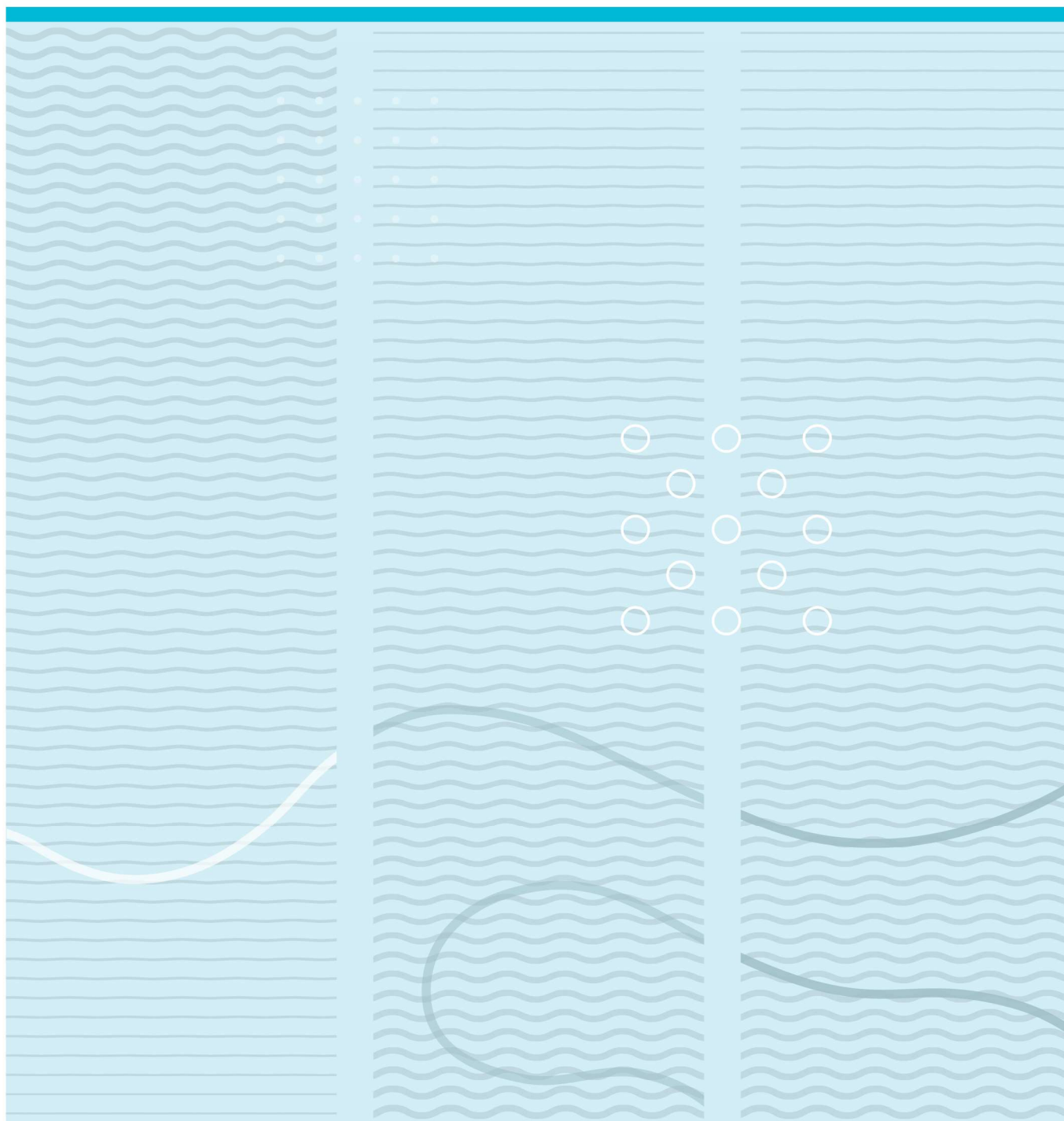


Lene Melby

## Ung møter NAV

En kvalitativ studie av noen unges erfaringer i møte med NAV



Høgskolen i Sørøst-Norge  
Fakultet for helse- og sosialfag  
Institutt for helse- og sosialfag  
Kjølnes ring 56  
3918 Porsgrunn

<http://www.usn.no>

© 2017 Lene Melby

Denne avhandlingen representerer 45 studiepoeng  
Avhandlingen er trykket ved Høgskolens kopisenter i Porsgrunn

## Sammendrag

Unge menneskers opplevelse og erfaringer i møte med NAV er det denne masteravhandlingen handler om. Tittelen på avhandlingen; Ung møter Nav, er en kvalitativ studie som har til hensikt å skaffe innblikk i noen unges egne opplevelser, og beskrivelser av sitt møte med NAV. Samtidig vil disse beskrivelsene, kunne være med på å bevisstgjøre hvordan NAV ansatte møter unge de kommer i kontakt med.

Avhandlingen er et delprosjekt i det longitudinelle prosjektet «Ungdom, gjennomføring og skoleavbrudd i Telemark», og baserer seg på observasjoner fra feltarbeid, samt 5 intervjuer; tre jenter og to gutter, som alle deltar på kurs hos NAV.

Unge som oppsøker NAV for hjelp, er en sammensattgruppe med ulik bakgrunn, kompetanse og helse (Strand, Bråthen, & Grønningsæter, 2015), og de utgjør en stor gruppe i sosialhjelpsstatistikken i Norge, noe som vekker politisk bekymring (Statistisk sentralbyrå, 2017). NAV er derfor pålagt å innrette sine tjenester slik at alle brukere av NAV skal få bistand på en effektiv og hensiktsmessig måte. Dette innebærer at NAV må sikre gode tjenester, både til de som har enkle oppgaver å løse, og til de med mer sammensatte behov (Stene, Eriksen, Ihme, Sæther, & Pedersen, 2014). For å kunne dekke disse behovene er den norske velferdsstaten preget av gradvis etablerte ordninger over en hundreårsperiode, deriblant utviklingen av NAV. Drivkraften i denne utviklingen er kampen for universalisme, og felles ansvar for et bedre samfunn for alle (Gram, 2011).

Som vi ser er både politikere og forskning opptatt av hvordan noen unge er i en bevegelse enten på vei inn i, eller på vei ut av samfunnet, og hvordan NAV møter dette.

Problemstillingen; Hvordan opplever noen unge sitt møte med NAV? Søker via observasjonsdata og intervjuer å se nærmere på mønstre som skjer i møtet mellom unge og NAV, og hvordan vi kan forstå disse.

Avhandlingen drøfter samhandlingen som finner sted på kurset i lys av det moderne og det postmoderne synet i sosiologisk teori, kritisk teori, samt forskning på feltet, for å kunne se mulige forklaringer og tendenser som fremtrer.

Resultatene viser at utfordringer som går igjen hos flere unge i denne studien, er mangelen på formell kompetanse, lite mestringsfølelser og dårlig økonomi. Noen sliter med motivasjonen, snur døgnet, har dårlige erfaringer med skolen og flere har vokst opp

i familier med begrensede ressurser. Opplevelsen av å møte NAV som en glassvegg, og opplevelser av ensidige krav om en form for sysselsetting ble sentrale oppdagelser i forhold til vanskeligheter noen av informantene møtte på. En god relasjon til hjelperen viser seg å stå sentralt, samtidig som flere vil ha behov for tettere oppfølging og bistand som bidrar mot skole eller arbeid.

## **Abstract**

Young people's experience in the face of Norwegian labor and welfare management, further referred to as NAV, is what this master thesis deals with. The title of the dissertation; Young meet NAV, is a qualitative study that aims to gain insights into the young people's own experiences, and descriptions of their meeting with NAV. At the same time, these descriptions will help to clarify how the NAV employees meet young people they come in contact with.

The dissertation is a subproject in the longitudinal project "Youth, implementation and school break in Telemark", based on observations from field work, as well as 5 interviews; Three girls and two boys, all of which are participants at a course at NAV.

Young people seeking NAV for help are a group of different backgrounds, expertise and health (Strand et al., 2015) and they constitute a large group in social assistance statistics in Norway, which raises political concern (Statistisk sentralbyrå, 2017). NAV is required to arrange its services so that all NAV users receive assistance in an effective and appropriate manner. This means that NAV must ensure good services, both to those who have simple tasks to solve, and to those with more complex needs (Stene et al., 2014). The Norwegian welfare state is characterized by gradually established schemes over a hundred years, including the development of NAV. The driving force in development is the struggle for universalism and shared responsibility for a better society for all (Gram, 2011).

As we see, both politicians and research are concerned about how some young people are in a move either on their way into, or on their way out of society, and how NAV meets this.

The problem; How Does some young people experience their meeting with NAV? Seek through observation data and interviews to find patterns that occur in the meeting between young and NAV, and how we can understand them.

The dissertation discusses the interaction that takes place on the course in light of the modern and postmodern view of sociological theory, as well as research on the field in order to see possible explanations and trends that emerge.

The results show that the challenges of several young people in this study are at the lack of formal competence elite, mood feeling and poor economy. Some struggle with motivation, turn around the clock, have poor school experience and more have grown up in families with limited resources. The experience of meeting NAV as a glass wall, and experiences of unilateral demands for a form of employment became key discoveries in relation to the difficulties some of the informants encountered. A good relationship with the helper turns out to be central, while others will need closer follow-up and assistance that contributes to school or work.

# Innholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Innledning.....</b>	<b>10</b>
1.1	Velferd i offentlig regi.....	11
1.2	NAV; Ny arbeids- og velferdsetat.....	12
1.3	Forventninger og krav .....	13
1.4	Ung møter NAV – hvem er de?.....	14
1.5	5 informanter.....	15
1.6	Hva møter de unge som henvender seg til NAV?.....	18
1.7	Presentasjon av problemstilling.....	19
<b>2</b>	<b>Faglig ramme .....</b>	<b>21</b>
2.1.1	Unge voksne som ikke er i arbeid eller utdanning.....	21
2.1.2	Ung og utenfor.....	22
2.1.3	Ung «naver».....	24
2.1.4	Evaluerings av NAV- reformen.....	25
2.2	Møtet, og bli anerkjent.....	26
2.2.1	Makt og avmakt .....	27
2.3	Sammendrag.....	30
<b>3</b>	<b>Veien til målet .....</b>	<b>31</b>
3.1	Data og metodevalg .....	31
3.1.1	Korte feltarbeid.....	32
3.1.2	Deltagende observasjon .....	33
3.1.3	Utvalg og praktisk gjennomføring.....	33
3.1.4	Intervjuet.....	35
3.2	Vitenskapelige og etiske krav til forskning .....	37
3.2.1	Feltarbeidets etikk .....	38
3.2.1.1	Informert samtykke.....	39
3.2.1.2	Konfidensialitet.....	39
3.2.2	Sentrale vitenskapsteoretiske krav .....	40
3.2.2.1	Intersubjektivitet .....	40
3.2.2.2	Reliabilitet- pålitelighet.....	41
3.2.2.3	Validitet.....	42
3.2.3	Analysen .....	43

3.3	Typiske problemer ved datainnsamlingen .....	44
<b>4</b>	<b>Ung møter NAV- en fortelling om 17 dager på kurs .....</b>	<b>45</b>
4.1	Dag 1.....	45
4.2	Dag 2.....	47
4.3	Dag 3.....	48
4.4	Dag 4.....	49
4.5	Dag 5.....	51
4.6	Dag 6.....	52
4.7	Dag 7.....	53
4.8	Dag 8.....	56
4.9	Dag 9.....	57
4.10	Dag 10.....	59
4.11	Dag 11.....	60
4.12	Dag 12.....	62
4.13	Dag 13.....	63
4.14	Dag 14.....	65
4.15	Dag 15.....	66
4.16	Dag 16.....	69
4.17	Dag 17.....	70
4.18	Sammendrag.....	73
<b>5</b>	<b>Ung møter NAV- hvordan kan vi forstå dette møtet? .....</b>	<b>75</b>
5.1	Makt og hjelp .....	75
5.2	Krenkelser, verdighet og anerkjennelse .....	79
5.3	Overvåking og kontroll.....	83
5.4	Oppfølging.....	85
5.5	Ulike hjelpebehov .....	87
5.6	Informantenes egne opplevelser og beskrivelser av møtet med NAV .....	90
5.6.1	Katrine .....	90
5.6.2	Nils .....	91
5.6.3	Gunnar.....	94
5.6.4	Charlott.....	96
5.7	Noen felles utfordringer .....	98

<b>6</b>	<b>Avslutning.....</b>	<b>103</b>
	<b>Litteraturliste .....</b>	<b>106</b>
	<b>VEDLEGG.....</b>	<b>1100</b>



## Forord

Arbeidet med denne masteravhandlingen har vært en interessant og lærerik periode med opp og nedturer. Jeg har via feltarbeid og fortellinger fått ny kunnskap og inspirasjon jeg kan ta med meg i mitt videre arbeid. Til tider har prosessen vært intens, med lange dager og mange arbeidstimer. Det har vært håp, men også tvil. I den sammenheng har støtte og omsorg fra familie, venner og medstudenter vært god å ha.

Jeg ønsker å rette en takk til veileder Geir Moshuus som i perioder har latt meg forstyrre sent og tidlig. Han har også delt av sin kunnskap og erfaring, og kommet med positive tilbakemeldinger og konstruktiv kritikk underveis. Takk også til mannen min Stian, som har gitt meg sin fulle støtte, og barna våre Mikkel, Mina og Tiril som har holdt ut med meg i en lang og mot slutten, svært krevende periode! Takk kjære foreldre og svigerforeldre deres hjelp har vært gull verdt.

Vil også takke mine medstudenter Anniken og Siw Hege for gode diskusjoner, inspirasjon og oppmuntring underveis. Spørs om vedleggene hadde blitt med, uten din kyndige datahjelp, Anniken!

Sist men ikke minst, tusen takk til NAV som lot meg delta på kurset deres, og takk til alle deltakere og kursledere som delte sine opplevelser med meg. Jeg ønsker dere lykke til videre alle sammen!

Porsgrunn 10.mai 2017

Lene Melby

# 1 Innledning

---

*«De unge er framtida vår. Men en del av framtida står på vent. Unge står utenfor skole. Utenfor jobb. Og utenfor fellesskapet. Det kan vi ikke leve med» (Ghanizadeh, 2012)*

---

Med disse ordene åpnet statssekretær Ahmad Ghanizadeh (2012) sitt innlegg på den Nordiske konferansen om ungdom utenfor utdanning og arbeid i Oslo oktober 2012. Han hevder at de nordiske landene er blant verdens beste å vokse opp i, men at det også er en del felles utfordringer vi står overfor. Han sier videre at det er 2-3 prosent av de nordiske ungdommene som har falt utenfor skole og arbeidsliv. Ungdomsforsker Christer Hyggen (2012) beskriver unge utenfor skole og arbeid som; *Unge utenfor*. Han beskriver denne tilstanden som en prosess, som kan være en bevegelse mot utkanten av samfunnet, eller en bevegelse på vei inn i samfunnet.

De unge vi møter i denne avhandlingen går alle på kurs hos NAV, og det kan se ut som om de beveger seg i prosessene Hyggen (2012) beskriver. Jeg har fulgt noen av disse unge gjennom feltarbeid på kurs hos NAV, og sett hvordan møtet med NAV for noen av disse unge handler om å presses inn i roller som deltakere på et kurs, med ledere som styrer deres liv i bytte mot økonomisk stønad. For noen går dette greit, de får seg jobb, for andre er det ikke slik. For dem blir avstanden de opplever i løpet av kurset en bidragsyter til at de stanger mot et lukket arbeidsmarked, og balanserer på kanten av, eller faller utenfor samfunnet igjen.

Hvordan opplever de unge i denne studien sitt møte med NAV, og hva er det i disse møtene som er med på å styre om man som ung, ender utenfor eller innenfor i samfunnet?

Før vi blir nærmere kjent med de unge i denne studien, vil jeg først danne et bilde av hva NAV er, og kommer fra. Så kommer en kort beskrivelse av noen velferdspolitiske utviklingstrekk, før jeg introdusere NAV-reformen og dens formål. Deretter kommer en kort beskrivelse av forventninger og krav som stilles til dagens unge, og hvem *de unge* er. Så skal vi gjøre oss kjent med nøkkelinformantene som har bidratt med sine fortellinger i

denne studien. De ulike delene i innledningen inngår som en presentasjon av temaet for avhandlingen, før selve problemstillingen presenteres. Avslutningsvis i denne delen kommer en kort leserveiledning som vil beskrive hva som kan forventes videre i avhandlingen.

## **1.1 Velferd i offentlig regi**

Velferdsstaten vi beskriver i Norge, er ifølge Trond Gram (2011) et utspring etter en idé fra Europa i siste halvdel av 1800 tallet, hvor det ble etablert nasjonale sosialforsikringsordninger. Utviklingen spredte seg til Norge, og utviklet seg gradvis til et fellesskap med bestemte politiske strømninger i ryggen. Historien om velferdsstaten beskriver ifølge Gram en grunnleggende progressiv utvikling, hvor fellesskapet har vært ledetråden. Han sier videre at mange av initiativene kom fra arbeiderbevegelsens organisasjoner, men det var de sittende partiene på Stortinget som vedtok reformene.

I 1947, nesten 40 år etter at vedtekter for offentlige arbeidskontor ble vedtatt, kom det ifølge Gram (2011) en lov om tiltak, for å fremme sysselsetting. Denne loven medførte utbygging av kontorer i alle landets kommuner som skulle jobbe med arbeidsformidling. Gram beskriver videre at bakgrunnen for utbyggingen var det politiske målet om å sikre full sysselsetting.

At så mange som mulig skal være i arbeid, og at arbeid er både en plikt og en rett, har ifølge Dahle og Thorsen (2004) fått navnet; arbeidslinja. Denne ble sentral når Stortinget vedtok å etablere en ny arbeids- og velferdsforvaltning i 2005. Nye organisasjonsformer og rammebetingelser forandrer oppfatningen av velferds-tjenestene, og innholdet i disse. Stadig oftere blir de som mottar velferdstjenester betraktet som aktører med brukerinnflytelse, eller som kunder i et marked. Det stilles krav til at tjenestene skal effektiviseres, og nye reformer utvikles (Dahle & Thorsen, 2004).

Haukelien og Vike (2009, s. 126) beskriver at kommunal sektor som er ansvarlig for gjennomføringen av statlige velferds mål, står i et stadig større press mellom økende ytelseskrav, og manglende ressurser. De beskriver en velferdspolitik som er utsatt for sterkt effektivitetspress, noe som skaper økt fokus på forebygging, inntjening og behov for prioriteringer. Med bakgrunn i denne utviklingen, hevder Haukelien og Vike at velferdspolitikken i dag kjennetegnes av en dobbel tendens. På den ene siden forsøkes

det å avgrense en overveldende etterspørsel, mens det på den andre siden vedtas stadig flere rettighetsorienterte velferdslover.

Velferdssystemene i Norge karakteriseres av flere, som blant de beste i verden. Det er allikevel slik, at mange mennesker i yrkesaktiv alder, er helt eller delvis utenfor arbeidslivet. Velferdssystemet er kritisert for å være lite fleksibelt og overbyråkratisert. Begge disse problemområdene ble viktige i forhold til utformingen av NAV-reformen (Andreassen & Fossetøl, 2011).

## **1.2 NAV; Ny arbeids- og velferdsetat**

NAV-reformens begynnelse kan spores til høsten 2001. Da foreslo sosialkomiteen for Stortinget, at Regjeringen skulle utrede muligheten for en sammenslåing av sosialtjenesten, Aetat og trygdeetaten. Bakgrunnen for dette forslaget var at en del brukere ble kasteballer mellom de ulike etatene, og tanken var at en felles etat kunne løse denne utfordringen. Regjeringen Bondevik la fram stortingsmelding nr.14; Samordning av Aetat, trygdeetat og sosialtjeneste i desember 2002 (Meld. St. nr. 14, 2002-2003). Flertallet i Stortinget mente at forslaget fra Regjeringen ikke ville løse kasteball problematikken, og ønsket derfor å utrede flere modeller. Rattsø-utvalget ble satt ned i august 2003, og la fram sin innstilling; NOU 2004:13 En ny arbeids- og velferdsforvaltning, i juni 2004 (NOU 2004:13, 2004). I mars 2005 la Regjeringen Bondevik deretter fram Sttingsproposisjon nr. 46, ny arbeids- og velferdsforvaltning. Her ble det foreslått at det skulle etableres felles statlige og kommunale NAV-kontor i hver kommune, noe som fikk bred oppslutning i Stortinget (Meld. St. nr. 46, 2004-2005).

Via Stortingsmelding nr. 9 (Meld. St. nr. 9, 2006-2007), la Regjeringen Stoltenberg, i 2006, fram forslag til endringer i virkemidler og arbeidsmetoder, i arbeids- og velferdsforvaltningen (BakgrunnenforNAVreformen, 2017). Med bakgrunn i dette arbeidet, ble Aetat og trygdeetaten fusjonert sammen med den kommunale sosialtjenesten, og fra 2006 til 2010 ble det gradvis etablert nye NAV-kontor i hele landet.

I 2008 ble regionale forvaltningsenheter for ytelsessaks-behandling opprettet, og vedtaksmyndighet og saksbehandlingsoppgaver ble trukket ut av NAV kontorene. Meningen var at lokalkontorene skulle avlastes. På denne måten skulle det bli mer tid og ressurser til å følge opp brukere, og få flere ut i arbeid og aktivitet. Samtidig ble det

utviklet et nytt stønadssystem, og nye arbeidsmetoder. Systemene skulle forenkles til det beste for brukeren, og gi flere ressurser til oppfølgings-arbeid. På denne måten skulle man bidra til å nå det overordnede målet for arbeids- og sosialpolitikken om individuell og brukerrettet bistand for å få flere ut i arbeid, og færre på stønad (Prop. nr. 46, 2004-2005) (Hammer & Hyggen, 2014, s. 198-199).

### **1.3 Forventninger og krav**

Overgangen fra barndom til voksentilværelsen beskrives gjerne som den mest gjennomgripende i menneskers liv. Overganger kan oppfattes som både trivielle og dramatiske. Dramatiske overganger finner sted når endringene er omfattende og de tilhørende opplevelser, forventninger og krav til kompetanse og tilpasning er store. Overganger kan innebære potensial for vekst og modning, men kan også oppleves som det motsatte – stagnasjon og angst kan inntreffe, noe som igjen hindrer den unge i livets mange overganger (Nordahl, Sørli, Manger, & Tveit, 2005, s. 229-230).

Hernes (2010, s. 33) skriver at Norge har et utdanningssystem som kan føre de fleste dit de vil. Det norske samfunnet betegnes ofte som et lærings- og utdanningssamfunn, og kravet til intellektuell mestring er fremtredende. Kompetanse samfunnet som Pär Nygren (2008, s. 28) beskriver, innebærer at unge mennesker får et stadig lengre utdanningsforløp og et livsløp preget av individuelle valg. Dette kan for noen innebære at de mister følelsen av tilhørighet og føler seg fremmede i det samfunnet de vokser opp i (Hammer, 2009, s. 29).

Etter innføringen av reform-94 ble andelen teoretiske fellesfag på yrkesfagligutdanning økt betraktelig. Kunnskapsløftet videreførte disse fellesfagene, og økte samtidig timetallet. Felles argumenter for reformene er at det er viktig med en felles teoretisk plattform, og at de fleste yrker har behov for et visst nivå av generell kunnskap (Melding St. nr. 16, 2006-2007). Sees dette i lys av Foucaults teori om offentlig makt, kan man si at samfunnet skaper et normalitetsbegrep, der de som ikke mestrer den felles teoretiske plattformen, står i fare for å bli marginalisert (Aakvaag, 2008, s. 312-317). Noen av de unge som kommer i kontakt med NAV, kan sies å tilhøre en slik marginalisert gruppe. Hvem kan disse unge være, og hva møter dem når de henvender seg til NAV?

