign jeg mente kunne åpne for informasjon om hvilke forhold informantene selv har opplevd som relevant hva gjaldt tillitssvikt til Nav. Det var altså aspekter ved informantenes livsverden jeg i utgangspunktet var interessert i, dermed ble livsverdensintervjuet aktualisert. Av hensyn til ønsket om mest mulig informasjon om hva informantene selv tenkte og trodde, la dette begrensninger på strukturutformingen. Følgelig måtte intervjuguiden²⁵ harmonere med dette slik at de fikk et tilstrekkelig refleksjons- og forteller-rom. Et såkalt semistrukturert livsverdenintervju, hvis hensikt er å innhente beskrivelser om den intervjuedes livsverden for deretter å fortolke betydningen av fenomenene slik de har blitt beskrevet, virket velegnet (Kvale & Brinkmann, 2015: 46). Den fenomenologiske dimensjonen gir således gode muligheter til å lære noe av informanten ved hjelp av hermeneutisk fortolkning (ibid.: 156 – 157). Av dette ser man at nevnte intervjuform er fenomenologisk-hermeneutisk i sin kjerne.

Videre var det et siktemål å få informantene til å fortelle åpne historier knyttet til problemstillingen, samt å reflektere omkring disse. Jeg vurderte dette som en god fremgangsmåte ettersom det ville kunne gi informasjon om interessante levde erfaringer. Dermed fikk intervjuutformingen også et narrativt preg. En mer spesifikk betegnelse på intervjudesignet jeg endte opp med, kan således sies å være et «semistrukturert livsverdenintervju med narrative tilsnitt».

Det viktigste fokuset for meg var banalt nok å få informantene mest mulig i tale hva gjaldt de nevnte forhold. Med et åpent sinn for ny informasjon hadde jeg som bevisst strukturell rettesnor det egenkomponerte intervjudesignet med føringer fra selve intervjuguiden, og min egen teft for relevante oppfølgingsspørsmål. Alt utsprunget fra og innhyllt i forskningsspørsmålet.

²⁴ Se punkt 4.3.1.

²⁵ Se vedlegg 1.

4.1.2.2 Vurdering av telefonintervju

Flere har studert forskjellen mellom «ansikt-til-ansikt» -intervju og telefonintervju, men inntil relativt nylig var denne forskningen nokså sjelden. I en gjennomgang av litteraturen fra 1988 til 2007 fant Novick (2008) bare åtte artikler som spesifikt omhandlet bruken av telefon i kvalitative intervjuer. Hun konkluderte med at den mangelfulle forskningen på området viste en klar og ubegrunnet slagside hva gjaldt den nokså utbredte påstanden om at forskjellen i de nevnte intervjuformer gir ulik kvalitet på datamaterialet, i disfavør telefonintervju.

Tradisjonelt har det vært vanlig å argumentere for at fravær av det «normale møtet» mellom intervjuer og informant kan påvirke intervjuers evne til å skape og opprettholde en god relasjon til intervjuobjektet (Shuy, 2003; Chapple, 1999). Det å f.eks. småprate over en kopp kaffe eller et måltid, kan bryte isen og få informanten til å føle seg komfortabel i situasjonen, som igjen kan skape tillit og bidra til bedre kvalitet på dataene (ibid.). I harmoni med synspunkter om at både ansiktsuttrykk og kroppsspråk er viktige og integrerte holdepunkter i «vanlige» kommunikative prosesser skal jeg nevnte at Ellingson (2012, ref. i Kvale & Brinkmann, 2015: 126) mener det er allment kjent at ca. 90% av meningsytringen i kommunikasjon ikke er av verbal karakter. Den formidles gjennom kroppslige tegn og gester, og ikke gjennom det talte språk. Det kan også tilføres at non-verbal kommunikasjon kan blir fortolket i lys av visuelle kontekstuelle forhold utover det kroppslige.

Hvis det nevnte «90%» -argumentet er korrekt, vil man kunne si at man via telefonintervju bare har tilgang på 10% av meningsinnholdet en person avgir. Det vil i så fall være et nokså amputert utgangspunkt for å forstå mening, som bare blir verre gjennom «stenografering» i transkriberingsprosessen. Presumptivt vil en validering av nevnte påstand muligens gi telefonintervjuet et skudd for baugen. Jeg har imidlertid til gode å finne studier som omhandler de nevnte intervjuformer, hvor det konkluderes med signifikante datakvalitets-forskjeller som følge av ulik tilgang til visuell informasjon. Enklere er det å finne studier som påpeker tilfredshet med telefonintervjudata, sammenstilt med personintervju (Stephens, 2007; Holt, 2010), også hvis hensikt er å utforske personlige sensitive erfaringer (Sturges & Hanrahan, 2004; Vogl, 2013). Man finner også studier som avdekker en preferanse blant intervjupersoner for telefonintervjuet over personintervjuet (Holt, 2010; Sturges & Hanrahan, 2004). Av grunner til dette trekkes det frem faktorer som større grad av anonymitet, samt praktiske og økonomiske hensyn²⁶ (ibid.). Et ytterligere poeng, over samme lest, er at telefonintervju i kontrast til personintervju gir en mer utjevnert maktbalanse mellom intervjuer og informant (Vogl, 2013). I sin tur kan dette bli en medvirkende årsak til at informanten føler seg friere til å snakke åpent og å fokusere på det som betyr noe for ham/henne. I forhold til den nevnte anonymiteten og muligheten for å skape en god relasjon i telefonintervjuet har flere studier også

²⁶ Man slipper å reise (langt); man slipper uønskede reisekostnader – argumenter som kan gjelde for både informant og forsker.

konkludert med at telefonintervjuet kan være *bedre* egnet enn personintervjuet hvis man ønsker informasjon om sensitive forhold (Chapple, 1999; Opdenakker, 2006).

Hvorvidt - og eventuelt på hvilken måte, informantene mine lot seg prege av telefonintervjukonteksten, forblir spekulasjoner. Førsteinntrykket mitt, og ettertidsvurderingen, er imidlertid at samtlige informanter formidlet sine egne synspunkter og opplevelser på en svært åpen og velvillig måte. For øvrig gjaldt dette også den «åpne» praten etter intervjuet, og i informant-tilbakemeldinger.

4.2 Vurdering av analysemetoder og gjennomføring av analyse

4.2.1 Vurdering av analysemetoder

Det ble en møysommelig prosess å velge analysemetode. En viktig vurdering knyttet seg til innlemmelsen av det historiske, politiske, kulturelle og teoretiske bakteppet jeg ønsket som kontekst i oppgavens første del, og til teoretiske drøftinger, analyse og refleksjoner i den andre. Overordnet ble utfordringen knyttet til det å finne gode metodologiske premisser i en analyseprosess preget av abduktiv forskningslogikk²⁷.

I utgangspunktet ønsket jeg en mest mulig ren fenomenologisk metode, slik at jeg kunne konstruere modeller av de «common sense» -modellene informantene selv benyttet seg av under intervjuene. Jeg innså imidlertid at en slik tilnærming bar med seg en mengde utfordringer i en tverrfaglig tilnærming, og det ble påtrengende for meg å gi den hermeneutiske dimensjonen større plass. Jeg valgte å inngå et metodologisk kompromiss mellom fenomenologiske og hermeneutiske premisser som kunne bane veien for en ideografisk tilnærming.

En nokså populær metode i psykologisk forskning er «deskriptiv fenomenologisk metode», utarbeidet av psykologen Amadeo Giorgi (2009). Her er hensikten å få tak i hvilken essens informantene oppgir om fenomenet som studeres. I første del av analysearbeidet skal man etterstrebe å deaktivere egen forforståelse slik at modus og emne i opplevelsen av det transkriberte intervjumaterialet vokser frem av seg selv (ibid.:91). Dernest skal man involvere egen faglige sensitivitet for å ikle informantenes opplevelser i en ny og vitenskapelig språkdrakt – dette ved hjelp av bestemte prosedyrer, selvsagt.

Videre skal den faglige sensitiviteten alene være rettesnor for å finne hvilke aspekter ved det fenomenet man studerer som er essensielle. Man kan ikke unnvære å involvere denne sensitiviteten og det essensielle skal i størst mulig grad «krype» ut av empirien og presenteres på mest mulig selvstendig basis. Og jo mer avgrenset studien er jo mer vitenskapelig er dens potensiale, ifølge Giorgi (ibid.). En slik analysetilnærming, slik jeg ser det, er en streng tolkning av «den fenomenologiske

²⁷ Se punkt 4.3.3.2.

holdning» og representerer en deskriptiv tilnærming som ikke åpner opp for det nevnte bakteppet jeg ønsket å gi leseren og innlemme analysene i. På samme måte skaper den begrensninger hva gjelder fortolkning og eventuelt videreutvikling av funn. Jeg ønsket en mer fortolkningsbasert og refleksiv oppgave.

Videre valgte jeg også å se vekk i fra metoden «fortolkende fenomenologisk analyse» (Smith, et al., 2009). Slik jeg ser det, heller retningslinjene i denne metoden litt for lite mot det fenomenologiske preget jeg ønsket på oppgaven. Her er jeg enig med psykologiprofessor Carla Willig (2013: 52-71) sin kritikk om at metoden i for stor grad vektlegger et kognitivt fokus som ser ut til å være uforenlig med visse aspekter innen fenomenologisk tenkning. Et av poengene hun nevner er at kognitiv teori antyder et fruktbart ontologisk skille mellom subjekt og objekt, noe som harmonerer dårlig med fenomenologers forståelse av at disse må forenes hvis man ønsker å undersøke menneskers umiddelbare anskuelser/prekognitive kunnskaper. Slik jeg ser det blir en transcendering av dette skillet nødvendig hvis man ønsker å undersøke menneskers livsverden i betydning: hva de tar for gitt. I hvilken grad det faktisk er metodisk mulig å forstå informantene, og derigjennom deres livsverden, overlater jeg til filosofene å strides om. Poenget her er at jeg ønsker metodologiske føringer som kan åpne veien for denne muligheten på et vitenskapsteoretisk plan. I tråd med problemstillingen ble det derfor viktig å ivareta et fenomenologisk konstruktivistisk aspekt, dvs. å utfordre skillet mellom subjekt og objekt.

Til slutt falt valget på den fenomenologisk-hermeneutiske analysemetoden til Lindseth & Norberg (2004) hvor den fenomenologiske holdning blir forstått som at man ikke må felle dommer før eller under analysearbeidet. Man skal etterstrebe en åpen holdning, men noen «parentessetting» av egen forforståelse for således å innta en direkte perspektivovertakelse, blir ansett som umulig. Videre påpeker de nødvendigheten av å sette analysefunnene i et opplysende og videreutviklende perspektiv ved å åpne for komparasjon og drøfting med allerede etablert teori. Samlet sett vurderte jeg dette som gode metodologiske forutsetninger i en tverrfaglig og reflekterende oppgave. Nedenfor skal jeg gi en mer utførlig fremstilling av denne metoden. Det skal også skrives om ytterligere analyseorientering og erfaringer fra analysearbeidet.

4.2.2 Dataanalyse: Forståelse, fortolkning og forklaring

Lindseth & Norberg (2004) anbefaler sin fenomenologisk-hermeneutiske metode, bl.a. for å studere fenomenet tillit. Tilnærmingen deres er en strukturell løsning på det å finne og formulere temaer knyttet til intervjueteksters mening. De har særlig latt seg inspirere av fenomenologisk filosofi og ikke minst fortolkningsteori av Paul Ricoeur (ibid.).

Det finnes flere former for strukturelle analyser. Lindseth & Norberg (2004) har imidlertid utarbeidet hva de kaller for en variant av «tematisk strukturell analyse» hvor man deler intervjumaterialet opp i mindre meningsbærende enheter, for dernest å utarbeide tematiske graderinger.

Analysemetoden er i teorien datastyrt og kan sies å innebefatte tre metodeskritt, konstituert ved bruk av fenomenologisk-hermeneutisk metodologi. Det første, er såkalt «naiv lesning» av det transkriberte intervjumaterialet. Dette innebærer å gjøre et mentalt forarbeid hvor man skifter fra «den naturlige holdning» (som innebærer at man konkluderer og dømmer et fenomen basert på allerede eksisterende og faktisk forståelse) til en «fenomenologisk holdning», hvor man etterstreber det å være åpen for tekstens ytringer gjennom å holde på avstand den naturlige holdning. Målet med den naive lesningen er å gripe tekstens implisitte mening, uavhengig om det som står der er usant, sant eller om man finner det uetisk. Det er viktig å påpeke at det ikke er ens egen forforståelse som skal deaktiveres, noe Lindseth & Norberg (2004) mener er umulig. Ricoeur (1976, ref. Lindseth, & Norberg, 2004: 146) skriver følgende om det å forstå en tekst: *“To understand a text is to follow its movement from sense to reference: from what it says, to what it talks about”*. Det metodologiske startpunkt for forståelse heri, blir for Lindseth og Norberg (2004) basert på den fenomenologiske holdning, innhyllt i ens egen forforståelse.

Den naive forståelsen beskriver man med et fenomenologisk «språk» og den fungerer som sammenligningsgrunnlag gjennom hele analysearbeidet, ved at man validerer beskrivelsen med resultatene fra analysen. Ved diskrepans mellom analysearbeidets strukturelle tematiske utvikling og den naive beskrivelsen leses intervjumaterialet om igjen og beskrivelsen omskrives slik at den harmoniserer med og dermed valideres av analyseresultatet.

Det var en nokså uvant men interessant øvelse å innta en «fenomenologisk holdning». Det ble til at jeg gav meg selv instrukser om å legge bånd på stereotypisering og heuristiske tilbøyeligheter - i det hele tatt snarrådige konklusjoner basert på egne fordommer. I praksis opplevde jeg at det gikk nokså greit. Når påtvingende og vante tankebaner meldte seg, husket jeg på instruksjonen fra arkitektene bak analysen om å lytte til teksten slik den «snakket til meg». Jeg følte jeg mestret oppgaven i betydning at jeg ikke lot meg drive av sted med snarrådige fortolkninger.

Når jeg omsider fikk en tilstrekkelig god forståelse for hva intervjuene handlet om skrev jeg dette ned. Dernest gikk jeg videre til neste skritt i analysen som innebærer å identifisere meningsbærende enheter i hvert enkelt intervju²⁸. Hvert enkelt intervju ble under herredømme av den selvinstruerte fenomenologisk holdning og min egen forståelse av hva som var meningsenheter, dekomponert i lys av dette.

²⁸ En meningsbærende enhet kan være alt fra en setning, til en side med skrift eller lengre (ibid.).

Jeg fulgte Lindseths & Norbergs (2004) anbefaling om å forsøke å identifisere meningsenheter i all tekst, selv om det ved første øyekast fantes avsnitt og setninger som kunne virke irrelevante. Det ble mange meningsenheter, men det var ikke alle som gav noe bidrag i den videre analysen, ei heller som bidro til den naive forståelsen. Enkelte steder var det også krevende å få øye på overganger mellom meningsenheter. Dette har å gjøre med at meningsenheter vanskelig kan sies å bli konstituert løsrevet fra spørsmål man stiller til teksten. Under dette punkt skal man også foreta en kondensering av samtlige identifiserte meningsenheter. Kondenserte formuleringer skal være mest mulig lik informantenes egen språkdrakt, slik at den opprinnelige meningen i meningsenhetene blir fordreid minst mulig, og således blir med videre i analysen. Deretter leses samtlige kondenserte meningsenheter igjennom og sammenliknes med hverandre for å finne likheter og forskjeller, og man grupperer mest mulig like meningsenheter sammen. Til slutt kondenserer man hver enkelt gruppe av meningsenheter i nye og betegnende meningsenheter man kaller for undertemaer. Samme grupperings- og kondenseringsprinsipp følges for å utvikle temaer fra undertemaer, og noen ganger overordnede temaer fra temaer.

Siste skritt innebærer å skape en «omfattende forståelse» av temaer i relasjon til forskningsspørsmål og det menneskelige felt som studeres, samt å formulere resultatene. Med et åpent sinn leser man igjennom analyseteksten med den validerte naive forståelsen i bakhodet. Hensikten med dette er å koble funn med relevant litteratur for å skape rom for ytterlige innsikt og eventuelt videreutvikling av funn. Jeg har imidlertid avveket fra å oppsummere en «omfattende forståelse» som endestasjon på oppgaven, men forskningsfunn ble koblet til det jeg fant av relevant belysende teori. Jeg valgte også å fremstille mentalitetskonturer og kontraster blant informantene. Denne varianten skaper et komplementært brudd med foreliggende metode, slik at empirien også kan forklares via aktør/struktur-, bytte- og systemteoretisk analyse. En ellers viktig vri på forskningsprosjektet er som nevnt at informantene i studien fikk muligheten til å kommentere og komme med innspill om deler av det som ble skrevet om dem. Mer om dette under neste punkt.

4.3 Kvalitativ vitenskap: Vurdering av forskningsprosessen

4.3.1 Informanters tilbakemelding på beskrivelser og fortolkninger

Før intervjuene startet fortalte jeg informantene at det ville bli anledning til å gi tilbakemelding på deler av det som ville bli skrevet om dem. Denne strategien er et sentralt trekk i både deskriptiv og hermeneutisk fenomenologi og den kan pågå som et kontinuerlig foretagende prosjektet igjennom, eller som et engangstilfelle (Bradbury-Jones, et al., 2010). For mitt vedkommende bestod denne trianguleringen av å sende samtlige informanter relevant «sluttmateriale», og å være åpen for ymse tilbakemeldinger.

I sistnevnte artikkel henviser forfatterne til flere forskere som mener at tilbakemelding fra informanter øker påliteligheten av forskningsfunn (Milne & Mc William, 1996; Creswell, 1998; Côté-Arsenault & Morrison-Beedy, 2001; Lillibridge, et al., 2002; Arpanantikul, 2004; Dunne et al, 2005), og de oppgir at Lincoln & Cuba (1985) mener dette fordi det gir informantene mulighet til å korrigere og utfordre feilfortolkninger, samt å komme med tilleggsinformasjon.

Selv om artikkelforfatterne støtter bruk av informant-tilbakemelding i fenomenologisk forskning, påpeker de (via Sandelowski, 2002) potensielle problemer ved at informanter kan glemme, angre på ting de har sagt eller føle seg forpliktet til å være enig med forskeren. Hvis det f.eks. blir uenighet om beskrivelser og fortolkninger fins det ingen klare retningslinjer for hvordan man som forsker skal forholde seg til dette. En potensiell ulempe herved, er at det kan gå utover kvaliteten på forskningen. De trekker også frem Ashworth (1993) som setter spørsmålstegn ved om informantenighet nødvendigvis støtter beskrivelser og fortolkninger. Uavhengig av min egen vurdering kan ikke nevnte pålitelighetsforbehold utelukkes som potensielle feilkilder av betydning. En annen holdning ville vært utopisk.

Informantene mine gav tilbakemelding på relevante beskrivelser og fortolkninger av dem fra punkt 5.1.1 t.o.m. punkt 5.2.4.2 og fra punkt 5.3.1.1²⁹. Fem av informantene godkjente materialet i løpet av få dager. Tre av dem pr. e-post, og to av dem pr. telefon. Med de tre siste tok det noe lengre tid. Tidsløpet her bestod i at det tok en stund før e-postene mine ble besvart, men også som følge av samtaler og korrespondanse etter dette. Den ene informanten kunne ikke huske å ha uttalt noe som stod i et sitat av henne. Hun var ikke uenig i det som stod der, men hun synes det var rart at hun ikke kunne huske det. Her løste jeg floken ved å spille av deler av lydopptaket fra intervjuet via telefon og vi hadde samtale med dette som utgangspunkt. Brikkene falt etter hvert på plass og praten førte til større forståelse oss imellom, uten påfallende trekk.

Med de to øvrige ble det forhandlinger og samtaler som omhandlet en del utenomssnakk. Min kommunikative innstilling her var for øvrig deliberativ, men også fenomenologisk rettet. Totalt sett ble dette en noe tidkrevende prosess, men jeg opplevde ikke det som problematisk for informantene. Alt i alt førte informant-tilbakemeldinger til noen presiseringer av uttalelser, og jeg fikk en dypere forståelse av deres forhold til Nav – også som følge av utenomssnakk. Av informantene ble jeg gitt inntrykk av at det var viktig å bli gitt anledningen til å lese igjennom og eventuelt kommentere noe som skulle publiseres. Ingen negative forhold ble registrert.

²⁹ Tilsendt samtlige informanter via elektronisk post.

4.3.2 Min forforståelse og rolle som forsker

Forskerens rolle som person, forskerens integritet, er avgjørende for kvaliteten på den vitenskapelige kunnskap og de beslutninger som treffes i kvalitativ forskning (Kvale & Brinkmann, 2015: 108). Og det er av betydning hvilke kunnskaper forskeren har om de temaene som tas opp og om sosiale relasjoner (Kvale, 1997, ref. i Thagaard, 2002: 85). Derfor har jeg kastet et blikk på betydningen av min egen rolle i deler av forskningsprosessen.

Jeg er en nybegynner i møtet med forskningsintervjuet. Likevel ble det skapt en komfortabel atmosfære i samtlige intervjuer. Utover informantenes behørlige velvilje, ble nok dette bevirket av min egen erfaring med jobbing i psykiatri og en faglig interesse for psykologi. Gjennom flere år hadde jeg også bekjente og venner som levde med halvannen fot på «utsiden» av samfunnet. Disse forutsetningene kan imidlertid ha påvirket informantene og farget mine fortolkninger av dem. Selv om man treer inn i en forskerrolle tar man like fullt med seg sin forutanelser og kunnskaper om verden og det man studerer - til tross for den fenomenologiske holdning vil man bli preget av det dette. Under redegjørelsen av den tematisk strukturelle analysen gikk jeg inn på at man må forsøke å ikke felle spontane dommer basert på egen forforståelse. Poenget mitt her er at forforståelsen vil være av betydning for forskningsresultat uansett hvordan man forholder seg til den. Det nye man eventuelt forstår bygger fremdeles på noe som allerede er forstått, dvs. ens egen forforståelse.

Thagaard (2003: 86) påpeker at den viktigste opplæringen man kan få som intervjuer skjer via egen praksis. Jeg opplevde at intervjukompetansen min ble større etter hvert som intervjuene forløp, og jeg kjente meg mer komfortabel som intervjuforsker i de siste intervjuene, også fordi informasjonen begynte å gjenta seg. Denne redundansen tolket jeg som indikator på at det lot seg gjøre å oppnå et «mettet» materiale, men det kan vanskelig begrunnes nærmere ettersom jeg ikke kjenner variasjonsbredden til langtidsmottakere.

Påvirkning jeg faktisk har hatt på informantene, herunder deres formidlingsevne og vilje til å uttrykke seg sannferdig, forblir i en viss grad spekulasjoner. Jeg opplevde imidlertid ikke at jeg som forsker ble assosiert med kjennetegn som informantene ikke var fortrolige med. Som innledende tillitsstrategi valgte jeg så inntrykksfullt som mulig å formidle stor vekt på konfidensialitet og at de når som helst kunne trekke seg fra prosjektet. Jeg mener det er viktig å tydeliggjøre slike premisser bl.a. for å skape et responsklima som kan fortelle noe på et dypere plan. Thagaard (2002) skriver at intervjuet preges av hvordan forsker og informant opplever hverandre i intervjusituasjonen. Under intervjuene ble det derfor viktig å ikke gå inn i en slags rolle som terapeut eller rådgiver, selv om anledningen meldte seg. Som indikatorer på min tillitsverdighet ble jeg prisgitt tittelen som forsker og min egen menneskelighet i form av sosial og faglig kompetanse. Under intervjuene opplevde jeg villig formidling av nokså personlige og krevende forhold, og via informant-tilbakemeldinger ble det uttrykt positivitet både muntlig og skriftlig. Det siste tolker jeg som en kontinuitet i tillitserklæringen. Ingen

av informanten fikk vite noe om meg som person. Det var forskeren Andreas de forholdt seg til. En betegnelse med et innhold de både var imøtekommende og tillitsfulle til.

4.3.3 Validitet, reliabilitet, generalisering og abduksjon

Forskning og vitenskap er et begrepspar som mange knytter ord som sannhet, kunnskap, bevis og pålitelighet til, men det er ikke så enkelt å svare på spørsmålet om hva vitenskap faktisk er. Av den grunn har vitenskap blitt definert på mange ulike måter. Fellesmålet blant seriøse forskere er imidlertid å kvalitetssikre sitt vitenskapsarbeid, men i kvalitativ forskning finnes det ingen konsensus om hvilke retningslinjer og vurderingsprinsipper man bør følge. Herunder også forskningslogisk tilnærming. Følgelig er mange begreper og strategier lansert (Kvale & Brinkmann, 2015). I det følgende skal jeg koble aspekter ved forskningsprosjektet mitt til noen gjengangsbegreper i dette lendet.

4.3.3.1 Validitet og reliabilitet

Enkelte kvalitative forskere mener at begrepene validitet, reliabilitet og generalisering er undertrykkende, positivistiske begreper og at deres overførbarhet til kvalitative vitenskaper skaper en tvangstrøye hva gjelder kreativ og frigjørende forskning (Kvale & Brinkmann, 2015: 275). Mange lærebøker i kvalitativ metode har derfor vurdert separate betegnelser for å legitimere den kvalitative forskningens vitenskapelighet. Erstatningsbegreper som troverdighet, bekreftbarhet og overførbarhet har blitt inkorporert i flere av dem (Thagaard, 2002: 21). I det følgende vil jeg imidlertid forholde meg til det nevnte trekløveret, riktignok i begrepsliggjorte former som harmonerer med anerkjente kvalitetsvurderinger av kvalitativ forskning, primært inspirert av Kvale & Brinkmann (2015).