## 1.4 Ung møter NAV – hvem er de?

Unge som oppsøker NAV for hjelp, er en sammensattgruppe med ulik bakgrunn, kompetanse og helse (Strand et al., 2015). I en rapport fra Arbeidsforskningsinstituttet (2016) fremkommer det at mange unge arbeidsledige sliter med lav selvfølelse, og har liten tro på seg selv. Ifølge Torild Hammer (2009) viser også tidligere undersøkelser at mange unge som tidlig i livet mottok sosialstønning, ble gjengangere i systemet. De hadde også flere økonomiske problemer enn andre unge, og klarte seg dårligere på arbeidsmarkedet. Hun påpeker også at unge arbeidsledige kan oppleve høyere grad av psykologisk stress, og forverret psykisk helse. Dette bekreftes av Signe Vrålstad (2012), som har utført en levekårsundersøkelse for Norsk Statistisk sentralbyrå, hvor det fremkommer at sosialhjelpsmottakere i større grad enn andre, sliter med psykisk helse. Frøyland mfl. (2016) beskriver også i sin rapport at unge i denne målgruppen kan ha vansker med å delta i sosiale settinger, og at sosial angst er utbredt i denne gruppen. Det beskrives i rapporten at de isolere seg, er ensomme og utrygge. Noen lever også alternative liv på nettet via sosial medier, rollespill og gaming. Mange av disse unge har ifølge rapporten vokst opp i familier, som over lang tid har mottatt offentlig stønad. De har dårlige erfaringer fra skolen, og sliter med motivasjonen (Frøyland et al., 2016). Sigrd Myklebø (2012) deler også disse påstandene i sin artikkel om unge arbeidssøkere. Hun beskriver at flere sliter med sammensatte problematikk. Noen har foreldre med svak tilknytning til arbeidslivet, og en historie som mottakere av offentlige ytelser. Andre har psykiske vansker, rusproblemer eller andre helserelaterte utfordringer. Myklebø skriver at gruppen med unge arbeidssøkere, kan sies å være todelt. Den ene gruppa klarer seg stort sett selv, mens den andre gruppa har behov for mer omfattende oppfølging. I den første gruppa Myklebø beskriver, finner man unge som har fullført et utdanningsløp. Flere av disse har også opparbeidet seg rett på dagpenger fra NAV. I den andre gruppa, beskriver hun de unge som i større grad mangler formell kompetanse og arbeidserfaring. De færreste i den sist nevnte gruppa har fullført videregående, og mange av disse har ifølge Myklebø en historie med lav selvfølelse, manglende mestring og lite motivasjon i skolen. Hun sier videre at noen har fullført fagopplæringen, men på grunn av mangel på lærlingeplass, blir avhengige av videre hjelp fra NAV.

Informantene i denne studien inngår i målgruppen som beskrives over. Vi skal nå bli litt nærmere kjent med noen av dem, før vi får et innblikk i hva som møter dem, når de henvender seg til NAV.

## 1.5 5 informanter

La oss begynne med Nils, som med sin bakgrunn og historie, blir en viktig nøkkelinformant i dette studiet.

Nils og jeg hadde truffet hverandre før, og med bakgrunn i tidligere møter, hadde han en tillit til meg. Med denne tilliten som utgangspunkt, ble det naturlig å spørre om han ville la seg intervju, og fortelle om sine opplevelser i møte med NAV. Hans bakgrunn og historie er viktig fordi den kan belyse hvordan vi senere kan forstå dette møtet.

**Nils** fyller snart 23 år. Han bor i egen leilighet i kjelleren til besteforeldrene sine, som har vært fosterforeldre for ham siden han var ca 4 år. Begge foreldrene til Nils er narkomane og han har ikke hatt kontakt med faren sin i oppveksten. Han har kontakt med moren. Nils tok kontakt med NAV i 2003 etter at han var ferdig på videregående. Han strøyk i norsk skriftlig og matte. Han søkte NAV om dagpenger, men fikk avslag. Gjorde ikke noe med det. Han trengte ikke penger da, og begynte å spille dataspill. Tok samtidig opp matte på privatskole, men strøyk igjen. Etter det begynte han på folkehøyskole, dykkerlinje. Han har ikke tatt opp eksamen i fagene han mangler. Han fikk seg en telefonselger jobb, men fikk beskjed om å si opp fordi han ikke solgte nok. Han tok igjen kontakt med NAV, og søkte elektronisk på dagpenger. Nytt avslag. Fikk sykemelding grunnet depresjon, og søkte NAV på ny om hjelp. Fikk ikke svar, purret heller ikke opp søknaden. Fikk tilbakebetalt barnebidrag fra faren for ca 3 mnd. Tok ny kontakt med NAV, og søkte sosialhjelp høsten 2016, siden han ikke hadde rett på dagpenger. Hadde ikke sendt inn meldekort. Søknaden ble behandlet, han fikk vedtak om hjelp for 3 mnd., og måtte begynne på kurs.

Katrine kjente jeg også fra før. Hun hadde som Nils opparbeidet en tillit til meg, som gjorde det naturlig å ta en ekstra samtale med henne. Katrine og Nils deler noen opplevelser fra sin barndom, samtidig er Katrines historie viktig fordi hun tar andre valg enn Nils. Hennes historie kan bidra til å forstå hvordan hennes opplevelse av møte med NAV gjør at hun havner utenfor igjen.

**Katrine** er 19 år. Hun har bodd i fosterhjem hos bestemoren sin siden hun var 6-7 år gammel. Hun sluttet på videregående fordi hun kom inn i et rusmiljø, og begynte å ruse seg. Hun ble da akuttflyttet til en barnevernsinstitusjon hvor hun ble boende i 10 mnd. Hun beskriver denne opplevelsen som traumatisk. Etter at hun ble flyttet hjem igjen til bestemoren, tok hun kontakt med NAV sammen med en venninne. Hun fylte ut en søknad i ekspedisjonen, og leverte det hun skulle av dokumentasjon. Etter noen dager fikk hun time hos en saksbehandler. Etter dette møtet, måtte hun delta på et felles informasjonsmøte, og fikk deretter brev om å møte på kurs. Hun var ikke i form den dagen hun skulle møte, så hun møtte dag 2. Hun hadde hørt om kurset, og snakket med andre som hadde gått der. Møtte ikke den 3. dagen heller, og ble dermed trukket to dager den førts uka. Etter ca 4 dager fikk hun en samtale med en av kurslederne. Hun har ikke kontakt med rusmiljøet hun vanket i tidligere, og har fått ny kontakt med en gammel venninne. I tillegg er hun en del sammen med ekskjæresten. Nå ønsker hun å få seg en jobb, og vil søke skole til neste år. Framtidsplanen er å bli sykepleier.

Kari min tredje informant, har en helt annen bakgrunn enn Nils og Katrine. Hennes historie blir viktig for å belyse og forstå, hvordan unge mennesker med utdanning og fagbrev, igjen og igjen havner på det samme kurset hos NAV.

**Kari** er 26 år. Hun bor for tiden hjemme hos foreldrene. Hun har fagbrev, men fikk ikke jobb etter endt læretid. Etter fagbrevet mottok hun derfor arbeidsavklaringspenger fra NAV. Hun fikk seg etter hvert jobb i et vakselskap, men tjente for lite, og måtte søke NAV om supplerende hjelp. Når hun ikke fikk mer jobb i vakselskapet, fikk hun full hjelp fra NAV. Hun begynte da på jobbsøker kurs, var på et par jobbintervjuer, men fikk ikke jobb. Gikk på et nytt kurs via NAV, og går nå på enda et annet kurs hos NAV. Har gått på dette kurset i ca en måned.

Gunnar som vi nå skal bli kjent med, har en historie som skiller seg fra de andre på flere måter. Hans fortelling vil kunne bidra til å se nye perspektiver i forhold til hvordan unge opplever møtet med NAV.

**Gunnar** er 20 år gammel. Han bor i egen leilighet. Foreldrene skilte seg når han gikk på ungdomsskolen. Moren flyttet til en annen kant av landet, han ble med. Bodde med moren et år før han flyttet tilbake til far, og avsluttet ungdomsskolen. Begynte på videregående bygg og anlegg etter å ha søkte på særskilt grunnlag, grunnet lese- og skrive



vansker. Han fullførte videregående som tømrer. Han flyttet sammen med kjæresten der moren bor. Fikk ikke lærlingeplass og tok kontakt med NAV, som til slutt fikk ordnet en skoleplass for ham. Det ble slutt med kjæresten, og han flyttet til moren. Han fikk da tilbud om praksisplass hos en tømrer via skolen, og var der et år. Etter dette året flyttet han tilbake til byen, og fikk jobb i et rengjøringsbyrå. På grunn av varierende arbeidsmengde søkte han NAV om hjelp. Han ble kalt inn til et møte, ordnet med dokumentasjon, og sendte inn en søknad. Han fikk avslag fordi han hadde oppsparte midler på konto. Etter kort tid i rengjøringsfirmaet mister han lappen, og kan ikke jobbe. Sendte da inn ny søknad til NAV. Hadde i forkant av denne søknaden, i samarbeid med sin mor, funnet på en forklaring til NAV, om hvordan de oppsparte midlene var blitt brukt opp. Fikk etter to uker innvilget støtte, og måtte begynne på kurs.

Charlott som er den siste informanten, kjente jeg heller ikke fra før, og det tok litt tid å vinne hennes tillit. Når hun først viste meg denne tilliten, ville hun gjerne ha en samtale, for å fortelle sin livshistorie. Charlott hadde mye på hjertet, og samtalen vi hadde varte i over tre timer. Charlotts' bidrag blir viktig fordi det kan gi en forståelse av hvordan egen selvoppfatning påvirker møte med NAV.

**Charlott** er 21 år. Hun bor sammen med moren og stefaren sin. Stefaren har fungert som en far for henne siden hun var liten. Har kontakt med sin biologiske far også. Hun beskriver seg selv som en usikker person, som har vært mye redd i oppveksten. Hun har hatt det grenseløst hos moren, og vært redd når hun har vært hos far. Charlott har ADD og gikk på spesialskole, før hun begynte på videregående, helse og sosial. Hun avsluttet dette midt i det 2.året på grunn av mobbing. Fikk seg jobb i firmaet til stefaren, før hun begynte på videregående igjen, salg og service. Fullførte dette og kan bli lærling. Hun jobbet i firmaet til stefaren i ca. to år. Stefaren har fått kreft og er for tiden på sykehuset. Charlott er mye hjemme sammen med moren sin fordi hun ikke har råd til å delta på aktiviteter med venner. Moren har vært på arbeidstrening via NAV, men jobber litt nå. Sliter med ryggen. Charlott har flere stesøsken. Når hun henvendte seg til NAV første gang, ble hun henvist til fylkeskommunen for å få hjelp til å skaffe seg en praksisplass. Hun fikk innvilget stønad fra NAV i påvente av lærlingeplass, og måtte begynne på kurs. Disse nøkkelinformantene vil ha en sentral plass gjennom hele avhandlingen, og deres opplevelser vil sammen med observasjonsdataene legge grunnlaget for analysen. For å

få en forståelse av hvordan møtet med NAV kan oppleves, skal vi videre se nærmere på hva som møter de unge når de henvender seg til NAV.

## **1.6 Hva møter de unge som henvender seg til NAV?**

NAV-kontorer omkring i landet kjører en rekke ulike kurs for personer som mottar økonomisk bistand, og er aktive arbeidssøkere. Flere av kursene er lagt opp av NAV sentralt, men hvert enkelt kontor har også mulighet til å styre sine egne. I det politiske ordskiftet formuleres det krav om at alle som henvender seg til NAV for å motta økonomisk stønad, må være i en form for aktivitet (Melding St.nr. 9, 2006/2007). NAV har som mål å få skolesluttere tilbake til skolen, eller få dem i arbeid så raskt som mulig. For å nå dette målet, har NAV satt i gang ulike tiltak (Frøyland et al., 2016).

Det NAV- kontoret hvor jeg var, har blant annet opprettet et kurs med fokus på arbeidssøking og CV- skrivning. Personer som søker økonomisk stønad fra dette NAV-kontoret må delta på kurset. Jeg fulgte kurset og deltakerne der i 17 dager over en 4 ukers periode. Jeg ville se på hvordan unge møter NAV, og hvordan de opplever dette møtet.

Kurset er for alle som søker hjelp hos NAV, og deltakerne varierer bredt i alder. Det er to kurs som kjøres parallelt, et for de mellom 18 og 30 år, og et for de over 30. Kurset går fortløpende, med kontinuerlig inntak og avslutninger. Jeg fulgte kurset for deltakere som var fra 18 – 30 år. Det var gutter og jenter med ulik bakgrunn, utdanning og etnisitet.

Alle som deltar på kurset har en saksbehandler som følger opp deres økonomiske situasjon. Det er også saksbehandleren som melder dem inn på kurset. Saksbehandlerne er i tett dialog med kurslederne. Om det er spesielle ting en deltaker lurer på, tar kursleder dette direkte opp med saksbehandler og får en avklaring. Eller det kan være motsatt, saksbehandler får svar på sine spørsmål av kursleder. Spørsmålene dreier seg i hovedsak om oppmøte, fravær og økonomi.

NAV viser seg å være viktig for svært mange mennesker i samfunnet vårt. I løpet av 2013 var om lag 2,8 millioner personer, brukere av NAV. De fleste av disse brukerne har rett på en økonomisk ytelse. Om lag 270 000 brukere har behov for hjelp til å komme i, eller å beholde arbeid (Stene et al., 2014).

Flere av de unge som avbryter skolegangen sin ender opp med å kontakte NAV. I april 2016 var tallet på antall registrerte fulltidsledige hos NAV mellom 15 og 30 år; 23.400 personer. Det er en økning på 502 personer fra samme tid året før (Huuse, 2016).

Arbeidsmarkedet unge møter i dag, stiller høye krav til formell kompetanse, og de unge påvirkes i stor grad av om de gjennomfører eller avbryter skolegangen sin (Regjeringen.no, 2013).

NAV sin agenda er å få de unge raskest mulig tilbake til skole eller arbeid. For mange av de unge som tar kontakt med NAV, er veien tilbake til en aktivitet kort. Andre trenger tettere oppfølging og avklaring over tid. Hva som ligger til grunn for dette, og hvordan de unge selv opplever sitt møte med NAV, er utgangspunktet for arbeidet med denne avhandlingen. For å avgrense avhandlingens omfang, er det utarbeidet en problemstilling vi nå skal se nærmere på.

## **1.7 Presentasjon av problemstilling**

Denne avhandlingen bygger på en nærstudie av unge, som deltar på kurs i regi av NAV. Hensikten er å skaffe mer kunnskap om hvordan de unge opplever dette møtet. Hvordan fortøner dette møtet seg, er det noe systematikk her? For å få en innsikt i de unges egne opplevelser av møte med NAV, vil denne avhandlingen forsøke å bygge på de unges egne fortellinger og opplevelser.

Avhandlingen tar utgangspunkt i feltarbeid gjennomført på et kurs hos NAV, i tillegg til uttalelser fra de 5 nøkkelinformantene, og stiller følgende spørsmål:

*Hvordan opplever noen unge sitt møte med NAV?*

Problemstillingen søker forståelse og kunnskap, om et avgrenset forhold. Selve prosjekt er et delprosjekt av forskningsprosjektet «Ungdom, gjennomføring og skoleavbrudd i Telemark». Hovedprosjektet følger 40-50 unge i en risikogruppe for skoleavbrudd i Telemark i en tiårs periode. Det vil i prosjektperioden drives ulike delprosjekter parallelt, med fokus på forholdet unge har til NAV, barnevern og utdanning.

Dette delprosjektet ser som sagt nærmere på et utvalg unge voksne, og hvordan de opplever sitt møte med NAV. Det er ønskelig med mer kunnskap om hva disse møtene betyr for de unge som dropper ut av videregående, eller på annen måte blir avhengig av

å benytte seg av tjenester fra NAV. Kontakten med NAV vil sannsynligvis variere for informantene. Noen har kontakt over lang tid, andre bare for en kort periode. Felles for informantene i denne studien, er at de er mellom 18-30 år, og har henvendt seg til NAV for å søke om økonomisk bistand. Det fremkommer ulike opplevelser av dette møtet via informantenes fortellinger. Med utgangspunkt i disse fortellingene og observasjonsdataene, vil det forsøksvis drøftes hvordan møte med NAV oppleves, og hva dette kan skyldes. Samtidig vil man kunne få kunnskap om prosesser, hvor vi ser konkrete samspill mellom institusjonelle rammer og enkelt aktørers handlinger.

Gangen videre i avhandlingen blir å presentere tidligere forskning og teori, for å danne en faglig ramme. Den faglige rammen i del 2 vil senere ligge til grunn for analysen som har til hensikt å belyse problemstillingen. I tillegg til tidligere teori og forskning, vil det benyttes medieoppslag og lignende, for å underbygge enkelte resonnementer i avhandlingen. I del 3 beskrives metoden som er benyttet for å nå målet. I denne delen drøftes også vitenskapeteoretiske krav, og etiske betraktninger sett i forhold til egen undersøkelse. Del 4 beskriver mine 17 dager på kurs hos NAV. Disse beskrivelsene vil kunne gi leseren en følelse av, og innsikt i, hverdagen på kurset. Gjennom denne fortellingen vil det fremkomme kommentartekster, som forsøksvis skal koble det som skjer til en undertekst om de unges møte med NAV. Samtidig vil man via fortellingen bli nærmere kjent med flere av deltakerne i studien. I del 5 og 6 drøftes og analyseres materialet i lys av den teoretiske rammen som er presentert i del 2. En avrunding og konklusjon kommer til slutt i del 7. Her vil jeg oppsummere typiske trekk som fremkommer i forhold til avhandlingens problemstilling, og trekke eventuelle konklusjoner utfra disse.

## 2 Faglig ramme

Både i Norge og internasjonalt finnes det flere undersøkelser, statistikk og forskning om marginalisert ungdom, og om unge utenfor skole og arbeid. Forskningen er delt mellom kvalitative studier som beskriver situasjonen for et bestemt tiltak eller et mindre utvalg informanter, og kvantitative studier som undersøker årsaker, effekten av tiltak og omfang. Hvilke resultater som fremkommer vil avhenge av hvor, og i hvilke datakilder man søker å finne forklaringene (Arntzen, 2016). Formålet med denne delen er å danne en faglig ramme ved å redegjøre for relevant forskning og teori. Den faglige rammen vil senere benyttes i diskusjonen som har til hensikt å belyse problemstillingen.

For å kunne plassere denne studien innenfor en faglig diskusjon, vil jeg se nærmere på noe av forskningen som forteller om de unges bakgrunn og risikofaktorer, og hvordan de unge selv opplever sitt møte med NAV. For å danne et bilde av hensikten og måloppnåelsen NAV har i forhold til sine unge klienter, vil jeg også kort vise til en evaluering av NAV-reformen. Til slutt i denne delen, rettes fokus mot teori om anerkjennelse og makt/avmakts begreper, for å belyse hvordan hjelperen og systemet kan komme i skade for å krenke sine unge klienter, selv om intensjonene er gode.

### 2.1.1 Unge voksne som ikke er i arbeid eller utdanning

I Norge heter det seg at alle skal ha like muligheter til utdanning, og om lag 28 prosent av befolkningen har høyere utdanning. I 2011 var det ifølge statistisk sentralbyrå fortsatt ca. 30 prosent som ikke fullfører videregående opplæring. Studieretning, kjønn og sosial bakgrunn viser seg å ha betydning for om man fullfører, eller ikke. Elever som har 45 grunnskolepoeng eller mer, fullfører i størst grad innenfor videregående opplæring, og det er disse elevene som oftest velger studieforberedende retninger. Dette kan igjen være en forklaring på hvorfor denne retningen har mindre frafall enn yrkesfaglige studieretninger (Statistisk sentralbyrå, 2011).

Nye tall viser at andelen elever som fullfører videregående med oppnådd studie- eller yrkeskompetanse i løpet av fem år, økte med to prosentpoeng i 2015 fra året før. 59 prosent fullfører og består på normert tid, noe som tilsvarer den høyeste fullføringsevnen som er målt i denne statistikkens levetid (Statistisk sentralbyrå, 2016).

I følge arbeids- og velferdsforskning fremkommer det at mer kompetansekrevende arbeidsmarkeder skaper større utfordringer i arbeidslivet. Unge voksne er blant dem som særlig berøres av dette. En studie av Terjei Widding-Havnerås (2016) om unge voksne som ikke er i arbeid eller utdanning, viser at det er en generell økning i risiko for å falle utenfor blant denne gruppen. Den sterkeste økningen vises blant unge med lavere sosial bakgrunn. Det fremkommer i studien at det i Norge er estimert at mellom 100 000 – 120 000 unge i alderen 18-30 år verken var i arbeid, eller under utdanning hvert år i perioden 2000-2009. Tall fra SSB (2017) viser at det er en stabil økning i unge som ikke er i noen form for sysselsetting. I overgangen mellom utdanning og arbeid, er det vanlig å oppleve arbeidsledighet i kortere perioder. Problemet oppstår ifølge Widding-Havnerås (2016) når ledigheten blir langvarig. Det og verken være i arbeid eller utdanning, i ett eller flere år, viser seg å ha betydelige konsekvenser for framtidig arbeidstilknytning.

### 2.1.2 Ung og utenfor

*Unge utenfor* er en betegnelse på en prosess, en utfordring, en tilstand som ifølge Hyggen (2012) maner til handling. Unge utenfor er en utfordring hevder Hyggen.

I offentlig debatt, forskning og politikktutforming benyttes ulike betegnelser på unge som ikke deltar i skole eller arbeid. Professor Annett Arntzen (2016) beskriver i en kronikk at begreper som «slutter», «fracfall», «bortvalg», «Unge utenfor», «ungdom i risiko» og «utenforskap» signaliserer ulike ting, og blir betegnelser på en bevegelse mot utkanten av samfunnets sentrale områder. Hun mener en slik marginaliseringsprosess vil kunne bli et mulig utfall til en sosial eksklusjon. Står man utenfor skole og arbeid er det større sannsynlighet for at utenforskapet opprettholdes, hevder Arntzen. Hun presiserer allikevel at konsekvensene av utenforskapet avhenger av den unges egne ressurser, familie og nettverk, i tillegg til egenskaper ved tiltaksapparatet som møter dem, og den generelle situasjonen i arbeidsmarkedet (Arntzen, 2016).

I de nordiske landene er det uttalt en politisk hovedutfordring; å sikre en god gjennomføring av utdanningsløp, med en sikker overgang til arbeidslivet. Likevel havner ifølge Hyggen (2012), mange unge mennesker utenfor både utdanning og arbeid. Betegnelsen *unge utenfor* skaper en frykt både politisk, og i samfunnet generelt hevder Hyggen. Han mener denne frykten ofte handler om konsekvensene for den enkelte unge, og samfunnet generelt. De unge er ikke bare potensielle voksne, sier Hyggen, men skal

bli voksne deltakere i samfunnet. Han er redd for at det å være ung og utenfor vil kunne gi varige merker; arr, som den det gjelder må bære med seg resten av livet.

Ghanizadeh (2012) hevder at den viktigste faktoren for å komme ut i arbeid, er å gjennomføre utdanning. Han mener at de som ikke gjennomfører utdannelsen, ofte blir gående inn og ut av arbeidsmarkedet nesten hele livet. Den beste løsningen for mange av de unge som henvender seg til NAV, vil være at de snus i døra, går tilbake til skolen og fullfører sier Ghanizadeh.

Arbeidsmarkedspolitikken prioriterer i dag innsatsen for unge som henvender seg til NAV. Ifølge rapport fra Fafo (2015) som beskriver NAV-kontorenes oppfølging av unge brukere, fremkommer det tre ulike garantiordninger som skal:

- Påse at alle under 20 år uten arbeid eller skoleplass, skal ha tilbud om arbeidsrettet tiltak.
- Utarbeide en aktivitetsplan innen en måned for unge mellom 20 og 24 år med behov for situasjonsbestemt innsats.
- Påse at 90 % av dem under 30 år med nedsatt arbeidsevne også skal ha en aktivitetsplan.

Dette er ifølge rapporten ikke lovfestede rettigheter, men politiske garantier som skal fungere som målsetninger for det arbeidet NAV retter mot denne målgruppen. Ordningen er formulert med tanke på å inngå i mål- og resultatstyringen av etatens arbeid (Strand et al., 2015, s. 8).

I studien til Myklebø (2012, s. 51) fremkommer det at NAV-ansatte i liten grad forholder seg til disse garantiordningene i det daglige arbeidet, og at de er opptatt av det å jobbe med garantiordninger, ikke må gå på bekostning av arbeidet med yngre brukere, og brukere som har vært ledige kortere enn tre måneder.

Senge (1990, s. 65) på sin side, hevder at det å finne løsninger som bare flytter problemene fra en del av systemet til en annen, kan resultere i at problemene ikke blir oppdaget, fordi de menneskene som løste det opprinnelige problemet, ikke er de samme som arver det nye.

Strand mfl. (2015) som i en Fafo- rapport skriver om oppfølgingen av unge brukere av NAV, beskriver at premisser for hvordan NAV-kontorene skal jobbe både foreligger i sentrale føringer, men også via prioriteringer i den politiske ledelse i kommunen. Det som

vedtas i kommunene blir derfor viktig, for hvilken oppfølging unge får i sin kontakt med NAV. Strand mfl. hevder videre at ungdom trenger rask og tett oppfølging, motivasjon, realitetsorientering og motivasjon, for å fremme den enkeltes mulighet i arbeidsmarkedet. I følge Fafo-rapporten er dette vesentlige elementer for å lykkes med integrering av denne gruppen. Et annet viktig element som trekkes frem i rapporten, er at personlig egnethet hos dem som jobber med unge brukere er avgjørende. Tidligere forskning har også ifølge rapporten pekt på at spesialisering i arbeidet med de unge, kan være en effektiv måte å sikre god bistand på (Strand et al., 2015, s. 15-16).

---

*«I delaktigheten oppstår vår tillvaro. Genom att göra oss delaktiga av varandras liv skapar vi oss Själva. Utan delaktigheten finns vi inte til»*

*Torgny Lindgren (Skau, 2013, s. 15)*

---

### 2.1.3 Ung «naver»

Situasjonen til unge som står utenfor skole og arbeid står høyt på samfunnets dagsorden. Frafall i videregående opplæring debatteres stadig, og ulike begreper betegner dem det gjelder. «Naver» er et slikt begrep om man mottar økonomisk støtte fra NAV. Ordet «naving», som nå er et benyttet begrep i samfunnet, forklares i nynorsk rettskrivingsbok med: «ta seg friår dekt med støtte frå NAV» (Strand et al., 2015, s. 11).

Journalist Ida Kvitting (2014) skriver i sin artikkel i forskning.no om arbeidslediges syn på egen situasjon. Æn uttaler ifølge Kvitting dette:

«Jeg vil ikke bare ta noe for å ta noe heller. Jeg kan få jobb i morgen hvis jeg vil».

*De* hevder det er greit å stå uten arbeide, skriver Kvitting videre. *De* sier *de* kan få jobb om *de* vil, men *de* vil ikke. Det kan oppleves at *de* ikke føler ansvar for å bidra i samfunnet, og fremstilles i media som «navere».

I samme artikkel beskrives følgende uttalelse om å være arbeidsledig:

«Det er flaut, det er ydmykende, nedverdiggende».

Kvitting (2014) beskriver videre at NAV bør vurdere å utvide aktivitetsplikten til de som mottar stønad. I dag går denne aktivitetsplikten ut på å aktivt søke jobber, sende



meldekort hver 14. dag og oppdatere CVen sin. Noen har også krav om å delta på kurs, slik som informantene i denne studien. Det fremkommer i artikkelen at det er uenighet om aktivisering er et godt eller meningsløst tiltak, når du er arbeidsledig. Forskningen Kvitting refererer til mener økt aktivitet vil ha en verdi for enkelt mennesket, og tror at det for noen kan gjøre det mindre attraktivt å se på NAV som en mulighet, istedenfor en nødvendighet.

Fra 1. januar 2017 har regjeringen bestemt at alle kommuner skal innføre aktivitetskrav til alle under 30 år som skal få sosialhjelp fra NAV. De unge uttaler i den sammenheng følgende i en artikkel på NRKs nettside:

«Du får rutine i hverdagen», sier en. En annen sier:

«Dette er kjempegreit. Jeg har ikke hatt arbeid på flere måneder siden jeg tok fagbrev i mars», sier en annen (Kleven & Flatås, 2016).

På samme nettside skrives det at arbeiderpartiet mener aktivitetsplikt er feil medisin, og at regjeringa svikter de som står utenfor arbeidslivet. De frykter mer byråkrati, og at fokuset forsvinner fra det å få de unge tilbake til utdanning, eller ut i arbeid (Reksnes & Grimeland, 2016). Regjeringen har på sin side innhentet ulike evalueringer av NAV-reformen, for å se nærmere på både effekten av reformen, men også igangsettingen sentralt og lokalt. Norges forskningsråd står for to slike evalueringer.

#### 2.1.4 Evaluering av NAV- reformen

Med tanke på de omfattende endringene i velferdsstatens ytelser, viser evalueringer som er gjennomført, at NAV-reformen ikke helt har lyktes i å nå sine mål. Etter bestilling fra Stortinget, gjennomførte Norges forskningsråd en prosess- og effektevaluering. Sistnevnte studerte om det kom flere i arbeid og færre på trygd, mens prosessforskerne studerte igangsettingen av reformen på sentralt og lokalt nivå. Samtidig kartla de hvilke mekanismer som kunne forklare effekten.

I følge evalueringen av denne forskningen, fremkommer det at sannsynligheten for å komme i arbeid er blitt mindre (Fevang, Markussen, & Røed, 2014) (S. Markussen & Schreiner, 2012) (Aakvik, Monstad, & Holmås, 2014). Effekten viser seg å være liten, med en signifikant negativ retning. Det vises i resultatene at de negative effektene av

reformen i hovedsak skjer på store kontorer, i store kommuner. Aakvik, Monstad og Holmås' effektforskning støtter disse funnene (Aakvik et al., 2014). De finner samtidig at den negative effekten reduseres i løpet av det andre året, og går mot null etter fire år.

Fevang mfl. (Fevang et al., 2014) hevder at den negative effekten i stor grad har vært forårsaket av en stor og kaotisk omstillingsprosess, og ikke i innhold eller organisatorisk design. «Støvet legger seg etter en turbulent omstilling» var også navnet på forskningsartikkelen.

## **2.2 Møtet, og bli anerkjent**

Sosialdemokratiet i Norge er basert på ideen om at innbyggerne skal være aktive medborgere. Noen mennesker vil av ulike årsaker være forhindret i å utøve sitt medborgerskap. Visjonen er at alle som lever i et demokrati skal ha de samme mulighetene til engasjement og deltakelse på ulike arenaer. Velferdsstaten og de institusjonene som inngår i den, er gitt mandat til å hjelpe og støtte personer til fullt medborgerskap (Hutchinson, 2009, s. 24-25). I forhold til de unge i denne studien, er det NAV som har dette viktige mandatet. Lederne på kurset blir de unges representant fra etaten, og får et ansvar for at hver enkelt kursdeltaker føler seg sett og ivaretatt.

Når vi jobber med andre mennesker gjør vi oss ifølge Skau (2013, s. 15), delaktige i deres liv. Vi etterlater spor på en annens livsvei. Vi setter avtrykk i en annens sinn. Disse sporene og avtrykkene kan gi den andre styrke lenge etter at vi ikke lenger er på felles arena, men den kan også sette smertefulle spor hevder Skau. Profesjonelle handlinger kan være både oppbyggende, men også nedbrytende. Lever man av å ta del i andres liv, bør man ikke ta lett på kvaliteten av sin delaktighet sier Skau videre.

Axel Honneths (2008) teori om anerkjennelse kan gi perspektiver på opplevelse av selvrespekt og selververd. Han beskriver anerkjennelse innenfor samfunnets tre interaksjonssfærer; privatsfæren, den rettslige sfæren og den solidariske sfæren. Ved å delta i de ulike sfærene skal man ha samme rettigheter og plikter som alle andre, og være en del av fellesskapet i samfunnet som dreier seg om arbeid, kultur og ideologi. I følge Honneth (2008) er det nødvendig å oppnå anerkjennelse innenfor alle de tre sfærene for å leve et godt liv. Det er også en forutsetning for å utvikle selvaktelse, selvfølelse og

selvtillit. Om man opplever fravær av anerkjennelse, vil dette kunne medføre at mennesker føler seg krenket (Honneth, 2008).

Ved å rette et slikt perspektiv på det de unge forteller, vil man legge noen premisser for å kunne lykkes med å skape en endring hos den enkelte, som henvender seg for hjelp. Å bli sett, verdsatt og være en del av fellesskapet, er noe de unge selv fremhever som betydningsfullt.

### 2.2.1 Makt og avmakt

Vike (2004, s. 17-18) tegner et bilde av et samfunn med en urealistisk tro på offentlig velferd. Han omtaler den norske velferdsstaten som ambisiøs og utopisk. Han mener et slikt samfunn kjennetegnes ved at det oppstår et gap mellom intensjon og virkelighet, mellom behov og reelle muligheter. Dette gapet blir det opp til den enkelte profesjonsutøver å håndtere.

På denne måten blir det profesjonsutøveren som må sørge for god tjenestekvalitet innenfor et system som bærer preg av mangel på tid, ressurser og mulighet til å utvikle individuelt tilpassede tjenester (Damsgaard, 2014, s. 8).

Vike mener at motsetningene mellom ambisjoner, og det som lar seg gjennomføre overlates til profesjonsutøverne. På denne måten kan det oppfattes som at de som sitter med makten og utformer velferdspolitikken, har forlatt ansvaret. Noe Vike uttrykker på denne måten:

«Den sentrale stat vedtar omfanget av ansvaret, men holder i økende grad en armlengdes ansvar til det samme ansvaret». (Vike, 2004, s. 14).

Sett fra et slikt perspektiv, blir det saksbehandlers; her kursleders ansvar å realisere offentlig velferdspolitikken, og sikre at unge som henvender seg til NAV får den oppfølgingen de har krav på. Når ambisjonene ikke lar seg realisere, kan dette gi en følelse av utilstrekkelighet hos den enkelte profesjonsutøver. Denne følelsen kan ifølge Vike (2004, s. 13,128) ytterligere forsterkes innenfor et system der kapasitetsproblemer forsøkes løst gjennom innsparing og effektivisering. Han hevder at politisk makt i vår tid er evnen til å disponere økonomiske ressurser det er knapphet på, så fritt som mulig. Vike skriver videre at forutsetningen for å realisere en slik interesse er å gjøre offentlig sektor

mer tilgjengelig for styring. Politikken søker å ta tilbake makten, men den må gjenskapes på nye måter hevder Vike.

Aakvaag (2008, s. 314) beskriver at den postmoderne tenkeren Michel Foucault er opptatt av dette samspillet mellom diskurs og makt, hvor makt her inkluderer institusjoner og praksis. Foucaults maktanalyser på 1970 tallet er ifølge Aakvaag basert på at den tradisjonelle sosiale orden har brutt sammen, og at en moderne sosial orden er etablert på ruinene av den gamle. Det er to nye former for makt som fremkommer; panoptisk disiplinering og biomakt. Den panoptiske disiplineringen blir hovedformen for moderne makt som etter hvert etableres i moderne institusjoner som fabrikker, skoler, sykehus, andre offentlige institusjoner m.fl. Det brer seg et *fint fengselsaktig nett* av overvåkning og kontroll over samfunnet, og på denne måten opprettes den sosiale orden som gikk tapt når det tradisjonelle samfunnet kollapset skriver Aakvaag.

I panoptiske institusjoner fylles ulike enheter opp med bestemte *gjøremål* og aktiviteter. På denne måten tvinges kroppen ut av sin naturlige rytme og inn i samfunnets. I rapporten *Hverdagsliv og drømmer- for unge som står utenfor arbeid og skole*, (Thrana, Anvik, Bliksvær, & Handegård, 2009) ble det undersøkt hvordan ungdom som befinner seg i en marginalisert posisjon, opplever sin hverdag og livssituasjon. Målgruppen for studien er risikoutsatte unge i alderen 15-25 år. Ungdommene i den undersøkelsen understreker at det er voksensamfunnet som i hovedsak definerer dem som marginaliserte, eller *utenfor*. Selv kommenterer de et mer nyansert bilde av egen livssituasjon. De beskriver at det å stå utenfor skole og jobb, er et resultat av komplekse og ulike problemer som krever sammensatte løsninger, og tettere individuell oppfølging. Det samlede resultatet av den panoptiske drillen Foucault beskriver, er at kroppen blir føyelig og disiplinert, og mister sin naturlige rytme og spontanitet. Kroppen omformes på denne måten til et lydige redskap i samfunnets tjeneste, og vi mobiliseres til en produktiv kraft i et komplekst samfunnsmaskineri. Foucault hevder dette ikke alene er svaret på samfunnets globalisering, og introduserer statens biomakt. Han hevder ifølge Aakvaag (2008, s. 317) at den moderne staten påtvinges hovedansvaret for å løse de ordensproblemer som oppstår ved inngangen til moderne tid, med bakgrunn i befolkningsekspløsjonen, og produksjons veksten. Med fravær av tilstrekkelige uformelle integrasjonsmuligheter, er det staten som må sikre samfunnets reproduksjon. Den må

blant annet regulere reproduksjon, sikre fysisk helse, unngå epidemier, korrigere atferdsmessige avvik, sørge for at barn oppdras og utdanne befolkningen. Med bakgrunn i dette defineres biomakten ifølge Aakvaag som:

«Den moderne statens regulering av den befolkningen som befinner seg på dens territorium» (Aakvaag, 2008, s. 318).

Hernes (1975, s. 133-136) beskriver avmakt som et fenomen som inntreffer når betingelser for målrettet handling ikke lar seg tilfredsstillende. Han beskriver at kognitiv avmakt knyttes til at aktøren ikke vet hvordan interesser skal realiseres. Det kan ifølge Hernes være flere grunner til kognitiv avmakt. Uvitenhet, feiloppfatninger og mangel på kunnskap kan medføre mangel på strategier for å nå sine mål og aktøren avstår fra å handle. Institusjonell avmakt er en annen form, som ifølge Hernes har sin kilde i institusjonelle ordninger etablert av aktøren, men som senere hindrer aktøren i å slå gjennom med sin egen vilje. I denne forbindelse står lover og regler sentralt, og de rammebetingelsene som foreligger kan skape hindringer for handling hevder Hernes.

Ifølge Reidun Norvoll (2009a, s. 69-77) er maktforhold ofte institusjonaliserte. De utgjør stabile sosiale ordninger som kan være vanskelig å påvirke for enkelt individer alene. Makten til å bestemme blir ikke personlig, men ifølge Norvoll styrt av hvordan rammene er organisert. På den annen side hevder Norvoll at systemnivået ikke må være styrende for maktutøvelsen i relasjonen, og at den ansatte har et personlig ansvar i sin maktutøvelse.

Ifølge Skau (Skau, 2013, s. 16-17) vil våre profesjonelle holdninger og handlinger kunne være både oppbyggende og nedbrytende. Hun påpeker viktigheten av at den som tar del i relasjonen som den svake part, her deltakeren på kurs, opplever hjelpen som grunnleggende for seg selv. Dette har ifølge Skau å gjøre med selve kjernen i profesjonsetikken. Profesjonsutøveren har et ansvar for å handle til deltakerens beste. En utfordring Skau beskriver i forhold til dette er nødvendigheten av å se verden fra den andres perspektiv, og virkelig se ham eller henne. En forutsetning for å kunne forstå noe på nytt er ifølge Skau å være åpen, velvillig, men ikke ukritisk. Denne måten å møte den andre på, skaper tillit. Tillit er også grunnleggende i all relasjonsbygging, hevder Skau videre. Hun presiserer at tillit aldri kan tas som en selvfølge- særlig ikke i den relasjonen som oppstår mellom klient og hjelper, her; deltaker og kursleder.

Skau beskriver videre i sin bok «Mellom makt og hjelp», at hjelperen bør prøve å se både det motsetningsfylte i hjelperrollen, og verden slik den oppleves av klienten, selv når dette ikke samstemmer med hjelperens egen. En slik evne vil ifølge Skau være med på å gjøre hjelperens handlinger mer hensiktsmessige, samtidig som det vil forebygge krenkelser. Skau hevder makt er til stede i alle relasjoner mellom klient og helper, men at denne makten ofte tilsløres. Hun hevder maktaspektet blir usynlig via begreper som tjenesteytelser og hjelpeapparat. En slik tilsløring vil ifølge Skau gjøre det vanskelig for klienten å beskytte seg mot maktmisbruk, samtidig som den gjør det vanskelig for hjelperen å erkjenne mulighetene og grensene for sin makt. (Skau, 2013, s. 19-31).

## 2.3 Sammendrag

Målet for denne avhandlingen er å gjengi noen unges fortellinger og opplevelser i sitt møte med NAV, for deretter å forsøksvis komme med en teoretisk drøfting omkring hvordan disse møtene for noen blir en vei tilbake til samfunnet, mens det for andre ikke gjør det. Forskning og teori som er gjennomgått i denne delen, redegjør for hvordan noen ulike begreper kan komme i skade for å stigmatisere disse unge, som passive aktører i eget liv. Samtidig fremkommer det også rammer og betingelser som i noen tilfeller kan være med på å utløse opplevelsen av stigma og eksklusjon.

Ifølge Norvoll (2009b, s. 108) er de mest kontroversielle bidragene om sosial kontroll i det moderne samfunnet gitt av Michel Foucault. Hun hevder det er flere innvendinger som kan reises mot Foucault, men at hans bidrag i diskusjoner om helse- og sosialvesenets kontrollfunksjon i samfunnet er viktige i denne settingen. Det fremkommer ulike årsaker til hvorfor disse unge er i kontakt med NAV, og hvilken betydning dette har for deres opplevelse av møtet. Perspektivene som er presentert, vil senere knyttes til observasjoner og uttalelser fra de unge i den videre diskusjonen.

Sentrale nøkkelbegrep som går igjen i avhandlingen er: NAV, de unge, deltaker, kursleder, ung og utenfor, makt, krav, anerkjennelse, krenkelser, kontroll, avstand og helper.

### 3 Veien til målet

I denne delen vil jeg vil gjøre rede for metoden, eller veien til målet, som her er benyttet for å belyse hvordan noen unge opplever sitt møte med NAV. Jeg vil se nærmere på hvordan undersøkelsen er gjennomført, og si litt om utvalgsriterier og analyse. Etter denne gjennomgangen vil jeg drøfte sentrale vitenskapelige krav som; intersubjektivitet, validitet og reliabilitet sett i forhold til egen undersøkelse. Etske betraktninger og kildekritikk, samt kritisk vurdering av egen metodebruk blir beskrevet avslutningsvis i denne delen. Med bakgrunn i dette gis leseren en mulighet til å ta stilling til kvaliteten i forskningsarbeidet, og studiets kvalitet.

#### 3.1 Data og metodevalg

Det er vesentlig at valg av metode samsvarer med det man ønsker å undersøke. I forhold til dette prosjektet ble det derfor naturlig å velge en kvalitativ metode. Et overordnet mål i kvalitativ forskning er å utvikle forståelse av fenomener knyttet til enkelt personers opplevelser av sin sosiale virkelighet (Kvale & Brinkmann, 2012, s. 19).

Problemstillingen i dette prosjektet søker en forståelse av hvordan noen unge opplever sitt møte med NAV, sett fra deres opplevelser, holdninger og den verden de lever i. For å gjøre hendelser mer begripelige for folk flest, skriver Robertson (2012, s. 219) at narrativer ofte benyttes, og at disse gir en innsikt på individnivå. Man har fokus på de personlige fortolkningene, og er i mindre grad opptatt av store datamengder og generelle mønstre (Robertson, 2012, s. 223-225). Nils beskrivelse av at han har blitt feilinformert hele livet, kan sees på som en personlig fortolkning. Bakgrunnen for dette er at uttalelsen beskriver opplevelsen av møte med et skolesystem som i hans virkelighet opplevdes som vanskelig å forholde seg til, på grunn av blant annet svake skoleferdigheter. Nils viser oss her hvordan han plasserer seg i forhold til omverdenen, og hvordan han oppfatter seg selv. I følge Robertson (2012, s. 229) redegjør narrativer for noe som har skjedd. Samtidig vil det kunne gi et grunnlag for en analyse med utgangspunkt i den konteksten informanten befinner seg i.

Deltakende observasjon er en annen benyttet metode innenfor kvalitativ forskning. Denne datainnsamlingsmetoden gir ifølge Fangen (2010, s. 9) en unik mulighet til å studere samhandling mellom mennesker uten at man som forsker påvirker

samhandlingen eller talemåten. Metoden innebærer at man over en viss tid følger de menneskene man studerer, og at man deltar sammen med dem. På denne måten vil man kunne skrive om feltet med større innlevelse, og kjennskap. Det at man tar rollen som deltaker og ikke bare tilskuer, gjør at man kan åpne for et mer nyansert bilde av den tilværelsen mennesker befinner seg i (Fangen, 2010, s. 10).

### 3.1.1 Korte feltarbeid

Jeg observerte hendelser på et kurs hos NAV, hver dag i en 4 ukers periode. Det ble til sammen 17 dager med observasjoner i kurstiden. Observasjonen var åpen, jeg var tilstede og informerte deltakerne om prosjektet, og min rolle på kurset. Jeg snakket med deltakerne og kurslederne i kurstiden, men var ikke aktivt inne og deltok. Jeg gjorde notater underveis, og forklarte for deltakerne hva jeg noterte om de lurte på det.

Hva jeg skulle fokusere på i observasjonene, hadde jeg ikke helt avklart på forhånd, men med utgangspunkt i foreløpig problemstilling; Hvordan opplever unge møtet med NAV? Ble jeg raskt opptatt av hvordan selve kurset ble gjennomført. Utfra problemstillingen ble også relasjoner og interaksjon mellom deltaker og kursleder i fokus. Forholdet mellom makt og hjelp ble tidlig et begrepspar jeg noterte meg. En av dagene på kurset kommer en av deltakerne for sent. Han blir bedt om å gå igjen av kursleder. Denne hendelsen synliggjorde tydelig hvem som hadde makten, og ga meg senere en mer nyansert forståelse av hvordan møtet med NAV kan oppleves.

Ser i etterkant at det var en hensiktsmessig fremgangsmåte å ikke ha helt avklarte rammer for hva jeg skulle se etter. Hadde jeg på forhånd satt opp bestemte kategorier eller mønstre, kan det være jeg hadde oversett andre viktige elementer.

Ifølge Fangen (2010, s. 123) er det vanligvis ikke så optimalt med korte feltarbeid, men om prosjektet har et avgrenset tema, kan det allikevel la seg gjøre å skaffe tilstrekkelig med data. En ulempe, slik Fangen ser det, kan være at man ikke blir tilstrekkelig kjent, og ikke er til stede lenge nok til å få testet ut egne tolkninger i ulike sammenhenger. Fordelen mener hun derimot er at inntrykkene av enkelte episoder kan bearbeides grundigere, enn om observasjonen har pågått over flere år. Hvis man skal fullføre en masteravhandling innenfor normert tid, vil det heller ikke være mulig å foreta et langvarig feltarbeid.



### 3.1.2 Deltagende observasjon

Ved deltagende observasjon får man ifølge Fangen (2010, s. 9) en unik sjanse til å studere menneskers samhandling og språkbruk uten at forskeren påvirker samhandlingen, eller talemåten i så sterk grad som ved for eksempel et intervju. Man følger personene man studerer, og deltar sammen med dem i deres sammenheng. Det at man tar rollen som deltaker og ikke bare tilskuer, innebærer ifølge Fangen at man åpner for en fremstilling av enten- eller, det vil si for nyansene og variasjonene i personenes tilværelse. Det deltagende aspektet ved metoden handler slik Fangen ser det, om å tilpasse seg situasjonen, og ikke virke forstyrrende. Man deltar i den sosiale samhandlingen, men vil som forsker ha en annen status enn personene som deltar hevder Fangen.

I løpet av mine 17 dager på kurs, gjorde jeg observasjoner og intervjuer som trolig vil kunne belyse problemstillingen i denne avhandlingen. Både deltakere og kursledere var positive og velvillige til å dele av sine erfaringer.