Kort fortalt kan man si at reliabilitet knytter seg til vurderingen av forskningsresultaters troverdighet, pålitelighet og konsistens. Et eksempel på denne vurderingen er om resultatene kan reproduseres av andre forskere. Under intervjuene forsøkte jeg å ikke stille ledende oppfølgingsspørsmål, eller å møte informantene med en annen tone enn den fenomenologiske holdning. Uforvarende kan disse forholdene påvirke forskningsresultatet i retning av noe som er unikt ved samspillet i intervjusituasjonen (ibid.). Jeg har altså forsøkt å utlikne subjektivitet med reliabilitet, men det er vanskelig å redegjøre for i hvilken grad jeg har lyktes. Det kan ha oppstått som en særegen dynamikk mellom meg selv og informantene. Informantutvalget var også strategisk og ikke randomisert, noe som gjør at jeg ikke kan vite noe om treksannsynligheten for representativt i statistisk forstand. Poenget er imidlertid ikke å oppnå statistisk generalisering av funn til en hel populasjonen. Informantene mine beskriver en livsverden som noen i populasjonen kanskje vil kjenne seg igjen i, men sannsynligheten for dette lar seg ikke tallfeste.

Begrepet validitet reflekterer forhold som har med sannhet, riktighet og styrken i forskningsresultatene å gjøre. Ved undersøkelse av validitet, i bred kvalitativ forstand, undersøker man «*i hvilken grad våre observasjoner faktisk reflekterer de fenomenene eller variablene som vi ønsker å vite noe om*» (Pervin, 1984: 48, ref. i Kvale & Brinkmann, 2015: 276). Således kan man si at reliabilitet er en nødvendig men ikke tilstrekkelig betingelse for validitet. Dalen (2011) understreker betydningen av kvaliteten på informanternes beskrivelser for validiteten i analysearbeidet. Hun argumenterer derfor for et grundig forarbeid med utarbeiding av intervju spørsmål, samt at man utfører et pilotintervju. Jeg valgte å følge begge disse rådene³⁰. Selve relasjonsforholdet under intervjuet, vil også kunne bidra til at informantene får lyst og anledning til å svare og reflektere på en måte som avdekker deres egne tanker, meninger og forståelser. I det hele tatt er det å få tak i gode data avgjørende for å kunne skape et valid bånd mellom innsikten i informantens faktiske livsverden og en formidling av denne (ibid.) Med min fenomenologiske holdning og vektlegging av informant deltakelse har jeg etterstrebet denne tenkningen. Under dette skal jeg også nevne inspirasjonen min fra Alfred Schütz (1967) som er opptatt av hvordan man skal forholde seg til folk som evner å fortelle hvordan de har det. Han opererer også med gjenkjennelse og aksept som en del av sannhetskriteriet. Når det gjelder selve fenomenet «tillitssvikt til Nav», var det også av validitetshensyn at informantenes egen definisjon av tillitssvikt ble lagt til grunn i oppgaven, og at de ble underrettet om hva som var undersøkelsestemaet. Under analysearbeidet brukte jeg som nevnt definisjonen deres som «briller».

4.3.3.1.1 Generalisering

Hvis reliabilitet og validitet kan ansees som kjennetegn ved en intervjuundersøkelse, kan man stille spørsmålet om resultatene kan overføres til andre intervju personer, kontekster og situasjoner (Kvale & Brinkmann, 2015). Thagaard (2002: 184) påpeker at det som i så fall forsøkes/ønskes overført fra en sammenheng til en annen er en fortolkning som tåler «rekontekstualiseringens overgang».

Grunnlaget for generalisering gjøres på bakgrunn av forventninger om fremtiden basert på tidligere erfaringer. Mange ganger er det imidlertid et åpent spørsmål om fortidige erfaringer kan sies å predikere fremtidige³¹. I statistiske samfunnsvitenskapelige kretser er det utbredt å forsøke å forklare og predikere adferd ved hjelp av lover, mens et humanistisk perspektiv forfekter at hver enkelt situasjon er unik og det letes ikke etter overskridende mønstre i «kaoset» (Kvale & Brinkmann, 2015: 289).

En vanlig innvending mot intervju forskning er at det er for få informanter til at resultatene kan generaliseres. Generalisering i statistisk forstand kan innebære en epistemologisk antakelse om at

³⁰ Jeg intervjuet en bekjent av meg som har utstrakt erfaring som sosialhjelpsmottaker.

³¹ I filosofisk litteratur er dette kjent som «induksjonsproblemet».

kunnskap må være allmenngyldig og universell, mens man i pragmatiske konstruksjonistiske og diskursive tilnærminger oppfatter sosial kunnskap som historisk og sosialt kontekstualisert (ibid.). Med statistiske termer blir det derfor vanskelig å forsvare generalisering i denne undersøkelsen. Det finnes imidlertid flere former for generalisering. For mitt vedkommende aktualiseres begrepet «analytisk generalisering». Dette innebærer en begrunnet vurdering av hvorvidt den kunnskapen som har blitt produsert kan brukes som indikator på hva som vil inntreffe i en annen situasjon. Et skille går mellom en forskerbasert og en leserbasert analytisk generalisering, hvor sistnevnte innebærer et vurderingsperspektiv fra leserens eget innsyn i kontekstuelle beskrivelser. I den første blir det derfor viktig å supplere innsyn og detaljer med argumenter, såkalte tykke beskrivelser (ibid.: 291).

Mine forskningsfunn er altså ikke generaliserbare i statistisk forstand, men det kan absolutt være at mine funn vil kunne fungere som indikatorer på opplevd tillitssvikt til Nav hos andre langtidsmottakere, eller hos andre type brukere. Med andre ord at enkelte fortolkninger muligens tåler den nevnte «rekontekstualiseringens overgang» (Thagaard, 2002).

4.3.3.2 Abduksjon som forskningslogikk

Den amerikanske filosofen Charles Sanders Pierce (1839 – 1914) mener begrepene induksjon og deduksjon ikke er dekkende for å beskrive hvilke mentale operasjoner som gjør seg gjeldende under forskningsprosessen (Buchler, 2011). Ved induksjon som tolkningsstrategi tar man utgangspunkt i empiri når man konstruerer teoretiske begreper. Det klassiske eksempelet er at man observerer hundre svarte ravner etter hverandre og følgelig trekker en konklusjon om at alle ravner er svarte. Fra observerte enkelttilfeller slutter man seg altså til generaliserte mønstre/teorier. Deduksjon gjøres i motsatt retning. Her har man som utgangspunkt en teori eller hypotese, med hensikt å teste eller avkrefte den i møtet med observasjoner.

Hva gjelder begrepet abduksjon, dreier dette seg om en slutningslogikk hvor man i teorien både gjør bruk av induktive og deduktive prinsipper. Gjennom en dialektikk mellom empiriske forhold og allerede eksisterende teoretiske begreper, genereres hypoteser som kobler observerte mønstre sammen med en teoretisk forståelse. Påstanden til Pierce er at all vår kunnskap har grobunn i observerte forhold, men at disse observasjonene i seg selv ikke inneholder noen pragmatisk kunnskap ettersom deres betydning ikke eksisterer i et vakuum. De er knyttet til konteksten de ble observert i. Hvis man ønsker å bruke/forstå observasjoner løst fra sin opprinnelige kontekst og relatere eller anvende dem i andre kontekster, må man tilordne observasjonene informasjon i form av en hypotese. Prosessen med å tilordne observasjoner en hypotese for å forklare dem, kaller Pierce for abduksjon (ibid.: 150-151).

For å få forståelse av hva som var meningen i de ulike intervjuene forsøkte jeg å utvide min faglige kompetanse, slik at den var best mulig rustet til å fange opp å fortolke informantrefleksjoner i adekvate temaer og teoretiske termer. Prosessen med å forstå informantene på en mer refleksiv og integrert måte, under samtlige analyseforhold, likner på den nevnte abduksjonsprosessen, slik den skildres av Pierce. F.eks. vil gruppering og temabetegnelse av kondenserte meningsenheter (i den tematisk strukturelle analysen) vanskelig kunne gjøres uten at man genererer en hypotese om hva meningsenhetene faktisk forteller noe om.

4.4 Etisk hensyn og vurderinger: Rekruttering og konfidensialitet m.m.

En intervjuundersøkelse er en moralsk undersøkelse. Dette innebærer at det knytter seg etiske spørsmål og utfordringer til intervjuundersøkelsens midler og mål, ikke minst i forhold til det å «grave» i folks privatliv med henblikk på å dele resultatet med offentligheten (Kvale & Brinkmann, 2015: 97).

Med Kvale & Brinkmann (ibid.) bør man ha et blikk for at etiske problemstillinger gjennomsyrrer hele intervjuundersøkelsen. Jeg er enig i denne anmodningen. I det følgende redegjøres det for min etiske mentalitet knyttet til deres inndeling av intervjuundersøkelsen i syv faser.

Den første fasen dreier seg om tematisering, samt det å tilegne seg forhåndskunnskaper. Det etiske aspektet her anbefales å kretse omkring verdien av kunnskapen som ønskes produsert og om hva som kan føre til en utbedring av den menneskelige situasjonen som undersøkes. I lys av dette tenker jeg at det å løfte frem noen dimensjoner og analytiske trekk ved informantenes livsverden knyttet til problemaspekter med Nav, er å formidle forutsetninger for relevante andre hva gjelder utbedring av forståelse og kommunikasjon med langtidsmottakere.

Den neste fasen omhandler planlegging av undersøkelsen. Dette innebærer hensyn til alle syv faser før intervjuarbeidet påbegynnes. Etiske aspekter her, inkluderte i første omgang å søke tilrådning for behandling av personvernopplysninger fra Norsk Senter for Forskningsdata (NSD), via personvernforbundet for forskning³². Herunder å planlegge rekruttering av informanter, som muligens skulle skje gjennom eget nettverk. I så fall var det viktig å stille forespørsel på en måte som ville sikre frivillig deltakelse³³. Samtlige informanter ble imidlertid rekruttert via oppslag³⁴ på ulike Facebook-grupper³⁵ og via min personlige Facebook-side³⁶. Av anonymitetshensyn presiseres det ikke hvor de

³² Se vedlegg 2.

³³ Jf., personvernombudets påpekning under «UTVALG OG REKRUTTERING» i vedlegg 2.

³⁴ Se vedlegg 3.

³⁵ Rekruttering av informanter skjedde fra følgende Facebook-grupper: «Nav-kamp» - over 7000 medlemmer; «Nav-hjelpen» - over 16000 medlemmer; «Nav-spørsmål» - over 6000 medlemmer (pr.15.03.2016).

³⁶ Rekrutteringsoppslaget på Facebook-siden min ble delt ca. hundre ganger.

ulike informantene ble rekruttert fra³⁷. Konfidensialitet dreier seg også om retningslinjer for dataoppbevaring og mest mulig sikre kommunikasjonslinjer. Valget falt på e-post og telefon; lydopptak skulle oppbevares i et låsbart skap i egen leilighet. Muntlig samtykke og intervju skulle utføres på telefon i henhold til personopplysningsloven jf., personvernforbundets anbefalinger³⁸. Samtlige nevnte retningslinjer og prosedyrer ble også fulgt. I det følgende gir jeg ytterligere spesifikasjoner.

Intervjuene skjedde med utgangspunkt i intervjuguiden³⁹. Jeg var vel vitende om at jeg skulle intervjuer en gruppe informanter som meget mulig slet med både psykiske og fysiske helseplager (Wel, et al., 2006; Malmberg-Heimonen, 2008; SSB, 2012). Under utarbeidelsen av intervjuguiden, og under intervjuene, hadde jeg derfor et særlig bevisst forhold til det å ha respekt for integriteten til samtlige. Invitasjon til selv å komme med fortellinger og at jeg ikke bevisst presset informantene til å snakke om sensitive ting, er konkrete eksempler på dette. Alle informantene sa for øvrig ja til at intervjuene kunne bli tatt opp med diktafon.

Transkribering med utgangspunkt i nevnte lydopptak, var fjerde skritt. Konfidensialitetshensyn ble her vurdert på nytt, og jeg tok stilling til spørsmålet om hva det vil si å utføre en mest mulig korrekt transkripsjon. Det er etisk (og metodisk) viktig å få en transkripsjon som i størst mulig grad harmoniserer med det som faktisk formidles. Jeg valgte derfor å transkribere strengt i betydning at pauser, endring i tonefall og avbrytelser i form av å måtte tenne en røyk, kjeffe på hunden, eller ta en annen telefon, ble tatt med. Dette gjordes også av hensyn til potensiell informasjonsverdi.

Hva gjelder fortolkning og analyseprosesser, som femte skritt, var det viktig for meg å være åpen for informasjon og perspektiver slik at jeg kunne forstå informantene på best mulig måte. Som analytisk og etisk forbehold heri valgte jeg å åpne opp for informant-tilbakemeldinger. Samtlige informanter benyttet som nevnt denne anledningen, og det ble tydelig for meg hvor etisk viktig og riktig dette var for enkelte informanter. Utover metodologiske implikasjoner, forstår man at vitenskapelig design og fortolkningsrammer skriver seg dypt inn i det etiske terrenget.

Videre er det et etisk forskeransvar å sikre at kunnskapen som blir produsert er så sikker og verifiserbar som mulig. Følgelig aktualiseres graden av konfrontasjon og kritisk tilnærming ovenfor informantene. I lys av min fenomenologisk-hermeneutiske orientering var jeg hverken kritisk eller konfronterende overfor informantene. Hva gjelder ytterlige analyse ble punkt 5.3.1.2 om system- og bytteteoretisk analyse unndratt tilbakemelding fra informantene. Selv om jeg ikke har kommet over presedens for hva gjelder informant-tilbakemelding på handlingsteoretiske vurderinger, kan unnlattelse

³⁷ For den som ønsker vellykket rekruttering av tilsvarende informanter fra Facebook-plattformen kan jeg meddele at det er ytterst viktig å presises i selve rekrutterings-oppslaget at konfidensialitet vil bli tatt på største alvor (se eksempel i vedlegg 3).

³⁸ Se under «INFORMASJON OG SAMTYKKE» i vedlegg 2.

³⁹ Se vedlegg 1.

her være et etisk tankekors ettersom analysegrunnlaget mitt (spesielt bytteteori) muligens gir kontroversielt dikterende fortolkningsrammer⁴⁰. Det er imidlertid snakk om et teoretisk analyseperspektiv, og ikke en uttømmende redegjørelse for oppriktige motiver hos den enkelte. Uansett: Tilbakemelding fra informanter er som tidligere nevnt en del av sannhetskravet i min metodiske tilnærming. Verifisering som sjette forskningsfase, henger derfor sammen med dette.

Til sist skal jeg nevne at konfidensialitetsprinsippet også ble vurdert under selve skrivingen av masteroppgaven, herunder med henblikk på potensielle konsekvenser for involverte parter, referansegrupper og relevante andre. Ingen personidentifiserende opplysninger av tredjepersoner ble imidlertid gitt og alle personidentifiserende opplysninger som var i min besittelse ble selvsagt slettet så fort det var praktisk mulig.

⁴⁰ Sosial bytteteori er forløper til «rational choice theory» og kan derfor være belemret med etiske konnotasjoner.

Kapittel 5: Forskningsfunn, teoretiske refleksjoner og interaksjonsanalyse

I dette kapittelet skal jeg først gi en kort fenomenologisk beskrivelse av informantene og deres relasjon til Nav. Derneft vil jeg besvare forskningsspørsmålet ved å fremstille resultatet av den tematisk strukturelle analysen, og drøfte dette i lys av relevant teori. Jeg skal også gjøre noen betraktninger om informantenes mentalitetslikheter og ulikheter med henblikk på ytterligere analyse og diskusjon av deres interaksjon med Nav⁴¹.

5.1 Informantpresentasjon

Utvalget mitt består av åtte informanter i alderen 24 – 30 år. Samtlige var langtidsmottakere. Halvparten av dem gav meg et innblikk i en livsverden preget av innsats for å bli uføretrygdet og store livsutfordringer farget av rusproblemer og psykisk sykdom. Den andre halvparten ytret ikke noe eksplisitt ønske om å bli uføretrygdet og de gav mindre uttrykk for helsemessige og øvrige problemer. Om enn i varierende grad, er det gjennomgående inntrykket at de sistnevnte har et ønske om å bli arbeidstakere, men ikke for enhver pris. I det følgende presenteres samtlige informanter med dekknavn.

5.1.1 «Felix»

Felix er 28 år gammel. Han forteller at moren gjorde oppveksten vanskelig pga. rusproblemer. Hun slo ofte søsknene hans og ham selv, og de fikk stadig høre at de ødela livet hennes. Grunnskoleperioden var veldig god sosialt, men vanskelig faglig. Det ble gjort lite lekser og det ble mye skulking. Da han gikk på ungdomsskolen begynte han å drikke alkohol og sniffe bensin og tynner for å tøffe seg for ungdomsgjengen han var med i. Han husker tiden med gjengen som den beste i livet sitt.

Arbeidserfaring skriver seg til begrenset.

Han har mottatt sosialstønad sammenhengende i nesten tre år. Målet er å bli delvis eller helt ufør ettersom han sliter med psoriasis, personlighetsforstyrrelse («borderline type»⁴², en diagnose han er uenig i) og hukommelsesvansker.

Kort beskrivelse av forholdet til Nav

Felix opplever sosialstønden som altfor lav. I praksis mener han den begrenser mulighetene til å føle seg inkludert i samfunnet fordi man ikke får handlefrihet på linje med normale mennesker. Hva gjelder

⁴¹Som nevnt (i punkt 4.3.1) er relevante beskrivelser og fortolkninger av informantene fra punkt 5.1.1 t.o.m. punkt 5.2.4.2 og punkt 5.3.1.1, de samme som ble validert av informantene.

⁴² Se klassifikasjonssystemet «ICD-10» (kode: F60.3) for ytterligere informasjon (Helsedirektoratet, 2015).

helse har den blitt dårligere etter erfaringer med Nav og han ønsker å bli uføretrygdet. Av den grunn tar han med seg en høyt utdannet støttespiller på møter med Nav, og han sørger for å ta opp viktige ting med båndopptaker. En annen ting han har lært seg er å få kopier med stempel av alt han leverer av informasjon til Nav, ettersom de ofte har rotet bort papirene hans. Han har flere ganger fått gjennomslag på klager ved hjelp av støttespilleren og han sier at Nav ikke forteller hvordan man kan komme igjennom med klager. Når det gjelder aktivitetsplikt/tiltaksplikt på sosialstønad kaller han dette for slavearbeid, og han synes kvalifiseringsprogrammet⁴³ var ydmykende ettersom han måtte plukke sneiper og hundebæsj uten å få ordentlig lønn. Programmet var også altfor vanskelig og han følte seg bare dum der. Han avbrøt og gikk tilbake på sosialstønad.

Om fremtiden tenker Felix at han fortsatt er ung og har muligheter. Det viktigste er å få bedre økonomi og en hverdag som gjør livet verdt å leve. Av konkrete ting nevner han et ønske om å skaffe seg stor hund og han håper på å få nok penger til å kjøpe en ordentlig gravstøtte til sin Far.

5.1.2 «Elise»

Elise er 29 år gammel. Om oppvekstforhold forteller hun om vanskeligheter knyttet til vold i barndomshjemmet. Barneskolen var et trygt sted, men under ungdomsskoletiden fikk hun problemer med mobbing og skulking. Som trettenåring startet hun så vidt med drikking og røyking av hasj, noe som har ført til omfattende problemer. Arbeidserfaring har hun fra jobbing i butikk og som vikar i en bedrift. Sistnevnte sted synes hun var fantastisk, men hun ble psykisk syk og innlagt på en psykiatrisk avdeling som hun var inn og ut av i lengre tid.

Hun har mottatt sosialstønad i ca. fem år til sammen, og hun har ikke vært i jobb på ca. ti år. I dag har hun et ønske om å bli uføretrygdet, slik at hun kan stresse ned og få økonomi til et bedre liv. Hun oppgir å ha diagnosen «bipolar lidelse type 2»⁴⁴. I perioder synes hun det er vanskelig å holde sykdommen i sjakk.

Kort beskrivelse av forholdet til Nav

Under intervjuet var Elise fast bestemt på at uføretrygd var det eneste rette for henne. Hun har gjennomført en arbeidsevneavklaring som viste at hun ikke hadde restarbeidsevne, men Nav mener at

⁴³ Kvalifiseringsprogrammet er et fattigdomsbekjempende tiltak som skal bekjempe langtidsmottak av økonomisk sosialhjelp og kvalifisere for arbeidslivet. Det retter seg mot personer med vesentlig nedsatt arbeids- og inntektsevne, som har ingen eller svært begrensede ytelser i folketrygden (Arbeids- og sosialdepartementet, 2017c).

⁴⁴ Se klassifikasjonssystemet «ICD-10» (kode: F31.8) for ytterligere informasjon (Helsedirektoratet, 2015).

det ikke kvalifiserer til å bli ufør. Hun har derfor engasjert advokat som skal føre saken for trygderetten.

Elise mener sosialhjelpssatsene er for lave. Hun har ikke vært i en klesbutikk eller på shopping på så lenge hun kan huske og hun mener det er en skam at folk ikke skal få den økonomiske hjelpen de trenger, ettersom vi lever i verdens rikeste land. Det å levere søknad om sosialstønad hver tredje måned synes hun er ekkelt og ydmykende ettersom hun har gjort det i så mange år. Hun mener systemet trækker på folk, og hun setter spørsmålsteget ved hvorfor det ikke er utarbeidet spesialordninger for folk som har mange års fartstid som sosialhjelpsmottaker. Elise mener videre at hun gradvis har fått mindre og mindre energi som følge av kontakten med Nav. Derfor pleier hun å ta med en støttespiller på møter med Nav, og hun opplever at det hjelper. Saksbehandleren mener imidlertid at hun er friskere enn det hun utgir seg for å være, noe som har bidratt til større bevissthet rundt selvpresentasjon og et noe anstrengt forhold til Nav. Fremtidsplanen til Elise er å bli uføretrygdet, og å bli være verdens beste mamma.

5.1.3 «Sigvart»

Sigvart er 28 år gammel. Etter egne ord gjorde *«uegnede foreldre oppveksten vanskelig»*. Få venner og motgang på skolen pga. konsentrasjonsproblemer gjorde også barne- og ungdomsårene til en utfordring. Etter bestått grunnskole begynte han å jobbe med salg, noe han trivdes med i flere år. Etter det ble det *«litt jobbing her og litt lager-jobb der – ikke noe seriøst»*.

Han ble arbeidsledig i 2013 og så seg nødt til å ta kontakt med Nav. Han gikk ut en periode på dagpenger og havnet deretter på sosialstønad med avveksling i ulike arbeidsmarkedstiltak. Det siste halvannet året har han utelukkende mottatt økonomisk sosialstønad og bostøtte. Sigvart har god totalhelse, men han kan i perioder slite litt med hyperaktivitet- og konsentrasjonsproblemer.

Kort beskrivelse av forholdet til Nav

Sigvart føler at han har grodd litt fast i Nav-systemet, men tenker samtidig at det kunne vært verre. Han klarer seg greit økonomisk og med det synes han ikke at sosialstønadene er for lave. Han opplever hverken Nav-systemet eller saksbehandlere på noen utpreget negativ måte, men han stoler ikke på at han får opplyst hvilke rettigheter han har som sosialklient. Han er en urolig sjel som ofte flytter på seg og de første gangene han gjorde det (under Nav) så betalte han selv for diverse inventar i leilighetene, selv om han hadde rett på å få det dekket av Nav. Dette opplevde han som urettferdig der og da, men han sliter ikke med det. Videre har han hatt fem forskjellige saksbehandlere de siste to årene og han mener dette gjør det vanskeligere å komme noen vei i systemet. Det mest negative Sigvart setter fingeren på er en opplevelse av å ha blitt presset til å delta på et arbeidsmarkedstiltak. Hva gjelder det

å komme seg i jobb, er det noe han ytrer ønske om, men han er veldig bevisst på avveiningen mellom innsats og potensiell avkastning på jobbsøkerfronten. Han mener også at Nav presser ham for hardt for å komme i jobb. På spørsmål om fremtidsplaner og drømmer ser han for seg en normal jobb og et normalt liv. Han mener dette burde være fullt mulig på sikt.

5.1.4 «Anders»

Anders er 28 år gammel. Han opplevde utrygghet og mangel på omsorg i barneårene. Fraværende og vanskelige foreldre, flytting mellom fosterhjem og barnevernsinstitusjoner og erfaring med mobbing, gjorde oppveksten vanskelig. Det førte også til utvikling av sosial angst og spiseforstyrrelse. Av ytterlige helseproblemer har han plager i form av smerter og utslagsplager i en kroppsdel⁴⁵, og han sliter med negative tanker som gjør at han drikker mye alkohol i perioder. På grunn av arbeidsledighet tok han kontakt med Nav da han var 22 år. Siden den gang har han vært i Nav-systemet.

Kort beskrivelse av forholdet til Nav

Forholdet hans til Nav er negativt. Enkelte ansatte i Nav er stort sett hyggelige, forteller han, men det er for mange som ikke burde jobbet der i det hele tatt. I denne anledning forteller Anders at mye motgang med Nav har satt uheldige spor, fysisk som psykisk, særlig på grunn av sin nåværende saksbehandler. Han har blitt dårligere til å distansere seg mentalt fra alt «åket» og han har gradvis fått større og større problemer med «kroppsdelen», som er avgjørende for å kunne ferdes rundt omkring. Nav har trosset legens anbefalinger om støtte til rehabilitering, selv om «kroppsdelen» ikke blir bedre uten. Han har heller ikke fått innvilget ekstrastøtte av Nav til transportmuligheter til venner og familie, selv om han ikke kan sykle eller gå så langt pga. «kroppsdelen». Han mener videre at han har krav på rehabiliteringsstøtte ettersom sosialstøtten hans ikke strekker til. Dette opplever han som bevis på at Nav ikke ser på ham som et verdifullt menneske. Som følge av disse erfaringene med Nav mener han å ha fått dårligere helse, og den er i dag såpass dårlig at han ikke har lyst til å komme i jobb, men heller bli uføretrygdet.