Jeg fikk innblikk i den daglige rutinen på kurset, samtidig som jeg via intervjuene fikk beskrivelser av deltakernes egne opplevelser. Med bakgrunn i observasjoner og intervjuer, har jeg videre i avhandlingen muligheten til å fordype meg i utvalgte situasjoner rettet mot problemstillingen. Hadde jeg vært der lenger, ville jeg sannsynligvis gjort enda flere interessante oppdagelser, samtidig måtte jeg da tatt flere avgjørelser i forhold til hvilke tilfeller jeg skulle fokusert på i forhold til å avgrense avhandlingen.

Grønmo (2016) hevder at deltagende observasjon er et typisk opplegg for en kvalitativ studie, og han ser på metoden som synonymt med begrepet feltforskning. Brukt på denne måten vil betegnelsen kunne referere til et mer omfattende opplegg, der forskerens deltagelse kombineres med både observasjon og andre metoder, som for eksempel intervjuing (Grønmo, 2016, s. 138-139).

### 3.1.3 Utvalg og praktisk gjennomføring

I utvelgelsen av informanter så jeg etter personer som både hadde kort og lengre erfaring fra kurset de var på. Samtidig var jeg opptatt av å snakke med informanter som evnet å formulere seg, og fortelle om sine opplevelser. To av informantene hadde deltatt på kurset over tid, og hadde god kjennskap til opplegget. Tre andre informanter var nye på

kurset. Å være på ulike stadier i kurset antok jeg å ha betydning for å få frem en større bredde av synspunkter.

I forkant av intervjuet hadde jeg laget en intervjuguide (vedlegg 1) som ble delvis styrende for samtalen. Jeg prøvde å følge rådende metodeforfattere, og startet med å stille et åpent introduksjonsspørsmål som var faktabasert; «Kan du fortelle meg litt om deg selv og oppveksten din?». Hensikten med dette var å skape et tillitsforhold. Deretter ble samtalen styrende for hva som kom frem av informasjon. På denne måten håpet jeg å fange opp andre forhold, utover det spørsmålene mine ville kunne belyse. Jeg hadde temaene i intervjuguiden i bakhodet, og styrte samtalen i den aktuelle retningen når det ble naturlig.

Informantene var villige til å fortelle om det de var opptatt av utfra spørsmålene jeg stilte. Jeg benyttet ikke båndopptaker, men noterte underveis i intervjuet. Denne avgjørelsen ble tatt i samarbeid med veileder etter tilbakemelding fra NSD, om at prosjektet ikke var meldepliktig hvis elektroniske hjelpemidler ikke ble benyttet (vedlegg 2). Etter selve intervjuet gikk jeg kjapt gjennom notatene, og informanten kunne tillegge eller presiserer noe, om det var ønskelig. Selv om jeg noterte iherdig underveis, vil man ikke få alt adekvat nedskrevet som ved transkribering etter båndopptak. Føler allikevel at jeg fikk med informantenes historier, og det de ønsket å formidle, på en utdypende og til tider sitatpreget måte. Ser i etterkant at det første intervjuet er kortere enn de andre, og at innholdet også er annerledes. Bakgrunnen for dette er trolig at det var det første intervjuet, og at jeg kjente kandidaten fra før. Hun ble raskt opptatt av å ville snakke om egne opplevelser som ikke hadde så mye med NAV å gjøre, og det ble under dette intervjuet unaturlig å styre samtalen i en annen retning. Etter hvert som jeg kom inn i metoden, ble det lettere å holde fokus på temaet. Jeg opplevde da også å få mer informasjon fra informantene, relatert til tema.

Da jeg var ferdig med transkriberingen av alle intervjuerne og observasjonene, startet prosessen med å bearbeide datamaterialet. Jeg streket ut og laget en kort presentasjon av alle informantene. Deretter prøvde jeg å kategorisere ulike forekomster i materialet, for å finne likheter og ulikheter mellom de ulike informantene, samt å se etter trekk som sammenfaller med liknende empirisk forskning.

### 3.1.4 Intervjuet

Når man kombinerer deltagende observasjon med intervju, kan man ifølge Fangen (2010, s. 172-173) dra nytte av to ulike datainnsamlingsmetoder, som gir ulike typer data. Hun mener observasjonsdataene åpner for handlingsdata, mens intervjuene vil kunne åpne for diskursive data. Med en kombinasjon av disse metodene kan man slik Fangen beskriver det, gå utover å behandle intervjudataene som selvrepresentasjoner, fordi man kan konfrontere intervjuene og observasjonene mot hverandre. Man kan også spørre om ting man har sett, og på denne måten vurdere det sagte opp mot det observerte. Ved denne måten å jobbe på, kan man ifølge Fangen, få en større mulighet til å vurdere gyldigheten av deltagernes uttalelser.

Ifølge Kvale og Brinkmann (2012, s. 176) er intervjueren å anse som selve forskningsinstrumentet. De hevder det er intervjuerens oppgave å ha god kjennskap til temaet som skal undersøkes, og hvilke svar som skal tolkes videre. Intervjueren må også mestre samtalemessige ferdigheter, og være språklig dyktig. I tillegg hevder Kvale og Brinkmann at intervjueren bør ha øre for språkstilen til den som intervjues, samtidig skal man også prøve å hjelpe intervjupersonen til å uttrykke sine egne fortellinger.

De to første intervjuene mine, gjorde jeg med informanter jeg kjente fra før. I og med at vi hadde en positiv kjennskap til hverandre fra før, ble selve intervjusettingen avslappet. På denne måten fikk jeg også øvet meg litt i metoden, før jeg intervjuet de tre andre som jeg ikke kjente fra før. Det opplevdes uansett som utfordrende å måtte ta beslutninger der og da i forhold til hva som skulle følges opp videre, og ikke.

I en intervjusituasjon er det som regel et mål å ikke stille ledende spørsmål. Det kan allikevel ifølge Fangen (2010, s. 174) argumenteres for å benytte ledende spørsmål i et intervju, for å sjekke påliteligheten i deltakernes svar, og gyldigheten i egne tolkninger. I samfunnsvitenskapelige studier som denne, er det lite forsvarlig med en provokativ utspørring. Det å følge opp uttalelser med oppfølgingsspørsmål, kan derimot være en god måte å sikre pålitelighet på slik Fangen ser det.

Hensikten med et kvalitativt forskningsintervju er å søke og forstå verden, sett fra intervjupersonen ståsted. Målet er ifølge Kvale og Brinkmann (2012, s. 21-23) å få frem betydningen av folks erfaringer, og avdekke deres opplevelser av verden. De hevder at det å benytte intervju som forskningsmetode, gjør at samtalen med deltakeren har en

viss struktur og hensikt, samtidig som forskningsintervjuet går dypere enn den spontane meningsutvekslingen som skjer i det daglige. De sier videre at det er forskeren som definerer og kontrollerer samtalen, hvor målet er å hente inn beskrivelser om deltakerens livsverden, for så å kunne tolke hva dette betyr.

Helt i starten av feltarbeidet opplevde jeg at deltakerne på kurset oppfattet meg som en kursleder. De stilte meg spørsmål, og spurte meg om hjelp med det de holdt på med. Jeg ble derfor tidlig tydelig på å kommunisere min rolle, og henviste de fleste spørsmålene til kurslederne. Jeg opplevde at deltakerne fikk en tillit til meg som gjorde at de ved flere anledninger henvendte seg til meg allikevel. Med bakgrunn i denne tilliten, gikk det greit for meg å skaffe deltakere som ville la seg intervju. Jeg tok direkte kontakt med hver enkelt informant, for å spørre om de kunne tenke seg å la seg intervju. Alle jeg spurte, svarte ja. Jeg avtalte med kursleder at det var greit å ta intervjuene i kurstiden. På denne måten gikk ikke intervjuingen utover deltakerens fritid. Intervjuene ble gjennomført i løpet av de 3 første ukene jeg observerte på kurset, og hadde en varighet fra ca 1,5 time til 3,5 timer.

Via intervjuene, fikk jeg mulighet til å treffe noen av deltakerne på tomannshånd. Ved å snakke med dem alene, opplevde jeg at de gjerne ville fortelle meg om kurset og lederne der. De fortalte også om egen oppvekst og bakgrunn, noe som gav meg en dypere innsikt i den situasjonen de var i. Jeg opplevde at jeg fikk en annen form for informasjon via intervjuene, enn ved å observere. Ved observasjonene fikk jeg tilgang til hvordan kurset fungerte i praksis, hvordan stemningen var og hvordan deltakerne samhandlet med hverandre og kurslederne. Under intervjuene fikk jeg informasjon om den enkelte deltakers opplevelse av å være på kurset, deres holdninger, samt fortellingen om hvorfor og hvordan de kom i kontakt med NAV, og hvordan de opplevde dette møtet.

Jeg har tidligere jobbet som saksbehandler i sosialtjenesten og barneverntjenesten. Det å nå bare skulle intervju og observere, gav meg en ny type frihet til å oppfatte deres virkelighet uten å ha et profesjonelt ansvar. Som forsker møtte jeg dem med et annet sett briller, som gav meg muligheten til å kunne fange opp nye ting.

Jeg prøvde å innta rollen som interessert lytter, men kom også til tider med forsiktige innvendinger. I spesielt ett av intervjuene ble jeg konfronterende, og klarte ikke helt å styre egne holdninger. Om denne konfrontasjonen påvirket svarene fra informanten er

vanskelig å si. Min interesse var jo å prøve å få mest mulig informasjon fra deltakerne jeg intervjuet, om hvordan de selv opplevde kurset. Om jeg hele tiden skulle uttrykt min uenighet, kan det være en mulighet for at jeg ikke ville oppnådd å skaffe til veie den informasjonen jeg faktisk fikk.

Samtalene gikk overraskende lett. Noen snakket mye og bruket mange ord, mens andre svarte noe kortere. Opplevde allikevel at alle gav utfyllende svar på de spørsmålene jeg stilte. De fleste snakket uten at jeg måtte spørre så mye underveis, men jeg ble nok litt opptatt av å dreie samtalen inn på temaet uten at dette skulle hindre informasjonsflyten. Jeg opplevde det som ryddig å gå gjennom svarene i etterkant av intervjuene. De fleste hadde lite å tilføre i etterkant, og gav tilbakemelding om at samtalene hadde vært hyggelige, og at de ikke opplevde det som et vanlig intervju. Alle var opptatt av at det de hadde fortalt skulle ha en hensikt, og de håpet materialet kunne benyttes i det videre arbeidet med avhandlingen.

### **3.2 Vitenskapelige og etiske krav til forskning**

All forskning og vitenskapelig aktivitet bygger på tillit. Både forskersamfunnet og det øvrige samfunnet skal være sikre på at forskningen utføres i henhold til anerkjente krav i forhold til etterrettelighet og objektivitet.

I relasjonen mellom forsker og informant er det en utfordring at forskeren vet mer enn informanten om relasjonen, og hva som er poenget med den. På denne måten vil relasjonen mellom forsker og informant ikke være en relasjon fri for makt. Samtidig stoler lekfolk på forskerens autoritet, og godtar det som formidles som en sannhet; forskeren blir tradisjonelt en autoritet av det å være en forsker. Dermed blir de vitenskapelige- og etiske kravene til forskningen viktige. Forskeren sitter med oversikt over terrenget og dermed også med ansvaret som følger med en skjev maktrelasjon. Det forskeren kan gjøre er å forsøke å tone ned maktaspektet ved relasjonen så mye som mulig. Med bakgrunn i dette er det forskerens plikt å være varsom og ikke krenke informanten (Neumann & Neumann, 2012, s. 110-112).

Ifølge Hanne Foss Hansen (2003/04) retter forskning seg mot ulike typer publikum som blant annet ulike forskersamfunn, forvaltningen, ulike profesjoner, offentlig sektor mm. Hun hevder dette gir en mangfoldig og heterogen kontekst for utvikling av dialog og

samspill, der ulike oppfatninger av forskningens potensial og rolle lever parallelt. Foss Hansen skriver vider at forskningen har gitt grunnlag for en samfunnsmessig utvikling som er med på å skape en økende interesse og debatt omkring forskningen. Hun opplever stort engasjement og diskusjon i forhold til forskningen som gjøres, og hevder at debatten om forskningsetiske spørsmål gir gunstige bidrag til forskningspolitikken. Samtidig som det etableres forventninger til videre forskning og forskningsinnsats.

### 3.2.1 Feltarbeidets etikk

For de fleste fagområder i Norge er det utarbeidet forskningsetiske retningslinjer. Disse retningslinjene skal hjelpe forskere og forskersamfunnet til å reflektere over sine etiske oppfatninger og holdninger, bli bevisst normkonflikter og styre evnen til å treffe velbegrunnede valg (Grimen, 2004, s. 395-397).

Ifølge Fangen (2010, s. 189) kan deltagende observasjon sies å være den minst påtrengende metode for datainnsamling som involverer direkte kontakt mellom forsker og de som utforskes. Bakgrunnen for dette er slik Fangen ser det at man som forsker inntar en behagelig deltagende rolle istedenfor å lage en kunstig formell situasjon mellom deg og dem du studerer. På den andre siden hevder hun at metoden også kan føre til at folk føler seg invadert om man observerer dem på en privat arena. I denne studien er informantene observert på et tidsavgrenset kurs hos NAV, noe som ikke vil innebære invadering på privat område slik Fangen beskriver, men de blir observert på en arena som for mange kan forbindes med skam. Informasjon som innhentes må derfor uansett behandles med varsomhet, for å ivareta forskningssubjektenes konfidensialitet påpeker Fangen.

Et annet viktig aspekt har ifølge Fangen å gjøre med om måten man som forsker presenterer seg selv og sin rolle på, i tilstrekkelig grad ivaretar kravet om informert samtykke. Dette dreier seg om i hvilken grad de som forskes på blir informert om forskningen, og om de får mulighet til å gi sitt samtykke til å bli forsket på. Selv om man informerer åpent om hvilke hensikter man har, og de som er gjenstand for forskningen gir sitt samtykke til å bli observert over tid, kan de oppleve å føle seg misbrukt når studien skal publiseres, hevder Fangen. Den enkelte forsker må derfor ifølge Fangen alltid reflektere over hvordan man går fram i forhold til kontakten med de aktuelle

menneskene, hvordan data oppbevares og hvordan informasjonen presenteres i ulike publikasjoner.

Etiske dilemmaer er ifølge Fangen til stede i all forskning uansett, men i observasjonsstudier vil de kunne oppleves mer presserende fordi man kommer så nært innpå forskningssubjektene. Etiske vurderinger er slik Fangen ser det av betydning fra begynnelse til slutt i en observasjonsstudie, som i all annen forskning. De to forskningsetiske prinsippene som ifølge Fangen kanskje oftest diskuteres, er informert samtykke og konfidensialitet.

#### *3.2.1.1 Informert samtykke*

I kvalitativ forskning stilles det strenge krav til informert samtykke. Deltakeren skal kjenne studien så godt at det er mulig å ta stilling til om hun ønsker å bidra med sin kunnskap, eller ikke (Malterud, 2011, s. 204). I denne studien fikk alle informantene et informasjonsskriv/samtykkeskjema (vedlegg 3) i forkant av intervjuet, og jeg gav muntlig informasjon før samtalen startet. Jeg presiserte at de når som helst kunne trekke dette samtykket, og at alle data da ville bli slettet. I starten av intervjuene gav jeg på nytt informasjonen om studien, og hver informant skrev under på samtykket. To av informantene hadde jeg kjennskap til fra tidligere arbeid. Jeg var tydelig overfor disse to at det var informasjon som fremkom i denne studien som ville benyttes, ikke det jeg visste om dem fra før.

#### *3.2.1.2 Konfidensialitet*

Konfidensialitet i forskningen innebærer blant annet at private data som kan identifisere informanten, ikke avsløres (Kvale & Brinkmann, 2012, s. 90). Alle forskningsdeltakere har rett på å bli beskyttet som kilde. For å ivareta opplysningene informantene gav på en forsvarlig måte, ble det blant annet bestemt å ikke benytte lydopptaker. Notatene fra intervjuene ble oppbevart på privat PC, og håndskrevne notater ble slettet. Samtykkeskjemaene ble oppbevart innelåst. Navnene på deltakerne, kurslederne og andre ansatte i NAV som fremstilles i teksten er anonymisert, og det er ikke benyttet stedsnavn eller annen detaljert informasjon om informantene, som på noen måte kan gjøre dem gjenkjennelige.

Ifølge Kvale og Brinkmann (2012, s. 90-97) er det forskerens ansvar å ta stilling til hvilken informasjon som bør være tilgjengelig for hvem. Om en undersøkelse berører flere parter, bør man slik Kvale og Brinkmann ser det, på forhånd klargjøre hvem som senere får tilgang til intervjuene. De hevder videre at det med hensyn til etikk, alltid er noe forskeren kan gjøre, og at etisk dyktighet er forbundet med evner, kompetanse og kjennskap til fagets gode praksis. Informantene i min undersøkelse ble informert om at informasjon de delte ville anonymiseres, før det ble delt med min veileder og eventuelt de andre ansatte i hovedprosjektet.

### **3.2.2 Sentrale vitenskapsteoretiske krav**

Sentrale vitenskapsteoretiske krav som intersubjektivitet, validitet og reliabilitet er til for at forskning skal være pålitelig, at den kan etterprøves, testen og kontrolleres av andre. De vitenskapelige kravene innebærer også at datamaterialet skal være gyldig i forhold til problemstillingen som skal belyses (Wormnæs, 1996, s. 60-63). De vitenskapsteoretiske kravene kan sees på som en kvalitetskontroll av produktet som kommer ut av forskningsprosessen (Fossland & Thorsen, 2010, s. 200).

#### **3.2.2.1 Intersubjektivitet**

Resultater i vitenskap som logikk, fysikk og matematikk er i høy grad intersubjektive. Fysiske lover, observasjoner og lignende lar seg lett sammenligne (Grønmo, 2016, s. 224-225). Intersubjektivitet handler om at resultater i forskningen skal kunne testes og etterprøves. I observasjonsstudier kan de samme aktørene og de samme situasjonene observeres av ulike observatører samtidig, med utgangspunkt i samme observasjonsskjema (Grimen, 2004, s. 225). Samtidig vil ikke observasjons-resultatet foreligge på samme måte for forskerne; observasjonen kan ikke kontrolleres og gjentas. Spørsmål om et resultat er intersubjektivt kan ifølge Wormnæs (1996, s. 60-61) isteden rettes til forhold som har betydning for resultatet: observasjon, data, metoder, bearbeiding av data, teser, hypoteser og slutninger. Han hevder kravet om intersubjektivitet kan danne bakgrunn for å se kritisk på alle typer resultater, definisjoner, formuleringer, begreper og metoder. Kravet kan med dette, slik Wormnæs ser det, bidra til å forbedre og komme frem til gode data. Åpenhet i forhold til fremgangsmåter og resultater er en viktig faktor for å sikre intersubjektivitet i kvalitative studier. På denne



måten blir prosessen mer gjennomiktig, slik at andre kan vurdere holdbarheten i resultater som fremkommer. I denne studien har jeg forsøkt å ivareta intersubjektiviteten ved å være kritisk og åpen gjennom forskningsprosessen, samt at jeg henviser til kilder hvor påstander er hentet fra. For å skille egne utsagn fra informantenes, har jeg i stor grad benyttet siteringer i analysekapitlene. Materialet som er benyttet i denne avhandlingen er basert på observasjoner og intervjuer av fem unge deltakere på kurs hos NAV, og kan ikke generaliseres. Ved å forsøke å tydeliggjøre egne valg og ståsted, har formålet hele tiden vært å gjøre arbeidet så gjennomiktig som mulig.

### *3.2.2.2 Reliabilitet- pålitelighet*

Reliabilitet; at et resultat er reliabelt, vil si at det er pålitelig, riktig, sikkert og til å stole på. Spørsmål om pålitelighet rettes mot det som er oppgitt- måltallet, sitatet, intervju-utskrifter osv. Spørsmålet går ut på om dette er riktig, har den rette verdi, er hva det gir seg ut for. Når man skal ta stilling til om et resultat er pålitelig, gjelder det å ta hensyn til hva som kan ha gitt et galt resultat; det kan for eksempel være målt, telt, eller oversatt galt (Wormnæs, 1996, s. 61-62). I kvalitative studier er det som regel ikke mulig å teste og beregne påliteligheten ved hjelp av standardiserte metoder. Blant annet fordi undersøkelsesopplegget og datamaterialet er mindre strukturert enn i kvantitative studier, og at datainnsamlingen ikke kan skilles ut som en separat fase i forskningsprosessen, men foregår i nær tilknytning til analyse og tolkning. Vurderinger av påliteligheten i kvalitative studier blir preget av at forskerens betydning er større i forbindelse med innsamling av kvalitative data, enn den er ved kvantitativ datainnsamling (Grønmo, 2016, s. 228). Forskeren skal være kritisk til egne tolkninger, og resultatene skal kunne støttes til annen forskning (Thagaard, 2003).

Hvis ikke andre opplever tolkningene som troverdige eller gyldige, blir funn i materialet lite meningsfulle. En framgangsmåte for å sikre større pålitelighet kan være å gå gjennom notater flere ganger, for å sjekke om noe er misforstått, eller vesentlige poenger er oversett. Dersom usikkerhetsmomenter, eller mangler framstår under selve intervjuet, kan informanten spørres der og da. Om man oppdager mangler i etterkant, kan det eventuelt tas kontakt med informanten for å avklare uklarheter (Fossland & Thorsen, 2010, s. 200). Jeg sikret meg denne muligheten ved å avtale med informanten at jeg

kunne ta kontakt i ettertid, om det var noe som var uklart. Jeg gikk også gjennom intervjuet umiddelbart etter gjennomføringen, for å avklare eventuelle mistolkninger.

Ifølge Fosslund og Thorsen (2010, s. 201) er den mest direkte pålitelighetsprøven en kan få av kvaliteten på intervju-skriften, og la informanten lese gjennom og godkjenne skriften. Jeg valgte å ikke gjøre dette, både fordi det er tidkrevende, og fordi informantene kanskje ville reagert på den skriftlige framstillingsformen. Samtidig kan det være at informanten hadde reagert på forhold som ikke ville være viktig for problemstillingen, og dermed ikke ville blitt brukt. Jeg har forsøkt å reflektere over min egen forståelse underveis. Det kan allikevel være at informantene ikke vil være enig i de ulike fremstillingene de har fått i denne studien. Med bakgrunn i dette er jeg opptatt av å ikke karakterisere dem som personer, men prøver å tolke og forstå det de forteller.

### 3.2.2.3 Validitet

Validiteten refererer til datamaterialets gyldighet i forhold til de problemstillingene som skal belyses. Validitetsbegrepet er mindre presist enn reliabilitetsbegrepet, fordi validiteten referer til flere aspekter ved datainnsamlingen og datamaterialet. Validiteten ansees som høy hvis undersøkelsesopplegget og datainnsamlingen resulterer i data, som er relevante for problemstillingen (Grønmo, 2016, s. 221).

Ifølge Fosslund og Thorsen (2010, s. 202) dreier gyldigheten seg om hvorvidt intervjumaterialet, bearbeidet og analysert, med solid belegg, kan si noe om feltet som studeres. Gyldigheten av tolkninger som gjøres i en kvalitativstudie kan slik Fosslund og Thorsen skriver, underbygges ved å se analysen i lys av tidligere forskning.

I arbeidet med denne avhandlingen har min oppgave vært å få fram informantenes stemme i forhold til sitt møte med NAV, og opplevelsen av dette møte. Forskerens ståsted kan være et forhold som kan påvirke gyldigheten. Jeg har tidligere arbeidserfaring innenfor den konteksten informantene ble intervjuet om. Denne nærheten kan bidra til økt forståelse for situasjonen, og informantene kan oppleve det som en tillit at jeg kjenner feltet. Samtidig kan denne nærheten føre til at man er forutinntatt, noe som kan resultere i at tanker og holdninger vil kunne påvirke tolkninger, og spørsmålsstillinger. Et eksempel på dette kan være at man ser det man vil se, og overser det informanten prøver å formidle (Kvale & Brinkmann, 2012).

Alle tolkninger vil trolig ikke være like gyldige, eller troverdige. Det blir derfor viktig å redegjøre for hvilke perspektiver forekomster i materialet tolkes ut fra, noe jeg har belyst i del 2 som beskriver den faglige rammen. Observasjonene og intervjuene i denne avhandlingen kan på ingen måte sikre å representere en sannhet. Men ved å presentere materialet på denne måten, vil det allikevel kunne dannes et grunnlag, for å drøfte mulige betydninger og oppfatninger av det informantene forteller, og observasjoner viser.

Selv om leseren skulle være uenig i tolkninger og framgangsmåte, er hensikten at han eller hun skal kunne vurdere forskningsprosessen. At resultatene er troverdige skal overbevise leseren om at en har fulgt de etiske, metodiske og forskningsmessige grepene, som må til for å svare på problemstillingen. Tilslutt blir det analysens belegg og overbevisning som begrunner hvor allmenne resultatene er (Fosslund & Thorsen, 2010, s. 203). Gyldigheten gjelder her innenfor sitt undersøkelsesområde. Den kan allikevel gi nyttig kunnskap i form av å bidra til større innsikt og refleksjon, omkring hvordan noen unge opplever sitt møte med NAV.

### 3.2.3 Analysen

Før selve analysen gjennomgikk jeg observasjons- og intervjudataene flere ganger. Deretter sammenfattet jeg observasjonsmaterialet til en deskriptiv fortelling. I denne fortellingen følges dagliglivet på et kurs hos NAV, og vi blir kjent med deltakere, kursledere og rammene for kurset. I løpet av fortellingen blir vi vitne til samhandlingen som foregår, og jeg har underveis trukket ut hendelser som kommenteres. Jeg prøvde meg fram med ulike tematiske kategoriseringer. På den måten fikk jeg sortert dataene, for å deretter prøve å finne likheter og ulikheter i materialet, samt se om det fantes likheter til annen empiribasert forskning. Likhetene og ulikhetene ble sammen med intervjudataene grunnlaget for å finne sammenhenger og mønstre i materialet. Analysen er fordelt i ulike temaer, og materialet presenteres som en helhet i lys av den teoretiske rammen beskrevet i del 2.

For å få frem poenger, har jeg benyttet sitater i teksten. Noen av disse er gjengitt i kursiv, andre er direkte sitat fra den enkelte deltaker satt i hermetegn. Disse sitatene er valgt ut fordi de representerer flere liknende uttalelser om det samme fenomenet, noe som gjør dem meningsbærende. Steds- og personnavn er fjernet. Det er også noen steder fjernet ord eller setninger i gjengivelsen av sitatene, for å få frem hovedpoenget, og få

setningene til å henge bedre sammen. Der noe er fjernet fra sitatet, er det markert med [...]., ellers er det ikke fjernet noe som vil ha betydning for meningsinnholdet. I teksten omtales de som har bidratt til data som; informanter, deltakere og kursledere.

### **3.3 Typiske problemer ved datainnsamlingen**

Ifølge Malterud (2011, s. 211), har det i den postmodernistiske bølgen pågått en livlig debatt hvorvidt vitenskapelige kriterier kan gjøres gjeldende for kvalitative forskningsmetoder.

Typiske problemer i forhold til et feltarbeid, kan ifølge Grønmo (2016, s. 163-165), være at forskeren blir helt eller delvis avvist, at perspektivet påvirkes ensidig og at deltakelse og observasjoner kan påvirke informantene, slik at de fremstår som annerledes enn de vanligvis gjør. Grønmo hevder at disse problemer kan motvirkes ved at forskeren blir mest mulig naturlig integrert i informantens miljø, samt at informantene på forhånd får god informasjon om studien.

I dette studiet var deltakerne på kurset på forhånd informert om at jeg skulle komme. I tillegg la jeg selv fram hvilken rolle jeg skulle ha, hvor lenge jeg skulle være der og at det var opp til den enkelte deltaker å avgjøre om de ville dele sin historie med meg, eller ikke.

Når det gjelder intervjuene i denne avhandlingen, ville Grønmo (2016, s. 172-173) beskrevet disse som uformelle intervjuer. Han hevder et typisk problem i denne sammenheng vil oppstå om kommunikasjonen mellom forsker og informant fungerer dårlig. Med bakgrunn i dette kan informasjonsutvekslingen bli begrenset, og forskeren mister tilgang til relevant informasjon. Det kan ifølge Grønmo også oppstå misforståelser, som igjen kan svekke datamaterialets kvalitet. Et annet typisk problem Grønmo beskriver, er at forskeren kan påvirke svaret informantene gir, ved å stille ledende spørsmål.

I denne studien opplevde jeg at informantene stolte på meg, og velvillig delte sine historier. Jeg var allikevel forberedt på utfordringene Grønmo beskriver ved bruk av metoden, og prøvde å være bevisst på dette gjennom arbeidet.

## **4 Ung møter NAV- en fortelling om 17 dager på kurs**

Vi har tidligere blitt kjent med de fem nøkkelinformantene Nils, Katrine, Gunnar, Kari og Charlott. For ytterligere å belyse problemstillingen; Hvordan opplever noen unge sitt møte med NAV? Skal vi nå se nærmere på hva materialet forteller oss ved å ta del i en fortelling som strekker seg over 17 dager. Fortellingen beskriver hverdagen på kurset, og noen av deltakerne der. Underveis i fortellingen vil jeg kommentere aktuelle situasjoner som sier noe om dette møtet.

Med bakgrunn i denne fortellingen vil det foreligge en mulighet til å sammenligne og underbygge observasjonene fra kurset, med uttalelser fra informantene. Sammen med den teoretiske rammen beskrevet i del 2, vil dette danne grunnlaget for den videre analysen.

### **4.1 Dag 1**

Første dagen treffer jeg kurslederne før kursstart, og går sammen med dem til kurslokalet som ligger i en annen etasje. Det er Anna og Else som er kursledere nå. Kurset varer fra 09.00 – 11.00, og det er pause fra kl. 09.55 til 10.10. For å komme til kurset, må du møte opp utenfor inngangen til NAV. En egen vakt fra Security låser opp inngangsdørene klokka 9. Ellers er han er tilgjengelig i resepsjonsområdet i løpet av åpningstiden.

Det henger en lapp på døra til rommet om hva kurset heter. Rommet man kommer inn i, er stort og hvitt, og det består av dobbeltpulter med to PCer på. Det er totalt plass til 32 personer her. Det er whiteboard og lerret til projektor på den ene veggen. Det er to skrivere i rommet som durer og går jevnt. Øverst i rommet står det to større skrivepulter med en PC på hver. Veggen ut mot gangen er av glass, og døren inn til kursrommet låser seg automatisk når den lukkes. Det går stadig andre ansatte fra NAV forbi ute på gangen. Jeg fikk utdelt eget nøkkelkort. De fleste dørene er låst, og du kommer ikke lenger enn til vestibulen hvis du ikke har en avtale, eller skal på kurs.

Jeg går sammen med Anna og Else ned til kursrommet når klokka nærmer seg 9. Det er ingen deltakere som har kommet ennå. Anna foreslår at jeg introduserer meg selv og prosjektet mitt etter at oppropet er ferdig. Klokka blir 9, og det begynner å komme deltakere. Flere går rett inn og setter seg, noen sier «Hei». 3-4 deltakere tar av seg

yttertøyet, men de fleste sitter med jakkene på. Deltakerne har ulik kulturell bakgrunn, de aller fleste er unge. Etter å ha satt seg, logger alle seg umiddelbart på PCene, og kikker inn i skjermene. Det er helt stille i rommet. Anna hilser god morgen, og starter med å rope opp. Dette tar litt tid. Anna forklarer at lista ikke alltid er oppdatert. Flere av deltakeren er utenlandske, med navn som er vanskelig å uttale, så det blir til tider litt latter rundt dette. Mange av navnene som ropes opp blir aldri besvart. Anna forteller at deltakere som ikke har møtt på kurset, blir strøket av lista etter 4 uker.

Etter oppropet introduser jeg meg selv for deltakerne, og forteller litt om prosjektet mitt. Jeg forklarer at jeg skal observere, og at jeg kommer til å snakke nærmere med noen av dem. Jeg forklarer at det er frivillig å la seg intervju, og at det er lov å trekke seg når som helst om man ombestemmer seg.

Jeg oppdaget raskt at det er noen jeg gjenkjenner av deltakerne. Jeg tar kontakt med Katrine og Nils etter oppropet, og begge forteller meg hvordan det går med dem nå. Nils har vært på kurset i ca 4 uker, Katrine har begynt for 2 dager siden. Både Nils og Katrine har sluttet på videregående. De ønsker seg nå en jobb, vil tjene penger. Etter å ha snakket med de to, tar jeg meg en runde rundt i kurs lokalet og hilser på flere av deltakerne. En av dem forklarer meg at han ser etter ledige jobber på ulike søkemoser, og søker på det som er interessant. «Det er det vi skal gjøre når vi er her», sier han.

Når jeg snakker litt med Nils igjen, sier han at det ikke er lov å gjøre andre ting enn å søke jobber når du er på kurset. Else forteller at Facebook kan benyttes til å lagre CV og finne jobber, ikke til privat bruk. Hun sier også at for sent oppmøte fører til trekk i utbetalingen. Hvis man ikke kan møte på kurset, skal man ringe å si fra samme dag. Å sende melding om fravær godtas ikke, forklarer Else meg.

Etter to timer annonserer Anna at kurset er slutt for i dag. Deltakerne begynner å logge seg ut og forlate lokalet. Noen sier «Ha det» på vei ut, andre går uten å si noe. Katrine, som jeg kjenner fra før, tar en klem av meg før hun går. Dette ser Nils og spør om ikke han også kan få en klem. Det får han. Når kursdeltakerne har gått går jeg tilbake til kontoravdelingen sammen med Anna og Else. Jeg hilser på flere ansatte i avdelingen, før jeg setter meg og noterer dagens opplevelser.

*I løpet av dag 1 ser vi flere ting som forteller oss om møtet disse unge får med NAV. Vi ser kontrollen kurslederne tar allerede ved oppropet. Det forteller om et oppmøte som ikke er*

*frivillig, og at lederne følger med på det deltakerne holder på med underveis. Det deltakerne forteller om søkemotorer og Facebook viser hvordan deltakelsen underkastes regler for hva som skal gjøres, og ikke gjøres i kurstiden. Vi ser ledere som opprettholder en kontroll fra start til slutt.*

## **4.2 Dag 2**

Kursrommet er tomt, jeg setter meg på plassen ved døra. Anna og Else kommer et par minutter før 9. De er begge ungdommelig kledd. De står sammen oppe ved tavla når deltakerne kommer inn. Anna roper opp. Det er flere på lista som ikke er her.

*Carla, som er ny, lurer på om hun har kommet på riktig kurs. Her får vi en situasjon hvor deltakeren er usikker på om hun er på rett plass. Det kan stilles spørsmål om dette handler om at deltakeren opplever avstanden mellom hva egen situasjon handler om, og hva kurset dreier seg om.*

Else går ut sammen med en annen deltaker. Jeg går bort til Carla, som sitter like ved. Hun forteller at hun har utdanning som helsefagarbeider og helsesekretær, og at hun har jobbet på sykehuset. Nå er vikariatet over og hun er arbeidsledig.

I går informerte Anna deltakerne om en ledig praksisplass i en malerbutikk og ba interesserte om å melde seg. Hun tar opp spørsmålet i dag også. Det er ingen respons. *Hvorfor får hun ikke respons? Det er mulig dette også har å gjøre med den avstanden som kan oppstå mellom kurs og deltakere?*

Litt senere annonserer Anna at det er en ledig stilling som butikkmedarbeider hos en urmaker. Kalle, som også er ny denne dagen, sier han kan tenke seg å søke på den jobben. Kalle er nyutdannet ingeniør denne våren og er jobbsøker. Anna råder ham til å søke ingeniørstillinger. Hun sier han vil få seg jobb som ingeniør bare han gir det litt mer tid. *Her kan det være at vi får mer om avstanden mellom kurset og deltakerne, men på en annen måte. Her griper en av lederne inn og forteller en av deltakerne hva han bør søke på, og hva han bør unngå. Andre deltakere som observerer dette, kan oppleve det som en fortelling om hvordan kurset vurderer dem på en annen måte, fordi de ikke får tilsvarende råd.*

Jeg tar en prat med Dana. Hun sitter med ytterjakken på, og har hijab. Dette kurset har hun vært på i 4 uker, men har fortsatt ikke fått seg jobb. Hun vil gjerne jobbe som rengjøringshjelp, men mangler formell utdanning. Dana snakker lavt og gebrokket norsk. Hun pleier å sitte alene, innerst i rommet ved den ene veggen.

Anna ber deltakerne sende henne søknader og CVer på mail. Hun vil at de kan se på noen av disse i plenum. Anna annonserer også en ny ledig stilling, men det viser seg at stillingen er for de som er 50 år og eldre. «Det var da merkelig», sier Else og det blir litt latter i rommet.

Det blir fort stille igjen, ingen snakker sammen. I pausa sitter de fleste ved plassene sine, noen går ut. Jeg snakker litt med Nils. Han fyller 23 år på nyåret og sier at det er lite akseptert å være arbeidsledig, men at det er umulig å få seg jobb uten utdanning. Han forteller at han kjeder seg på kurset. *Nils forteller her om skammen han kjenner ved å være arbeidsledig, og sier samtidig at han ikke får noe ut av å delta. Her kan vi ane enda en fortelling om avstanden mellom kurs og deltaker.*

Etter pausa jobbes det videre med jobbsøking. Jeg tar en prat med Ole som har truck sertifikat og lagererfaring. Han sier han ikke helt skjønner vitsen med å sitte og søke jobber, siden han venter på en operasjon og blir sykemeldt i 2 mnd etterpå. *Her får vi igjen en situasjon, hvor deltakeren er usikker på om kurset er rett sted for ham å være. Handler dette også om at deltakeren opplever en avstand mellom hva egen situasjon handler om, og hva som er kursets hensikt?*

Han vet ikke hva han skal bli når han blir «stor», men har lurt på om han skal søke seg inn på vernepleier- studiet ved høgskolen. Han har tatt noen fag der før, men har ikke fullført. Klokka blir 11, deltakerne pakker sammen og går. Jeg sitter ved veggen i nærheten av døra, og sier «Ha det» til deltakere som møter blikket mitt.

### **4.3 Dag 3**

Neste dag har jeg tatt med meg et informasjonsskriv og samtykkeerklæringer til deltakerne. Jeg går rundt med skjemaene, og får underskrifter av de som vil. Det er en av deltakerne som reserverer seg.



Jeg forteller at jeg kommer til å spørre om noen vil la seg intervju i tillegg til observasjonene. Det er det flere som vil. Jeg gjør avtale med Nils om et intervju dagen etter.

Det blir stille i rommet og deltakerne sitter og jobber med sitt.

Else sitter sammen med Aron som skriver på en CV. Han sletter dokumentet ved en feil, Else begynner å le, og sier at han får begynne på nytt. Hun går bak i rommet og stiller seg med armene i kors. Det er helt stille. *Også nå får vi se en situasjon som kan fortelle oss om en avstand mellom kurs og deltaker, men på en litt annen måte. Fortellingen viser her hvordan kursleder ved bruk av kroppen kan skap en fortelling om kontroll.*

Klokka nærmer seg 11 og deltakerne pakker sammen. I dag er det flere som nikker til meg på vei ut. Jeg sitter på min «faste» plass, en stol som står inntil veggen, i nærheten av døra. Når alle har gått går jeg sammen med Anna for å spise lunsj, Else går opp i avdelingen. Vi går gjennom ganger og opp trapper før vi kommer til en felles kantine for alle som jobber i NAV. Den er ikke i drift, man må ha med seg egen mat. Vi setter oss ned sammen med andre som sitter der. Det snakkes om løst og fast, og nista fortæres underveis. Anna har en avtale, og må gå litt tidligere. Jeg blir sittende å snakke med de andre. Når lunsjen er ferdig går jeg tilbake samme vei, og finner plassen min på avdelingen for å gjøre dagens notater.

#### **4.4 Dag 4**

I dag treffer jeg Gunnar ved inngangen til NAV-bygget. Han er 21 år og deltaker på kurset. Han smiler og hilser når jeg kommer. Han tar buss til kurset. Det er få avganger der han bor, så han må stå på utsiden og vente i ca 40 minutter før dørene åpner klokka 9.

Kari og Katrine kommer også mens vi står og venter. Det er kuldegrader, og nok så grått ute. Det er en stor bussholdeplass like ved, og mye trafikk i gata foran bygget. Etter kort tid kommer det flere deltakere jeg gjenkjenner fra kurset, men de kommer ikke bort til oss andre. De blir stående hver for seg å vente. I tillegg er det flere andre personer som også står og venter. Det er store vinduer ut mot gata fra vestibylen i bygget. Vi ser at vakten på innsiden gjør seg klar for å åpne, og vi kan gå inn.

Når vi går inn i kursrommet står Else og Anna oppe ved den ene pulten øverst i rommet. De snakker sammen. De andre deltakerne går inn og setter seg, før de logger seg inn og starter dagens jakt på ledige jobber.

Anna tar som vanlig oppropet. I dag er det 14 deltakere, ingen er nye. Etter oppropet snakker jeg litt med Gry, hun var på intervju i en barnehage i går. Hun sier intervjuet gikk bra, og at hun starter i praksisplass der på mandag. Hun forteller at hun er helsefagarbeider, og har jobbet i helsesektoren i snart 10 år. Hun mobbet bort fra sin tidligere arbeidsplass. Nå gleder hun seg til praksisplass i barnehagen. Hun synes unger er enklere å forholde seg til.

Kent, en av deltakerne som har vært på kurset i flere uker, forteller meg at han har fått tilsendt en test han skal besvare fra en aktuell arbeidsgiver. Det er en jobb som programmerer. Kent stammer og stotrer når han snakker, han smiler, har blondt hår og flippskjegg. Han forteller at han har kikket på testen, han mener den ser grei ut.

Anna annonserer også i dag at hun gjerne vil ha tilsendt jobbsøknader og CVer på mail, og at hun i dag vil gjennomgå disse etter pausa.

Når det er pause går noen ut, men de fleste blir sittende på plassene sine. Det er stille i rommet, ingen av de som sitter igjen snakker sammen. Kurslederne forlater rommet i pausa.

Jeg snakker litt med Gunnar, det er fjerde dagen hans i dag. Han sitter helt bakerst ved døra med lue og ytterjakke på. Han holder på å skrive CV, men sier han sliter med word programmet. Han forteller meg at han er flink med data, men ikke sånne programmer. Jeg gir ham noen tips, og hjelper han litt videre med CVen. Jeg spør Gunnar om han kunne tenke seg å la meg intervju ham. Det vil han, og vi gjør en avtale.

Etter pausa tar Else med seg en deltaker ut. Anna sier høyt at hun nå vil gå gjennom det hun har fått tilsendt på mail. Hun får ikke prosjektoren til å virke, og spør om hjelp. Det er to gutter som prøver å hjelpe uten hell. Else kommer tilbake og prøver også, men den virker ikke. Else går for å finne hjelp. Anna tar med seg en deltaker ut til samtalerommet over gangen.

To som deler pult, snakker lavt sammen, ellers er det helt stille i rommet. Skriveren går, og lufteanlegget suser. Else kommer tilbake, og har med seg noen utskrifter på ledige

jobber, hun mener er aktuelle, for en av de nye deltakerne. Det gjøres ikke mer i forhold til prosjektoren denne dagen. Det er bare noen minutter igjen før klokken er 11, og deltakerne pakker sammen og går.

*I løpet av denne dagen ser vi igjen hvordan kurslederne skaper en distanse mellom kurs og deltaker. Fortellingen viser oss at kurslederne står og snakker sammen, og ikke hilser på deltakerne når de kommer inn. Her får vi på nytt en fortelling om avstanden mellom oss og de andre.*

## 4.5 Dag 5

Jeg sitter klar i kursrommet når Else og Anna kommer. Vi hilser og snakker litt sammen før deltakerne kommer klokka 9. Jeg setter meg inntil veggen ved døra, og hilser på deltakerne når de kommer inn. Det er flere som hilser tilbake i dag enn i går. Når alle har satt seg, starter Anna oppropet. Hun forteller at de framover skal benytte digitale lister, ikke papir. Hun får ikke logget seg inn, så det tar noen ekstra minutter. Det er en som ikke blir ropt opp. Anna finner han ikke på lista. Når klokka blir 9.15 blir de enige om at de får sjekke listene nærmere litt seinere. *Her ser vi at noen av deltakerne hilser, fordi jeg hilser først. Kan dette fortelle noe om posisjoner og følelse av mindreverd, som igjen kan skape en avstand i relasjonen mellom deltaker og kursleder?*

Katrine, som jeg kjenner fra før, blir bedt om å gå ut for å ringe oppfølgingstjenesten, OT. Jeg spør om jeg kan bli med, det er i orden. Vi går sammen til et av samtalerommene over gangen. Hun ringer OT, men får ikke tak i kontaktpersonen sin. Det blir oppgitt på svareren at hun kan ringe sentralbordet. Hun legger på røret. Jeg anbefaler henne å prøve sentralbordet. Hun får tak i et mobilnummer, men kontaktpersonen svarer ikke der heller. Hun legger igjen en beskjed på svareren hans, og ber han ringe henne når han får tid. Vi går tilbake til de andre. Anna spør umiddelbart hvordan det gikk og Katrine forklarer.

Anna spør høyt om det er noen som ikke har fått snakke med en kursleder etter at de har begynt. Det er ingen som svarer. *Hvorfor svarer ikke deltakerne når Anna spør dem om de har fått snakket med noen av lederne der? Det er mulig dette også kan kobles til relasjonen mellom deltaker og kursleder, og avstanden som oppstår mellom kurs og deltaker.*

Anna setter seg deretter ned sammen med Kalle, den nyutdannede ingeniøren. Han viser henne CVen sin. Else tar med seg en av de andre deltakerne ut til samtalerommet over gangen.

Jeg spør Gunnar om han er klar for å bli intervjuet. Det er han. Vi går sammen inn på rommet ved siden av og setter oss ved bordet i det ene hjørnet. Jeg informerer kort om prosjektet og hensikten med samtalen. Han svarer og forteller, uten at jeg trenger å stille mange spørsmål. Vi snakker sammen i nesten to timer. Klokka blir 11, og Gunnar går for å ta en buss. Jeg går tilbake til kursrommet som nå er tomt. Jeg tar med meg tingene mine, og finner kontorplassen min, før jeg setter meg ned for å gjøre dagens notater.

## 4.6 Dag 6

Også i dag er det jeg som kommer først til kursrommet. Jeg setter meg på «plassen min» ved døra. Anna og Else kommer, og logger seg inn. Deltakerne kommer inn døra som vanlig når klokka er 9. Noen hilser, andre går og setter seg.

En av deltakerne som kommer og setter seg, er ny i dag. Det er også tre andre som er nye. De blir stående i døråpningen, og prøver å få blikk kontakt med en av kurslederne uten hell. Jeg møter blikket til en av dem, og sier at det bare er å finne seg en ledig plass. *Her får vi en situasjon hvor flere deltakere ikke vet om de er på riktig kurs. Hva handler dette om? Det blir igjen et spørsmål om dette handler mest om plassering av egen posisjon og situasjon, i forhold til hva dette kurset handler om.*

Anna går ut for å snakke med en annen NAV-ansatt som står utenfor. Else kikker på noe på skjermen, og hilser ikke på deltakere som kommer inn og setter seg. Anna kommer tilbake, og spør Else om hun har tatt oppropet. Det har hun ikke. Hun ville vente til alle hadde kommet. De bytter plass, og Anna hilser velkommen før hun setter seg bak dataen for å ta oppropet.

Else ber de som er nye om å bli med henne. Det er fire deltakere som går mot døra. De blir stående å vente på Else, som begynner å snakke med en annen deltaker. Anna gjør Else oppmerksom på at noen venter. Else går ut med deltakerne, og det blir stille i rommet. De øvrige deltakerne sitter og jobber på maskinene sine.

Jeg tar kontakt med Nils, som jeg skulle hatt et intervju med i forrige uke. Han glemte det fordi han hadde vært på møte hos barnevernet.

Nils forteller at han skal på et intervju med TV2 i dag, i forhold til det å være ung arbeidssøker. Jeg lurer på hvordan kan kom i kontakt med TV2. Han forklarer at han hadde sett en forespørsel på facebook, og sendte en henvendelse. TV2 hadde tatt kontakt, og ville ha ham med i reportasjen sin.