For øvrig føler Anders seg sett på som en arbeidssky snylter av «folka på Nav», ettersom han ikke har orket å stå løpet ut i et eneste arbeidsmarkedstiltak. Anders meddeler at han egentlig ikke har lært noe av diverse kvalifiseringstiltak, og heller ikke av kvalifiseringsprogrammet (som han avbrøt etter få uker). Fremtidsplanene til Anders er å forbli nykter livet ut, og han skal forsøke healing for å bli kvitt problemene sine. Drømmen på sikt er å flytte til Spania og etablere familie der.

⁴⁵ Spesifiseres ikke av konfidensialitetshensyn.

5.1.5 «Trine»

Trine er 27 år gammel. Barndommen og oppvekstforhold i hjemmet sa hun var bra. Hun roser både foreldre og kjente, men synes det kunne være vanskelig å være på skolen. Hun fullførte derfor ikke obligatorisk grunnskole. Hovedgrunnen til dette mener hun var lite omsorgsfulle og dårlige lærere. Jobberfaringen er minimal og hun har primært livnært seg på støtte fra familie og kjæreste. Hun ble tidlig mor, men barnet ble tatt fra henne fordi hun ruset seg. Dette takler hun svært dårlig. I dag er hun rusfri, men er avhengig av medisiner i form av antidepressiva og beroligende midler. Hun tok kontakt med Nav da hun var ca. 20 år gammel. Bortsett fra et år med arbeidsavklaringspenger og ulike arbeidsmarkedstiltak, har hun for det meste fått økonomisk sosialhjelp siden den gang. Trine ønsker å bli 100% uføretrygdet av helsemessige årsaker, men hun har ikke energi til å fullføre den formelle utredningen som må til. Hun har diagnosene tilbakevendende depressiv lidelse, generalisert angstlidelse og tinnitus (øresus).

Kort beskrivelse av forholdet til Nav

Trine opplever en formidabel kamp i prosessen med å bli uføretrygdet, og hun er sterkt kritisk til mange deler av Nav-systemet og flere av saksbehandlers forvaltning av dette. Spesielt har hun et særlig anstrengt forhold til sin nåværende saksbehandler, men også lederen av Nav-kontoret hun tilhører. Hun opplever at saksbehandleren og Nav-lederen ikke tror hun vet sitt eget beste, og hun føler seg tenkt på som mindreverdige og dum av dem. Hun har klaget på sin nåværende saksbehandler uten å få medhold. Dette bebreider hun Nav-lederen for, ettersom hun mener at vedkommende tar urettmessig parti med saksbehandleren. Trine har også flere ganger opplevd at papirer av sensitiv art har kommet på avveie i Nav. Hun har derfor ikke tillit til at dokumenter blir behandlet på en fortrolig og rettmessig måte. Videre synes hun det er ydmykende å måtte snakke om vanskelige ting som hun forsøker å fortrenge, for i det hele tatt å få mat på bordet. I den anledning har Trine opplevd flere saksbehandlere som ikke har hatt tid eller giddet å sette seg inn i saksmapper, slik at de bedre kan forstå hva hun sliter med. Dette gjør at hun har følt seg underprioritert og mindreverdig. Hva gjelder uføretrygd har hun vært igjennom arbeidsevnevurdering hvor hun ikke ble ansett som arbeidsufør. På bakgrunn av dette ble hun anbefalt et arbeidstiltak hun måtte avbryte fordi løpet der ble for tøft. For øvrig har hun fått beskjed av Nav om at det ikke er mulig å søke om uføretrygd så fremt det ikke har blitt utarbeidet en vurdering fra Nav-legen om tilstrekkelig lav restarbeidsevne.

Om fremtiden oppgir Trine at drømmen er å få helse på stell slik at hun kan få orden på livet sitt. Hvis så, ønsker hun seg muligens en deltidsjobb på sikt og å komme i kontakt med barnet sitt igjen. For å få til dette er hun fast bestemt på at uføretrygd er veien å gå.

5.1.6 «Synne»

Synne er 28 år gammel. Hun forteller at oppveksten var *«litt kjip»* fordi hun vokste opp i et *«skrantete hjem»* med dårlig råd og foreldre som *«egentlig hadde nok med seg selv, men det var greit nok»*.

Skoleårene var *«vel som unger flest hadde det bortsett fra følelsen av ensomhet, kanskje»*. Hun har fullført men ikke bestått videregående skole og hun har flere års erfaring fra ordinært arbeidsliv. Hun har imidlertid ikke jobbet på fem år pga. utbrenthet og psykisk påkjenning etter en familietragedie. Av diagnoser oppgis angst og dystymi (kronisk senket stemningsleie)⁴⁶. Til sammen har hun vært i kontakt med Nav i fire år. I ca. to av disse har hun mottatt sosialstønad.

Kort beskrivelse av forholdet til Nav

Synne opplever at sosialhjelpssatsene er for lave i forhold til hva hun anser som opprettholdelse av økonomisk verdige vaner. Hun opplever derimot ikke de lave stønadene som urettferdige, eller at hun på annen måte har krav på større utbetalinger fordi hun fortjener det.

Jobbsøking har hun gitt opp fordi det er som å stange hodet i veggen. I dag føler hun seg fanget i det *«uheldige hverdagsmønsteret som sosialklient»* og hun bebreider både Nav og seg selv for å ikke komme ut av situasjonen. For øvrig gjennomsyres Synnes hverdag av skyldfølelse pga. en familietragedie. Vevet sammen med angst og dystymi gjør dette at hun er avhengig av medisiner for å møte hverdagen. Hun har opplevd forståelse for sin vanskelige situasjon hos både privatlegen og flere av de hun har hatt kontakt med i Nav.

Hva gjelder opplevelse av ydmykelse i møtet med Nav-systemet nevner hun manglende mestring av innsending av meldekort, og at saksbehandler kan være lite tilgjengelig. Saksbehandlers tilgjengelighet er ofte ikke tilstrekkelig hvis det skulle være noe prekært. Det å måtte vente dagevis på en oppringning gjør at hun føler seg *«liten og tråkket på»*, og det fungerer demotiverende. Hva gjelder personvern opplever hun det å *«måtte»* snakke så alle kan høre det i skranken inne på Nav-kontoret, som helt vanvittig. Hun føler at man ikke kan snakke like åpent og fritt som man kanskje har behov for, ettersom man ikke vil at uvedkommende skal få meg seg hva man sier.

Hun ser ikke videre lyst på fremtiden, men hvis «tidevannet» mot formodning skulle snu har hun et ønske om å bestå det siste året på videregående, for så å studere et eller annet med henblikk på jobb.

⁴⁶ Se i klassifikasjonssystemet «ICD-10» (kode: F34.1) for mer informasjon (Helsedirektoratet, 2015).

5.1.7 «Åshild»

Åshild er 30 år gammel. Hun hadde en god og trygg oppvekst og klarte det bra på skolen både karaktermessig og sosialt, og hun har i dag et bra forhold til familie og venner. Arbeidserfaringen hennes er begrenset.

I begynnelsen av tyveårene ble hun utsatt for en voldtekt, og hun angrer sterkt på at hun valgte å ikke si det til noen før det hadde gått mange år. Som følge av dette har hun i dag diagnosen posttraumatisk stresslidelse⁴⁷, og hun må bruke medisiner for å møte hverdagen. Uten at det står på papiret, mener hun også å være plaget av tvangslidelser og vedvarende tunge tanker. Totalt har hun vært sosialklient i fem år. De siste åtte månedene har hun stort sett vært hjemme og ikke hatt noe med Nav å gjøre, bortsett fra et møte med saksbehandler og innlevering av søknader om økonomisk sosialhjelp.

Kort beskrivelse av forholdet til Nav

Åshild mener at ansatte i Nav har medvirket til at hun har utviklet dårlig selvtillit og et ellers negativt syn på seg selv, men hun forteller også at hennes vanskelige situasjon i utstrakt grad er selvforskyldt. De lave sosialstønadene gjør tilværelsen vanskelig og hun har derfor ikke tillit til at Nav fungerer som et adekvat hjelpesystem for mennesker som trenger det. Samtidig ytrer hun forståelse for at hun ikke burde få utbetalt noe mer enn det hun får, ettersom hun ikke har bidratt som «*vanlige folk*» med tanke på jobb og skattebetaling. Videre har Åshild et negativt syn på nødhjelpsordninger med matrekvisisjon. Dette fordi hun hadde en ydmykende opplevelse av å bli identifisert som sosialklient av hele matkøen (pga. en lite kyndig ekspeditør). Rent psykisk er det lettere for henne å spørre om økonomisk støtte fra familien sin hvis hun trenger litt ekstra, og hun har ikke dårlig samvittighet for at hun får penger «*bak ryggen på Nav*». Hva gjelder arbeidslivet føler hun seg ikke kompetent nok og hun blir begrenset av lite energi pga. sykdom. Av disse grunner har det blitt lite jobbsøking det siste halvåret, selv om hun synes det er trist å være hjemme uten mål og mening. Om fremtiden ønsker hun bare at livet hennes skal bli bedre. Samtidig tenker hun at det er urealistisk.

5.1.5 «Fred»

Fred er 24 år gammel. Om oppvekstforhold kan han fortelle om stabilitet og trygghet i barndomshjemmet, men om mobbing på barne- og ungdomsskolen. Høyeste fullførte utdanning er første året på videregående skole (mekanisk linje). Arbeidserfaring har han fra kolonialbutikk, hvor han mistet jobben pga. en konflikt med sjefen. Han har i dag vært arbeidsledig i ca. tre år. I de siste

⁴⁷ Se i klassifikasjonssystemet «ICD-10» (kode: F43.1) for mer informasjon (Helsedirektoratet, 2015).

syv måneder har han hatt stønad til livsopphold som hovedinntektskilde. På intervjudtidspunktet oppgav han ingen helsemessige problemer eller relevante diagnoser.

Kort beskrivelse av forholdet til Nav

Fred har et ganske bra forhold til både Nav-systemet og dets representanter. Han har ikke noe hastverk med å komme seg ut i jobb ettersom han synes livet som sosialklient er «*greit nok*». I kraft av å få sosialstønad har han status som arbeidssøker, men han ser ingen moralske problemer med å ikke være aktiv som jobbsøker.

Fred likte ikke å føle seg presset ut i et jobbsøkerkurs som han heller ikke fikk noe igjen for å delta på, og han synes sin nåværende saksbehandlers plan om å få til et kvalifiseringsprogram er en heller dårlig plan. Jobbsøkerkurset synes han var rudimentært, og han mener det ville vært en bedre prioritering av saksbehandler å lytte til ham når han sa at han ikke trengte å gå på kurs for å lære å søke jobb. Fred tenker også at saksbehandlere understøtter sin egen agenda ved å bevisst ikke opplyse sosialklienter om rettigheter. Manglende tillit på dette området har ført til at Fred bruker internett til å sette seg inn i den informasjonen han trenger.

Han er flink økonomisk og synes ikke sosialhjelpssatsene er for lave, men han stusser litt over hvorfor Nav har gjort avtale med Coop og ikke Kiwi når det gjelder matrekvisisjon. Han sier at man får dobbelt så mye for pengene ved å kjøpe «first prize»-produkter på Kiwi. Om fremtiden tenker han at den står åpen når det gjelder sjanser og muligheter til å leve et mer normalt liv etter hvert. Drømmen er å gå ferdig yrkesskolen og få jobb som CNC-operatør⁴⁸.

5.2 Temapresentasjon, mentalitetsmønstre og refleksjoner

I denne delen av kapittelet skal jeg presentere og diskutere mine forskningsfunn med utgangspunkt i den tematisk strukturelle analysemetoden til Lindseth & Norberg (2004). Av praktiske-, strukturelle- og funn-messige hensyn her jeg begrepsfestet utvalget i to kategorier: uføretrygdgruppen (**U-gruppen: Felix, Anders, Trine og Elise**) og jobbgruppen (**J-gruppen: Synne, Åshild, Sigvart og Fred**). Komparasjon mellom gruppene mener jeg er et analytisk grep som gjør det lettere å forstå empirien, selv om jeg ikke har dekning for å hevde at utvalget mitt utgjør to distinkte grupper.

Som allerede nevnt har jeg avklart informantenes forståelse av fenomenet tillitssvikt, og at de ble underrettet om hva jeg var interessert i å undersøke. Av pedagogiske hensyn gjentar jeg definisjonen deres: «*At noen ikke vil en vel; at man ikke kan stole helt på enkelte*» og/eller «*at man har mistet troen*»

⁴⁸ CNC er initialord for Computer Numerical Control. En CNC-operatør bruker datavare for å styre mekaniske maskiner som foredler materiale.

på noen» og/eller «mistet respekten for noen». Dette er altså informantenes egen definisjon av tillitssvikt og den ligger til grunn i analysen.

5.2.1 Tema 1: Opplevelse av lavere livskvalitet som følge av erfaringer med Nav

I det følgende vil jeg legge til grunn verdens helseorganisasjons definisjon av livskvalitet: “*WHO defines Quality of life as individuals perception of their position in life in the context of the culture and value systems in which they live and in relation to their goals, expectations, standards and concerns*” (World Health Organization, 1997: 1). Med negativt fortegn uttrykkes det hos seks av åtte informanter at deres livskvalitet er påvirket som følge av erfaringer med Nav. Man kan imidlertid innvende at alt hva gjelder tillitssvikt vil kunne ha forgreininger inn i denne rammen, men det var særlig tre av undertemaene som utmerket seg.

5.2.1.1 Undertema 1: Opplevelse av vanskeligheter knyttet til lave sosialhjelpstønader

Samtlige i **U-gruppen** pluss **Elise** og **Åshild**, mener at deres egen sosialstønad er såpass lav at det fører til ulike typer vanskeligheter. Tillitssvikten her retter seg mot hjelpesystemet.

Kondenserte meningsenheter i leservennlig form

Felix legger vekt på at han føler seg utstøtt av samfunnet ettersom han ikke har økonomi til å delta i samfunnslivet på linje med «*normale mennesker*». **Synne** mener at den lave sosialstønaden er for lav for å få henne på bena. **Elise** har ikke vært i en klesbutikk, eller på shopping på lang tid. Hun går sjelden ut av huset ettersom det ikke lar seg gjøre å «*sminke bort effekten av dårlig økonomi*». **Anders** får ikke støtte til transport av Nav slik at han kan besøke venner og familie. **Trine** peker på at hun trenger bedre økonomi for å få orden på livet og at det er uverdigg slik det er nå. **Åshild** opplever at størrelsen på sosialstønaden hemmer sosial omgang.

Mentalitetskonturer og ulikheter

Alle seks informanter retter utelukkende kritikk mot systemet. Det argumenteres for at dårlig økonomi fører til en rekke uheldige sosiale konsekvenser. Særlig gjennomsyrende er mangel på deltakelse og inkludering i samfunnsliv. Begrunnelsen for at sosialhjelpssatsene burde vært høyere, varierer. Jeg viser til utdrag fra intervjuene med **Felix** og **Synne**:

Meg: «Så du mener at mye av det du sliter med kunne vært løst hvis den økonomiske støtten fra Nav hadde vært høyere?».

Felix: «Det heter jo hjelp, eller (pause) er det hjelp når du ikke får det bedre? Greit jeg ikke har vært i arbeid som normale mennesker, men tenk deg at du hadde vært meg. Du har et helt system med masse folk, med utdanning og god lønn som skal hjelpe deg, også får du penger som så vidt gjør at du kan holde liv i deg selv. Alt går på det. Hvorfor ikke få så man kan holde liv i seg selv pluss litt til? Jeg blir provosert av det, fordi de skal motivere meg til å bli normal. Greia er at jeg aldri kommer til å bli normal. Skulle likt å se Nav-folka i min situasjon. Jeg har jo ikke valgt dette her. Folk velger jo ikke å havne i situasjonen min. Folk gjør sitt beste, inkludert meg».

Felix mener at han ikke får den økonomiske hjelpen han trenger for å få det bedre. Slik jeg forstår **Felix** tenker han at de lave sosialhjelpssatsene er urettferdig, ettersom han har gjort så godt han kan på linje med mennesker som har klart det bedre i livet. Han knytter også dette til sin kamp for å bli uføretrygdet. **Felix** svarer følgende på spørsmål om hvor mye høyere sosialhjelpsstønden burde være.

Felix: «Vanskelig å si, men så jeg hadde sluppet angst for økonomi, og ikke vært huleboer. Jeg skulle jo ikke vært sosialklient, det er jo det som er problemet mitt. Jeg skulle vært uføretrygdet på grunn av helse og den blir jo bare verre jo mer jeg har med Nav å gjøre».

Synne, tenker annerledes:

Meg: «Hvor høy bør sosialhjelpsutbetalingen din være da, for at du skal få det bedre?».

Synne: «Jeg vet ikke, jeg. Tusen kroner mer i måneden kanskje, jeg vet ikke. Jeg forstår hvorfor jeg får lite utbetalt. Det er fordi jeg ikke fortjener det jeg får engang. Det er ikke noen annen grunn enn det, og det har de jo rett i, men jeg ønsker jo å få det bedre jeg, men det er jo ikke slik systemet fungerer. Det er jo ikke akkurat bra for meg».

I kontrast til **Synne** påpeker **Felix** at det er urettferdig at han ikke får høyere sosialhjelpsutbetalinger (og at han i stedet burde fått uførestønad). Dette harmonerer med det generelle inntrykket mitt om at **Felix** har en dypere og mer grunnleggende tillitssvikt til Nav enn det **Synne** har.

Åshild ytrer forståelse for at hun ikke burde få utbetalt noe mer enn det hun gjør ettersom hun ikke har bidratt som folk flest med jobb og skattebetaling. Mentaliteten til **Åshild** og **Synne** skiller dem ad i forhold til **U-gruppen**, hvor samtlige mener at de fortjener høyere sosialhjelpsstønad. Det å mene seg berettiget til uføretrygd kan virke som en underliggende dimensjon som bidrar til mentalitetsforskjeller her. Det overordnede poenget her er imidlertid at alle seks informanter, med varierte begrunnelser, mener at sosialhjelpsstønden er såpass lav at det går på bekostning av livskvaliteten deres. Fellesoppfatningen er altså at Nav som økonomisk hjelpeapparat ikke strekker til. Derav tillitssvikten til denne delen av systemet.

Teoretiske refleksjoner om undertemaet

Lave sosialstønader er en indikator på at det forvaltes en sosialpolitisk linje som skal gjøre langtidsmottakere avhengige av arbeidsmarkedet. Lave sosialhjelpsstønader avspeiler også et menneskesyn hvor arbeidsmotivasjon knyttes til penger. Man skal settes i fattigdom slik at gnisten til å skaffe seg eget utkomme skal bli vekket. En utilsiktet konsekvens av lave sosialstønader som tiltak for å gjøre folk selvhjulpne, ser ut til å kunne medføre gradvis større problemer hvis man ender opp som langtidsmottaker. Informantene gir uttrykk for å leve som annenrangsborgere i en kommodifisert underkultur i et ellers dekommodifiserte samfunn.

Med Granovetter (1973) kan man innvende at sosiale relasjoner og nettverk med svake relasjoner vil kunne øke mulighetene for jobbsjanser. Mindre sosial deltakelse som følge av lave stønader, kan derfor være et eksempel på at lave stønader kan virke kontraproduktivt. Ingen av informantene gav imidlertid uttrykk for at deres økonomiske problemer strakk seg inn i sultens verden. Deres grunnleggende behov blir altså tilfredsstilt, men de gav ikke uttrykk for å føle seg økonomisk sikre eller trygge (Maslow 1970). I boken «*Fattigdommens psykologi*» (Underlid, 2005) trekkes det frem at veldig mange langtidsmottakere føler seg utrygge. Dette skyldes i stor grad økonomiske vanskeligheter. Rundt halvparten av utvalget hans (på 25) oppgav at de hadde økonomiske bekymringer stort sett hele tiden. Ingen av dem oppgav at de ikke hadde slike bekymringer i det hele tatt. Økonomirelaterte problemer stikker naturlig nok dypere og bredere enn hva som her er avdekket. Ikke minst er det relevant i forhold til neste undertema.

5.2.1.2 Undertema 2: Opplevelse av negativ helseutvikling som følge av erfaringer med Nav

På spørsmål om hvordan helseutviklingen til informantene har vært etter at de tok kontakt med Nav, kom det frem at samtlige i **U-gruppen** mente å ha fått dårligere helse som følge av erfaringer med Nav. Tillitssvikten her rettes mot både systemet og personer i Nav.

Kondenserte meningsenheter i leservennlig form

Elise oppgir å ha fått mindre og mindre energi som følge av kontakten med Nav. **Felix** hevder at han bruker flere medisiner nå enn da han først tok kontakt med Nav. **Anders** har blitt dårligere til å distansere seg mentalt fra alt «åket» med Nav, og den funksjonshemmede kroppsdelene hans har blitt verre. **Trine** mener at den mentale helsa har blitt dårligere i de senere årene. Problemene har tårnet seg opp, og hun gir Nav deler av skylden.

Mentalitetskonturer og ulikheter

Både Nav-systemet og saksbehandlere blir av informantene tilskrevet funksjoner som negativt

fasiliterer aspekter ved deres helseproblemer. Generelt ser det ut til at **Elise og Felix** har et mindre anstrengt forhold til Nav enn **Anders og Trine**. Dette kan muligens skyldes at både **Felix og Elise** benytter seg av ekstern hjelp i møtet med Nav. Av den grunn kan Nav oppleves mindre psykisk belastende fordi de opplever å være i bedre anmarsj mot uføretrygdmålet. Helseforskjeller og øvrige mentalitets- og erfaringsforskjeller utelukkes selvsagt ikke. Hva gjelder sammenhengen mellom negativ helseutvikling og Nav, skal jeg vise til intervjuutdrag fra **Anders og Trine**.

Meg: «Så du tenker at Nav kan ha spilt en rolle når det gjelder helsen din?».

Anders: «Ikke bare tenker, jeg kjenner det på psyken. Større smerter og dårligere bevegelse i («kroppsdelen») er også et bevis på det».

Meg: «Hvordan har det sammenheng med Nav?».

Anders: «Greia er jeg ikke har fått innvilget rehabilitering, selv om legen min har godkjent det. De tror jeg faker. Det har blitt verre psykisk også, og det har nok mye med («kroppsdelen») å gjøre, og alt gnaget fra Nav».

Om uføretrygd sier **Anders** følgende: «Jeg har jo søkt om det før, men da fikk jeg blankt avslag. Nav mener at jeg mangler kompetanse og ikke har kroniske problemer, så det er liksom det jeg strir mest med. Vi er jo på totalt forskjellige planeter, så det har tatt en del helsekrefter fra meg».

De øvrige tre peker utelukkende på at den psykiske helsen har blitt verre. Også her knyttes problemene til manglende forståelse fra og samarbeid med Nav. **Trine** sier følgende om dette:

Trine: «De bare fnyser av helsa mi selv om jeg har papirer på den. Det er ikke mulig for meg å bli noe annet enn ufør, men de bare kjører på med sitt og da blir det bare verre for meg. De har møkk i øra og det ødelegger jo hodet mitt. Hvor syk skal jeg liksom bli før de gidder å se meg?».

Teoretiske refleksjoner om undertemaet

Gjennom flere studier er det påvist at langtidsmottakere har større problemer med helsen enn kortidsmottakere og ikke-mottakere, og det er særlig den psykiske helsen som er dårligst (SSB, 2012; Wel, et al., 2006). I snitt viser det seg at langtidsmottakere har dårligere helse enn uførepensjonister (ibid.). Jeg skal også nevne et intervju med Borghild Løyland (Balci, 2013) hvor hun uttaler (i anledning funn i egen doktorgrad), at livskvaliteten hos sosialhjelpsmottakere er vesentlig lavere enn ellers i befolkningen. Jeg har imidlertid ikke kommet over noen fenomenologiske studier som undersøker om sosialklienter selv mener å ha fått dårligere helse eller livskvalitet som følge av erfaringer med Nav. Dette undertemaet kan således være av interesse for å belyse det nevnte funnet til Løyland.

Det har vist seg at opplevelsen av angst henger sammen med lavere tillit hos personer som er usikre om egen situasjon (Myers & Tingley, 2017). Derfor blir det nærliggende å tenke at opplevd årsak til egen helseforverring vil kunne føre tillitssvikt med seg, i alle fall hvis det er snakk om personer som allerede sliter med angstrelaterte diagnoser. Stress og psykiske belastninger kan også ha negative effekter på både psykisk og fysisk helse (Marmot & Wilkinson 2006, ref. i Wel, et al., 2006) og det å være i stand til å predikere forekomsten av en negativ hendelse, selv om man ikke kan kontrollere den, er en betingelse som kan redusere stress (Katz & Wykes, 1985). Det kan virke som om personer foretrekker predikerbare negative hendelser fremfor upredikerbare negative hendelser. En forklaring på dette er at det ved upredikerbare negative hendelser ikke finnes noen «sikker periode». Hvis det negative som skjer er predikerbart, kan individet i større grad slappe av helt til det negative nok en gang forekommer (ibid.). Parallellen her er at flere av informantene (særlig **Trine** og **Anders**) gav uttrykk for konstant engstelse og bekymring for både økonomi, interaksjon med Nav-ansatte og et system de må kjempe imot. Hverken kontroll eller predikerbarhet var å oppdrive i flere av beskrivelsene hva angikk relevante forhold mellom dem selv og Nav.

5.2.1.3 Undertema 3: Opplevelse av lavere mestringsforventning etter erfaringer med Nav

På spørsmål om hvordan helseutviklingen til **Synne** og **Åshild** har vært etter at de tok kontakt med Nav, svarer ingen av dem at den har blitt verre. Begge mener imidlertid at de har fått større vanskeligheter i form av lavere tanker om seg selv etter erfaringer med Nav. Tillitssvikten deres er både system- og personrelatert.

Kondenserte meningsenheter i leservennlig form

Synne føler seg som en snylter fordi hun mottar sosialhjelp, og hun klarer ikke å bedre sin egen situasjon som følge av erfaringer med Nav. **Åshild** mener at ulike saksbehandlere har tenkt at hun er ubrukelig og hun opplever at dette har smittet over på henne.

Mentalitetskonturer

Både **Synne** og **Åshild** opplever at det er vanskelig å komme ut av rollen som langtidsmottaker. Begge uttrykker at de føler seg fastlåst i et system de ikke mestrer og de sliter med selvbebreidelse som følge av for dårlig og for lav innsats for å bøte på tingenes tilstand. Den manglende motivasjonen og mestringsfølelsen oppgis å stamme fra liten tro på at situasjonen kan utbedres. Som nevnt kobles dette til erfaringer med Nav, men begge er også selvkritiske i sine refleksjoner. Dette følger av utdrag fra intervjuene:

Meg: «Du opplever at det ikke er noe hjelp å få av Nav?».

Synne: «Nei, altså, jeg føler at jeg har gjort mitt på en måte, men det er ikke så lett».

Meg: «Du må gjerne si litt mer om hvorfor det ikke er så lett?».

Synne: «Jeg har kanskje ikke så høye tanker om meg selv, og det har ikke blitt noe bedre i møtet Nav, heller verre da. Jeg har jo forsøkt og stridd og holdt på uten at det nytter, så det er lettere å bare la ting suse. Eller, det er kanskje ikke lettere men jeg har jo liksom innsett at jeg kanskje ikke kommer til å bli statsminister med det første (ler kort). Det hjelper jo heller ikke når du får signaler fra Nav om at du ikke er flink hvis du ikke klarer ting, spesielt når man gjør sitt beste. (Endrer stemmen, toneleiet blir tydeligere) Motivasjonen min er liksom borte. Et sted må grensa gå også, det tenker jeg også».

Meg: «Hvordan forholder Nav seg til det da?».

Synne: «Nav har jeg ikke så mye å gjøre med for tiden. De har liksom sklidd vekk fra meg, og jeg har sklidd vekk fra dem. De har jo sett ned på meg så da har jeg sett ned på meg selv også, og på dem. Sånn har det bare blitt. Dårlig samarbeid».

Åshild uttrykker seg på en liknende måte:

Meg: «Opplever du deg hjelpeløs i møtet med Nav?».

Åshild: «Jeg har blitt holdt nede i litt for lang tid, tror jeg».

Meg: «Holdt nede?»

Åshild: «Jeg har begynt å tenke om meg selv slik jeg opplever at diverse saksbehandlere har tenkt om meg. Jeg ble satt i bås med en gang jeg satt bena innenfor Nav. Jeg er låst fast i systemet (Nav-systemet) og i min egen psyke. Systemet og personer som ikke fungerer, har liksom okkupert hodet mitt».

Meg: «Ønsker du å fortelle litt mer om det?».

Åshild: «De tankene de har hatt om meg har jeg liksom fått om meg selv. Saksbehandlere har tenkt at jeg er ubrukelig. Tidligere var jeg mer aktiv og søkte jobber men nå har jeg falt på siden, og de (Nav) bryr seg ikke noe om det. Det er liksom både meg selv og Nav. At jeg bare (pause), jeg vet ikke hva jeg skal si, men du skjønner sikkert hva jeg mener».

Teoretiske refleksjoner omkring undertemaet som helhet

I funksjonsevnestudien til Wel (et al., 2006: 84) avdekkes tydelige spor av maktesløshet og hjelpeløshet blant langtidsmottakere: 54 % (554 stk.) av dem sier seg enige i at hjelpeløsheten ofte melder seg når de stilles ovenfor problemer. Underlid (2005) har også påvist hyppig opplevelse av

hjelpeløshet blant langtidsmottakere.

Med sosialpsykologen Albert Bandura (1995) kan man si at personer som føler og opplever høy mestringsforventning (self-efficacy), stoler på sine egne evner til å løse miljømessige utfordringer og krav. Av tilbøyelighet har de som vane å fortolke problemer som utfordringer snarere enn som trusler eller ukontrollerbare hendelser. Høy opplevd mestringsforventning skaper muligheter for å møte stressende situasjoner med selvtillit og å føle seg motivert. I dette ligger det en attribusjonsstil hvor man dømmer positive hendelser som selvforskyldte, og negative hendelser som tilskrevet eksterne faktorer. På denne måten vil den generelle mestringsforventningen bli en buffer/ressursfaktor mot stressende opplevelser, slik at positive fortolkninger trer frem istedenfor negative. Hvis en person derimot erfarer mange feiltakelser, fravær av støttende feedback, og har en uheldig attribusjonsstil (tilskriver årsakene til indre kvaliteter), kan vedkommende utvikle evnen til å automatisk skanne miljøet for potensielle farer slik at mestringsforsøk håndteres dysfunksjonelt. Dette vil kunne føre til utviklingen av lav mestringsforventning (ibid.). Uttrykt mestringsforventning hos både **Synne** og **Åshild** i forhold til egen situasjon som Nav-bruker, er utvilsomt lav. Dette kan også sees i sammenheng med deres oppgitte psykiske problemer, ettersom lav mestringsforventning skaper gode vekstvilkår for både angst og depresjon (ibid.: 9).

5.2.1.4 Foreløpige refleksjoner om temapresentasjonen

I undertemaene ser man ulik fordeling av informantene. Dette skyldes heterogenitet i informantgruppen. Langtidsmottakere er med andre ord individer med ulike motiver, oppfatninger og erfaringer. Undertemaet «Opplevelse av vanskeligheter knyttet til lave sosialstønader», har størst opphopning, mens «Opplevelse av negativ helseutvikling som følge av erfaringer med Nav» utelukkende er forbehold **U-gruppen**. Videre ser man at undertemaet «Opplevelse av lavere mestringsforventning etter erfaringer med Nav» bare er knyttet til **Åshild** og **Synne**.

Fenomenet «tillitssvikt til Nav» ville muligens blitt noe annerledes hvis jeg hadde økt antall informanter eller snevret inn utvalgskriteriene til å dreie seg om langtidsmottakere som ikke ønsker å bli uføretrygdet, eller til de som ønsker det. Her ser man et eksempel på utfordringer knyttet til generalisering i kvalitative studier ettersom individuelle forhold kan bety særegenheter og mulig kontekstavhengighet. Fellestrekket er imidlertid at alle tre undertemaer vedrører forhold ved det samme temaet. Således kan man kanskje si at informantene deler aspekter ved samme livsverden, men som vi nå skal se inkluderer heller ikke alle temaene representanter fra begge gruppene.

5.2.2 Tema 2: Opplevelse av å bli møtt med tillitssvikt i Nav

Samtlige i **U-gruppen** gir uttrykk for at de opplever å bli møtt med manglende tillit i Nav. I det følgende presenteres to undertemaer som angår konsekvenser av dette.

5.2.2.1 Undertema 1: Strategier for å få tillit i Nav

Samtlige i **U-gruppen** opplever at de må ta i bruk strategier for å vinne tillit i Nav for å komme noen vei med egen målsetning om uføretrygd. Tillitssvikten i dette undertemaet er både system- og personrettet.

Kondenserte meningsenheter i leservennlig form

Anders tør ikke å vise de ansatte på Nav at han har energioverskudd på en god dag. Han ønsker ikke å fremstå som friskere enn det han egentlig er og dermed gjøre det vanskeligere for seg selv å bli uføretrygdet. **Elise** forteller at hun ikke sminker seg før hun går inn på Nav, ettersom hun vil at menneskene som jobber der «skal se den leie sannhet». Hun bruker også advokat i anledning det å bli uføretrygdet, og hun har med seg støttespiller på møter med Nav. **Trine** får legehjelp slik at hun kan bli restituert og hun bruker legen for alt hva hun er verdt uten å ha dårlig samvittighet for det. **Felix** har erfart at han på egenhånd kommer til kort i møtet med Nav. Han tar derfor med seg en høyt utdannet støttespiller på møter med Nav.

Mentalitetskonturer og ulikheter

Samtlige ønsker altså å bli uføretrygdet. Tillitsstrategiene kobles som nevnt til dette motivet og de er helt eller delvis skapt av det å bli møtt med tillitssvikt. Det vises til strategier som har å gjøre med inntrykksregulering ved hjelp av utseende og oppførsel, og hjelp fra eksterne støttespillere.

Jeg skal belyse utdrag fra intervjuene for å synliggjøre tillitsstrategier jeg mener kan fungere som medvirkende årsak til ulik grad av tillitssvikt innad i **U-gruppen**. Dette forsøkes påpekt ved å anskueliggjøre verdien av ekstern hjelp i forhold til mestringsopplevelse i prosessen med å bli uføretrygdet. Det følger utdrag fra intervjuene med **Felix**, **Trine** og **Elise**:

Meg: «Så du kommer ingen vei på egen hånd føler du?».

Felix: «Hvis jeg hadde hatt tid og krefter til å sette meg inn i lovverket så kanskje, men det går også på at de tror jeg prøver å bli uføretrygdet for moroskyld, det er derfor jeg sørger for å få bevis på ting».

Meg: «For moroskyld?».

Felix: «Ja, som om jeg kjeder meg og ikke har noe bedre å gjøre. Skulle jo nesten tro det. Det er jo slik jeg føler at de ser på meg noen ganger. Det er derfor jeg har begynt å ta med (støttespilleren). Alene fungerer det ikke».

Felix gir uttrykk for å bli møtt med tillitssvikt av Nav om egen helsetilstand, og han føler han får mer tillit som følge av hjelpen til støttespilleren. Han forteller også at han flere ganger har fått omgjort vedtak fra Nav med hjelp fra en støttespiller⁴⁹. Han er også optimistisk i forhold til å klage på et avslag om uføretrygd fordi han får strategihjelp fra den samme støttespilleren.

Hva gjelder **Trine** har hun, i likhet med **Anders**, tillitsstrategier som ikke virker like velegnede som **Felix** og **Elise** i forhold til å fremme egen sak, og de blir møtt med større grad av tillitssvikt i Nav. **Trine** og **Anders** møter også Nav-ansatte alene selv om de har utstrakt tillitssvikt til dem (dette gjelder særlig **Trine**). **Trine** får riktignok hjelp av legen med sykemeldinger hvis hun ønsker en liten pause fra systemet, men i likhet med **Anders** opplyser hun ikke om juridisk bistand eller støtte fra noen andre. I en fortelling om forholdet mellom sin personlige lege, Nav og henne selv, sier hun følgende:

Trine: «Jeg har forstått alvoret for lengst, og jeg gjør alt jeg kan for å overleve. Det er ikke bare det at de (saksbehandleren og Nav-sjefen) spiller med skitne kort, de hater meg og selv ikke legen min gidder de å høre på om uføretrygd. Klart jeg bruker legen, jeg bruker alt jeg har jeg, og jeg har ikke akkurat dårlig samvittighet for det».

Meg: «Hvordan bruker du legen?».

Trine: «Ja, eller, jeg skaffer legeerklæringer f.eks. (pause). Ting som jeg egentlig kunne ha vært på, men jeg vet at det de skal ha meg til å gjøre ikke er bra for meg og da kan det fort bli verre for meg».

Teoretiske refleksjoner omkring undertemaet som helhet

Axel Honneth (2008) mener det er sannsynlig at personer som ikke opplever anerkjennelse, vil føre en kamp for å bøte på dette. Og han hevder at kampmålene vil dreie seg om både selvrespekt, selvrealisering og utvikling av en stabil identitet. Med Goffman (1992) og hans dramaturgiske syn på sosialt samspill, kan man si at strategiene til **Anders** og **Elise** er eksempler på såkalt inntryksstyring for å nå slike kampmål⁵⁰. Goffman hevder at handlende aktører ønsker å avgi bestemte inntrykk av seg selv, og han skriver at uansett hvilke hensikter en person har og hvorfor han har dem, vil det være i personens egen interesse å kontrollere andre personers atferd. Dette kan langt på vei gjøres ved å

⁴⁹ Se punkt 5.1.1.

⁵⁰ Man kan også argumentere for at Trines og Felixs tillitsstrategier er varianter av det samme.

kommunisere på en måte som gjør at samhandlingspartnerne får det inntrykket som er nødvendig for at de skal rette seg etter personens planer (ibid.: 13).

De nevnte brukerstrategier kan det således være fruktbart å forstå i lys av et innsnevret strategibegrep: Fra noe generelt til noe formålsrasjonelt, eller en kombinasjon av rasjonelle valg og inntrykksstyring hvor sistnevnt blir middel. Her vil det også være et poeng å trekke inn noe om brukernes individuelle manøvreringsmuligheter i møtet med systemets strukturer. Dette kommer jeg tilbake til senere i oppgaven. Her vil jeg bare understreke at konsekvenser av handlingsstrategier kan påvirke tillit. Av særlig betydning vil det f.eks. være om inntrykkene man ønsker å avgi harmonerer med inntrykkene man faktisk gir (ibid.).

Lipsky (2010) skriver at brukere ved hjelp av bevisste strategier kan navigere i byråkratiske systemer. Han påpeker bl.a. at de kan anskaffe handlingsrom ved å være lojale og empatiske ovenfor de ansatte, de kan være passive eller ydmyke, de kan lære seg den byråkratiske sjargongen og såldes opptre profesjonelt. De kan også si ifra hvis det er noe de er misfornøyd med. I anledning flere av informantene i oppgaven (spesielt i **U-gruppen**), kan man imidlertid sette spørsmålsteget ved hvilke reelle påvirkningsmuligheter de har så fremt de ikke får kompetent hjelp.

En inngående studie gjort av Stax (2004, ref. i Mik-Meyer & Villadsen, 2007) om hjemløse langtidsmottakere i Danmark, avdekker at de har strategier i sitt møte med sosialarbeidere for å få økonomisk støtte. En av informantene styrte mye av interaksjonen gjennom å definere møtets innhold. Hun gav uttrykk for å være misfornøyd med sosialarbeiderens forberedelser i anledning en søknad om å få dekket et tannlegebesøk, og hun viste til bistandsloven for å få støtte til nye briller. Samtidig beskyldte hun sosialarbeideren for ikke å ha kontroll på rettsgrunnlaget for egenbetaling. Denne brukeren var konfronterende, rolig og kompetent, og det endte med at sosialarbeideren innrømmet inkompetanse i forhold til bistandsloven og brukeren får medhold. Det kan se ut som om dette er en strategi som er mer velegnet enn det å være aggressiv eller føyeelig. Senere skal vi også se at en kompetent mistillitsstrategisk innstilling kan ha sine fordeler i møtet med Nav.

5.2.2.2 Undertema 2: Opplevelse av stigmatisering i Nav

To av informantene i **U-gruppen** gir uttrykk for at de opplever seg stigmatisert av ansatte i Nav, og at dette har vedvarte over lengre tid. Tillitssvikten her er personrelatert.

Kondenserte meningsenheter i leservennlig form

Trine opplever at saksbehandler ikke tror hun vet sitt eget beste og hun føler seg tenkt på som

mindreverdig og dum. **Anders** føler seg sett på som en arbeidssky snylter av personer som jobber i Nav.

Mentalitetskonturer

Hverken **Trine** eller **Anders** opplever det vanskelig å føle seg stigmatisert av ansatte i Nav, men de opplever at det fører til relasjonelle konsekvenser hva gjelder tillit.

Om dette sier **Trine**: *«Det er mye annet stress og mas og gnag og dritt og faenskap de steller i stand som jeg sliter med, så det er ikke ille om de båser meg negativt, det er jeg vant med, men jeg stoler ikke på mennesker som ikke stoler på meg».*

Anders har også et forholdsvis avslappet forhold til det å bli stigmatisert. På spørsmål om hvilket forhold han har til saksbehandler svarer han følgende:

Anders: *«Det er ikke, eller, det er bare å bli vant til at de ser ned på deg. Hvis man bryr seg om det da har man tapt, så det er liksom (pause). Jeg tenker heller at (pause). Altså, det er ikke sånn at det plager meg å få stempel i panna, men jeg har det jo i hodet, fordi det er ikke slik det skal være».*

Meg: *«Har det noen konsekvenser å få stempel i panna da?».*

Anders: *«Det er ikke noe big deal for meg, men de gjør det jo verre for seg selv, da. Også blir det jo vanskelig å få et godt forhold til folk som har hodet et visst sted».*

Teoretiske refleksjoner omkring undertemaet som helhet

Goffman mener at det å bli stigmatisert innebærer å ha en egenskap som blir oppfattet av andre som lite attraktiv, og at man derfor blir sett ned på: *”He is thus reduced in our minds from a whole and usual person to a tainted, discounted one. Such an attribute is a stigma, especially when its discrediting effect is very extensive”* (Goffman, 1963: 12).

Goffman skiller mellom tre ulike typer eller kategorier av evner og egenskaper som kan føre til stigmatisering. Den første dreier seg om personers synlige fysiske utrustning, og deres annerledeshet. Den andre dreier seg om karaktermessige feil og mangler som tilkjennegis gjennom f.eks. viljessvakhet, uredelighet, avvikende eller dominerende lidenskaper m.m. Den tredje formen for stigma omhandler slektsbetingende egenskaper som rase, eller religion (ibid.). Opplevelse av å bli stigmatisert i forhold til karaktermessige «feil og mangler» sammenfaller med dette undertemaet.

Det er påvist at det kan oppleves stigmatiserende å være sosialhjelpsmottaker i Norge (Underlid, 2005) og i møtet med Nav (Aasmundsen, 2009). Flere støtteordninger fra Nav kan også oppleves stigmatiserende (Grønvhig, 2016; Hansen, et al., 2013), men økonomisk sosialhjelp er imidlertid

befengt med mest stigma. Uføretrygd, befinner seg høyere på den sosiale rangstigen enn sosialhjelpen, men lavere enn f.eks. alderspensjon og barnetrygd (ibid.: 13). Grønvigh (2016) finner at mottakere av ulike stønader tar i bruk ulike strategier for å bøte på stigmatisering i møtet med Nav. Bare en person i utvalget hennes var imidlertid sosialhjelpsmottaker og han var, i motsetning til mange av de andre informantene, ganske fornøyd med tilværelsen på Nav. Jeg finner imidlertid ikke dekning for at informantene mine tar i bruk strategier for å få bukt med stigmatisering. Brukerstrategier i foreliggende studie er utelukkende knyttet til det å virke mer tillitsvekkende i møtet med Nav.

I den grad det danske velferdssystemet med dets tilsvarende brukergruppe er sammenlignbar, kan man trekke frem at Høilund & Juul (2005) undersøkte 25 «svake sosialklienters» brukererfaringer med hjelpeapparatet. De kunne formidle et vell av stigmatisering, krenkelser og mistroiskhet.

Saksbehandlere ble også intervjuet og de uttrykte sterkt at sosialhjelpsmottakerne ikke selv hadde realistiske forestillinger om sin egen situasjon, og at det var deres oppgave å bøte på dette. Generelt sett kan man spørre seg om forsøk på realitetsorientering fra sosialtjenestens side, kanskje kan være en egnet metode for å oppnå utilsiktede virkninger i form av opplevd stigmatisering hos visse brukere.

5.2.3 Tema 3: Opplevelse av manglende rettssikkerhet i Nav

Med begrepet rettssikkerhet siktes det til: «*en ideologisk karakteristikk som særlig brukes om hva forholdet mellom borger og forvaltningen bør være preget av*» (Molven, 2016: 1). Kjernen i begrepet går ut på at individer skal sikres rettigheter de har krav på etter loven. Forvaltningens avgjørelser bør være mest mulig forutberegnelig i betydning lovregulert. Dette innebærer at bestemte kriterier må ligge til grunn for avgjørelser. Bestemte fremgangsmåter for å treffe avgjørelser må følges, og avgjørelser skal kunne påklages. Tilknyttet er også personvernprinsippet som handler om at personer skal ha herredømme over opplysninger som angår dem selv. De skal også sikres at opplysninger som er gitt til et bestemt formål ikke benyttes til andre formål (Datatilsynet, 2016).

5.2.3.1 Undertema 1: Opplevelse av manglende rettighetsopplysning i Nav

Alle informantene unntatt **Synne** og **Åshild** forteller om forhold som bryter med bør-, må-, og skal - prinsipper i overnevnt spesifisering av rettsikkerhet. Tillitssvikten deres er både system- og personrelatert. Herunder kom jeg frem til to undertemaer.

Kondenserte meningsenheter i leservennlig form

Fred mener at saksbehandlere bevisst ikke har opplyst ham om hvilke rettigheter han har ettersom de

har en agenda. **Trine** mener at hun måtte ha en uegnet saksbehandler i altfor lang tid. Ingen i Nav opplyste om serviceklage. **Anders** ble utestengt fra Nav i tre måneder. Han fikk ingen informasjon om rettigheter angående utestengelsen. **Sigvart** har flyttet flere ganger uten å få opplyst av Nav at man kan ha krav på støtte til møbler etc. ved flytting. Manglende rettighetsopplysning fra Nav har gjort at **Felix** har fått gjennomslag på klager, med hjelp fra en støttespiller. **Elise** mener at Nav er flinke til å være strenge, men dårlige på å fortelle om hvilke rettigheter man har.

Mentalitetskonturer og ulikheter

Slik informantene ser det, har hverken Nav-systemet eller diverse saksbehandlere gjort jobben sin i anledning de nevnte rettighetsforhold. Særlig sterkt blir dette vektlagt i intervjuene med **U-gruppen** hvor det i kontrast til **Sigvart og Fred** bæres større grad av emosjonelt nag og opplevd gjentakelse av rettighetsbrudd. Jeg registrerer også forskjeller hva gjelder uttrykt brukerkompetanse og mestringsstrategier i dette undertemaet.

En nærliggende årsak hva gjelder mentalitetsforskjeller, er at informantene i **U-gruppen** opplever mindre grad av personlig mestring i møtet med systemet, og at de har en annen grunnholdning i forhold til rettigheter. Et sterkere bistandsbehov som følge av helseproblemer og selve kampen for å bli ufør, er mulige grunner til dette. Det ser også ut til å være et holdningsskille innad i **U-gruppen**, noe som muligens skyldes at **Felix** og **Elise** får hjelp av støttespillere i møtet med systemet. Således slipper de byrden med å få opplyst, fortolket og forklart rettigheter⁵¹.

Jeg skal vise til ulikheter i det å forholde seg mentalt til undertemaet. Deler av intervjuene med **Felix**, **Trine** og **Sigvart** trekkes frem:

Meg: «Bruker du internett for å navigere i rettighetshavet?».

Felix: «Nei. Jeg har gjort det før, men det blir for vanskelig, og det burde heller ikke være nødvendig. Man må jo være advokat for å forstå alle disse lovene, og jeg skjønner jo ikke så mye av papirene liksom så da bruker jeg advokat».

Meg: «Bruker du advokat for å få opplyst rettighetene dine?».

Felix: «Jeg har gjort det, ja. Jeg visste jeg hadde krav på tilleggsstøtte men fikk avslag av Nav. Jeg har en advokat i familien og hun hjalp meg med saken, og hun sa at Nav hadde gitt ulovlig avslag. Det er lett å bli skeptisk da, når ting ikke fungerer uten advokat. Også har jeg en uføretrygdsak hun skal hjelpe meg med også, og hun sier at det kan gå bra».

⁵¹ Den samme potensielle fordelten ble også aktualisert i undertemaet «Opplevelse av negativ helseutvikling som følge av erfaringer med Nav».

I likhet med **Anders** har **Trine** et noe mer problematisk forhold til undertemaet:

Meg: «Får du opplyst hvilke rettigheter du har?».

Trine: «Nei, ikke i det hele tatt. Det kan jeg love deg at jeg ikke gjør».

Meg: «Men du vet hvilke rettigheter du har?».

Trine: «Nei, hvordan skal jeg vite det? Det er jo ingen som forteller meg sånt når jeg spør dem. Jeg vet jo noe men jeg har ikke peiling på hva jeg ikke vet, for å si det sånn. Jeg har ingen til å hjelpe meg med det der, så det er Nav som har makta. Jeg får jo brev med avslag hvor det står ting, men jeg forstår jo ikke noe av det der, så det er jo bare helt (pause) ja».

Her skal jeg vise til **Sigvarts** uttalelse om det samme:

Meg: «Har du god oversikt over hvilke rettigheter du har som sosialklient?»

Sigvart: «Njaææ (ler). Det er vanskelig å si så da er vel svaret nei, da. Altså, jeg har ikke hatt så store problemer sånn med rettigheter egentlig, selv om jeg ikke forstår noe særlig av det. Men jeg er jo ikke så kravstor heller, da. Jeg stoler ikke på at Nav opplyser alt og alle om rettigheter, det har jeg opplevd selv, men jeg trenger jo ikke å vite så mye heller så det er liksom greit».

Teoretiske refleksjoner omkring undertemaet som helhet

I forvaltningsloven (1967, § 11) fremgår det at Nav har veiledningsplikt ovenfor sine brukere og at «formålet med veiledningen skal være å gi parter og andre interesserte adgang til å ivareta sitt tarv i bestemte saker på best mulig måte».

Lipsky (2010) trekker frem at sosialarbeidere har mulighet til å kontrollere brukere ved hjelp av informasjon, og at dette kan brukes som strategi på godt og ondt. Solheim (2001) fant at sosialklienter opplever informasjonsvegring fra sosialarbeidere som en respektløs kontrollstrategi. Det er uansett viktig å påpeke at det en bruker opplever som respektløst ikke nødvendigvis er intendert (Rønning, 2005). Det kan også være tilfellet at brukeren har feilaktige oppfatninger om hva det er «normalt» å få formidlet av rettigheter, og man må åpne for at brukeren muligens ikke har forstått den informasjonen han/hun har fått. Disse utfordringene blir ikke enklere av å være i en posisjon som avhengig og sårbar, hvor man blir desto mer prisgitt den eventuelle hjelpen man får av andre.

Hva gjelder mistanken om intensjonell styring av informasjon må det tas forbehold om at byråkratiske regelverk ofte er diffuse og vanskelig å få oversikt over. Barrierer som det byråkratiske språket (herunder vedtaksbrev og dokumenter) og saksbehandlers potensielle mangel på

formidlingskompetanse kan også gjøre det sannsynlig at brukerne ikke tør å stole på eller forstår informasjonen som blir gitt. Igjen vil dette gå mest utover brukere med minst ressurser.