Jeg spør om han fremdeles vil stille til intervju for meg, noe han vil. Jeg spør Anna om det er greit om vi tar intervjuet i kurstiden. Det går fint. Nils sier det var bra. «Det er dritt kjedelig å bare sitte her», sier han. *Nils forteller at kurset er så kjedelig at han heller vil gjøre andre ting når han får en mulighet. Denne fortellingen tyder på at han opplever å få lite igjen av å delta på kurset.*

Vi går sammen inn på det store rommet ved siden av kursrommet og snakker sammen i ca to timer før vi avslutter og Nils drar hjem.

Jeg går tilbake til kursrommet. Der møter jeg Anna som er på vei til å gå. Jeg forteller at Nils sier kurset er kjedelig og at de andre jeg har intervjuet har sagt det samme. Anna sier da at hun også ønsker seg mer innhold på kurset, og tid til å følge opp hver enkelt deltaker tettere.

Jeg går sammen med Anna opp til avdelingen for å skrive dagens notater. Når vi kommer opp er det flere av de andre ansatte som sitter rundt et bord rett bak plassen min. Det er en som har bursdag og har tatt med kake. Jeg tar et kakestykke og deltar i feiringen, før jeg setter meg for å skrive litt om dagens observasjoner.

*Denne dagen forteller Anna at hun har et ønske om å gjøre mer for deltakerne, og følge dem tettere opp. Her får vi en situasjon som handler om avstanden mellom institusjonelle rammer og profesjonsutøverens ønsker for eget arbeid.*

## **4.7 Dag 7**

Else sitter ved dataen når jeg kommer til kursrommet. Jeg hilser og spør om hun er alene i dag. Hun sier at hun ikke vet om Anna kommer, har ikke hørt noe fra henne. Else forklarer at det vil komme en annen ansatt og steppe inn for Anna.

Klokka blir 9 og det kommer deltakere. Noen av dem sier hei og møter blikket mitt, andre går rett inn og setter seg. Else er opptatt med dataen. Etter et raskt overblikk, registrerer jeg at det er fjorten stykker som møter i dag, det er ingen som er nye. Det kommer også inn ei som er saksbehandler, som skal være vikar for Anna. Hun setter seg ned ved siden av meg langs veggen ved døra.

Når klokka blir rett over ni, kommer Anna. Hun går opp mot Else, og sier høyt at det var hyggelig å se så mange der denne dagen og starter umiddelbart med oppropet. Else flytter seg fra pulten, og snakker lavt med saksbehandleren som skulle steppe inn. Hun går igjen.

Else går og lukker døra, den låser seg da automatisk. Det er en på utsiden som signaliserer at han vil inn. En vaskehjelp som er utenfor låser opp for ham. Han rekker akkurat å bli ropt opp. Det kommer enda en deltaker når oppropet akkurat er ferdig. Else lukker opp døra og forklarer at han kommer for sent, og da ikke får delta denne dagen.

*Her illustreres en situasjon om hvordan en deltaker bli møtt når han kommer for sent. Situasjonen forteller igjen om en regel som denne gangen tolkes i deltakerens disfavør. Deltakeren som må gå, ser at de som kom før, fikk komme inn. Denne opplevelsen blir igjen en fortelling om opplevelsen av forskjellsbehandling som kan skape en avstand både mellom kurs og deltaker, men også mellom deltakerne.*

Anna roper ut at det er en ledig jobb som selger i butikk. Anna forklarer meg at dette er en direkte meldt stilling, noe som betyr at en arbeidsgiver med behov for flere ansatte, tar direkte kontakt med NAV for aktuelle kandidater. Hva firmaet heter og eventuell beliggenhet, får man ingen informasjon om. Bendik melder sin interesse for stillingen. Han må da skrive noe kort om seg selv, og sine nøkkelkvalifikasjoner. Deretter leveres dette til markedsavdelingen hos NAV, som følger opp saken videre. Anna forteller at det er viktig at Bendik har en oppdatert CV på NAV.no, slik at den aktuelle arbeidsgiveren kan ta en avgjørelse på om han vil ha Bendik til et intervju.

Else sitter ved dataen, og Anna tar med seg Gro ut til samtalerommet. Jeg snakket med Gro litt tidligere og hun fortalte meg at hun skulle på et jobbintervju i morgen, på en flyplass. Stillingen går ut på å hjelpe folk og finne frem på flyplassen. Hun sier hun gleder seg, men er også spent. «Man kjenner at man lever i slike situasjoner» sier hun. *Gro forteller her at hun gleder seg til hun skal på et intervju, og at dette gir henne følelsen av*

*at hun lever. Her kan det være at Gro skaper en avstand til de andre deltakerne, fordi hun nå får en sjanse til å komme seg vekk fra kurset, og få seg en jobb, noe flere av de andre ikke har fått til etter flere uker på kurs.*

Det er helt stille. Det suser fra lufteanlegget og skriveren er i gang. Else jobber videre på dataen og deltakerne jobber med sitt. Jeg går bort til Nils som ble intervjuet av TV2 i går. Jeg lurar på hvordan det gikk. Han ser inn i dataen foran seg, og sier at det gikk greit. «Kom på mye jeg skulle sagt etterpå, men sånn er det jo alltid», sier han. Jeg går og setter meg på «plassen min», stolen langs veggen, ved døra. *Hvorfor reagerer Nils på denne måten? Forteller dette oss i motsetning til Gro at han ikke vil fortelle om denne hendelsen på grunn av uønsket oppmerksomhet og misunnelse fra de andre deltakerne?*

Jeg ser at Dana spør Else om hun kan se på en søknad hun skriver på. Else sier hun ikke har tid, og ber henne spørre Anna. Else går videre, og tar med seg en av de andre ut for en samtale. Anna er opptatt med en annen deltaker. Dana kikker mot meg, og vinker meg til seg. Hun vil at jeg skal lese gjennom søknaden, noe jeg gjør. Hun lurar på hva hun skal gjøre med CV og andre dokumenter. Jeg spør om Anna kan se på det.

Det kommer en annen ansatt inn og får i gang prosjektoren. Anna begynner å informere om en jobbmesse som går om to dager. Hun snakker videre rundt temaet når Else kommer tilbake og spør om vi ikke har hatt pause. Det blir da en pause og noen går ut. De fleste sitter inne. Det er igjen stille i rommet, ingen prater sammen. Flere sitter med telefonen sin eller spiller på dataen.

Etter pausa er det en som lurar på om de har gått gjennom søknader og CVer i plenum. Det skal vi gjøre nå sier Anna og setter i gang. Hun finner fram en CV som hun går gjennom. Else supplerer henne med å informere om at det ligger et oppsett på facebook som er veldig bra å bruke til å skrive CV. Anna informere videre om karrieresenteret ved NAV.

Klokka blir 11 og dagen avsluttes. Det er flere av deltakerne som henvender seg til kurslederne før de går. Jeg sitter på stolen ved veggen og Dana spør meg om hun blir trukket i stønaden for å ta oppkjøring neste dag. Jeg sier til henne at hun nok må ha med seg dokumentasjon fra kjøreskolen og at fraværet da sannsynligvis vill være gyldig. Jeg ber henne dobbel sjekke dette med en kursleder for å være sikker. Det gjør hun og hun får beskjed av Anna om at det skal gå i orden.

Når alle har gått spør jeg Else om oppkjøring er gyldig fravær. Hun forteller at det ikke er det. Hun sier hun nettopp har trukket en av de andre deltakerne grunnet oppkjøring. Jeg sier at jeg trodde oppkjøring er en gyldig grunn til fravær, siden et sertifikat trolig er positivt for de aller fleste arbeidsgivere, og at man ikke kan velge tidspunkt for oppkjøring, men at dette er noe kjøreskolen søker om på biltilsynet. Else svarer at sertifikat ikke er så viktig, og at deltakerne kan benytte kollektivtransport. Anna tar også del i samtalen, som jeg fortsetter å observere. Hun mener et sertifikat er viktig i forhold til jobb, og at ikke alle kan benytte kollektivtransport. «Hva med de som må lever barn i barnehagen, eller bor langt unna nærmeste kollektivt tilbud, eller de som trenger sertifikat i en eventuell jobb?» lurer hun på. Hun sier videre at hun regner oppkjøring som gyldig fravær, noe hun hadde sagt til Dana. Kurslederne fortsetter diskusjonen og avslutter med å ha hver sin mening om temaet. Else mener oppkjøring ikke er å regne som gyldig fravær, Anna mener det er det.

*Her forteller Anna og Else om ulike opplevelser av regelverket de er satt til å utføre. Denne fortellingen viser oss hvordan regler og rammer tolkes forskjellig internt blant de ansatte, og at dette ikke alltid skjer til deltakernes fordel. Deltakere som har overhørt at noen får fri, mens andre ikke får fri til oppkjøring, kan igjen oppleve det som en fortelling om hvordan kurset vurderer dem forskjellig.*

## **4.8 Dag 8**

Når alle har satt seg, tar Else med seg Nils ut. De kommer kjapt inn igjen. Anna starter med oppropet. Nils går ut og tar en telefon, døra låser seg bak ham. Jeg låser opp når han kommer tilbake. Det er to andre deltakere som også går inn og setter seg ned litt over 9.

Anna spør om alle har blitt ropt opp, ingen svarer. Anna ber Adil, en av dem som kom for sent, blir med henne ut. Når de kommer inn igjen sier hun til meg at hun har gitt ham en advarsel. Hen blir ikke trukket for denne dagen, men om han kommer for sent igjen, blir det trekk forklarer Anna. *Her kan det være at vi får enda mer om hvordan den enkelte NAV-ansatte vurderer og tolker regelverket slik at det blir en fortelling om forskjellsbehandling. I denne situasjonen gis deltakeren en advarsel når han kommer for sent, mens deltakeren i går måtte snu i døra.*



Anna ber alle oppdatere CVene sine på NAV.no. Det er problemer med nett tilgangen i dag, flere får ikke logget inn. Else kommer tilbake og tar med seg Nils ut. Anna sier at hun også må gå for å sjekke noe. Når hun kommer tilbake, sier hun at det går an å logge seg på det åpne nettet. Da sier Kent, som er programmerer, at det er dumt. «Passordene kan lettere spores» sier han.

De som har tilgang jobber med sitt. Det er stille, bare suset fra lufteanlegget høres. Anna går rundt og hjelper. Else og Nils kommer inn igjen.

Hilde som ikke får logget seg inn, sier at det går raskere å kjøre til arbeidsgiveren og levere søknaden. Else sier at det bare er å smøre seg med tålmodighet; «Det har jeg selv lært meg etter å ha jobbet i kommunen, og denne etaten her». *Else forteller her om hvordan kommunen og NAV er et system som går tregt. Her får vi igjen en situasjon som kan handle om avstanden mellom de institusjonelle rammene og profesjonsutøverens ønsker. Eller er det en fortelling om å fraskrive seg ansvar?*

Jeg spør Nils hva som skjer, og han forteller at det var en arbeidsgiver som hadde prøvd å ringe ham. Han ringte tilbake nå, men fikk ikke svar. Han sier at det er en direktemeldt stilling, og at han derfor ikke vet hva det dreier seg om. *Nils forteller her om at han har søkt en stilling via kurset, men at han ikke vet hvor. Her får vi atter en fortelling som viser avstanden mellom kurs og deltaker.*

Jeg spør Kari om hun vil la seg intervjuer siden nettet ikke fungerer. Det vil hun, og vi setter oss i naborommet. Når intervjuet er over tar Kari bussen hjem, og jeg finner veien til kontorplassen for å gjøre dagens notater.

## 4.9 Dag 9

Nils sitter på «plassen sin» rette på innsiden av døra. Han har kledd seg i nystrøket lyseblå skjorte i dag, han skal på et jobbintervju. Han sier han ikke er spent. «Har gjort det før og får aldri høre noe mer», sier han. Han begynner å spille på telefonen sin, og sier at han ikke gidder å logge seg inn, siden han snart skal gå. *Her forteller Nils at han skal på et jobbintervju, og beskriver samtidig at han ikke er spent, siden han sannsynligvis ikke vil få svar en gang. Han vil ikke logge seg på, og spiller på telefonen i kurstiden, noe som ikke er lov. Kan dette gi oss en fortelling om usikkerhet og dårlig selvtillit, eller forteller det om opposisjon mot regler?*

Dana sitter også på «plassen sin», innerst ved veggen. Jeg spør hvordan det gikk på oppkjøringen. Hun forteller at hun nå har sertifikat.

Oppropet starter, og dagen er i gang.

Det er første dagen til Fhara, og hun har satt seg sammen med Ayan. De kjenner hverandre. Fhara er høy og slank, hun bruker hijab og er mørk i huden. Else ber henne bli med for å ta en prat. Jeg spør om å bli med, og følger etter de to til samtalerommet ute i gangen.

Det står en PC på en pult, med noen stoler rundt. Else setter seg ved pulten, Fhara setter seg på motsatt side. Jeg tar en stol og setter meg litt fra pulten på den ene siden. Jeg spør Else om jeg skal si litt om hvorfor jeg er der og gjør det. Jeg forteller kort om prosjektet mitt og Fhara godkjenner at jeg er med på samtalen.

Else informere om reglene på kurset, og hva som forventes. Fhara sitter stille og følger med. Hun nikker til det som blir sagt. Else kikker på dataen, og finner fram to aktuelle stillinger hun sier Fhara kan søke på. Deretter spør hun hva slags erfaring hun har. Fhara forteller at hun var ferdig på videregående i våres, og at hun nå tar opp fag. Matte, historie og kulturfag. Hun følge matteundervisningen på skolen onsdag og fredag. Hun sier hun vil søke høgskole til våren, optiker eller radiograf. «Hva er det for noe», spør Else. «Røntgen», forklarer Fhara.

Else spør videre om spesielle helseutfordringer. Fhara sier hun har skoliose, men ellers er frisk. «Hva er det for noe?», lurer Else. «Skjev rygg. Jeg fant det ut for ett år siden. Hadde mye vondt i ryggen», svarer Fhara. Else noterer seg dette. Hun spør videre om dataferdigheter, og Fhara forteller at hun har god kjennskap til bruk av data, men ikke kan reparere data og telefoner.

Videre informerer Else om jobblogg, og sier hun kan begynne med å oppdatere CV og søke på de jobbene hun har fått utskrift av. Fhara skriver under på et samtykke, og får med seg et informasjonsskriv før samtalen avsluttes. Else blir sittende igjen og sjekke noe på dataen. Jeg går tilbake til kursrommet. Det er helt stille der inne, deltakerne sitter og jobber.

Når Else kommer tilbake spør jeg hvordan jobbloggen fungerer. Hun forteller at alle som deltar på kurset må skrive jobblogg. Hun og Anna har tilgang til disse. *Her får vi igjen en*

*fortelling om kontroll og overvåking, hvor deltakerne igjen kan oppleve en fortelling om avstanden mellom ledelse og deltakelse.*

## **4.10 Dag 10**

Anna er syk i dag og det kommer en vikar. Han heter Per, og er til vanlig kursleder for de som er 30-65 år.

Deltakerne kommer og logger seg inn. Nils snakker i telefonen på vei inn. Per ber han gå utenfor. Nils svarer at kurset ikke har startet ennå. Det har ikke noe å si, telefoner tas utenfor, sier Per. Han ber om at alle setter seg på den ene siden av rommet, han skal gi felles informasjon sier han. Det er noen som flytter seg, men flere blir sittende. Per ber alle om å logge seg av, og sette seg så de hører hva han sier.

Else sier at de må rope opp først. Per roper opp, og Else tar med en deltaker ut.

Per stiller spørsmål om hvordan man kan gjøre en jobbsøknad interessant. Det er ingen som svarer. Charlott, en av deltakerne, sier at Per er frekk fordi han spør vilkårlig. «Alle liker ikke det», sier hun. «Jeg er ikke frekk», sier Per.

Det er stille, ingen sier noe. Per anbefaler alle å delta på jobbsøkerkurs som NAV har. Siri, en annen deltaker i slutten av 20 årene, sier hun har deltatt på det kurset før, og at det er mye bedre enn dette kurset. Hun forteller at det er mer hjelp og få der, og at det skjer mer.

Per fortsetter å informere. Han ber alle om å bruke NAV.no og Utdanning.no. «Der er det mange gode tips å hente», forklarer han. Når seansen er over ber han alle om å komme i gang.

*Her får vi en ny situasjon, hvor en vikar, en annen ansatt i NAV, tar over styringen på kurset denne dagen. Charlott forteller at hun ikke liker måten han går fram på, noe han selv benekter. Kan denne fortellingen beskrive en form for maktbruk som igjen kan forsterker avstanden mellom kurs og deltaker?*

Jeg spør Nils hvordan intervjuet gikk i går. Han sier det var åtte som skulle intervjues og at han ikke vet hvordan det gikk. Han sammenligner det med eksamen på skolen, og sier at han flere ganger har trodd han har gjort det bra, men at det allikevel har gått dritt.

Etter pausa kommer det en som vil ha med seg Gunnar til et intervju i forhold til en praksisplass. Han går ut. Per vil at alle skriver ut CVene sine, og gir dem til ham.

Gunnar kommer inn igjen, og sier at han skal begynne i praksis til mandag.

Per kikker gjennom CVene, og vil at to av dem leveres direkte til markedsavdelingen. Den ene av disse er Kalle sin, ingeniøren som er nyutdannet. Per spør om det er greit at han viser CVen i plenum. Den er veldig bra sier han. Jeg blir sittende på min faste plass inntil veggen, ved døra. Nils, Kari, Dana og flere av de andre sitter også på sine faste plasser, mens vi hører på Per som forklarer og viser eksempler på en god CV.

Klokken nærmer seg 11 og deltakerne pakker sammen og går.

Jeg tar følge med Per opp til avdelingen. Han vil levere to av CVene han så i dag direkte til markedsavdelingen. Han sier at dette er gutter som begge har fullført høyere utdanning, og har ikke noe på dette kurset å gjøre.

*Her kan det være vi får litt mer om hvordan lederne vurderer deltakerne forskjellig ut fra bakgrunn og kompetanse. Her forteller lederen at de som har høyere utdanning, ikke har noe å gjøre på dette kurset. Kan denne fortellingen bidra til å skape avstand og misunnelse mellom deltakeren, som igjen forsterke opplevelsen av å være forskjellig?*

## **4.11 Dag 11**

Jeg ankommer kursrommet med en viss spenning i dag. Nils har fått tilbakemelding om han har fått jobb. Når han kommer setter han seg rett ned på «plassen sin». Han hilser som vanlig, men gjør ingen tegn på å ville si noe. Jeg sier hei, og avventer.

Det er 21 deltakere på kurs i dag. Nils gjør ingenting for å påkalle min oppmerksomhet. Jeg er spent, så jeg går ned til ham og spør om han fikk jobben. Han kikker på meg og sier han ikke vet det ennå. Teo, som sitter ved siden av Nils, bryter inn og spør meg om jeg kan skaffe ham en jobb. Teo har ikke vært på kurset de siste tre ukene. Han sier han måtte komme i dag fordi han ikke har flere penger. Han er stor og kraftig, mørk i huden og sitter med capsen på. Han ler og vitser og tiltrekker seg oppmerksomhet. Else ber ham komme i gang med det han skal før hun tar med seg en annen til samtalerommet over gangen.

Anna går og snakker med Nils. Jeg sitter i nærheten og kikker bort på ham. Han kikker på meg og sier at han bare tullet i stad. «Jeg har fått jobben, Jeg begynner til torsdag». Jeg

gratulerer, og gir ham en klem. «Du lurte meg», sier jeg. «Ville bare holde deg på pinebenken litt», svarer han og gliser bredt. Anna står sammen med oss og spør om hun kan meddele dette til de andre som er der. «Det kan du gjøre som du vil med» svarer Nils.

*Hvorfor vil ikke Nils fortelle meg og de andre om jobben? Får vi her en fortelling der Nils ikke vil si noe, fordi han er redd for hva de andre vil si? Eller vil han ikke gjøre seg bedre, og på den måten skape en avstand til de andre deltakerne?*

Anna går opp mot tavla og forteller i plenum at Nils har fått seg jobb. Noen gratulerer høyt, andre klapper. Anna sier at det lønner seg å stå på og søke jobber. Dere får en jobb til slutt sier hun. Hun forteller også at Nils har vært aktiv hele tiden, og at han har møtt på kurs hver dag. Jobben Nils har fått er en av de direkte meldte stillingene forteller hun videre. Hun oppfordrer til slutt alle å oppdatere og sjekke CVen sin på NAV.no.

Nils lener seg tilbake på stolen og kikker litt på telefonen sin. Han sier han ikke kommer til å gjøre noe mer på kurset nå, men at han kommer i morgen også. «Det er bedre å sitte her å kjede seg, enn å være hjemme alene», sier han.

*Anna forteller at Nils har fått jobb. Hun sier at alle får en jobb til slutt, samtidig som hun presiserer hva som må til. Gir denne tilbakemeldingen de andre deltakerne motivasjon til å fortsette jobbsøket, eller blir det en ny påminnelse om hvorfor de er på kurs, og ikke kommer seg videre?*

De to timene går. Else er inn og ut av rommet med nye deltakere for å gi dem informasjon. Anna går rundt og hjelper de som ønsker det.

Siam som sitter rett i nærheten av meg, spør om jeg kan hjelpe ham med å søke utsettelse på studielånet. Jeg sier han kanskje må gjøre det hjemme. «Det går ikke, jeg trenger hjelp», sier han. Han logger seg inn på lånekassa, og jeg veileder han gjennom søknad om betalingsutsettelse. Siam er Syrisk, og har vært på kurset de siste dagene. Han pleier å sitte sammen med en han kjenner. Jeg sitter rett ved plassen deres. Siam smiler, og søker min oppmerksomhet. Han og sidemann snakker sammen på eget språk. Når kurslederne nærmer seg, stopper de å prate og kikker inn i skjermene sine.

Charlott, som ble sur på vikaren Per i går, sier at hun er enda surere i dag. Hun forteller at Per ba henne søke på en jobb, så viser det seg at den ikke er ledig lenger. Hun likte ikke Per. «Han var frekk», sier hun.

Charlott er 21 år gammel og hun har vært på kurset en ukes tid. Jeg spør om hun kan tenke seg å delta i et intervju i forbindelse med prosjektet mitt. Det vil hun og vi avtaler å gjøre det i morgen.

Når klokka nærmer seg 11 informerer Anna om at hun og Else skal på kurs i morgen og at det er noen andre som kommer og tar oppropet. «Etter oppropet skal dere gå ut og snakke med aktuelle arbeidsgivere», sier Anna.

Charlott spør meg om det blir intervju i morgen allikevel. Jeg sier at det får hun selv avgjøre, og hun sier hun kommer.

## **4.12 Dag 12**

Når jeg komme i dag, står Magnus og Sølvi, to saksbehandlere, oppe ved tavla og snakker sammen. Vi hilser på hverandre i det resten av deltakerne kommer inn. Magnus starter oppropet og Sølvi setter seg ned ved siden av meg langs veggen ved døra. Magnus sier at alle som har kommet i dag, skal ut å snakke med potensielle arbeidsgivere. På vei ut er det flere som snakker sammen, det skraper i stoler mot gulvet, men blir raskt stille når alle går. Magnus og Sølvi står sammen oppe ved tavla og snakker sammen. De går sammen tilbake til avdelingen i etasjen over når alle har gått.

Charlott og jeg går sammen til samtalerommet over gangen. Vi avtalte i går at jeg får intervjuer henne nå. Hun har på seg et stort grått skjert og ytterjakke. Hun tar av seg jakka, grøsser litt og sier hun fryser i dag. Jeg forklarer om prosjektet og spør om hun kan begynne med å fortelle litt om seg selv.

Charlott forteller, og jeg stiller oppfølgingsspørsmål underveis. Vi snakker sammen i to timer, og jeg ser at parkeringstiden min er ute. På grunn av utgått parkering, spør jeg om vi skal fortsette samtalen et annet sted. Vi kler på oss og går ut til bilen. Det blåser kaldt, er snø i luften. Vi kjører til en kafe i nærheten. Det er på et mindre kjøpesenter. Kafeen er nesten tom. Det er store vinduer ut mot gata innerst i kafeen. På vei inn stopper vi i disken og jeg kjøper litt mat til oss. Vi setter oss ved et bord innerst i hjørnet spiser rundstykker med ost og skinke mens vi snakker videre. Vi sitter en times tid før vi avslutter. Vi går ut igjen i den kjølige luften, og jeg spør om jeg skal kjøre Charlott hjem. Det vil hun, vi finner bilen og kjører.