I lys av at arbeidslinja fungerer som en motpol til attraksjonsmodellen⁵², er det imidlertid ikke utenkelig at veiledningsstrategier kan befinne seg i et etisk og juridisk grenseland siden målet i Nav er å få flest mulig i arbeid og færrest mulig på trygd. Det har f.eks. blitt vist at Nav har gitt ubegrunnede avslag på søknader om økonomiske ytelser, og at 42% av alle som klager på vedtak om økonomiske ytelser får medhold etter førstegangsklage: «*Gjennomgående virker det som at det er bevisstheten rundt måltall og forventningen om et visst antall vedtak per medarbeider som i størst grad fører til at vedtak fattes så fort som mulig*» (Mandal, et al., 2016: 89). Det er også interessant at Nav taper en av fire saker i trygderetten, og at dette forholdstallet ble påvist å være stabilt over flere år (Hvidsten, et al., 2014).

5.2.3.2 Undertema 2: Opplevelse av manglende personvern i Nav

I alt var det to fra **U-gruppen** og **Synne** som var opptatt av at eget personvern ikke ble ivaretatt i møtet med Nav. Her er det både system- og persontillitsvikt som vektlegges.

Kondenserte meningsenheter i leservennlig form

Anders mener det er full gjennomtrekk i Nav og at man ikke kan beskytte seg uansett. **Trine** har flere ganger opplevd at Nav har rotet bort papirer av sensitiv art. **Synne** mener at det er vanskelig å snakke i skranken inne på Nav fordi alle kan høre hva som sies.

Mentalitetskonturer og ulikheter

Synne opplever det problematisk at «Nav-skranken» er plassert på et sted hvor uvedkommende får muligheten til å lytte til samtaler, men hun forteller at problemet er lite fordi det er sjelden hun må henvende seg i skranken. **Anders** bryr seg ikke lenger om hvem som hører hva, men til felles med **Trine** har han manglende tillit til at opplysninger behandles på en fortrolig måte.

Det er **Trine** og **Anders** som opplever manglende personvern mest negativt. Jeg viser til noen utdrag fra intervjuene med dem:

Meg: «*Er det noe man må regne med synes du, at dokumenter noen gang blir borte?*»

Trine: «*Nei. Jeg forstår jo at det er mennesker som jobber der, men det har skjedd meg flere ganger. Jeg leverte en søknad hvor jeg valgte å være veldig ærlig og den forsvant jo som dugg for solen den,*

⁵² Trygdeordningene er såpass gode at mange velger trygd fremfor å jobbe (Claussen, 2014: 19).

og hvem har sett den tro? Hvor er den? Og det er ikke bare meg, dette her vet jeg om flere som har opplevd. Du kan jo bare lese i avisa om sånt også».

Hva gjelder **Anders**:

Meg: «*Kan du kommunisere på en fortrolig måte med saksbehandleren din?*».

Anders: «*Det er vel som å snakke på radioen det (han ler, jeg ler også⁵³). De snakker med hverandre og de snakker med folk som ikke jobber der og det er jo sånn livet er, ikke sant. Den som tar seg selv høytidelig går i dass i møtet med Nav. Og den taushetsplikten kan du bare glemme. Den biten der, den fungerer ikke».*

Teoretiske refleksjoner omkring undertemaet som helhet

Som man skjønner kan opplevelse av manglende personvern være særlig problematisk i situasjoner hvor man mer eller mindre er nødt til å utlevere seg. Hva gjelder opplevelsen til **Synne** om at publikumsmottaket setter personvernet på spill pga. lyttemuligheter, er dette påvist i tidligere undersøkelser (Lundberg, 2012; Helsetilsynet, 2011), men det var ikke noe de øvrige informantene nevnte som et problem.

Det kan godt tenkes at majoriteten av langtidsmottakere desensitiviseres i forhold til utlevering av personlig informasjon. Dette vil i så fall korrespondere med funnene til Molland (2011) som tyder på at langtidsmottakere muligens flytter grensene for hva som oppleves som privat informasjon. Hun fant også at det kan virke som om økonomiske opplysninger oppleves som lettere å kommunisere enn helseopplysninger. En distinksjon jeg ikke finner dekning for i materialet mitt. I en samlerapport fra personvernundersøkelsen 2013/2014 (Datatilsynet, 2014) står det for øvrig å lese at av de offentlige virksomhetene som ble undersøkt er det Nav befolkningen har lavest tillit til hva gjelder behandling av personopplysninger (ibid.: 6).

Det er særlig fristende å stille spørsmålet om brukernes opplevelse av manglende personvern henger sammen med funn om at behovsprøving kan redusere tilliten til hjelpeapparatet (Hyggen, 2006; Kumlin & Rothstein, 2005). I det følgende skal vi bl.a. se på koblingen mellom behovsprøving, ydmyking og tillitssvikt.

5.2.4 Tema 4: Opplevelse av ydmykelse i Nav

Et sentrale trekk ved ydmykelse dreier seg om temporær degradering av egenvurdert status. Dette kan skje ved at man bli satt i en maktesløs og nedgradert situasjon av noen som har mer makt enn en selv,

⁵³ Mine tanker her er at latteren min kan ha virket ledende i forhold til kommende formuleringer.

f.eks. ved at man opplever formynderi i betydning meningsløs overstyring av egen person. (Miller, 1988; Margalit, 1996). Mer generelt skriver Margalit at ydmyking er *”any sort of behavior or condition that constitutes a sound reason for a person to consider his or her self-respect injured”* (ibid.: 9). Av dette følger tre undertemaer men ettersom de to første er såpass overlappende, vil de teoretiske refleksjonene om dem gjøres sammen. Det tredje undertemaet behandles for seg.

5.2.4.1. Undertema 1: Opplevelse av å bli presset ut i meningsløse tiltak

Fire menn fra utvalget (to fra **U-gruppen** og to fra **J-gruppen**), mente at både saksbehandlere og Nav-systemet var opphav til tillitssvikt under dette undertemaet.

Kondenserte meningsenheter i leservennlig form

Sigvart opplevde det ydmykende å bli presset ut i arbeidsmarkedstiltak med mennesker som stod tilbake for ham intellektuelt. **Anders** meddeler at han ikke lærte noe av jobbklubb eller kvalifiseringsprogram, og han mener at det ikke er bra for psyken å bli dyttet ut i og være i meningsløse tiltak. **Fred** forteller at han opplevde at det er vanskelig å bli tvunget ut i et tiltak som var fullstendig bortkastet. Om aktivitetsplikt for stønad til livsopphold sier **Felix** at det er meningsløst å måtte plukke sneiper og hundebæsj uten å få ordentlig lønn. Han opplevde også kvalifiseringsprogrammet som ydmykende

Mentalitetskonturer

Av samtlige informanter er det **Sigvart** og **Fred** som har det beste forholdet til Nav. Begge har imidlertid opplevd ydmykelse ved å bli presset ut i meningsløse tiltak. Dette er den primære årsak til tillitssvikt hos disse. Utdrag fra begge intervjuene følger:

Meg: *«Hvilke tanker har du om Nav sin innsats for å få deg i jobb?».*

Sigvart: *«Nei, det har jo ikke vært så vellykket det akkurat. Det var jo en saksbehandler som insisterte på at jeg skulle på AMO-kurs, og jeg ville jo ikke det, men hva skulle jeg si til det? Jeg tar jo ikke sjansen på å bli trukket. Og det endte jo som jeg mistenkte også. Jeg havnet sammen med en gjeng tilbakestående mennesker, så det ble jo bare flaut og ydmykende og dumt alt sammen».*

Fred svarer følgende på det samme spørsmålet: *«Jeg trenger ikke noe hjelp for å skaffe jobb, men det er jo liksom tvang å følge opp når de kommer med forslag, hvis ikke blir det fort nødhjelp. Man gjør som de sier selv om det bare er tull».*

Meg: *«Kan du si litt mer om at det bare er tull?».*

Fred: *«Man blir dyttet ut i det bare for å bli det, slik at man liksom kommer noe vei på papiret selv om man egentlig ikke gjør det i virkeligheten. Selv om det føles fullstendig bortkastet. Saksbehandleren min vil ha meg ut i et program som skal kvalifisere meg for jobb også, men jeg klarer bedre å få meg jobb på egenhånd».*

5.2.4.1.1 Undertema 2: Opplevelse av uønsket selveksponering

Samtlige kvinner i utvalget har opplevd fasetter ved systemet som ydmykende og tillitssvekkende ved at de måtte eksponere seg på uønskede måter. Undertemaet dreier seg primært om å bli ydmyket av systemet for å få tilfredsstilt grunnleggende behov.

Kondenserte meningsenheter i leservennlig form

Åshild synes at matrekvisisjon er en dårlig ide. Hun opplevde at hun sank ned i gulvet da hun måtte handle mat med en *«lapp fra Nav»*. **Elise** opplever at det er ydmykende og ekkelt å søke om stønad til livsopphold hver tredje måned når hun har gjort det i mange år. **Synne** opplevde det ydmykende å ikke huske å sende inn meldekort. **Trine** føler seg maktesløs og tråkket på når hun må snakke om ting hun forsøker å fortrenge for å få mat på bordet.

Mentalitetskonturer

Forutsetningen for å få sosialstønad fra Nav innebære at man følger vilkår eller handler i tråd med bestemte retningslinjer. Avvik vil kunne få konsekvenser for om man får hjelp eller ikke. Samtlige i dette undertemaet opplevde aspekter ved dette som ydmykende.

Åshild har aldri mer benyttet seg av matrekvisisjon. Hun sa hun heller ville gå uten mat i flere dager enn å ty til denne ordningen igjen. Foreløpig har det blitt med den ene gangen. **Trine** knytter ydmykelsen ved å utlevere seg, til et meget dårlig forhold til nåværende saksbehandler og lederen for Nav-kontoret. Hun begrunner opplevelsen på følgende måte: *«Det er vanskelig for personligheten min å bli så liten, for jeg hater dem, også må jeg jo snakke med dem. Det er bare å skru på autopiloten og bare si ting å prøve å ikke tenke på hva jeg egentlig blir tvunget til å gjøre».*

Synne meddeler at hun har tenkt mye på hvor etter eget ord *«rar»* hun må være for å få fritak fra meldekortordningen. På spørsmål om hun har endret syn på seg selv fordi hun er sosialhjelpsmottaker, sier hun følgende:

Synne: *«Jeg synes jo det med meldekort var litt spesielt, da. At jeg måtte få fritak. Det var jo veldig ydmykende å ikke klare det en gang synes jeg. Heldigvis så slipper jeg det nå, men jeg har jo tenkt på at det fritaket ikke var veien å gå».*

Meg: *«Kan du si litt mer om at det ikke var veien å gå?».*

Synne: *«Det blir sånn at du til slutt ikke klarer det, eller klarer noen ting hvis du bare fokuserer på de tingene du ikke klarer, men det er også vanskelig for meg å gjøre ting som kan gjøre det verre for meg. Det systemet (Nav-systemet) er jo ikke så bra for meg».*

5.2.4.1.1.1 Teoretiske refleksjoner om undertemaene «Opplevelse av å bli presset ut i meningsløse tiltak» og «Opplevelse av uønsket selveksponering»

Begrepet «systemisk ydmykelse» dreier seg om trekk ved et system som fremkaller situasjoner som ikke er intendert ydmykende, men som likevel kan oppleves ydmykende (Stokes, 2004, ref. i Fangen, 2006). Uavhengig av intensjoner er selve opplevelsen av det å bli ydmyket et subjektivt anliggende og det kan få stor betydning for utvikling av tillitssvikt. Psykoanalytikerens Phil Leask (2013) hevder for eksempel at mennesker kan risikere å «miste tillit til verden» hvis de blir ydmyket. Rønning (2005) påstår at det foregår en institusjonell ydmyking av brukere av sosialtjenesten. Han kobler dette til måten lokalene er utformet på, og til et system med regler og praksiser som på flere måter understreker påstanden. Dette harmonerer noe med mine informanternes oppfatninger. Det fins imidlertid få på nyere studier om temaet.

Flere har imidlertid pekt på at også andre brukergrupper har erfaring med at Nav er overstyrende og kontrollorientert (Lundberg & Syltevik, 2013; Lundberg, 2012). Doktorgraden til Lundberg (ibid.) har tittelen «Ansiktsløse relasjoner» med henvisning til at mange brukere går igjennom en transformasjon fra det å ha tillit, til en til dels sjokkartet opplevelse i møtet med Nav. «Sjokket» relaterer seg til dokumentasjonskrav i forhold til hjelpebehov og/eller rettigheter, utfordringer med å få tak i relevant og riktig informasjon, lang ventetid på saksbehandling og i noen tilfeller måten man blir møtt på i Nav. Andre studier har vist at Nav ikke har nådd sine reform- og styringsmål (Fossestøl, Breit & Borg, 2014, 2016). Samlet sett kan dette utgjøre kombinasjonsproblematikk som baner veien for ydmykelse - spesielt ovenfor sårbare brukere. Et vesentlig tilleggspunkt også her er at man som sosialhjelpsmottaker blir utsatt for behovsprøving og skjønnsutøvelse, og at dette kan føre til mistillit generelt og til hjelpeapparatet (Hyggen, 2006; Rothstein & Kumlin, 2005). Sammenhengen mellom lovmessige føringer og mistillit er også påvist av Rugkåsa (2008, ref. i Hyggen, 2010). Konsekvenser av mangel på harmoni mellom intensjonene i sosialtjenesteloven og saksbehandleres fokus på arbeidslinja, er et hypotetisk bakteppe for dette (ibid.: 70). Både loven og institusjonell praksis vil altså

kunne få negative konsekvenser og medføre mulig ydmykelse med påfølgende tillitssvikt, særlig blant langtidsmottakere.

Her er det interessant at Margalit (1996) gir inntrykk av å rettferdiggjøre ydmyking hvis det kan føre til at brukeren får et selvstendig utkomme. Samtidig mener han at et anstendig samfunn innebærer fravær av institusjonell ydmyking, og han konkluderer med at fattigdom i seg selv er ydmykende - et latent paradoks synliggjøres dermed. Han hevder også at «velferdsstaten» ble konstruert for å eliminere fattigdom, eller i hvert fall for å bøte på deler av ydmykelsen ved det å være fattig (ibid.: 231).

Wel (et al., 2006: 86) finner at 56 % av langtidsmottakere mener at det oppleves som om de blir dyttet dit her i livet. Noe som både vil kunne oppleves som ydmykende og disponere for ydmykelse. Disse forskerne fant også at en stor andel av sosialhjelpsmottakerne var for dårlig stilt til å kunne gjøre seg nytte av arbeidsrettede tiltak (ibid.: 12). Til sist skal jeg tilføre at Kendler (et al., 2003) hevder at ydmykende erfaringer kan øke det generelle angstnivået og nettopp følelsen av angst har som nevnt vist seg å påvirke det generelle tillitsnivået negativt (Myers & Tingley, 2017). En nærliggende hypotese vil være at personer som allerede sliter med angstrelaterte lidelser muligens reagerer på ydmykelse med større grad av angst og ledsagende tillitssvikt enn friske personer.

5.2.4.2 Undertema 3: Opplevelse av å bli nedprioritert i Nav

To fra **U-gruppen** og to fra **J-gruppen** knytter tillitssvikt til det å bli nedprioritert av relevante personer i Nav. Tillitssvikten her er både system- og personrelatert.

Kondenserte meningsenheter i leservennlig form

Åshild opplever at Nav har gått lei av henne. Hun oppgir også at hun har blitt lei av Nav. **Sigvart** har hatt fem ulike saksbehandlere på to år. Han opplever at det blir som å starte på nytt hver gang. **Synne** mener at det kan være altfor vanskelig å få tak i saksbehandleren sin og hun føler seg overkjørt og tråkket på når hun opplever det slik. Dette medvirker til at hun vegrer seg for å ta kontakt med Nav. **Trine** har erfart at mange saksbehandlere ikke har gidde å sette seg inn i saksmappen for å forstå hva hun sliter med.

Mentalitetskonturer

På ulike måter påpeker informantene at de underprioriteres i relasjonen til saksbehandlere og Nav. Jeg skal trekke frem intervjuutdrag fra **Synne** og **Åshild**, som formidler at det har oppstått et gjensidig forsterkende avstandsskapende forhold mellom dem selv og Nav.

Meg: «Kan du si litt om medbestemmelsen du har på ting som betyr noe for deg i møtet med Nav?»

Åshild: «Jeg har nesten ikke hatt kontakt med Nav de siste åtte månedene, så det er ikke så mye å snakke om der. De har gått lei av meg, så det er uverdigg, og det fungerer jo tilbake også. Jeg sitter litt fast uansett føler jeg, så jeg blir litt maktesløs».

Meg: «Det fungerer litt begge veier?»

Åshild: «Ja, kanskje de venter på at jeg skal gjøre noe, jeg vet ikke. Jeg føler jo også at det kan jo fort bli veldig mye greier med stress og sånn med dem, så det er vanskelig å balansere der synes jeg».

På tilsvarende spørsmål svarer **Synne:**

Synne: «Jeg var jo ganske aktiv tidligere med kurs og sånn, men ja. Jeg kom jo ingen vei så jeg har ikke helt motivasjon for tiden. Saksbehandleren min skulle også ta kontakt med meg for lenge siden, men jeg har ikke hørt noe. Jeg føler meg tråkket på der, så det gjør jo at jeg mister gnisten».

Teoretiske refleksjoner omkring opplevelse av å ikke bli prioritert

Rønning (2005) påpeker at organisasjonsmessige problemer kan bli klientens problemer. Man kan tenke seg at slike problemer vil kunne føre til et dårligere klima og dårligere muligheter for god relasjonsbygging. En underprioritering av brukere vil kunne skape et avstandsforhold til saksbehandler som igjen vil kunne medvirke til at avgjørelser blir fattet på et vilkårlig grunnlag. Får man ikke kontakt med saksbehandler blir ikke vedkommende orientert om forhold av mulig relevans for de beslutninger som fattes. Således vil jeg tro at dårlig eller lite kommunikasjon vil kunne danne grobunn for ydmykelse, men det skapes også en avstand som vil kunne sikre brukeren mot ydmykelse. Det kan virke som om **Synne** og **Åshild** har fått et avstandsforhold til Nav som følge av at både Nav og dem selv er lei av hverandre. **Synne** og **Åshild** uttrykker også at det er en større belastning å være integrert i et system de ikke mestrer enn å ikke være det. Dette til tross for ydmykelsen ved å ikke bli prioritert. Det er særlig deres begrunnelser i undertemaet «Opplevelse av lavere mestringsforventning etter erfaringer med Nav», som kobles sammen med dette punktet. Senere i oppgaven skal jeg diskutere dette mer utførlig.

Utover organisasjonsmessige vanskeligheter, hva gjelder saksbehandlere som ikke har interesse for brukeres behov, tenker jeg på Hans skjervheims (1996) distinksjonen mellom kommunikative deltakere og tilskuere. Hvis man kommuniserer og ikke hører på og tar stilling til budskapet som fremsettes av motparten, gjør man seg selv til en tilskuer rent kommunikativt. Det å være deltaker innebærer å ta den andre personen alvorlig ved å tenke over og diskutere meningsinnholdet som

vedkommende fremsetter (ibid.). Saken til f.eks. **Trine** må med andre ord diskuteres med tanke på hvordan hun selv opplever den. Hvis ikke, kan hun bli sittende igjen med en følelse av å bli behandlet med utilbørlig distanse.

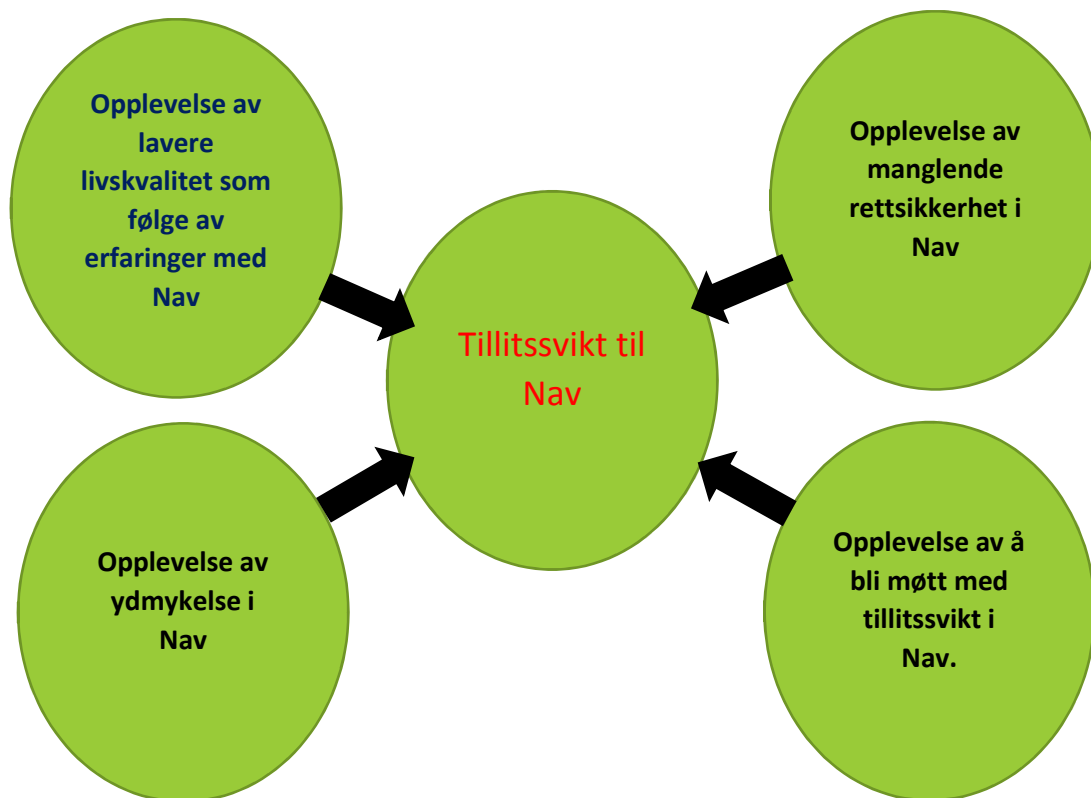
Som påpekt av Lipsky (2010) vil det av pragmatiske arbeidshensyn også kunne utvikles en særegen kultur/arbeidspraksis, som følge av konstant mangel på ressurser i forhold til brukernes behov. Denne «kollektive mentaliteten» vil kunne bli et potensial for å påvirke brukere på godt og ondt, og den kan fungere tilbakevirkende eller retningsgivende på selve «institusjonsmentaliteten» (ibid).

Videre er det sannsynlige at ressursknapphet vil kunne medføre vanskeligheter for saksbehandlere å behandle og prioritere de uvillige brukerne på en like rettferdig måte som de villige.

5.2.5 Mønster i «kaoset», refleksjoner og orientering

Som nevnt skal jeg avvike fra Lindseths & Norbergs (2004) tredje metodeskritt om å formulere en «omfattende forståelse» av temapresentasjonen. Veivalget mitt er heller å åpne opp for ytterligere diskusjon og analyse for å utvinne mest mulig av empirien. Fenomenet «tillitssvikt til Nav», slik det ble avdekket ovenfor ser du i figur 5.

Jeg har imidlertid ikke avdekket et fenomen som oppleves av samtlige informanter. Som nevnt skyldes dette utvalgets heterogenitet, belyst ved hvilke temaer informantene er inkludert i og med hvilken tyngde. Vi har f.eks. sett at undertemaene i temaet «Opplevelse av å bli møtt med tillitssvikt i Nav» er forbeholdt informanter i **U-gruppen**. Det samme gjelder undertemaet «Opplevelse av negativ helseutvikling som følge av erfaringer med Nav». Dette i kombinasjoner med øvrig inkludering i temaer gjør **U-gruppen** tyngst representert hva gjelder tillitssvikt til Nav. Hvis vi sier at tillitssvikten deres, totalt sett, er dyp og bred (med **Trine** og **Anders** på bunn), er den hos **Sigvart** og **Fred** grunn og smal. Hverken **Sigvart** eller **Fred** er representert i temaet «Opplevelse av lavere livskvalitet som følge av erfaringer med Nav», og de er således «lettvektene» i utvalget. De er også minst inkludert i øvrige temaer. **Synnes** og **Åshilds** tillitssviktdybde, befinner seg nærmere **Sigvarts** og **Freds** enn **Elises** og **Felixs**. Vesentlig for posisjoneringen er at **Synne** og **Åshild** bebreider seg selv for tingenes tilstand. Hvis de ikke hadde gjort det, ville de antagelig inntatt en slags mellomposisjon mellom **U-gruppen** og posisjonen til **Sigvart** og **Fred**.



Figur 5: Illustrasjon av fenomenet «tillitssvikt til Nav», slik det er avdekket ved hjelp av den tematisk strukturelle analysen til Lindseth & Norberg (2004).

I tabell 2 ser vi hvilke informanter som konstituerer undertemaene, og hvilke tillitssvikttyper som er gjeldende. Vi ser også at kombinasjonen med system- og persontillitssvikt manifesteres i to undertemaer ved hvert tema. Blandingen med både person- og systemtillitssvikt er med andre ord den mest vanlige. Persontillitssvikt alene, finner vi i undertemaet «Opplevelse av stigmatisering i Nav», mens ren systemtillitssvikt fremgår av undertemaet «Opplevelse av vanskeligheter knyttet til lave sosialhjelpstønader». Hva gjelder den mest utpregede kjønnsmessige opphopningen ser vi at undertemaet «Opplevelse av uønsket selveksponering» består av samtlige kvinner i utvalget, mens undertemaet «Opplevelse av lavere mestringsforventning etter erfaringer med Nav», består av bare **Synne** og **Åshild**. Undertemaet «Opplevelse av å bli presset ut i meningsløse tiltak» består utelukkende av menn. De mest essensielle undertemaene på tvers av gruppene er «Opplevelse av vanskeligheter knyttet til lave sosialhjelpstønader» og «Opplevelse av manglende rettighetsopplysning».