## 4.13 Dag 13

Nettet fungerer ikke i dag. Det er flere som ikke får logget seg inn. Det er 16 deltakere på kurs i dag. Anna spør etter oppropet om det var noen som var ute og snakket med arbeidsgivere i går. Jakob, som er ny på kurset, sier at han var hos flere aktuelle arbeidsgivere i går. Han lurte på om han skal legge dette inn i jobbloggen sin. Det kan du gjøre sier Anna. En av de andre forteller at han kan få seg jobb, men at han må få sertifikatet sitt tilbake først. Det er ingen flere som sier noe.

Else jobber med å få flere inn på nettet. Anna tar med seg en deltaker ut. Jeg går fra plassen min langs veggen for å snakke med Charlott, som jeg intervjuet i går. Hun ville at jeg skulle snakke med saksbehandleren hennes. Jeg forteller at jeg snakket med saksbehandleren i dag tidlig, og at han anbefaler henne å snakke med en av kurslederne om sin situasjon. «Hvorfor kan jeg ikke snakke med han, det er han som er saksbehandleren min», sier hun lavt til meg. Jeg sier at jeg er usikker på det, men at kurslederne her har vært saksbehandlere før. Da sier Charlott: «Det er jo lettere å snakke med en dame, da».

På grunn av dårlig nett tilgang, blir jeg stående å snakke litt mer med Charlott. Hun sitter ved siden av en gutt i dag, og spør han om hvorfor han har langt hår. Det er fordi han liker det sier han. Nettet kommer tilbake, og de logger seg inn.

Jeg går til pulten ved siden av, og spør en av de nye jentene om hun finner jobber å søke på. Hun svarer ikke, men viser meg skjermbildet hun kikker på. Jeg spør henne isteden om hva slags bakgrunn hun har, og hun forteller at hun nylig har tatt fagbrev som elektriker, men at hun ikke vil jobbe som det. Jeg vil jobbe med barn, sier hun. Hun forteller meg at hun har planer om å ta generell studiekompetanse hvis hun ikke får jobb, og deretter ta barnevern.

Jeg går bort til Kalle, ingeniøren. Han forteller at han skal til 2.gangs intervju til uka. Det er han og en til som skal det, sier han. Nå holder han på å søke en annen jobb.

*Her får vi en fortelling som viser et mangfold i deltakernes bakgrunn, og beskrivelser av ulike posisjoner dette medfører. Vil disse forskjellene oppleves som en utfordring for enkelte deltakere, som igjen vil kunne medføre enda dårligere selvtillit en de kan hende hadde før de kom?*

Det er fremdeles noen som ikke får logget seg inn. Dana, som har vært på kurset i flere uker, sitter og klikker på dataen når jeg går forbi. Jeg spør hvordan det går. Hun sier lavt at det ikke er noen jobber å søke på i dag. I går hadde hun ikke gjort noe. Hun sitter med yttertøyet på, på sin faste plass ved veggen. Jeg har til nå ikke sett at hun er i kontakt med andre deltakere når hun er på kurset. *Dana forteller at det ikke er jobber hun kan søke på denne dagen, og at hun heller ikke var ute og oppsøkte arbeidsgivere i går. Er det slik at lederne ikke «ser» Dana ettersom hun blir sittende på kurset over uker uten at noe skjer? Eller viser Dana en avmaktfølelse som fører til passivitet?*

Både Anna og Else er nå ute av kursrommet. Jeg går og setter med på plassen min langs den ene veggen og gjør noen notater. Siam, som pleier å sitte rette i nærheten, snakker sammen med to stykker som sitter på plassen foran ham. De snakker sammen på arabisk, ler og kikker bort på meg. Han ene sier at de må snakke norsk. Siam sier til dem at jeg skjønner arabisk. De kikker bort på meg og jeg sier at det stemmer, før jeg raskt avkrefter dette. «Er arabisk vanskelig å lære seg?», spør jeg. Siam svarer at det er det vanskeligste språket i verden, både muntlig og skriftlig. Jeg spør dem om de synes norsk er vanskelig. De syns ikke det.

De tre gutta fortsetter å snakke sammen, men avslutter når Else og Anna kommer inn i rommet. Jeg ser at Siam fortsetter å jobbe med en søknad. De andre to kikker inn i skjermene sine. *Hvorfor stopper guttene å prate sammen i det lederne kommer inn? Er de redde for represalier, eller føyer de seg etter reglene? Det er mulig denne fortellingen også kan kobles til avstanden mellom kurs og deltaker.*

Else sier høyt at vi slutter 10.30 i dag. Hun leser deretter opp tre direkte meldte stillinger. Det er arbeidstrening på lager, i kantine og en vaktmester stilling. Det er flere som melder sin interesse. Else ber dem skrive kort om seg selv på en lapp, og gi den til henne. klokka nærmer seg 10.30, og noen begynner å pakke sammen. En ny deltaker blir bedt om å gå ut i jobbsenteret for å melde seg arbeidsledig. Kameraten hans vil gjerne bli med, men får beskjed av Else om å sette seg. Hun spør han samtidig om ingen av de direkte meldte stillingene var aktuelle for ham. «Jo» sier han, men ombestemmer seg og sier at han har jobb bare han får tilbake lappen. Else ber han ta med skriftlig dokumentasjon fra den aktuelle arbeidsgiveren i morgen, for å bekrefte at dette stemmer. *Her får vi enda en*



*fortelling om kontroll og overvåking, hvor deltakerne igjen kan oppleve en fortelling om avstanden mellom ledelse og deltakelse.*

Rommet tømmes, og dagen er over.

#### **4.14 Dag 14**

Av de 19 som kommer i dag, er det 5 nye. Det er en som kommer fem minutter for sent. Han rekker oppropet, og blir sittende. Anna spør om alle har blitt ropt opp. Ingen svarer.

Skriveren er tom for toner, Else prøver å fikse det. Ane, en deltaker i begynnelsen av 30 årene, sitter og drikker kaffe. Hun har ikke logget seg på ennå. Anna som har vært ute en tur, kommer inn igjen med en gutt i 7 års alderen. Det er sønnen til Ane. Hun sier han ikke torde bli med henne inn. Han setter seg ved siden av henne og tegner.

Else tar med seg en ut. Anna tar en prat med Kalle ute på gangen.

Det er stille i rommet. Ane, som sitter helt foran, snur seg bakover og sier til Charlott, som sitter bakerst, at det er en ledig jobb hun burde sjekke. Etterpå viser hun sønnen sin noe på dataen. *Her ser vi en kontakt mellom deltakerne, hvor den ene gir den andre en anbefaling. Opplever Charlott dette som positivt, eller vil hun helst ikke få slike anbefalinger fra andre deltakere?*

Anna informerer om at kurset avsluttes klokka 10 i dag. Hun sier at de som vil, kan sitte lenger enn klokka 10. Da er det flere som ler. Ingen sier noe.

Skriveren virker ikke igjen. Det mangler flere fargepatroner.

Jeg går fra plassen min og tar meg en runde i rommet. Aron stopper meg, han sier at han har fått utbetalt 86 kroner for hele forrige uke. Han sier at det ikke er noen vits i å møte på kurset, og at han bruker mer penger på å ta bussen, enn å sitte her. Jeg sier at andre her har henvendt seg i ekspedisjonen for å få hjelp i forhold til utbetalinger. Jeg ber han snakke med en av kurslederne også. Han snakker med Else, som sier hun vil sjekke saken nærmere.

Jeg går videre til Kalle, som var på intervju i går. Han forteller at det gikk bra, og at han regner med å få tilbakemelding i løpet av dagen.

Ane og sønnen hennes går klokka 09.45. Ingen av kurslederne er i rommet. Hun sier til meg på vei ut at hun skal på et jobbintervju.

Når Else er tilbake spør jeg hvor lenge det er vanlig å bli her. Hun svarer at det varierer, og at det avhenger av flere ting.

Else sier høyt at hun regner med klokka er 10, siden flere har logget seg av maskinene og noen har gått. «Da kan resten av «røkkelet» også gå», sier hun og ler høyt.

Omar blir sittende, han vil gjerne gjøre ferdig en søknad han har begynt på. Jeg sier til Else at jeg kan bli igjen om hun må gå. Else går og Omar jobber med sitt. Jeg setter meg på plassen ved veggen, og gjør noen notater.

Omar spør om jeg kan komme og kikke gjennom søknaden han har skrevet. Jeg leser gjennom, og han fyller på med noe som manglet. Han forteller meg at han er afrikaner og kom til Norge for ca 5 år siden. Han har en bror her, forteller han videre. Ellers ingen annen familie. Begge foreldrene er døde. Han sier han flyttet hit til byen fordi han har andre slektninger her. Han forteller meg at han gjør alt han kan for å skaffe seg jobb eller lærlingeplass. «Alt er bedre enn å sitte på dette kurset og vente» sier han. Omar pakker sammen før vi går. *Omar forteller om bakgrunnen sin, og sier samtidig at han ikke får noe ut av å delta på kurset. Her får vi enda en fortelling om avstanden mellom kurs og deltaker.*

## 4.15 Dag 15

Jeg kommer først i dag og setter meg på plassen ved veggen og venter på de andre. Anna og Else kommer sammen inn rett før klokka 9. Deltakerne kommer og setter seg og logger seg inn. Noen sier hei, mange går rett og setter seg. Det er 19 deltakere som kommer i dag, en er ny. To kommer litt ut i oppropet, men får lov å komme inn og sette seg. Anna roper opp før hun spør om noen var ute og søkte jobber i går. Ingen svarer. Det er stille i rommet.

Charlott sier etter kort tid at det var for kaldt å søke jobber i går. Hun sier hun dro rett til mormoren sin istedenfor.

Anna spør om det er noen som har søknader ute, som de venter svar på. «Om det har gått en uke, kan dere ringe den aktuelle arbeidsgiveren og spørre», sier hun videre.

Else tar med seg den nye deltakeren ut. Det er nå helt stille i rommet, bare tastetrykk høres.

En av deltakerne som kom for sent, sier at han ikke ble ropt opp. Anna sier da at for sent oppmøte egentlig fører til trekk i utbetalingen. Jeg ser at hun allikevel gir ham et kryss for i dag. *Denne fortellingen viser igjen hvordan deltakeren som oppfatter dette, kan oppleve en fortelling om forskjellsbehandling.*

De aller fleste sitter med yttertøyet på. En sitter med høretelefoner i ørene, en annen sitter og taster på telefonen sin.

Anna går en runde i rommet, før hun annonserer at det er to ledige arbeidspraksisplasser. Aron spør om det er betalt arbeid. «Nei, du jobber for den stønaden du får fra NAV», sier Anna. Det er ingen som melder seg. Ei vil tenke på det, men sier hun heller vil ha seg jobb og tjene penger. En annen sier han kan tenke seg å prøve. Anna sier han må skrive noen ord om seg selv, så skal hun formidle det videre.

Klokka blir 09.30. Samir kommer inn døra med noen bæreposer, som han setter fra seg ved den ene veggen. Anna spør om han kom nå, noe han bekrefter. Han vil gjerne snakke med henne på tomannshånd. De går ut på gangen.

Det var presidentvalg i USA i natt og Trump vant. Charlott og to andre begynner å snakke om valget. Else og en av de nye kommer inn igjen, før hun tar med seg en annen ut.

Anna og Samir kommer inn igjen. Anna forteller høyt at det nytter å søke jobber. I forrige uke var det to her som fikk jobb, sier hun før hun går rundt og hjelper de som ber om det.

Anna sier at det er pause. Det er flere som går ut, noen blir sittende igjen inne. Anna spør meg hvordan det går med oppgaven. Jeg forklarer at jeg ikke har begynt ennå, men holder på å samle feltnotater fra disse dagene. En saksbehandler vinker henne ut på gangen. Når hun kommer inn igjen setter hun seg ned ved siden av meg, og vi snakker litt om valget. Else kommer inn igjen.

Siam som sitter og snakker med noen kamerater, begynner å filme. Anna reiser seg og går bort mens hun sier at det ikke er lov å filme her inne. Siam sier at han filmer seg selv, og viser det til Anna. Det er uansett ikke greit, sier Anna, og ber han slette det han har filmet.

Pausa er over. Else tar med seg en deltaker ut. Anna går ut for å hente noe. Det er nå flere som snakker om valget. Anna kommer inn igjen, og hjelper en ny deltaker.

Else kommer tilbake. Tre stykker snakker fremdeles om valget. De demper stemmene sine når Else nærmer seg. Hun går forbi uten å si noe. De fortsetter å prate sammen. Else går bort til en av de nye i nærheten og sier: «Det er ikke lov å chatte privat her, det er ikke lov å være på Facebook». *Her får vi på ny en fortelling hvor informasjonen Else gir om søkemotorer og Facebook viser hvordan deltakelsen underkastes regler for hva som skal gjøres, og ikke gjøres i kurstiden. Igjen blir avstanden mellom kurs og deltaker synliggjort.*

Charlott og de to andre fortsetter å snakke om valget. Else setter seg sammen med Kent. Han har vært på kurset i flere uker. Hun spør han om han er ferdig med den testen han skulle ta hos en aktuell arbeidsgiver. Det er han ikke. Han sier han også søker andre jobber.

Anna tar med seg en av de nye ut. Else går ut og snakker med en annen ansatt på gangen. Det er stille i rommet, utenom de tre som fremdeles snakker om valget. Det blir stille en kort stund, før flere begynner å snakke om valget.

Anna kommer tilbake og lurert på hvor Else er. Jeg sier hun gikk ut med en annen ansatt. «Det kan hun jo ikke, en skal alltid være her inne. Da måtte hun hentet meg», sier Anna.

Else kommer inn og sier fra til Charlott og de to andre at det ikke er det de skal gjøre her (snakke om valget), før hun går opp til Anna som sitter ved «kateteret» øverst i rommet.

Else går ut igjen, men kommer raskt inn igjen. Hun går rundt i rommet med armene i kryss over brystet. Aron begynner å kle på seg og Else spør: «Er du liksom ferdig, eller?». Aron svarer at klokka er 3 min på 11. Da kan dere gå for i dag sier Else.

Else går når deltakerne har kommet seg ut.

Anna blir igjen og forteller meg at hun nå har fått en 100% stilling knyttet til kurset og at det er tenkt at 50% av stillingen skal brukes til å følge opp deltakere som er ute i praksis. Hun sier hun gleder seg. Det er flere som har behov for mer hjelp enn vi kan gi på kurset sier hun videre. Hun sier også at mange blir værende for lenge her og at det er beklagelig at de ikke har et annet tilbud. Spesielt gjelder dette for dem som ikke snakker norsk, sier hun før hun må gå i et møte.

Jeg pakker sammen og dra hjem.

*Siste delen av denne dagen i dag gir oss på ny en fortelling om avstanden mellom kurs og deltaker, hvor kursleder ved bruk av kroppen skaper en fortelling om kontroll.*

## **4.16 Dag 16**

Jeg sitter på plassen ved veggen når kurslederne kommer. Klokka er 9 og deltakerne kommer også inn og setter seg. Anna ønsker velkommen og starter oppropet. Det er 20 stykker her i dag, en er ny, og Peder, en som har gått her før, har kommet tilbake.

Det kommer inn en ansatt fra markedsavdelingen, Pia, hun sier at alle som er interessert i praksisplassene som har blitt annonsert tidligere, må skrive ut CVen sin og ta den med til en samtale med henne.

Else tar med seg Peder ut. Anna sjekker noe for en annen på dataen. Det er stille i rommet. De fleste sitter sammen to og to. Anna spør om alle som skal snakke med Pia fra markedsavdelingen har fått skrevet ut CVen sin. Noen holder fremdeles på med det. Pia kommer inn og lurert på om det er flere som skal snakke med henne i dag. Det er ingen som svarer. Anna går ut og finner en liste over de som har sagt de er interessert. Hun roper opp Åge når hun kommer inn igjen. Han går ut, tar ikke med seg CVen sin.

*Igjen kan man spørre seg hvorfor ikke deltakerne svarer på en forespørsel fra kursleder. Har dette igjen å gjøre med avstanden som oppstår mellom kurs og deltaker, eller kan det være en helt annen forklaring?*

Ei av jentene, Silje, som er OT elev, sitter med ørepropper i ørene og gjør noe på telefonen sin. Hun legger den bort når Else kikker på henne. Hun tar telefonen fram igjen når Else går videre. Else går tilbake, og ber henne legge vekk telefonen. Hun stiller seg deretter bakerst i rommet, med armene i kors.

To av jentene hvisker sammen, ellers er det helt stille. To andre begynner å snakke sammen. Else kikker bort på dem. Det blir stille. *Disse fortellingen viser på ny hvordan det kan se ut som om Else benytter både kropp og blikk som en form for kontroll i situasjonen.*

Aron sier at det er pause. Han spør Else om de kan få litt lengre pause i dag. Else sier nei før hun fortsetter: «Det er så deilig å være sjef». Hun ler, og går ut. *Kan dette fortelle oss*

*om noe om kontroll, eller er det en form for humor? Og hva gjør det med avstanden i relasjonen mellom deltakere og ledere?*

Jeg sitter på plassen ved veggen. Det er 4-5 stykker som går ut. Resten blir sittende inne.

Else kommer inn når pausa er slutt. Det er helt stille i rommet. Pia kommer og vil gjerne snakke med Else, de går utenfor. Etter ca 15 min kommer Else tilbake og spør etter Charlott, som fremdeles er og snakker med Anna. Else går ut og henter Charlott, som sammen med Anna, går og snakker med Pia.

Else spør høyt hvem som ønsker praksisplass i en sportsbutikk. Ingen svarer. Hun går og henter en oversikt. På vei inn igjen, går hun bort til Silje, ber henne legge vekk telefonen og gjøre det hun skal. *Igjen en fortelling om deltakere som unngår å svare på spørsmål. Hva kommer denne stillheten av? Hvorfor er det ingen som sier noe?*

Det er en som etterlyser om det har kommet nye direkte meldte stillinger. Det har ikke det sier Else. Det pleier å komme noen hver uke, sier hun, men om det ikke er noen nye, kommer ikke de gamle ut på nytt, fortsetter hun.

Det står en saksbehandler i døra, han vil snakke med Else. Pia kommer inn igjen. Hun og Anna går ut for å snakke sammen. Klokka er 11, deltakerne begynner å logge seg av og går. Jeg blir sittende litt for å gjøre ferdig notatene mine, før jeg også drar.

## **4.17 Dag 17**

Når jeg kommer i dag, sitter Per oppe ved tavla og snakker med Else. Anna er på kurs, derfor er Per vikar denne dagen.

Klokka blir 9, jeg setter meg på plassen ved veggen, i nærheten av døra. Deltakerne kommer inn, og setter seg ned. Noen av dem søker blikket mitt og hilser. Det er 16 stykker som møter i dag, en er ny. Det er tre stykker som tar av seg ytterjakka, og henger den på stolen. Per kommer og setter seg ved siden av meg. Else starter oppropet. Per sier at de skal ha et evalueringsmøte av kurset. Han lurer på om det kanskje er interessant for meg å bli med på.

Johan kommer kl.09.10. Han forklarer til Else at han ikke fant nøkkelen sin, og dermed kommer for sent. Han får lov til å sette seg. 09.15 kommer det en til. Han går rett og setter seg uten å si noe. Det er helt stille i rommet nå. Else ber alle om å komme i gang

med det de skal. Igjen får vi en fortelling om hvordan reglen om fravær praktiseres ulikt i løpet av mine dager på kurs. *Fortellingen føyer seg inn i flere lignende episoder som kan gi oss en fortelling der deltakerne kan få en opplevelse av urettferdig behandling.*

Per ber alle om å sette seg så de ser tavla, før han logger seg inn på NAV.no og viser bildet på storskjermen. Det er flere som ikke flytter seg. Etter at Per har gjentatt ønsket om at alle setter seg på den ene siden av rommet, er det flere som flytter seg, men ikke alle.

Else tar ordet og sier at alle MÅ oppdatere CVene sine på NAV.no. «Tilbakemeldingene fra markedsavdelingen er at CVene ikke er bra nok», sier hun. «Dette må prioriteres i dag, pluss at dere må fylle inn jobbønsker og sted», sier hun videre. «Bare her og nabobyen er ikke lov. Dere må sette opp fra midt Norge og nedover». Hun forklarer videre at markedsavdelingen bruker disse CVene, til å markedsføre den enkelte, til aktuelle arbeidsgivere. «Alle skal jobbe med dette i dag», avslutter hun.

Per reiser seg og ber alle slå av PCene. Han forklarer hvordan markedsavdelingen på NAV jobber, og hvorfor det er viktig at alle har en privat CV i tillegg til CVen på NAV sine sider. Hvis noen trenger hjelp, sier Per at de må si ifra. Han spør til slutt om noen lurte på noe. Ingen svarer. Else repeterer det Per har sagt.

*Her møter vi igjen på vikaren som vi ble kjent med på dag 10. Han instruerer deltakerne i hva som skal gjøres i dag. Dette repeteres av Else. Kan denne fortellingen beskrive en form for makt som vil kunne forsterke avstanden mellom kurs og deltaker? Eller kan tydelige instruksjoner oppleves som forutsigbart og trygt for deltakerne?*

Akkurat i det de fleste har fått logget seg inn igjen, kommer Pia fra markedsavdelingen. Hun går fram til tavla, og sier at det er viktig at det jobbes med punktet nøkkelkvalifikasjoner i CVen. Hun kommer med noen eksempler, og sier at dette punktet kan være avgjørende for hvem som blir plukket ut til et intervju.

Else spør om noen lurte på noe. Det er ingen som svarer. «Da vet alle hva de skal jobbe med i dag», sier hun.

Det er flere som ikke får logget seg inn. Det ordner seg, og alle er i gang med sitt. Pia går ut sammen med Siam. Han kommer rast tilbake for å hente CVen sin, før han går ut igjen. Per går ut for å ta en telefon. Han går bort til en som spør om hjelp, når han kommer inn igjen.

Jeg går bort til Charlott, og spør henne om hun kan vise meg CVen sin. Hun lurar på hvorfor. Jeg svarer at jeg må lage min egen, når dette studiet er over. Hun viser meg det hun har skrevet. Jeg går videre, og stopper hos Dana. Hun sitter på sin faste plass ved veggen innerst i rommet. Hun sitter med jakka på. Jeg spør hvordan det går. Hun forteller at hun har vondt i øret, og lurar på hva hun kan gjøre med det. Jeg anbefaler henne å snakke med en lege.

Dana skriver på punktet nøkkelkvalifikasjoner. Jeg kikker på det hun har skrevet, og sier til henne at jeg vil prøve å få en av kurslederne til å hjelpe henne. Per er opptatt med en annen, så jeg spør Else om hun kan hjelpe. Else sitter ved dataen og holder på med noe. Hun svarer at Dana kom for sent i dag, og at hun vil bli trukket. Jeg sier at det ikke stemmer. Dana kom til tiden, men gikk ut under oppropet og var raskt på plass igjen, sier jeg. «Det må jeg sjekke nærmere», svarer Else. Jeg dobbel sjekker med Dana at mine observasjoner stemmer. Det gjør de. Hun hadde gått på toalettet under oppropet. Else sitter fremdeles ved dataen. Jeg tilbyr meg å hjelpe Dana med CVen. Hun takker for hjelpen. Jeg går og setter meg igjen. Her ser vi en situasjon der kursleder ikke svarer på spørsmålet hun får, men heller er opptatt av fravær. *Hva kan dette fokuset fortelle oss, og ville Dana fått fravær om jeg ved en tilfeldighet ikke hadde gitt beskjed? Hva forteller dette om bruk av kontroll og makt, og hvordan påvirker dette avstanden mellom hjelper og deltaker, system og bruker?*

Pia kommer inn og sier hun må gå nå. Else går ut og snakker med Ane. Hun var på et intervju her om dagen, og ikke har møtt siden. Per går også ut. Det er stille i rommet.