Problemstilling	Temaer	Undertemaer med informantgruppering og tillitssvikttyper
Hvilke forhold oppleves som viktig blant unge langtidsmottakere av økonomisk sosialhjelp for å utvikle tillitssvikt til Nav?	Opplevelse av å bli møtt med tillitssvikt i Nav Opplevelse av ydmykelse i Nav	Strategier for å få tillit i Nav: U-gruppen (person- og systemtillitssvikt) Opplevelse av stigmatisering i Nav: Trine og Anders (persontillitssvikt) Opplevelse av uønsket selveksponering: Trine, Elise, Synne og Åshild (person- og systemtillitssvikt) Opplevelse av å bli presset ut i meningsløse tiltak: Fred, Sigvart, Felix og Anders (person- og systemtillitssvikt) Opplevelsen av å bli nedprioritert i Nav: Synne, Åshild Sigvart og Felix (person- og systemtillitssvikt)

Tabell 2: Summarisk oversikt over temaer og undertemaer med informantgruppering og tillitssvikttyper.

I forhold til begrepet dekommodifisering⁵⁴ kan man si at informantene som hadde problemer som følge av for lave sosialhjelpstønader ikke mente det var mulig å opprettholde en anstendig levestandard uavhengig av arbeidsmarkedet. Esping-Andersen (1990) nevner at sosialdemokratiske velferdsregimer ikke bare fungerer stratifiserende økonomisk. Inntekt alene blir for snevert for å vurdere mulighetsstrukturer og ulikhet i et samfunn. Ressursfordeling må også sees i lys av faktorer som er utslagsgivende for bl.a. helse og utdanning (ibid.: 57). Herunder kan man muligens si at undertemaet «Opplevelse av negativ helseutvikling som følge av erfaringer med Nav», er en stratifiseringsindikator i kjernen av velferdsstaten. Samlet sett vil man også kunne si at det manglende tillitsforholdet mellom saksbehandlere og informanter bidrar til at handlingene deres ikke koordineres. Sosial kapital, forstått som at tillit og sosiale normer preges av gjensidighet og øker effektiviteten i et samfunn ved å fasilitere koordinert samhandling (Putnam, 1993), virker å ha svak forankring i empirien. Følgelig blir dette et begrenset utgangspunkt for informantenes bidrag til produksjon av kollektive goder⁵⁵. Jeg skal skrive mer om norm- og mentalitetsforskjeller mellom Nav og informantene, men først blir det et innblikk i kontrastene mellom informantenes oppfatning av egne behov og systemet i Nav.

5.3 Aktør/struktur-, system- og interaksjonsanalyse

5.3.1 Nav som mulighetsbetingelse og begrensning

Brukere av Nav befinner seg i et system hvor velferdsgoder forvaltes av ansatte. Regulerende lovgivning utgjør dermed en sentralt ramme for samspillet mellom langtidsmottaker og saksbehandler. Herunder påvirkes relasjonen av beslutningsmyndighet, skjønnsutøvelse og formelle samhandlingspremisser, men den juridiske og forvaltningsmessige kontekst veves også sammen med en uformell sosial dynamikk. Menneskelig samhandling i et system har med andre ord både formelle og uformelle aspekter.

Hvordan deler av rammeverket i Nav (representert ved system og saksbehandlere) preger informantene, skal jeg belyse i første omgang. Deretter skal jeg trekke inn et handlingsteoretisk vokabular for å gi noen ytterlige perspektiver på hvorfor informantene opplever ulik grad av tillitssvikt til Nav. Med dette fotfestet vil fremstillingen følgelig ha et idealtypisk preg ettersom jeg ikke har ervervet fenomenologisk førstehåndsinformasjon fra saksbehandlere. Jeg nevner også at brukeren må kvalifisere seg i et system hvor det selekteres og kategoriseres med utgangspunkt i legevurderinger og andre sertifikater. I dette forhandlingsrommet «konstrueres» klienten, og det hele begynner med selve grunnpremisset for relasjonen mellom Nav og bruker: Hjelpebehovet.

⁵⁴ Se punkt 2.1.

⁵⁵ Se punkt 3.1.

5.3.1.1 Statlig og personlig klassifisering: En kime til tillitssvikt og konflikt

Både **Felix** og **Elise** mener seg juridisk berettiget til uføretrygd selv om de ikke har blitt plassert i lovverkets forløsende kategori. **Anders** og **Trine** mener at de ikke stiller like sterkt juridisk, men de ønsker sterkt å få uføretrygd. Samlet sett gir **U-gruppens** kamp for å bli uføretrygdet et viktig perspektiv på oppgavens problemstilling.

Trine forteller at hun ikke energi til å gjennomføre utredningen som må til for å bli uføretrygdet.

Anders og **Felix** har avbrutt alt av tiltak fordi det har blitt for vanskelig. **Elise** derimot forteller at hun ble sendt til utredning av Nav, og at psykologen der konkluderte med at hun ikke har restarbeidsevne. Hun fikk imidlertid avslag på søknad om uføretrygd. Nav har dermed ikke vurdert den manglende arbeidsevnen hennes til å skyldes sykdom, skade eller lyte (Folketrygdloven, 1997, § 12-6). Hun faller derfor inn i kategorien «Ferdig avklart – varig nedsatt arbeidsevne – skal ikke vurderes for uføretrygd: Varig tilpasset innsats». I denne kategorien informeres brukeren først og fremst om økonomisk sosialhjelp som alternativ ytelse. Etter Navs vurdering har hun dermed restarbeidsevne (Nav, 2017c). Påklaging av vedtaket hennes gjøres til trygderetten med utgangspunkt i å bestride konklusjonen til Nav i henhold til vurdering av folketrygdlovens § 12-6⁵⁶. Bortsett fra **Elise** befinner alle i **U-gruppen** seg i servicegruppen «Spesielt tilpasset innsats» som kjennetegnes av omfattende arbeidsrettede tiltak⁵⁷ (Vågeng, et al., 2015), dvs. utstrakt vektlegging av arbeidslinja.

I henhold til rundskriv om folketrygdlovens § 12-5 (Rikstrygdeverket, 2013) står det å lese at det unntaksvis kan være aktuelt å fravike vilkåret om individuelle og hensiktsmessige arbeidsrettede tiltak for å bli kvalifisert for uføretrygd. Dette innebærer at man må dokumentere tilstrekkelig grad av sykdom, skade eller lyte, uten å måtte gå veien om behandling og tiltak i regi av Nav. **Felix** forsøker å bli uføretrygdet på denne måten. **Trine** har fått beskjed av sin saksbehandler at dette ikke er mulig. Her ser man hvordan informasjonstilgang via saksbehandler kan påvirke oppfatninger, muligheter og handlingsvalg hos brukere, og muligens også grad av tillitssvikt.

I **J-gruppen** meddeler **Fred** og **Sigvart** at Nav har overvurdert hjelpebehovet sitt. Begge mener at de ikke trenger noe hjelp av Nav for å komme i jobb. Derfor ønsker de en nedgradering til deres gamle servicegruppe «Standardisert innsats». Dersom en bruker i denne servicegruppen ikke kommer i arbeid med egen innsats, kan det være aktuelt for Nav-veileder å oppgradere hjelpebehovet. Det ser ut til at innsatsbehovet «situasjonsbestemt» settes når veileder mener bruker bør inn på et arbeidsrettet tiltak (Vågeng, et al., 2015: 168). Både **Sigvart** og **Fred** har på uønsket vis fått oppgradert hjelpebehovet på denne måten, og påfallende nok er det å bli presset ut i det de oppfatter som meningsløse arbeidstiltak, primærårsak til tillitssvikt hos disse.

⁵⁶ For å bli vurdert for uføretrygd kreves det at man blir kategorisert som «Ferdig avklart – skal vurderes for full eller gradert uføretrygd: Varig tilpasset innsats» (ibid.).

⁵⁷ Se figur 2 (punkt 2.2.1.2).

Åshild og **Synne** har tidligere vært på arbeidsrettede tiltak men det gav ingen avkastning. Arbeidsmotivasjonen deres har siden den gang blitt svakere. I likhet med **Fred** og **Sigvart** befinner de seg i servicegruppen «Situasjonsbestemt innsats», hvor man altså blir vurdert å kunne komme i jobb med noe hjelp fra Nav.

5.3.1.2 Drøfting av empiri i et bytteteoretisk og skismogenetisk perspektiv

5.3.1.2.1 U-gruppen

Som årsak til forskjellen i tillitssvikt innad i **U-gruppen**⁵⁸ har jeg påpekt betydningen av hjelp fra støttespillere. Det er et poeng at partene i en asymmetrisk relasjon vil kunne minske eventuelle spenninger seg imellom ved at den underliggende part opplever innflytelse gjennom symmetrisk kommunikasjon (Bateson, 1958). Som allerede nevnt innebærer skismogenese at atferdsnormer differensieres som følge av kumulativ interaksjon mellom individer og at dette kan skje hvis kommunikasjonen blir ensidig symmetrisk eller komplementært forsterkende (ibid.).

Basert på empirien kan det virke som om dominans/underkastelsesforholdet mellom saksbehandlere og **Anders** og **Trine**, viser konturene av en komplementær skismogenese som har kommet langt. Denne reaksjonsspiralen kan også skyldes tredjevariabler som peker utover hva jeg har funnet av tillitsvekkende forhold, men poenget er at asymmetriske (og symmetriske) relasjoner vil kunne forsterkes gjennom skismogenese og potensielt føre til store relasjonelle problemer (Bateson, 1972: 78).

I utgangspunktet tenker Bateson seg symmetriske og komplementære relasjoner som tilpasningsstrategier, men hvis relasjonene blir mer og mer påvirket av skismogenese vil det å være ensidig dominant eller underkastende kunne føre til en underprioritering av andre deler av personligheten. Dette vil i sin tur kunne tilføre relasjonen ubehag i form av gjensidig fiendtlighet og manglende evne til å forstå hverandres emosjoner. Konsekvenser av saksbehandlers fokus på arbeidslinjen og **Anders** og **Trines** føyelighet, ser ut til å passe inn i dette skjemaet.

Atferdsmønstre som opprinnelig var rettet mot å passe inn, vil kunne ende opp med å bli spesialisert i motsatt retning, og relasjonen blir desto mer ustabil. Bateson betegner dette med at personlighetene har blitt kontrasuggestible (ibid.: 189). Symptomene på en ustabil relasjon er f.eks. gjensidig hat mellom saksbehandler og **Trine**, utestengelse av **Anders** fra Nav, samt grad av uttrykt gjensidig negativitet mellom Nav og dem selv. Slik jeg forstår Bateson kan dominans/føyelighetsforholdet ha medvirket til **Anders** og **Trines** ønske om uføretrygd som følge av stadig voksende problemer med føyelighet ovenfor sine saksbehandlere i Nav.

⁵⁸ Anders og Trine har dypere tillitssvikt til Nav enn Felix og Elise.

I dette skjemaet er større innslag av symmetrisk kommunikasjon i relasjonen mellom saksbehandlere, **Felix** og **Elise** årsaken til at disse forholdene er mer stabile. Her tenker jeg særlig på avkastning som følge av deres investering i tillitsstrategier⁵⁹ som årsak til dette (herunder det å få hjelp av støttespillere). Med Blau (2008) kan man også si at investeringskostnadene til Nav gir dem høyere grad av belønning i form av sosial aksept og instrumentell service i Nav (enn det **Anders** og **Trine** opplever), selv om de ikke blir ansett som kandidater for uføretrygd⁶⁰. Det er også et poeng at habiliteten til ankeinstanser vil kunne gi brukere en arena hvor de har muligheten til symmetrisk rivalisering under likeverdige premisser med Nav⁶¹. Ved hjelp fra støttespillere markerer **Felix** og **Elise** seg også her. Dette har muligens gitt opphav til større kontrollfølelse, mindre stress og demping av det skismogenetiske trykket, sammenliknet med **Trine** og **Anders**. **Felix**s og **Elise**s kalkulerende handlinger har altså gitt større avkastning.

Man kan innvende at komplementære relasjoner vil kunne fungere bra og ikke by på noen problemer så lenge partene aksepterer asymmetrien og får det de ønsker fra hverandre. Resiprositet over tid vil også kunne føre til tillit i relasjonen (ibid.; Cropanzano & Michelle, 2005). Her blir det relevant at penger vil kunne fungere godt som byttmiddel mot føyelighet i asymmetriske relasjoner (Collins, 1988). Kalkulert føyelighet kan imidlertid gjøre opplevelsen av direkte kostnader store hvis saksbehandler setter urimelig krav, eller på annen måte bryter med lovens intensjon hva gjelder vilkårsbruk for sosialstønad: «*De må ikke være uforholdsmessig byrdefulle for stønadmottakeren eller begrense hans eller hennes handle- og valgfrihet på en urimelig måte*» (Sosialtjenesteloven 2009, § 20a.). I **U-gruppen** er det vanskeligheter med å være i en servicegruppe som vektlegger arbeidslinjeregimet, som medfører store direkte kostnader (særlig hos **Trine** og **Anders**). Vilårsbruk kobles imidlertid ikke direkte til tillitssvikt. Det er heller konsekvenser av det å overholde vilkår og forpliktelser, som i denne sammenheng er viktig for utvikling av tillitssvikt i **U-gruppen**. Herunder vektlegges spesielt undertemaet «Opplevelse av negativ helseutvikling som følge av erfaringer med Nav». Føyelighet er deres byttmiddel hvis de ikke ønsker trekk, stans eller reduksjon i sosialhjelpsstønden, men også for å få uføretrygd. Uføretrygd er tross alt målet de ønsker å oppnå.

Flere av uoverensstemmelsene mellom Nav og **U-gruppen**, kan man også forstå i lys av normen om rettferdig bytte (Blau, 2008). Opplevelsen av urettferdighet knytter seg primært til manglende innvilgelse av uføretrygd og lave sosialhjelpsstønader. Rettferdighetsnormer er sosiale med moralske føringer, noe som aktualiserer betydningen av sosiale sanksjoner. Urettferdige handlinger i en relasjon vil kunne føre til at eksterne personer sanksjonerer den som opptrer urettferdig. Dette vil kunne medføre en indregjering av normen og muligens skape en skyldfølelse som substitutt for

⁵⁹ Se punkt 5.2.2.1

⁶⁰ Se figur 3 (punkt 3.3.1) for en illustrasjon av de nevnte belønningstyper. I kontrast til Anders og Trine opplever heller ikke Felix og Elise å bli stigmatisert av ansatte i Nav.

⁶¹ Som tidligere nevnt taper Nav en av fire saker i trygderetten (Hvidsten, et al., 2014).

sanksjonering, slik at atferden i fremtiden harmonerer med normen (ibid.: 157). Problemet er imidlertid at forholdet mellom saksbehandlere og **U-gruppen** ikke balanseres av samme rettferdighetsnorm. Som idealtipe forutsetter jeg dermed at saksbehandlerne er tilhengere av arbeidslinjen og at de ikke sanksjonerer hverandre fordi de ikke ønsker å legge til rette for at brukere skal få uføretrygd. Jeg ser heller ingen tegn til indregjering av arbeidslinjenormer hos noen i **U-gruppen**. Ulikhet i rettferdighetsoppfatning kan derfor gjøre deres moralske overveielser ulike. Således blir det vanskelig for saksbehandlere å ta hensyn til emosjonene frustrasjon og sinne hvis noen i **U-gruppen** opplever brudd på normen (ibid.). Slik forstår man også at vilkår lett vil kunne oppleves som uforholdsmessig byrdefulle.

Det nevnte inviterer til å diskutere avhengigheten deres av belønninger som Nav besitter. Herunder er det både ønsket om uføretrygd og sosialstønad som skaper ubalanse i makt mellom **U-gruppen** og Nav. Og jo flere typer belønning aktøren får fra kilden (Nav) jo større avhengighet skapes (Collins, 1988). Prinsippet om at den bytteteoretiske aktør blir mer avhengig av belønningskilden jo mer usikkert det er om belønningen blir gitt (ibid.), gjelder særlig i forhold til **U-gruppens** mål om å bli uføretrygdet. **U-gruppen** er altså avhengig av Nav både for å få sosialstønad og for å bli uføretrygdet, og kalkulte handlinger i form av føyelighet og øvrige strategier fungerer som deres primære midler får å oppnå dette. Målene og avhengighetsforholdet kan man dermed forstå som grunner til at relasjonen med Nav opprettholdes selv om kostnadene er store, og resiprositeten og tilliten er liten.

5.3.1.2.2 J-gruppen

I lys av de nevnte avhengighetsprinsipper ser det ut til at **J-gruppen** er mindre avhengig av Nav enn **U-gruppen**. Dette skyldes først og fremst at ingen av dem er interessert i å bli uføretrygdet. I forhold til de lanserte temaer, finner jeg heller ingen indikatorer på asymmetrisk skismogenese mellom Nav og **J-gruppen**. Asymmetrien er med andre ord ikke like graverende sett med fenomenologiske briller. Basert på hvordan **J-gruppen** uttrykker seg i intervjuene, i forhold til potensielle alternative inntektskilder, arbeidsevne og motivasjon kan det også virke som om **Synne** og **Åshild** er mer avhengig av sosialstønad enn **Sigvart** og **Fred**.

Synne og **Åshild** opplever bl.a. tillitssvikt som følge av ydmykelsen ved å bli underprioritert av Nav. Under intervjutidspunktet hadde de hatt liten kontakt med Nav over flere måneder og det ble gitt uttrykk for at dette kunne skyldes et symmetrisk forsterkende kommunikasjonsmønster mellom partene. Lite kommunikasjon mellom Nav og dem selv ser ut til å ha forsterket det samme mønster og dermed gjort kommunikasjonen mellom dem mindre og mindre. **Synne** påpeker at hun ikke ble kontaktet av sin saksbehandler og at det gav grobunn for manglende motivasjon til å ta kontakt med

vedkommende. Forhold som at ansatte i Nav mener man er ubrukelig og dårlige erfaringer med arbeidsmarkedstiltak, kan ha fungert som utløsende faktorer⁶².

Selv om relasjonen mellom Nav og **Synne/Åshild** formelt sett er asymmetrisk, viser det nevnte kommunikasjonsmønsteret gjensidig forsterkende etterlikning og således konturene av en symmetrisk skismogenese (Bateson, 1958). Her har fravær av vilkår medvirket til avstandsforholdet gjennom økt handlingsrom for både **Synne** og **Åshild**, og således bidratt til å skape en exit-mulighet i Nav⁶³.

I lys av normen om rettferdig bytte, kan skyld oppstå hvis man opplever å få noe man ikke fortjener (Collins, 1998: 344). Dette harmonerer med **Synne** sin uttalelse om at hun ikke fortjener det hun får av sosialhjelp. **Åshild** uttrykker at hun ikke fortjener *mer* enn det hun får i sosialhjelpsstønad ettersom hun ikke har bidratt med jobb og skattebetaling som «vanlige folk». Dette indikerer opplevelsen av et rettferdig bytteforhold på den fronten. Dette i kontrast til samtlige i **U-gruppen**. Til felles har de imidlertid utviklet tillitssvikt til Nav pga. vanskeligheter knyttet til lave sosialhjelpsstønader⁶⁴.

Videre har **Synne** og **Åshild** opplevd ydmykelse som tillitssvekkende gjennom uønsket selveksponering. Med Blau (2008) kan man si at direkte kostnader ved å bli ydmyket var såpass store i forhold til belønningen at de ikke ønsket å gjenta handlingene. Som følge av økonomisk støtte fra familien (**Åshild**) og legeerklæring (**Synne**) har dette heller ikke skjedd. Bytteaktøren til Blau motiveres som nevnt av forventet belønning og i den grad aktøren har frihet, vil hun være lite tilbøyelig til å underkaste seg personer og systemer hun ydmykes av og ikke profiterer på. Hvis det derimot finnes sterk nok avhengighet koblet til belønningen, og man ikke har annen kapital enn føyelighet, må man følgelig benytte denne (ibid.).

Fred og **Sigvart** opptre mest uanfektet og uavhengig enn øvrige informanter i sitt forhold til Nav. Meningsenhetene jeg fant om tillitssvikten deres var få og lite graverende, tonefall og innstilling i intervjuene var mild, og de var mest positivt innstilt utover tillitssviktfokuset. Basert på første- og etterinntrykket av intervjuene og øvrig korrespondanse, vil jeg si at de uttrykte seg kompetent nok til å anskaffe alternative inntektskilder. Dette er en indikator på at de opptre instrumentelt. Valgene deres synes å være en funksjon av sosialstønadens økonomiske kompenseringsgrad vurdert opp imot fritidspreferanser. Altså en kalkulert avveining hvor fritid fremstår som et konsumgode som vurderes i henhold til differansen i økonomisk belønning ved å jobbe. Hvis fritiden veier tyngst blir valget påvirket av dette. Denne tolkningen forfekter attraksjonsmodellen og er hentet fra økonomisk rasjonell tenkning (Hansen, 1998). Hvis Nav presser på med vilkårsknyttede tiltak, med sanksjoner hvis de brytes, kan det føre til at både direkte kostnader og mulighetskostnader blir såpass store at de følgelig

⁶² Se punkt 5.2.4.2 og 5.2.1.2.

⁶³ Søknaad om økonomisk sosialhjelp må leveres hver tredje måned, men dokumentasjonskrav i anledning dette ansees ikke som vilkår.

⁶⁴ Se punkt 5.2.2.1.

tyr til alternative belønningskilder (Blau, 2008). Det viktigste aspektet hva gjelder tillitssvikt hos **Sigvart** og **Fred** er tross alt opplevelsen av ydmykelse i møtet med praktisering av arbeidslinja. Følger man logikken til Blau blir dette valget sannsynlig ettersom avhengigheten deres til Nav er liten. For øvrig har det vist seg at selve trusselen om arbeidsmarkedsmarkedstiltak kan være effektiv som middel for å få folk ut i jobb (Dale-Olsen & Schøne, 2006: 44).

5.3.1.3 Tilleggsbetraktninger og nyansering av inntrykk

Som tidligere skrevet har jeg ikke anskaffet fenomenologisk førstehåndsinformasjon fra saksbehandlere. I system- og bytteanalysene ble det derfor et metodologisk grep å anlegge et idealtypisk blikk på saksbehandler. Vedkommende oppførte seg slik informantene sa og de ble styrt av arbeidslinja. Som man forstår har oppgaven heller ikke tatt sikte på å avklare informantenes totalrelasjon til Nav. Da måtte det en slagside til for å få besvart problemstillingen. Derfor skal det fremheves at noen av informantene har et mer positivt inntrykk av Nav enn oppgaven til nå gir inntrykk av. Noen aspekter ble også trukket frem som tillitsvekkende, men dette var særlig av de som hadde minst tillitssvikt og kortest fartstid som sosialhjelpsmottakere. Det var også symptomatisk at informantene uttrykte større tillitssvikt jo lenger fartstiden deres var, og jo sterkere de ønsket uføretrygd. I det følgende skal jeg også avpasse saksbehandlerinntrykket med noen supplerende refleksjoner om førstelinjetjeneste i Nav.

Som saksbehandler kreves det profesjonalitet i yrkesutøvelsen å ikke respondere negativt på uvilje hos brukere. Man må ikke falle for fristelsen til maktmisbruk, eller å la seg rive med i selvforsterkende kommunikasjonsspiraler. Og ettersom sosialhjelp handler om mer enn bare økonomisk stønad, vil det være avgjørende at saksbehandler tenker klart på flere plan. Herunder kan man anta at utdanning og opplæring bl.a. består av å bli trent i sympati- og impulskontroll vis a vis usympatiske brukere. Selv om forvaltning innebærer skjønnsutøvelse trenes de også opp til å opptre som byråkrater, dvs. til å implementere regler fra rettigheter og plikter. Samtidig hviler det en pedagogisk plikt til å motivere og realitetsorientere brukere om muligheter og begrensninger i Nav-systemet.

Sigvart gav uttrykk for at saksbehandlere kunne oppleve det vanskelig å være strenge (praktisere arbeidslinjen). Dette kan være én forklaring på hvorfor det ikke er uvanlig at sanksjoner ikke implementeres ved vilkårsbrudd (Thorbjørnsrud, et al., 2013)⁶⁵. Samtidig kan det å prioriterer enklere saker, og dermed oppleve større belønning i form av personlig mestring og anerkjennelse, være et sannsynlig erstatningsmotiv (Fossestøl, et al., 2014). Med Blau (2008) kan man tilføye at belønning ikke trenger å være knyttet til interaksjonspartneren direkte. Den kan også komme fra sekundære personer som arbeidskollegaer, ved at man ikke gir opp «det håpløse tilfellet». Motivasjonen her er

⁶⁵ Se figur 1 (punkt 2.2.1.2).

respekt og anerkjennelse fra signifikante andre (ibid.: 42). Kulturen på arbeidsplassen og personlige tilbøyeligheter vil således kunne være sterke forhold som gir arbeidsmotivasjon retning. Selv om forholdet mellom saksbehandlere og brukere blir meget anstrengt vil nevnte belønningsforhold kunne være virksomme hos begge parter. Og det hører med at belønning kan knytte seg til verdier og idealer man strekker seg etter (ibid.). Sekundær belønning kan for **brukeren** ligge i den sosiale anerkjennelsen blant venner og kjente ved å f.eks. ikke gi opp kampen for å bli uføretrygdet. Med Honneth (2008) kan man forstå slike motiver som en anerkjennelseskamp for egen identitet. Idealer og sekundær belønning gjør således bytteperspektivet mer dynamisk og gir en større forståelse for mellommenneskelige samspill basert på misnøye og liten tillit.

Kapittel 6: Oppsummerende refleksjoner og avslutning

6. 1 Oppsummerende refleksjoner

I denne oppgaven har jeg forsøkt å finne ut av hvilke forhold som oppleves viktig blant langtidsmottakere for å utvikle tillitssvikt til Nav. For at leseren bedre skulle forstå analysefunn og refleksjoner valgte jeg å utforme kapittel 2 som bakenforliggende kontekst. Her ble det redegjort for velferdsstatsteori, arbeidsmotivasjonsbetraktninger, og reformpolitiske tiltak som i nyere tid bæres videre av Nav. Jeg argumenterte også for at relasjonen mellom Nav og langtidsmottaker i praksis innebærer varierende grad av asymmetri. På tross av et grunnlovfestet rettskrav på stønad til livsopphold, har det f.eks. vist seg at bortfall av sosialstønad ikke er en uvanlig sanksjon ved vilkårsbrudd (Thorbjørnsrud, et al., 2003; Hagelund, et al., 2016).

I de siste tiårene har sosiale rettigheter blitt vevet sammen med en strøm av plikter, rettet mot mennesker som er marginale på arbeidsmarkedet og som mottar sosiale ytelser til livsopphold (Hagelund, et al., 2016). Hvis sosialstønad i realiteten er vilkårsbetinget, snakker vi i praksis om plikter i grunnlovsforkledning. Av den grunn ser det ut til at det protestantisk inspirerte slagordet til arbeiderbevegelsen «Gjør din plikt, krev din rett» muligens står lovoverskridende sterkt i Norge. Jeg påpekte også at langtidsmottakeren ikke får økonomisk stønad i et vakuum. Vedkommende har rett til brukermedvirkning (Nav-loven, 2006, § 6), opplysning, råd og veiledning. Sosialhjelp kan også innebære tett individuell oppfølging gjennom sosialt arbeid (SSB, 2012: 23). I alt danner dette et grunnlag for maktutjevneende innslag i relasjonen mellom langtidsmottaker og Nav. Med henblikk på å forklare denne typen samhandling trengte jeg derfor relasjonelle og dynamiske handlingsteorier. Bytteteori av Blau (2008) og deler av kommunikasjonsteorien til Bateson (1958, 1972, 1979) virket derfor velegnet. Disse fungerte som supplement til den fenomenologisk-hermeneutiske analysemetoden til Lindseth & Norberg (2004), ved at jeg også ønsket å forklare variasjon i tillitssvikt blant informantene. Med nevnte analysetilnærminger forsøkte jeg altså å forene forståelse med forklaring for å utvinne mest mulig av empirien.

Ved bruk av analysemetoden til Lindseth & Norberg (2004) fant jeg følgende fire temaer som omhandlet tillitssvikt: Opplevelse av lavere livskvalitet som følge av erfaringer med Nav; Opplevelse av å bli møtt med tillitssvikt i Nav; Opplevelse av manglende rettsikkerhet i Nav; og Opplevelse av å bli ydmyket i møtet med Nav. Samtlige temaer ble komponert av undertemaer, og de ble drøftet teoretisk med henblikk på å skape ytterligere forståelse. Som følge av ulikhet i tillitssvikt blant informantene, valgte jeg også å fremstille deres begrunnelser for å anskueliggjøre bakenforliggende mentalitetsforskjeller som årsak. Dette med siktemål om ytterligere analyse ved hjelp av de nevnte handlingsteorier. Jeg kommer tilbake til denne analysen nedenfor. Det hører også med at informantene godkjente beskrivelser og tolkninger jeg utførte av dem, fra punkt 5.1.1 t.o.m. punkt 5.2.4.2, og punkt 5.3.1.1.

I noen oppsummerende refleksjoner etter temapresentasjonen redegjorde jeg for sentrale funn. Det ble også laget en tabell over hvilke informanter som konstituerte de ulike undertemaene og hvilke tillitssvikttyper som var gjeldende under dette. Her henvises det til punkt 5.2.5 og tabell 2 for en fullstendig oversikt. Jeg skal imidlertid gjenta at undertemaer med størst oppslutning på tvers av **U-gruppen** og **J-gruppen** er «Opplevelse av vanskeligheter knyttet til lave sosialhjelpstønader» og «Opplevelse av manglende rettighetsopplysning». Således kan man si at dette er det nærmeste jeg kom essensen i tillitssvikt til Nav, på tvers av gruppene. Det er også verdt å merke seg at ingen av de som opplevde seg stigmatiserte i møtet med Nav gav uttrykk for at dette var problematisk utover at det var tillitssvekkende. Muligens har det seg slik at disse har blitt vant med denne typen «skråblikk», og utviklet høyere terskler i forhold til det å bli affisert. Videre er det påfallende at informanter som mener at de ikke evner å jobbe og de som ønsker å utsette å jobbe, utgjør undertemaet «Opplevelse av å bli presset ut i meningsløse tiltak».

En underliggende grunn til tillitssvikten hos **Sigvart**, **Fred** og i **U-gruppen**, er at de ikke er plassert i den servicegruppen de selv ønsker. Dette er relevant i forhold til problemstillingen, ettersom det gir et blikk på avviket mellom systemverden i Nav og livsverdenen hos informantene. Her er det opplysende at samtlige i **U-gruppen** befinner seg i servicegruppen «Spesielt tilpasset innsats», som kjennetegnes av omfattende arbeidsrettede tiltak (Vågeng, et al., 2015), dvs. utstrakt vektlegging av arbeidslinja. Det er også interessant at ingen av informantene oppgav sanksjonering ved vilkårsbrudd som direkte tillitssvekkende. Det var heller konsekvenser av å overholde vilkår og forpliktelser, som ble deres fokus for tillitssvikt. Herunder vektlegges særlig ydmykelse hos **Sigvart** og **Fred**, og aspekter ved negativ helseutvikling i **U-gruppen**.

For å få et teoretisk blikk på hva som kan ha medvirket til at informantene opplever ulik grad av tillitssvikt, valgte jeg som nevnt å analysere empirien i et system- og bytteteoretisk perspektiv. Med utgangspunkt i en saksbehandlerforståelse slik **Anders** og **Trine** meddeler, ble det nærliggende å betrakte deres saksbehandlerrelasjoner med begrepet asymmetrisk skismogenese (Bateson, 1958). Under visse omstendigheter ser det altså ut til at asymmetrien mellom langtidsmottakere og saksbehandlere kan bli for stor, slik at det ender med konflikt og mistilpasning. Jeg vil imidlertid tro at en slik utviklingen som oftest vil balanseres med symmetriske innslag. Det var også **U-gruppen** som hadde størst erfaring med maktutøvelsen fra Nav (uttrykt mest eksplisitt av **Trine** og **Anders**) og tillitssvikten var som nevnt størst blant disse (med **Anders** og **Trine** på bunn).

Ettersom empirien viser større grad av symmetriske innslag i forholdet mellom Nav og **Elise/Felix**, vektla jeg dette som betydningsfullt for tillitssviktforskjellen. I handlingsanalysen av **U-gruppen** ble særlig tillitsstrategiene hos **Elise** og **Felix** trukket frem som et sannsynlig demarkasjonskriterium. I motsetning til **Anders** og **Trine** får **Elise** og **Felix** hjelp av støttespillere for å navigere i Nav-systemet,

og de uttrykker at det hjelper. Fravær av stigmatisering blant saksbehandlere og en viss grad av sosial belønning i form av anerkjennelse, står også i kontrast til opplevelser hos **Anders** og **Trine**.

Ulik rettferdighetsoppfatning gjør imidlertid samarbeidet problematisk mellom samtlige i **U-gruppen** og Nav. Her vektlegges problemer som følge av lave sosialhjelpsstønader og manglende forståelse for ønsket om uføretrygd. Dette blir forståelig i lys av at Nav forfekter arbeidslinjen i kontrast til trygdelinjen⁶⁶. Mye av tillitsproblematikken til **U-gruppen** har sin forankring i disse normforskjellene. Her kan man innvende at byttesekvenser i kommodifiserte kulturer muligens vil kunne danne grunnlag for mindre problemer med føyelighet enn i dekommodifiserte kulturer. Norge er imidlertid et land med høy grad av dekommodifisering (Esping-Andersen, 1990)⁶⁷, men arbeidslinjas betydning for **U-gruppen** er at de skal gjøres avhengig av arbeidsmarkedet, selv om det går på livskvaliteten løs. «I ditt ansikts sved skal du ete ditt brød» er mantraet til Nav, og mentalitetskontrasten til **U-gruppen** er graverende. Man kan si at de har en «dekommodifisert mentalitet», i betydning at de forventer å bli gitt bedre livsvilkår løsrevet fra arbeidsmarkedet. Dermed oppleves det urettferdig å måtte leve som annenrangsborgere i en kommodifisert tilværelse i et ellers dekommodifisert samfunn.

I **J-gruppen** fortolket jeg avstandsforholdet mellom saksbehandlere og **Synne/Åshild** i lys av et symmetrisk og gjensidig forsterkende kommunikasjonsmønster. Til tross for at disse relasjonene formelt sett er asymmetriske, ser det ut til at avstandsforholdet er skapt som følge av at partene speiler hverandre i det som likner en symmetrisk skismogenese (Bateson, 1958). Valgfrihet, tillitssviktende erfaringer og fravær av vilkår, er mulige forutsetninger for dette. Medvirkende kan det også være at vilkårsbrudd ikke bestandig blir sanksjonert (Thorbjørnsrud, et al., 2013). I kontrast til **U-gruppen** ble det også påpekt at hverken **Synne** eller **Åshild** opplever det urettferdig at sosialhjelpssatsene er lave. De gir uttrykk for at de ikke fortjener noe mer enn det de får, samtidig som de er selvkritiske i forhold til situasjonen de har havnet i. Samlet sett kan dette kan tyde på at mentalitetene deres harmoniserer noe mer med arbeidslinjenormene i Nav enn det som er tilfellet i **U-gruppen**. Dette kan være en medvirkende årsak til differansen i tillitssvikt mellom disse.

Hva gjelder **Fred** og **Sigvart**, viste jeg til en avveining mellom fritid, sosialhjelp og arbeid, hvor fritid gir størst kalkulert gevinst for begge. Deres avhengighetsforhold til Nav virker svakt og jeg finner utstrakte indikasjoner på manglende jobbmotivasjon snarere enn evne til å jobbe. Disse har også minst tillitssvikt til Nav av samtlige informanter, og tillitssvikten deres er som nevnt primært rettet mot å bli presset ut i meningsløse tiltak.

Som følge av problemstillingens fortrengsel av positive forhold i Nav, valgte jeg å avpasse både informant- og saksbehandlerinntrykket etter bytte- og systemanalysen. I oppgaven har jeg operert med en idealtypisk saksbehandler, med utgangspunkt i informantens uttalelser, og at vedkommende blir

⁶⁶ Se punkt 2.2.

⁶⁷ Se punkt 2.1.

styrt av arbeidslinja. Som metodologisk grep var denne tilnærmingen velegnet, men ettersom analysefokuset utelukkende dreide seg om tillitssvikt fungerte den overskyggende for et mer nyansert samhandlingsinntrykk. Enkelte av informantene mente f.eks. at de hadde erfaringer med Nav som var tillitsvekkende. Derfor valgte jeg å tilføre noen tilleggsbetraktninger som et generelt korrektiv. Det var imidlertid symptomatisk at misnøyen som sosialhjelpsmottaker nærmest var proporsjonal med fartstiden, og størrelsen på uføretrygdønsket. Fra saksbehandlerhold må det generelt sett kunne antas en viss grad av profesjonalitet i yrkesutøvelsen, noe som bl.a. innebærer impulskontroll og fravær av maktmisbruk. Jeg vil tro at myndighetsutøvelse er et gjennomgangstema i både sosialarbeiderutdanning og saksbehandlingssopplæring, men at arbeidsmiljøet, personlige idealer og erfaring vil kunne ha mye å si for hvordan man opptrer i praksis. Dette vi igjen ha noe å si for tillitsspørsmålet.

6.2 Avslutning

Det er en utfordring å gjøre åtte informanternes versjon av tillitssvikt til Nav analytisk klargjørende og mulig kontekstualiserbar når man ikke har med representativitet å gjøre i statistisk forstand. Den fenomenologisk-hermeneutiske analysen gjorde det riktignok mulig å finne mønster i kaoset, men prosessen med utarbeidelse av temaer var på ingen måte et stringent kategorisk foretagende. Jeg måtte også ty til metodologiske grep som f.eks. å dele opp utvalget for å få belyst påtrengende likheter og ulikheter blant informantene.

Fortolkningene mine av aspekter ved informantenes tillitssvikt, ble riktignok validert av informantene selv, men temaene er på ingen måte uttømmende eller gjensidig utelukkende. Det kan f.eks. tenkes at de ulike undertemaene i stor grad overlapper og forsterker hverandre. Således vil liten tillit muligens kunne føre mindre tillit med seg. Studiens representasjon av fenomenet «tillitssvikt til Nav» kan heller ikke sies å være et uttrykk for en felles livsverden eller noe som samtlige informanter deler. Som nevnt ser vi dette av informantfordelingen i diverse undertemaer. Den fenomenologisk-hermeneutiske tilnærmingen viste seg uansett å være en egnet tilnærming for å finne både fellestrekk og ulikheter blant informantene, noe som banet veien for ytterligere analyse. Totalt sett vitner analysetilnærmingen om et fenomenfokus på essens og på fraksjoner i gruppe- og dyadesammenheng. Dette ble ansett som gode betingelser for å besvare problemstillingen på en reflekterende og tverrfaglig måte. Om man derimot med rette kan dele langtidsmottakere inn i flere grupper/subkulturer med ulike livsverdener, ville det vært interessant å få et svar på. En oppfordring om forskning på dette, gjøres herved.

Det er viktig å huske på at Nav vurderer bistandsbehov etter allerede definerte retningslinjer og juridiske kategorier. Brukeren må igjennom en utredning som resulterer i klassifikasjon med innbakte rettigheter og muligheter. Legitim klassifikasjonsmakt blir således en del av systemverdenen i Nav.

Brukerne derimot har sitt egenvurderte subjektive hjelpebehov og sin egen helseforståelse, godt forankret i egne livsverdenserfaringer. Som vi har sett er det derfor mulig å adskille seg fra både etablerte sykdomskategorier, og forståelse for og aksept for egen situasjon. Man kan risikere å bli plassert i en kategori som ikke harmonerer med selvopplevd hjelpebehov. Særlig **U-gruppen** var fanget mellom «barken og veden» på denne måten, og det bidrar til å skape og fastholde dem som «uverdige trengende». En underforstått juridisk legitimering av dette stempelet er å ikke bli plassert i de «verdige kategori».

Mer kunnskap om hva langtidsmottakere selv mener gir grobunn for tillitssvikt til Nav, er avgjørende for å forstå dette bedre og for å utvikle mer avanserte forklaringer. Det kan være at studien forteller noe vesentlig om langtidsmottakere eller andre gruppers erfaringer med Nav, men det kan jeg ikke vite. Jeg kan ikke estimere usikkerhet fordi jeg ikke kjenner variasjonsbredden, eller i hvilken grad mine funn er kontekstavhengige. Utvalget mitt er imidlertid såpass sammensatt at jeg har kunnet diskutere problemstillingen inngående. Kanskje har jeg til og med funnet essensen.

Litteraturliste/referanseliste

- Aasmundsen, H. (2009). «Som å snakke til en vegg»: personer med rusmiddelproblemer og deres erfaringer med brukermedvirkning i møter med sosialtjenesten. (Mastergradsavhandling, Universitetet i Stavanger). Hentet fra <https://brage.bibsys.no/xmlui/handle/11250/184107>
- Andreassen, T. A. & Fossestøl, K. (2009). Å utvikle en helhetlig og brukerrettet forvaltning – oppdragsstyring eller samstyring? *Tidsskrift for velferdsforskning*, 12(3), 168-179.
- Arbeidsforskningsinstituttet (2009). *Utvikling og utfordringer i lokale NAV-kontor*. Hentet fra <http://www.hioa.no/Aktuelle-saker/Utvikling-og-utfordringer-i-lokale-NAV-kontor>
- Arbeids- og administrasjonsdepartementet (1991-1992). *Attføring og arbeid for yrkeshemmede. Sykepenges og uførepensjon (Attføringsmeldingen)*. (Meld. St. 39 1991-92). Hentet fra: <https://www.stortinget.no/nn/Saker-og-publikasjoner/Stortingsforhandlinger/Lesevisning/?p=1991-92&paid=3&wid=c&psid=DIVL249>
- Arbeids- og inkluderingsdepartementet (2006-2007). *Arbeid, velferd og inkludering*. (Meld. St. 9 2006-2007). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/35077d66b65349118f79ee74beb0ade7/no/pdfs/stm200620070009000dddpdfs.pdf>
- Arbeids- og sosialdepartementet (2016). *Statlige veiledende retningslinjer for økonomisk stønad 2016*. (Rundskriv A-3/2016). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/a-32016-statlige-veiledende-retningslinjer-for-okonomisk-stonad-for-2017/id2524484/>
- Arbeids- og sosialdepartementet (2017a). *Bakgrunnen for NAV-reformen*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/tema/pensjon-trygd-og-sosiale-tjenester/nav-reformen/Bakgrunnen-for-NAV-reformen/id606533/>
- Arbeids- og sosialdepartementet (2017b). *Sosialhjelp*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/tema/pensjon-trygd-og-sosiale-tjenester/innsikt/sosiale-tjenester/okonomisk-sosialhjelp/id570200/>
- Arbeids- og sosialdepartementet (2017c). *Kvalifiseringsprogrammet*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/tema/pensjon-trygd-og-sosiale-tjenester/innsikt/sosiale-tjenester/kvalifiseringsprogram/id575786/>
- Arbeids- og velferdsdirektoratet (2010). *Retningslinjer for oppfølgingsvedtak i NAV. Vurdering av behov for bistand for å beholde eller skaffe seg arbeid og rett til aktivitetsplan etter Arbeids- og velferdsforvaltningsloven § 14*. Hentet fra https://www.nav.no/Arbeid/_attachment/269927
- Arbeids- og velferdsdirektoratet (2017). *Hovednr. 35 – Sosialtjenesteloven*. (Rundskriv). Hentet fra <https://www.nav.no/rettskildene/Rundskriv/hovednr.35-lov-om-sosiale-tjenester-i-nav>

- Balci, S. (2013). *Elendig livskvalitet blant sosialhjelpsmottakere*. Hentet fra <http://www.hioa.no/Aktuelle-saker-fra-2013/Elendig-livskvalitet-blant-sosialhjelpsmottakere>
- Bandura, A. (1995). *Self-efficacy in changing societies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bateson, G. (1958). *Naven: A Survey of the problems suggested by a composite picture of the culture of a New Guinea tribe drawn from three points of view*. Stanford: Stanford University Press.
- Bateson, G. (1972). *Steps to an Ecology of Minds*. Chicago: University of Chicago Press.
- Bateson, G. (1979). *Mind and Nature*. New York: Dutton.
- Berg, O. T. (2014). Retten til arbeid. *Store norske leksikon*. Hentet fra https://snl.no/retten_til_arbeid
- Bergh, A. & Bjørnskov, C. (2011). Historical trust levels predict the current size of the welfare state. *Kyklos*, 64(1), 1-19. Hentet fra <http://onlinelibrary.wiley.com/wo11/doi/10.1111/j.1467-6435.2010.00492.x/full>
- Billbo, T., Mydland, Ø., Syversen, L. T., Glemmestad, H. & Solheim, L. J. (2014). *Kommunale forskjeller i økonomisk sosialhjelp. En studie av forskjeller i organisering og praktisering i seks kommuner* (HIL-rapport 161/2014). Hentet fra https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/226176/161_forskrapp_2014.pdf?sequence=1
- Blau, P. M. (2008). *Exchange and power in social life*. New Brunswick: Transaction Publishers.
- Bradbury-Jones, C., Irvine, F., & Sambrook, S. (2010). Phenomenology and participant feedback: convention or contention? *Nurse Researcher*, 17(2), 25-33. Hentet fra <http://journals.rcni.com/doi/abs/10.7748/nr2010.01.17.2.25.c7459>
- Brochmann, G. & Hagelund, A. (2010). *Velferdens grenser. Innvandringspolitikk og velferdsstat i Skandinavia 1945-2010* (s. 307-369). Oslo: Universitetsforlaget.
- Bråthen, M., Hyggen, C., Lien, L., & Nielsen, R. A. (2016). *Unge sosialhjelpsmottakere i storbyene*. (Fafo-rapport 13/2016). Hentet fra <http://www.fafo.no/index.php/nb/zoo-publikasjoner/fafo-rapporter/item/unge-sosialhjelpsmottakere-i-storbyene-2>
- Carr, E. C. (1999). Talking on the telephone with people who have experienced pain in hospital: Clinical audit or research? *Journal of Advanced Nursing*, 29(1), 194-200. Hentet fra <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1046/j.1365-2648.1999.00875.x/full>
- Chapple, A. (1999). The use of telephone interviewing for qualitative research. *Nurse Researcher*, 6(3), 85-93. Hentet fra doi.org/10.7748/nr1999.04.6.3.85.c6090
- Christensen, J. & Berg, O. T. (2017). Velferdsstat. I *Store Norske Leksikon*. Hentet fra <https://snl.no/velferdsstat>

- Claussen, B. (2006). Fortsatt høy arbeidsløshet. *Aftenposten*. Hentet fra <https://www.aftenposten.no/meninger/debatt/i/wOWXo/Fortsatt-hoy-arbeidsløshet>
- Claussen, B. (2014). *Fattigdom i Norge*. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Collins, R. (1988). *Theoretical Sociology*. San Diego: Harcourt Brace Jovanovich.
- Cropanzano, R. & Mitchell, M. (2005). Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review. *Journal of Management*, 31(6), 874-900. Hentet fra <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0149206305279602>
- Dale-Olsen, H. & Schøne, P. (2006). *Omfang og effekter av vilkår i velferden: En kunnskapsstatus om velferdskontrakter* (ISF-Rapport 7/2006). Hentet fra https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/177533/R_2006_7.pdf?sequence=3
- Dalen, M. (2011). *Intervju som forskningsmetode – en kvalitativ tilnærming*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Datatilsynet (2014). *Personvernundersøkelsen: Samlerapport fra personvernundersøkelsen 2013/2014*. Hentet fra <https://www.datatilsynet.no/globalassets/global/om-personvern/planer-strategier/personvernundersokelsen/samlerapport-personvernundersokelsen.pdf>
- Datatilsynet (2016). *Hva er personvern?* Hentet fra <https://www.datatilsynet.no/om-personvern/hva-er-personvern/>
- Endringslov til sosialtjenesteloven mv. (2016). Lov om endringer i sosialtjenesteloven, folketryktdloven og enkelte andre lover (aktivitetsplikt for unge mottakere av stønad til livsopphold mv.) av 20 desember 2016 nr. 105. Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/LTI/lov/2016-12-20-105>
- Esping-Andersen, G. (1990). *The three Worlds of Welfare Capitalism*. Cambridge: Polity Press.
- Esping-Andersen, G. (1999). *Social foundations of postindustrial economies*. Oxford: Oxford University Press.
- Fangen, K. (2006). Stolthet og krenkelse: Somalieres opplevelser av tilværelsen i Norge. *Tidsskrift for Norsk psykologforening*. 43(12), 1309-1319.
- Feldmann, H. (2007). Protestantism, Labor Force Participation, and Employment Across Countries. *The American Journal of Economics and Sociology*, 66(4), 795-816. Hentet fra <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1536-7150.2007.00540.x/full>
- Fimreite, A. L. & Hagen, K. (2009). Partnerskapet mellom stat og kommune: Velferdspolitikken territorielle dimensjon revisited? *Tidsskrift for velferdsforskning*, 12(3), 155-167.

- Folketrygdløven. (1998). Lov om folketrygd av 28 februar 1997 nr. 19. Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1997-02-28-19>
- Forvaltningsloven. (1967). Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker av 10 februar 1967. Hentet fra https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1967-02-10#KAPITTEL_3
- Fossestøl, K., Breit, E. & Borg, E. (2014). *Nav-reformen 2014: En oppfølgingsstudie av lokalkontorenes organisering etter innholdsreformen* (AFI-rapport 13/2014). Hentet fra <http://www.hioa.no/Om-HiOA/Senter-for-velferds-og-arbeidslivsforskning/AFI/Publikasjoner-AFI/NAV-reformen-2014>
- Fossestøl, K., Breit, E. & Borg, E. (2016). Hvorfor lykkes ikke NAV-kontorene med å jobbe mer arbeidsrettet? *Søkelys på arbeidslivet*, 33(01-02), 5-23. Hentet fra https://www.idunn.no/spa/2016/01-02/hvorfor_lykkes_ikke_nav-kontorene_med_aa_jobbe_mer_arbeidsre
- Gambetta, D. (1988). The price of distrust. I D. Gambetta (Red.), *Trust: Making and breaking Cooperative relations* (s. 158-173). London: Basil Blackwell.
- Giddens, A. (1991). *Modernity and self-identity: Self and society in the late modern age*. Stanford: Stanford University Press.
- Gilbert, N. (2004). *Transformation of the welfare state*. Oxford: Oxford University Press.
- Giorgi, A. (2009). *The Descriptive Phenomenological Method in Psychology: A modified Husserlian approach*. Pittsburg: Duquesne University Press.
- Goffman, E. (1963). *Stigma: Notes on the management of spoiled identity*. London: Penguin Books.
- Goffman, E. (1992). *Vårt rollespill til daglig. En studie i hverdagslivets dramatikk*. Oslo: Pax Forlag.
- Granovetter, M. (2010). The strength of weak ties. *American Journal of Sociology*, 78(6), 1360-1380.
- Grimen, H (2009). *Hva er tillit*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Grønvigh, E. H. (2016). *Ung og marginalisert Nav-bruker: En kvalitativ oppgave om unges tilpasninger til Nav-systemet*. (Mastergradsavhandling, Universitetet i Oslo). Hentet fra <https://www.duo.uio.no/handle/10852/52888>
- Gulbrandsen, T. (2000). Om tillit. *Sosiologi i dag*, 30(3), 67-95.
- Hagelund, A., Øverbye, E., Hatland, A. & Terum, L. I. (2016). Sanksjoner – arbeidslinjas nattsider? *Tidsskrift for velferdsforskning*, 19(1), 24-43. doi: 10.18261/issn.2464-3076-2016-01-02

- Hammer, T. (2009). *Unge sosialklienter fra ungdom til voksen alder* (NOVA-rapport 11/2009). Hentet fra <http://www.hioa.no/Om-HiOA/Senter-for-velferds-og-arbeidslivsforskning/NOVA/Publikasjoner/Rapporter/2009/Unge-sosialklienter-fra-ungdom-til-voksen-alder>
- Hammer, T. & Hyggen, C. (2013). Gårdagens arbeidsløse, morgendagens arbeidskraft? I T. Hammer, & C. Hyggen (Red.), *Ung voksen og utenfor: Mestring og marginalisering fra ung til voksen*. (s. 183-193). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Hansen, H.-T. (1998). Betydning av individuelle valg i trygdekarrierer. Teoretiske og metodiske problemer. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 1(4), 213-226.
- Hansen, H.-T., Lundberg, K. G. & Syltevik, L. J. (2013). Nav - med brukeren i sentrum. En introduksjon. I H.-T. Hansen, K. G. Lundberg, & L. J. Syltevik (Red.), *Nav -med brukeren i sentrum?* (s. 11-28). Oslo: Universitetsforlaget.
- Hatland, A. & Terum, L. I. (2010). Profesjoner, skjønn og rettigheter. I A.-H. Bay, A. Hatland, T. Hellevik & C. Koren (Red.), *De norske trygdene: Framvekst, forvaltning og fordeling* (s. 163-180). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Helsedirektoratet (2015). *ICD-10: Den internasjonale statistiske klassifikasjonen av sykdommer og beslektede helseproblemer 2015*. Hentet fra <https://helsedirektoratet.no/Lists/Publikasjoner/Attachments/743/Icd-10-den-internasjonale-statistiske-klassifikasjonen-av-sykdommer-og-beslektede-helseproblemer-2015-IS-2277.pdf>
- Helsedirektoratet (2017). *Helsedirektørens årlige tale 2017*. [Videoklipp]. Hentet fra <https://www.youtube.com/watch?v=1BakLLgNQGQ>
- Helsetilsynet (2011). *Kommuner bryter loven ved henvendelser om økonomisk stønad. Oppsummering av landsomfattende tilsyn i 2010 med sosiale tjenester i NAV*. (Rapport fra Helsetilsynet 4/2011). Hentet fra <https://www.helsetilsynet.no/no/Publikasjoner/Rapport-fra-Helsetilsynet/Rapport-Helsetilsynet-2011/Kommuner-bryter-loven-ved-henvendelser-om-okonomisk-stonad-landsomfattende-tilsyn-2010/>
- Hippe, J. M. & Pedersen, A. W. (1988). *For lang og tro tjeneste? Pensjoner i arbeidsmarkedet* (Fafo-rapport 084/1988). Hentet fra http://www.fafo.no/media/com_netsukii/084.pdf
- Holt, A. (2010). Using the telephone for narrative interviewing: a research note. *Qualitative Research*, 10(1), 113-121. Hentet fra <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1468794109348686>
- Honneth, A. (2008). *Kamp om anerkjennelse*. Oslo: Pax Forlag.

- Hvidsten, I., Byrkjedal, M. & Åsebø, Å. (2014, 02. august). Trygderetten: 1 av 4 vinner mot Nav. *Verdens Gang*. Hentet fra <http://www.vg.no/nyheter/innenriks/nav/trygderetten-1-av-4-vinner-mot-nav/a/23265328/>
- Hyggen, C. (2006). Risks and Resources: Social Capital among Social Assistance Recipients in Norway. *Social Policy & Administration*, 40(5):493-508.
- Hyggen, C. (2010). Livsløp i velferdsstaten (Doktorgradsavhandling, Universitetet i Oslo, NOVA-rapport 6/2010). Hentet fra <http://www.hioa.no/Om-HiOA/Senter-for-velferds-og-arbeidslivsforskning/NOVA/Publikasjoner/Rapporter/2010/Livsloep-i-velferdsstaten>
- Høilund, P. & Juul, S. (2005). *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels forlag.
- Katz, R., & Wykes, T. (1985). The psychological difference between temporally predictable and unpredictable stressful events: Evidence for information control theories. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48(3), 781–790. Hentet fra https://www.researchgate.net/profile/Til_Wykes2/publication/232463044_The_Psychological_Difference_Between_Temporally_Predictable_and_Unpredictable_Stressful_Events_Evidence_for_Information_Control_Theories/links/02e7e53b420dd0cb98000000/The-Psychological-Difference-Between-Temporally-Predictable-and-Unpredictable-Stressful-Events-Evidence-for-Information-Control-Theories.pdf
- Kendler, K. S., Hettema, J. M., Butera, F., Gardner, C. O. & Prescott, C. A. (2003). Life Event Dimensions of Loss, Humiliation, Entrapment, and Danger in the Prediction of Onsets of Major Depression and Generalized Anxiety. *Archives of General Psychiatry*, 60(8), 789–796. Hentet fra <http://jamanetwork.com/journals/jamapsychiatry/fullarticle/207719>
- Kjølørød, L. (2010). Velferdsstaten under press. I I. Frønes, & L. Kjølørød (Red.), *Det norske samfunn* (s. 236-274). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Kjønstad, A. & Syse, A. (2012). *Velferdsrett I: Grunnleggende rettigheter, rettssikkerhet og tvang*. Oslo: Gyldendal Juridisk.
- Kumlin, S. & Rothstein, B. (2005). Making and Breaking Social Capital. The Impact of Welfare-State Institutions. *Comparative Political Studies*, 38(4), 339-365. Hentet fra <https://doi.org/10.1177/0010414004273203>
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Leask, P. (2013). Losing Trust in the World: Humiliation and its Consequences. *Psychodynamic Practice*, 19(2), 129–142. Hentet fra <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4560131/>

- Lindseth, A. & Norberg, A. (2004). A phenomenological hermeneutical method for researching lived experience. *Scandinavian journal of Caring Science*, 18(2), 145-153. doi: 10.1111/j.1471-6712.2004.00258.x
- Lipsky, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Luhman, N. (1999). *Tillid - en mekanisme til reduktion af social kompleksitet*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Lundberg, K. G. (2012). *Uforutsigbare relasjoner. Brukererfaringer, NAV-reformen og levd liv*. (Doktorgradsavhandling, Universitetet i Bergen). Hentet fra <http://bora.uib.no/handle/1956/5715>
- Lødemel, L. I. (1997). *Pisken i arbeidslinja: Om i verksetjing av arbeid for sosialhjelp* (Fafo-rapport 226/1997). Hentet fra <http://www.fafo.no/index.php/nb/zoo-publikasjoner/fafo-rapporter/item/pisken-i-arbeidslinja>
- Lødemel, L. I. & Trickey, H. (2001). *An Offer you can't refuse. Workfare in international perspective*. Bristol: The Policy Press.
- Malmberg-Heimonen, I. (2008). Sosial tillit blant langtidsmottakere av sosialhjelp: betydningen av fattigdom og oppvekstvilkår. I I. Harsløf & S. Seim (Red.), *Fattigdommens dynamikk: Perspektiver på marginalisering i det norske samfunnet* (s. 135-144). Oslo: Universitetsforlaget.
- Mandal, R., Dyrstad, K., Melby, L. & Midtgård, T. (2016). *Omgjøring av vedtak i Nav og Trygderetten. Omfang og årsaker*. (Sintef-rapport A27675/2016). Hentet fra <http://fontene.no/nyheter/navansatte-bruker-tid-pa-klager-istedenfor-brukeroppfolging-6.47.381334.d0a6174434>
- Margalit, A. (1996). *The Decent Society*. Cambridge: Harvard University Press
- Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row.
- Midré, G. (1995). *Bot, bedring eller brød? Om bedømming og behandling av sosial nød fra reformasjonen til velferdsstaten*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Mik-Meyer, N. & Villadsen, K. (2007). *Magtens former. Sociologiske perspektiver på statens møte med borgeren*. København: Hans Reitzels forlag.
- Miller, S. B. (1988). Humiliation and shame: Comparing two affect states as indicators of narcissistic stress. *Bulletin of the Menninger Clinic*, 52(1), 40–51.

- Moene, K., Barth, E., Krueger, I., Lind, J. T. & Mehlum, H. (2009). Den skandinaviske modellen og økonomisk ulikhet. *Vedlegg 3 i NOU 2009:10. Fordelingsutvalget*. Oslo: Departementenes servicesenter.
- Molland, B. (2011). «Jeg vet ikke hva de vet om meg, men mappen min er ganske stor» - Hvordan opplever langtidsmottakere av økonomisk sosialhjelp informasjonsinnhenting og informasjonsflyt i møte med hjelpeapparatet? (Mastergradsavhandling, Universitetet i Stavanger). Hentet fra <https://brage.bibsys.no/xmlui/handle/11250/185025>
- Molven, O. (2016). Jus generelt. I *Store norske leksikon*. Hentet fra <https://snl.no/rettssikkerhet>
- Myers, D. & Tingley, D. (2017). The Influence of Emotion on Trust. *Political Analysis*, 24(4), 492-500. Hentet fra <https://doi.org/10.1093/pan/mpw026>
- Nav (2013). *Målstyring*. Hentet fra <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Om+NAV/Relatert+informasjon/m%C3%A5lstyring>
- Nav (2015). *Økonomisk stønad (sosialhjelp)*. Hentet fra <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Samarbeid/For+kommunen/%C3%B8konomisk-st%C3%B8nad-sosialhjelpNav>
- Nav (2017a). *Organiseringen av Nav*. Hentet fra <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Om+NAV/Fakta+om+NAV/organisering-av-nav>
- Nav (2017b). *Økonomisk sosialhjelp*. Hentet fra <https://www.nav.no/no/Person/Flere+tema/Sosiale+tjenester/%C3%B8konomisk-sosialhjelp--87469>
- Nav (2017c). § 11-6 Bistand til å skaffe seg eller beholde arbeid. (Rundskriv). Hentet fra <https://www.nav.no/rettskildene/Rundskriv/11-6-bistand-til-%C3%A5-skaffe-seg-eller-beholde-arbeid>
- NAV-loven (2006). Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen m.v. av 16. juni 2006 nr. 20. Hentet fra https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2006-06-16-20#KAPITTEL_1
- NOU 2004:13 (2004). *En ny arbeids- og velferdsforvaltning — Om samordning av Aetats, trygdeetatens og sosialtjenestens oppgaver*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2004-13/id149978/>
- Novick, G. (2008). Is there a bias against telephone interviews in qualitative research? *Research in Nursing & Health*, 31(4), 391-398. Hentet fra <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/nur.20259/epdf>
- Opdenakker, R. (2006). Advantages and Disadvantages of Four Interview Techniques in Qualitative Research. *Forum: Qualitative Social Research*, 7(4). Hentet fra <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/viewArticle/175/391>

- Pierce, C. S. (2011). Abduction and induction. I J. Buchler (Red.), *Philosophical Writings of Peirce* (s. 150-156). New York: Dover Publications.
- Putnam, R. (1993). *Social Capital and Institutional success. Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy* (s. 163-185). Princeton: Princeton University Press.
- Rikstrygdeverket (2013). § 12-5 Hensiktsmessig behandling og individuelle og hensiktsmessige arbeidsrettede tiltak. (Rundskriv). Hentet fra <https://www.nav.no/rettskildene/Rundskriv/12-5-hensiktsmessig-behandling-og-individuelle-og-hensiktsmessige-arbeidsrettede-tiltak-gjaldt-til-1.1.2015>
- Rothstein, B. & Stolle, D. (2008). The State and Social Capital. An Institutional Theory of Generalized Trust. *Comparative Politics*, 40(4), 441–460. Hentet fra https://www.jstor.org/stable/20434095?seq=1#page_scan_tab_contents
- Rønningen, R. (2005). Den institusjonelle ydmykingen. *Nordisk sosialt arbeid*, 25(2), 111-121. Hentet fra https://www.idunn.no/nsa/2005/02/den_institusjonelle_ydmykingen
- Statistisk sentralbyrå (2012). *Sosialhjelp og levekår i Norge*. (Analysepublikasjon). Hentet fra <http://www.ssb.no/a/publikasjoner/pdf/sa130/sa130.pdf>
- Statistisk sentralbyrå (2015). *Deltaking, støtte, tillit og tilhørighet: En analyse av ulikhet i sosiale relasjoner med utgangspunkt i levekårsundersøkelsene* (SSB-Rapport 51/2015). Hentet fra <https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/deltaking-stotte-tillit-og-tilhorighet?fane=om>
- Statistisk sentralbyrå (2017). *Lavere utgiftsvekst*. Hentet fra <https://www.ssb.no/offentlig-sektor/artikler-og-publikasjoner/lavere-utgiftsvekst>
- Schmidtz, D. & Goodin, R., E. (1998). Social welfare as a collective social responsibility. I D. Schmidtz, & R. Goodin (Red.), *Social Welfare and Individual Responsibility: For and Against* (s. 94-98). Cambridge: Cambridge University Press.
- Schütz, A. (1967). *The phenomenology of the social world*. Evanston, IL: Northwestern University Press.
- Seip, A.-L. (1984). *Sosialhjelpstaten blir til. Norsk sosialpolitikk 1740-1920*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Seip, A.-L. (1994). *Veien til velferdsstaten*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Sejersted, F. (2005). *Sosialdemokratiets tidsalder. Norge og Sverige i det 20. århundre*. Oslo: Pax Forlag.

- Shuy, R. W. (2003). In person versus telephone interviewing. I J. A. Holstein, & J. F. Gubrium, *Inside Interviewing: New Lenses, New Concerns* (s. 176–194). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Skjervheim, H. (1996). *Deltakar og tilskodar og andre essays*. Oslo: Aschehoug.
- Smith, J. A., Flowers, P. & Larkin, M. (2009). *Interpretative phenomenological analysis: Theory, method and research*. Los Angeles: Sage Publications Ltd.
- Solheim, L. J. (2001). Sosialhjelp, sjølvrespekt og meistring. Om institusjonell audmjuking og krav til eit anstendig hjelpeapparat. I M. Sandbæk (Red.), *Fra mottaker til aktør: brukernes plass i praktisk sosialt arbeid og forskning* (s. 93-112). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Sosial- og helsedepartementet (1994-1995). *Velferdsmeldingen*. (Meld. St. 35 1994-95). Hentet fra <https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Stortingsforhandlinger/Lesevisning/?p=1994-95&paid=3&wid=c&psid=DIVL443>
- Sosialtjenesteloven (2009). Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen av 18 desember 2009 nr. 131. Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-12-18-131>
- Stephens, N. (2007). Collecting Data from Elites and Ultra Elites: Telephone and Face-to-Face Interviews with Macroeconomists. *Qualitative Research*, 7(2), 203-216. Hentet fra <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1468794107076020>
- Stjernø, S. & Øverbye, E. (2012). Arbeidsmotivasjon, arbeidslinje og velferdsstat. I S. Stjernø & E. Øverbye (Red.), *Arbeidslinja: Arbeidsmotivasjonen og velferdsstaten* (s. 15-26). Oslo: Universitetsforlaget.
- Stortinget (2013). *Representantforslag fra stortingsrepresentantene Robert Eriksson, Laila-Marie Reiertsen og Vigdis Giltun om et mer helhetlig, effektivt og brukervennlig Nav*. Dokument 8:111 S (2012–2013). Hentet fra <https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Publikasjoner/Representantforslag/2012-2013/dok8-201213-111/?lvl=0>
- Sturges, J. K. & Hanrahan, K. J. (2004). Comparing Telephone and Face-to-face Qualitative Interviewing: A Research Note. *Qualitative Research*, 4(1), 107–118. Hentet fra <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1468794104041110>
- Terum, L. I. (2003). *Portvakt i velferdsstaten: Om skjønn og beslutninger i sosialtjenesten*. Oslo: Kommuneforlaget.
- Terum, L. I., Tufte, P. A., Jessen, J. & Theresia, J. (2012). Arbeidslinja og sosialarbeiderne. I S. Stjernø, E. Øverbye (Red.), *Arbeidslinja: Arbeidsmotivasjonen og velferdsstaten* (s. 79-95). Oslo: Universitetsforlaget AS.

- Thagaard, T. (2002). *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Thorbjørnsrud, T., Klingenberg, S., Becken L. I. & Berg, H. (2013). *Kommunenes praksis for bruk av vilkår ved tildeling av økonomisk sosialhjelp* (Proba-rapport 09/2012). Hentet fra <http://proba.no/rapport/kommunenes-praksis-for-bruk-av-okonomisk-sosialhjelp/>
- Underlid, K. (2005). *Fattigdommens psykologi: Oppleving av fattigdom i den moderne Noreg*. Oslo: Det Norske Samlaget.
- Vogl, S. (2013). Telephone Versus Face-to-Face Interviews: Mode Effect on Semi-Structured Interviews with Children. *Sociological Methodology*, 43(1), 133-177. Hentet fra <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0081175012465967?journalCode=smxa>
- Vågang, S., Eriksen, R. H., Ihme, I., Markussen, S., Pedersen, N., Stene, E. & Sæther, I. (2015). *Et Nav med muligheter: Bedre brukermøter, større handlingsrom og tettere på arbeidsmarkedet* (Gjennomgang av Nav. Sluttrapport fra Ekspertgruppe, april 2015). Hentet fra https://www.regjeringen.no/globalassets/departementene/asd/dokumenter/2015/sluttrapport-ekspertgruppen-nav_9.4.15.pdf
- Wahl, A. (2009). *Velferdsstatens vekst – og fall?* Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Wel, K. V. D., Dahl, E., Lødemel, I., Løyland, B., Naper, S. O., & Slagsvold, M. (2006). *Funksjonsevne blant Langtidsmottakere av Sosialhjelp* (HiO-rapport 29/2006). Hentet fra <https://fagarkivet-hioa.archive.knowledgearc.net/handle/123456789/643>
- World Health Organization (1997). *Programme on mental health. WHOQOL: Measuring Quality of Life*. Hentet fra http://www.who.int/mental_health/media/68.pdf
- Wik, S. E., Tøssebro, J. & Magnus, E. (2012). *Unge funksjonshemmete og arbeidsavklaring - rapport fra første fase* (NTNU-Rapport 2012). Hentet fra https://samforsk.no/SiteAssets/Sider/publikasjoner/FARVE%20Rapport_web.pdf
- Willig, C. (2013). *Introducing Qualitative Research in Psychology*. Berkshire: Open University Press.
- Østerberg, D. (1996). *Sosialfilosofi*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.

Oversikt over tabeller og figurer

Tabell 1: Statlige veiledende retningslinjer for økonomisk stønad 2017.

Tabell 2: Summarisk oversikt over temaer og undertemaer med informantgruppering og tillitssvikttyper.

Figur 1: Spørreundersøkelse utført av Proba-samfunnsanalyse om bruk av vilkår.

Figur 2: Brukersegmentering basert på avstand til arbeidsmarkedet.

Figur 3: Oversikt over ulike belønningstyper og kostnader langs forskjellige dimensjoner.

Figur 4: Illustrasjon av mulig asymmetrisk forsterkende interaksjon mellom saksbehandler og langtidsmottaker

Figur 5: Illustrasjon av fenomenet «tillitssvikt til Nav».

Vedlegg 1

Intervjuguide

Husk samtykkepunktene fra NSD! Alder? Hvor lenge har du vært sosialhjelpsmottaker? Oppvekst, skolegang, jobb. Forståelse av tillitssvikt?

Forholdet til Nav, saksbehandler og sosialhjelp

- 1 Kan du fortelle litt om hva slags relasjon du har til Nav og saksbehandleren din?
- 2 Er det noe du vil fortelle om som har vært avgjørende for din relasjon til Nav eller saksbehandleren?
- 3 Kan du fortelle litt om medbestemmelsen du har på ting som betyr noe for deg i møtet med Nav og saksbehandleren? (Plikter, rettigheter, mestringsstrategier)
- 4 Hvilke tanker har du om Nav sin innsats for å få deg i jobb? (Vilkår, kurs, etc.).
- 5 Har du noen gang fått avkortning i sosialhjelp som følge av at du ikke har oppfylt vilkår?
- 6 Kan du fortelle litt om hverdagen din som sosialhjelpsmottaker? (Økonomisk situasjon, etc.)
- 7 Opplever du at andre har endret syn på deg fordi du er sosialhjelpsmottaker?
- 8 Føler du at erfaringen med Nav og saksbehandler(e) har endret synet på deg selv?
- 9 Hva skal til for at Nav kan hjelpe deg på en bedre måte?

Fortid og fremtid

- 10 Hvorfor kom du i kontakt med nav?
- 11 Hva slags fremtidsplaner har du?

Helse

- 12 Hvordan er helsen din?
- 13 Hvordan har helseutviklingen din vært etter du tok kontakt med Nav?
- 14 Har du rusproblemer eller psykiske problemer? Og eventuelt: Påvirker det forholdet ditt til Nav?



Jens B. Grøgaard
Handelshøyskolen Høgskolen i Sørøst-Norge

3616 KONGSBERG

Vår dato: 12.10.2016

Vår ref: 49904 / 3 / STM

Deres dato:

Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 11.09.2016. Meldingen gjelder prosjektet:

49904	<i>Om langtidsmottakere av økonomisk sosialhjelp og deres tillit/mistillit til Nav</i>
Behandlingsansvarlig	<i>Høgskolen i Sørøst-Norge, ved institusjonens øverste leder</i>
Daglig ansvarlig	<i>Jens B. Grøgaard</i>
Student	<i>Andreas Gustavsen</i>

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, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og 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 opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uib.no/personvern/meldeplikt/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://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 01.05.2017, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Katrine Utaaker Segadal

Siri Tenden Myklebust

Kontaktperson: Siri Tenden Myklebust tlf: 55 58 22 68

Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.



FORMÅL

Studien vil fokusere på tillit og mistillit knyttet til Nav-systemet og personer i dette systemet slik det oppleves blant mottakere av økonomisk sosialhjelp.

UTVALG OG REKRUTTERING

Utvalget består av personer som har mottatt økonomisk sosialhjelp. Rekruttering skjer via oppslag på Facebook, og interesserte blir bedt om å ta kontakt med student.

I telefonsamtale med student 12.10.2016 ble det opplyst om at det kan bli aktuelt å rekruttere gjennom eget nettverk. Student vil da sørge for at forespørsel rettes på en slik måte at frivilligheten ved deltakelse ivaretas.

INFORMASJON OG SAMTYKKE

Utvalget informeres muntlig om prosjektet og samtykker til deltakelse, jf. telefonsamtale med student 12.10.2016. For å tilfredsstille kravet om et informert samtykke etter loven, må utvalget informeres om følgende:

- hvilken institusjon som er ansvarlig (Høgskolen i Sørøst-Norge)
- prosjektets formål / problemstilling
- hvilke metoder som skal benyttes for datainnsamling (intervju, lydopptak)
- hvilke typer opplysninger som samles inn
- at opplysningene behandles konfidensielt og hvem som vil ha tilgang
- at det er frivillig å delta og at man kan trekke seg når som helst uten begrunnelse
- dato for forventet prosjektslutt (01.05.2017)
- at data anonymiseres ved prosjektslutt
- hvorvidt enkeltpersoner vil kunne gjenkjennes i den ferdige oppgaven
- kontaktopplysninger til student og veileder

DATAMATERIALET

Datamaterialet samles inn ved intervjuer. Det behandles sensitive personopplysninger om helseforhold.

INFORMASJONSSIKKERHET

Personvernombudet legger til grunn at student etterfølger Høgskolen i Sørøst-Norge sine interne rutiner for datasikkerhet. Dersom personopplysninger skal lagres på privat pc, bør opplysningene krypteres tilstrekkelig.

PROSJEKTLUTT OG ANONYMISERING

Forventet prosjektlutt er 01.05.2017. Ifølge meldeskjemaet skal dere da anonymisere innsamlede opplysninger. Anonymisering innebærer at dere bearbeider datamaterialet slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes. Det

gjør dere ved å slette direkte personopplysninger, og slette eller omskrive indirekte personopplysninger. Digitale lydopptak slettes.

Vedlegg 3

Oppslag om forskningsprosjekt

Er du pr. i dag under 30 år, arbeidsledig og mottar økonomisk sosialhjelp? Har økonomisk sosialhjelp vært din hovedinntektskilde i over seks måneder det siste året? Hvis svarene er ja, må du gjerne lese videre.

Litt om formålet med studien

Formålet med studien er å finne ut av hvilke forhold som er av betydning for utvikling av manglende tillit til Nav (blant personer som kan svare ja på spørsmålene ovenfor). Jeg er altså interessert i å få vite om denne gruppens erfaringer og tanker rundt Nav, sett fra et tillitsproblematisk perspektiv.

Litt om deltakelse i studien

Som deltaker i studien vil du bl.a. bli intervjuet om ditt personlige forhold til Nav (et telefon-intervju. Varighet: ca. 20-40 minutter). Jeg ønsker helst å ta opp intervjuet med diktafon slik at jeg best mulig kan få utnyttet informasjonen som oppgis, men du bestemmer selvsagt om dette tillates. Under arbeidet med oppgaven vil all informasjon om deg bli behandlet konfidensielt. Når prosjektet blir ferdig, slettes (eventuelle) lydopptak, og alle former for personidentifiserende informasjon (både direkte og indirekte) anonymiseres. Du vil altså ikke bli gjenkjent i publikasjonen, eller noe annet sted. Dette er særst viktig og av høyeste prioritet!

Frivillig deltakelse

Det er selvsagt frivillig å delta, og du kan når som helst trekke deg uten å oppgi noen grunn. Hvis du ønsker å trekke deg, vil alle opplysninger om deg bli destruert umiddelbart.

NB: Hvis du ønsker å delta vil du få utførlig muntlig informasjon om studien (pr telefon) slik at samtykke til deltakelse kan gis på bakgrunn av dette.

Dersom du ønsker å delta eller har spørsmål angående studien, ta kontakt med meg på følgende vis:

Telefonnummer: 90087004. E-postadresse: radioslaver@hotmail.com

Mvh

Andreas Gustavsen.

Antall ord i oppgaven: 34842