Else kommer inn igjen, og går bort til Charlott og hun som sitter ved siden av. Jentene spør om det er stengt i jula. «Dere må være her akkurat som vi som jobber her», svarer Else. Jentene protesterer. De mener det ikke er noen vits i å sitte her i jula. Else svarer: «Vi vanlige som jobber her, må også jobbe, og vi må være her til 15.30 hver dag».

Per kommer inn igjen og snakker med Siam på arabisk. To av gutta som sitter i nærheten av meg sier at de savner skolen.

Else går bort til Kent. Han har vært på kurset i flere uker nå. Hun spør han om han har gjort det han skal. Han vil vise henne, men hun sier at hun kan sjekke det på jobblogg selv. Han viser henne allikevel.



Per og Else setter seg bak hver sin PC. Det er ei som vil ha hjelp. Per spør om Else kan ta det. Else svarer ikke. Deltakeren får ikke hjelp, og går og setter seg igjen.

Klokka nærmer seg 11. Per ber alle om å slå av PCene. Flere ler nå høyt av en som sa han ville gå for å kjøpe seg en kebab etter kurset. Det blir stille igjen.

Klokka er 7 minutter på 11. Per avslutter. Det er helg.

## 4.18 Sammendrag

I denne fortellingen følger vi dagliglivet på et kurs hos NAV, hvor vi blir kjent med deltakere, kursledere og rammene for kurset. Vi blir vitne til samhandlingen som foregår, og kan med bakgrunn i dette danne oss et bilde av møtet som oppstår mellom de unge og NAV. Fortellingene de unge forteller, fortelles fra forskjellige vinkler, med deltakere med helt ulike utfordringer. Det synliggjøres ved flere anledninger at møtet med NAV fortøner seg forskjellig for de ulike deltakerne i studien, og hvorfor. Er det noen systematikk her, i så fall hva kan det være?

Alle kursdagene starter med et opprop etter at deltakerne har kommet inn og satt seg. Det er en av kurslederne som roper opp. Kommer du for sent, må du som regel gå igjen. Kurslederne bestemmer når det er pause, og når dagen skal avsluttes. Kontrollen kurslederne tar, blir synlig allerede ved oppropet. Dette forteller oss at oppmøte ikke er frivillig, og at lederne følger med på det deltakerne foretar seg. Det blir trekk i utbetalingen om man ikke møter. Kurslederne følger med på jobblogger, og det er ikke lov å benytte Facebook og andre søkemotorer i kurs tiden. Dette viser hvordan deltakerne underkaster seg reglene for hva de skal gjøre og ikke gjøre, på kurset. Vi ser ledere som opprettholder en kontroll fra start til slutt. Kontrollen skaper en avstand mellom kurs og deltakere, som blir fremtredende gjennom fortellingen.

Nils er 23 år og arbeidsledig. Han forteller at det ikke er akseptert å være det, og at han kjeder seg på kurset. Nils forteller her om skammen han kjenner ved å vær arbeidsledig, og sier samtidig at han ikke får noe ut av å delta. Her kan vi ane en fortelling om denne avstanden deltakerne kan kjenne i møte med NAV.

Det er ikke bare avstanden mellom kurs og deltaker som synliggjøres i denne fortellingen. Det oppstår også ulike situasjoner der det kan oppstå en avstand deltakerne i mellom.

Gro, en av deltakerne med fagbrev, skal på et jobbintervju. Hun sier hun gleder seg, men også er spent. «Man kjenner at man lever i slike situasjoner», sier hun. Gro forteller her at et jobbintervju gir henne følelsen av at hun lever. Her kan det være at Gro skaper en avstand til de andre deltakerne, fordi hun nå får en sjanse til å komme seg vekk fra kurset og få seg en jobb, noe flere av de andre ikke har fått til etter flere uker på kurs.

Det fremkommer også i løpet av fortellingen hvordan noen deltakere allerede fra starten kan oppleve at de ikke hører hjemme på dette kurset, utfra slik de opplever sin egen situasjon. Carla som er ny, går og setter seg når hun kommer, men signaliserer tydelig en usikkerhet med kroppen, og kikker rundt seg. Hun spør om hun har kommet på riktig kurs, noe hun har. Denne situasjonen rundt usikkerheten i forhold til egen deltakelse, kan handle om at Carla opplever en avstand mellom opplevelsen av sin egen situasjon og hva kurset faktisk dreier seg om.

Disse fortellingene handler om hva som skjedde på kurset, og hvordan deltakerne presses inn i roller overfor ledere som styrer livet deres i bytte mot økonomisk stønad. For noen vil dette sannsynligvis gå greit, fordi de har en utdanning og vet de vil få jobb. For andre er det ikke sikkert det blir slik. For dem vil avstanden de kjenner på i løpet av kurset ende med at de stanger mot et lukket arbeidsmarked, hvor måten kurset styres på bidrar til at de igjen havner utenfor samfunnet.

Med utgangspunkt i kurset jeg har fått følge, vil jeg nå se nærmere på eventuelle mønstre som skjer i møtet mellom disse unge og NAV, og hvordan vi kan forstå dette.

## 5 Ung møter NAV- hvordan kan vi forstå dette møtet?

Som beskrevet innledningsvis i denne avhandlingen er både politikere og forskning opptatt av hvordan unge i randsonen er i bevegelse enten på vei inn, eller på vei ut av samfunnet vårt. Som vi har sett via dette kurset kan samhandlingen som finner sted i seg selv, bidra til *hvor* de unge i kraft av å være deltaker ser ut til å bevege seg. Dette skal vi nå se nærmere på.

### 5.1 Makt og hjelp

En av dagene på kurset snakker Nils i telefonen på vei inn. Han får umiddelbart beskjed av kursleder som er vikar denne dagen, om å gå utenfor. Nils svarer at kurset ikke har startet ennå. «Det har ikke noe å si, telefoner tas utenfor», sier kursleder. Han sier også at alle skal sette seg på den ene siden av rommet, siden han skal gi felles informasjon. Det er noen som flytter seg, men flere blir sittende.

Her ser vi eksempel på hvordan avstanden mellom kurs og deltaker fremtrer. Vikaren tar umiddelbart kontrollen, og gir ikke rom for diskusjon. Nils prøver å forklare at han snakker i telefon på vei inn fordi kurset ikke har startet ennå, men det er ikke interessant for kurslederen. Samtidig ser vi at det er flere som ikke flytter seg når de får beskjed om det. Den niende dagen på kurset går en NAV-ansatt forbi kursrommet, og snakker til Nils som sitter ved døra. Han blir tilsnakket fordi hun så gjennom vinduet at han spilte kabal. Nils sier det er pause, og at han da kan gjøre hva han vil. Den ansatte snur seg da og går, og på vei ut sier hun at hun bare MÅTTE si fra. Denne hendelsen skjer i pausa, og det er en ansatt som ikke har noen form for lederansvar på kurset som stopper opp på vei forbi kursrommet. Nils sier også denne gangen i fra, men får ingen beklagelse.

Hva kan disse fortellingen vise oss? Avstanden mellom leder og deltaker trer her tydelig fram, men ser vi samtidig også en form for opposisjon og motstand fra deltakerne? Hva kan slike hendelser gjøre med opplevelsen unge får i møtet med NAV?

Mangel på likeverd i relasjonen kan være en faktor, som kan komme til uttrykk her. Er det slik som Skau (2013, s. 62) sier; at hjelperen disponerer et sett med verdier og normer for hva som regnes som en akseptabel livsførsel, og innehar en rekke skrevne og uskrevne regler for hvordan man bør opptre? Eller ser vi her eksempel på kurslederens måte å formidle eget skjønn på gjennomført ved hjelp av systemets makt? Ifølge Norvoll (2009a,

s. 84), beskriver Foucault at personalet i ulike institusjoner kan ansees som maktens mellommenn, fordi de utøver makt, men er selv underlagt maktstrukturen.

På den annen side finnes det ifølge rapporten til Frøyland mfl. (2016, s. 56) eksempler på erfarne veiledere som også finner frem til konstruktive, effektive og kreative løsninger på det de mener er til det beste, for unge de jobber med. Samtidig må man ifølge Skau (2013, s. 66) også være klar over at forholdet mellom deltaker og hjelper skiller seg fra vanlige sosiale relasjoner, og krever en annen holdning og atferd fra begge parter ved at man må lære seg hvordan man skal oppføre seg både som deltaker og hjelper. Rollen som hjelper er ifølge Skau formalisert og institusjonalisert, mens deltakerrollen er improvisert og uformell. Dette kan by på utfordringer for deltakeren, som stort sett lærer sin rolle gjennom prøving og feiling. Noe som i stor grad vil gjelde både i forhold til hva som forventes av dem selv, men også hva som kan forventes av hjelperen, hevder Skau.

Ifølge Foucault blir det samlede resultatet av denne panoptiske drillen at kroppen blir føyelig og disiplinert, og mister sin naturlige rytme og spontanitet. Han hevder denne disiplineringen er avhengig av effektive sanksjoner. Kroppen skal lære å lystre. Korrekt atferd belønnes, avvikende atferd skal straffes (Aakvaag, 2008, s. 314-316), noe vi tydelig ser spor av i forhold til hvordan Nils ble tilsnakket for å legge kabal, og hvordan deltakeren som kom noen minutter for sent ble møtt av kursleder.

Foucault hevder at de panoptiske institusjonene, som blant annet skole og NAV, fylles opp med bestemte gjøremål og aktiviteter. Blant annet gjelder dette registrering, utspørring, observasjon og testing. «Fangen», her deltakeren, er synlig hele tiden, «vokteren», her kurslederne, er det ikke. Kurset Nils og de andre går på er fullt av ulike regler og normer som styrer dagen. Selv fikk Nils denne opplevelsen når han startet på kurset:

«Fikk skolebenk følelsen, som å være tilbake på videregående, ja, ja, jeg får sette meg bakerst i klasserommet og sitte på telefon».

Her ser vi hvordan Nils umiddelbart tilpasser seg et system som han fra før har dårlige erfaringer fra. I følge Aakvaag (2008, s. 316-317) beskriver Foucault at hensikten med denne tilpasningen er en form for overvåkning og kontroll, hvor den enkelte til enhver tid gjøres tjenestevillig. Nils viser denne ettergivenheten ved å gå å sette seg, og forholde

seg til reglene han presenteres uten å protestere nevneverdig. Det kan her se ut som Nils opplever en avmaktsfølelse i møtet med kurset han tvinges til å delta på, og at denne makthandlingen vil kunne gi ham en negativ opplevelse av både dette møtet og i sitt videre samarbeid med NAV.

På den annen side presiserer Norvoll (Norvoll, 2009a, s. 69-77) at makten ikke styres av profesjonsutøverne, men av hvordan rammene for kurset er organisert. På samme tid hevder hun også at systemnivået ikke må være styrende for maktutøvelsen i relasjonen, og at den ansatte har et personlig ansvar i sin maktutøvelse. På dette kurset hos NAV fremkommer det av fortellingene ovenfor ulike episoder hvor maktutøvelse i relasjonene blir synlig. Noe som vil kunne være en bidragsyter til at noen deltakere igjen ender på utsiden av samfunnet.

Vi skal videre se på et annet eksempel, der gjennomgangen av en CV i plenum kan synliggjøre avstanden noen av deltakeren kan kjenne på i forhold til både kurset, men også hverandre.

En av de andre dagene på kurset spør kursleder en deltaker, om det er greit å vise fram CVen hans i plenum. Kursleder sier den er veldig bra. Det er greit, og CVen blir vist for alle. CVen skiller seg ut ved at vedkommende deltaker har fullført Høgskoleutdanning. I tillegg til utdannelsen, har han også arbeidserfaring. Hva mener kursleder er bra ved denne CVen? Er det layouten, eller innholdet som gjør den bra? Hvordan oppleves denne seansen for deltakere som mangler formell kompetanse? Vil de motiveres til å lage et fancy layout på CVen for å virke mer attraktive for en aktuell arbeidsgiver, eller vil de igjen oppleve seg mislykket, og kjenne på avstanden som nå også fremtrer deltakerne i mellom?

Slik Skau (2013, s. 19) ser det, har kursleder et ansvar for å se hver enkelt deltaker. Hun beskriver at personer i roller som hjelpere, her kursleder, bør prøve å se både det motsetningsfylte i hjelperrollen og verden slik den oppleves av deltakeren på kurset, selv når dette ikke samstemmer med hjelperens egen. En slik evne vil ifølge Skaug være med på å gjøre hjelperens handlinger mer hensiktsmessige, samtidig som det vil forebygge krenkelser vi her kan ane at noen av deltakerne opplevde under CV seansen. Ved å se hver enkelt deltaker og finne ut dens behov, vil det trolig være lettere for deltakeren å si i fra, eller spørre om det er noe man lurer på.

En av deltakerne på kurset sier hun synes det er vanskelig å snakke med de som jobber på NAV. Hun føler seg dum, og tør ikke spørre om hjelp. Noe hun prøver å beskrive her:

«De burde være flinkere til å spørre folk hvorfor de er der. Om de stiller spørsmål er det lettere å åpne seg. Da kan man få hjelp til det man trenger».

Her ser vi igjen hvordan avstanden mellom NAV og deltakeren kan skape en avmaktfølelse i situasjonen. Deltakeren uttaler her et behov for hjelp, men vil ikke be om det selv. På den annen side er det også slik at den profesjonelle kan føle avmakt i visse situasjoner. Et eksempel fra kurset kan være at deltakeren har ønsker og behov, som kursleder vet det ikke lar seg gjøre å innfri. En slik avmaktfølelse kan ifølge Norvoll (2009a, s. 70-71) være med på å øke mistillit, og skape en uheldige balanse i møtet mellom deltaker og kursleder.

Katrine som er ny på kurset opplevde raskt å kjede seg, noe som påvirker motivasjonen hennes til å fortsette på kurset. Hun beskriver dette slik:

*Jeg synes kurset er kjedelig. Blir seende på de samme jobbene om og om igjen. Jeg synes de som jobber her er flinke til å hjelpe og at det ikke er så mange andre måter å gjøre det på.*

Katrine forteller om en opplevelse av å være på et kurs hvor det ikke skjer noe som hjelper henne videre. Hun opplever møtet med kurslederne som positivt, men når man snakker med Katrine kan det virke som hun lener seg på systemet, og ikke makter å ta tak i egen situasjon. Hun prøver å komme i gang ved å starte på kurs, men blir etter bare noen dager på kurset opptatt av hvor kjedelig det er, uteblir og kommer ikke tilbake. Ifølge Hernes (1975, s. 136-138) kan denne situasjonen oppleves som en kognitiv avmakt for Katrine. Kognitiv avmakt knytter seg her til at hun ikke selv klarere eller vet hvordan egne interesser kan realiseres. Dette mener Hernes kan forklares med at Katrine mangler adekvat kunnskap om hvordan hun på best måte kan nå egne mål, og at hun av den grunn ikke finner egne strategier for å realisere det hun har lyst til. Det kan også være at hun antar at konsekvensene ved en gitt strategi blir for vanskelig, og av den grunn velger en enklere løsning, nemlig å slutte. På denne måten ser vi hvordan Katrine igjen havner på

siden av samfunnet. Hernes beskriver at et typisk kjennetegn på avmakt, er at Katrine her oppfatter verden på en gitt måte, og av den grunn velger å ikke handle.

Ved å fortsette på kurset ville kanskje Katrine etter noe tid kunne klart å snu situasjonen til egen fordel, og oppleve en form for mestring. Eller ville hun som Foucault ville beskrevet det; underkastet seg systemet, og dermed blitt betegnet som en «lydig soldat» som lar seg tvinge til å gjøre det hun blir bedt om (Aakvaag, 2008, s. 316)?

Katrine forteller om en barndom preget av vold, trusler og oppfølging fra det offentlige. Hun har opplevd mange krenkelser i sitt unge liv, men utad viser hun en tøff og usårbar fasade. Med bakgrunn i tidligere opplevelser, kan det tenkes at Katrine vil møte på utfordringer i møte med nye mennesker, og da spesielt i situasjoner hvor det kreves at hun selv må yte noe. Kurset hun begynner på hos NAV tar utgangspunkt i at alle som kommer dit er reelle arbeidssøkere. Er Katrine en reell arbeidssøker, og hva vil skje når hun blir møtt som det på kurset? I følge Skau (2013, s. 131) vil personer som Katrine ha behov for mer beskyttelse enn andre, og at hun vil være ekstra sårbar i forhold til krenkelser fra dem hun møter på. Det å bygge tillit hos Katrine vil også kunne ta lang tid. Kurslederne kommer ikke i posisjon til det, fordi hun slutter på kurset. For at Katrine skal få styrket egen selvfølelse og kontaktevne som gjør det mulig for henne å etablere en ny relasjon til NAV, eller en arbeidsgiver, blir det ifølge Skau viktig at hun får anledning og tid til å bygge opp tillit og selvrespekt på nytt.

Ifølge Haukelien og Vike (Haukelien & Vike, 2009, s. 157) er arbeidsetikken i Norge relativt streng, og den forutsetter at alle skal gjøre nytte for seg i arbeidslivet. Arbeid er en sentral verdi i Norge, og er ifølge Haukelien og Vike et vilkår for anerkjennelse og verdighet. Arbeid er også et viktig identitetskriterium, og det blir slik Haukelien og Vike ser det, vanskelig for dem som støtes ut av arbeidslivet, eller aldri kommer inn i det å tilfredsstille et slikt kriterium for verdighet. La oss nå se nærmere på tema som dreier seg om krenkelser og verdighet, og hvordan dette kan påvirke møtet med NAV.

## **5.2 Krenkelser, verdighet og anerkjennelse**

De unge jeg har møtt via arbeidet med denne avhandlingen forteller om gode møter, dårlige møter og vanskelige møter. Det er flere som forteller om opplevelser av å ikke bli sett og verdsatt for den de er. De uttrykker at de følte seg små og betydningsløse når de

henvendte seg for å få hjelp. Observasjonene på kurset underbygger disse opplevelsene av hvordan møtet med NAV kan oppleves krenkende.

En av dagene på kurset går en av kurslederne og lukker døra når oppropet er i gang. Døra låser seg da automatisk. Det er en deltaker på utsiden som signaliserer at han vil inn. En vaskehjelp som tilfeldigvis er utenfor låser opp for ham. Han rekker akkurat å bli ropt opp. Det kommer enda en deltaker når oppropet akkurat er ferdig. Kursleder lukker opp døra og forklarer at han kommer for sent, og at han ikke får delta denne dagen. Denne fortellingen viser hvordan lederne holder fokus på reglene, og det fremkommer ingen form for skjønnsmessig vurdering av situasjonen. Deltakeren gjør heller ingen forsøk på å diskutere med kursleder, men snur umiddelbart i døra og går. Hva gjør at han ikke setter seg til motmæle? Vil han dysse ned en mulig følelse av uverdighet og dårlig selvtillit? Hvordan vil denne hendelsen påvirke opplevelsen av møtet? Fører denne krenkelsen til at han føler seg mindreverdige overfor de andre deltakerne i tillegg?

Matilda Wrede-Jantti (2012, s. 13) som er lektor i sosialt arbeid viser gjennom sin forskning at de ungdommene som hadde en aktiv livsstil, en fornuftig framtidsplan og de rette idealene ble gitt størst oppmerksomhet, og fikk flere valgmuligheter i møte med tiltakssystemet. De som hadde et svakere utgangspunkt i forhold til nettverk, og en tøffere livssituasjon, møtte på sterkere krav, og færre åpninger. Hun mener at de unge ledige ikke kan betraktes som en homogen gruppe med like interesser og muligheter, og at det derfor må opprettes tiltak og systemer som evner å se hvert enkelt individ med sine ulike behov. Wrede-Jantti er også opptatt av hva som kan gjøres med skamfølelsen knyttet til opplevelsen av at skylden for ledighet legges på den enkelte.

Nils kommer med følgende uttale, som underbygger denne påstanden:

«.....det er jo ikke akseptert her omkring å gå på sosiaen..»

Her forteller Nils om skammen han kjenner ved å være arbeidsledig, samtidig som han også tidligere har sagt at han ikke får noe ut av kurset. Dette blir igjen et bilde av avstanden Nils opplever i møtet med NAV. Hvem sitt ansvar blir det så å prøve å forhindre at unge som kommer i kontakt med NAV opplever krenkelser og skam? Er det Nils selv, kurslederne eller NAV- systemet?



Ifølge Skau (2013, s. 126-128) er en våken offentlighet én viktig faktor, samtidig er hun opptatt av at hovedansvaret ligger hos profesjonsutøveren, og at det vil kreve kontinuerlig faglig, etisk og personlig engasjement. Hun mener at vi alle har kimen i oss til å krenke andre, og at kampen mot krenkelser ikke bør begrenses i å jakte på en enkelt syndebykk. Samtidig har vi kimen til det motsatte i oss, nemlig å vise empati og respekt for andre. Med bakgrunn i dette er det mulig å finne andre løsninger enn krenkelser. Skau mener at det er viktig å identifisere og motvirke spredningen av krenkerkulturen innenfor de ulike hjelpeinstansene. Profesjonelle mennesker er ikke bare mennesker, de er profesjonelle mennesker. På denne måten har de, eller bør ha, profesjonell trening i å takle ulike situasjoner de kommer ut for, noe som bør ha gitt dem et godt utgangspunkt for å unngå krenkelser, hevder Skau.

Min ellevte dag på kurset får jeg informasjon fra en av kurslederne om at Nils har fått seg jobb. Jeg får ikke si til han at jeg vet det, så jeg går og spør han om han fikk jobben. Han svarer meg at han ikke vet noe ennå. Jeg setter meg ned i nærheten, og den andre kurslederen går bort til han og gratulerer. Jeg hører dette, og kikker bort. Han innrømmer da at han tullet med meg, ville holde meg på pinebenken litt. Kurslederen spør Nils om hun kan informere de andre deltakerne. Da svarer Nils følgende, og trekker på skuldrene:

«Det kan du gjøre som du vil med.....».

Kurslederen velger å annonsere i plenum at Nils fikk jobben, og forteller samtidig at det lønner seg å være aktiv og søke jobber på kurset. Hun forteller at Nils har møtt hver dag, og virkelig prøvd å få seg en jobb.

Her får vi nok en fortelling som kan synliggjøre hvordan deltakerne også stiller seg selv i ulike posisjoner til hverandre. Hva gjør at Nils selv ikke deler denne nyheten med de andre? Er han usikker på de andres anerkjennelse i denne situasjonen?

Om man opplever fravær av anerkjennelse, vil dette ifølge Honneth (2008, s. 103) medføre at mennesker føler seg krenket. For Nils og de andre unge i denne studien vil tap av anerkjennelse være en medvirkende årsak til at de igjen kan havne utenfor på siden av samfunnet.

Ved å møte den unge med respekt og anerkjennelse, vil man legge noen premisser for å kunne lykkes med å skape en endring hos den enkelte som henvender seg for hjelp. Å bli

sett, verdsatt og være en del av fellesskapet, er noe de unge selv fremhever som betydningsfullt (Frøyland et al., 2016).

Honneths teori kritiseres for å redusere all sosial urettferdighet, og alle rettferdighetskrav til det som dreier seg om anerkjennelse (Fjørtoft, 2009, s. 77). Men når politiske krav allerede er stilt, hevder Honneth (2008, s. 117-121) dette vanskelig lar seg endre. Det viktige, slik Honneth beskriver det, blir å sikre samfunnsmedlemmenes rettigheter og respekt som demokratiske samfunnsmedlemmer, slik at de får en mulighet til å bidra inn i samfunnet, og på den måten oppnå anerkjennelse. På denne måten vil unge som er i en stadig interaksjon med omgivelsene, få en mulighet til selv å velge sine handlinger. Ifølge Nordahl (Nordahl et al., 2005, s. 15) er de aller fleste unge i dagens samfunn, handlende og villende individer som ønsker å skape en mening med tilværelsen.

Som Kari uttaler det:

«Jeg ville heller gjort noe annet. Brukt livet på noe annet. Føler jeg ikke kommer noen vei uten jobb. Håper det hjelper å gå på skole».

Eller som Nils sier:

«Dette er begynnelsen på uke fire. Det som er bra er at jeg har noe å gå til, selv om det har fucka opp døgnrytma mi».

Disse uttalelsene beskriver opplevelser Nils og Kari har av hvordan det er å være deltaker på kurset hos NAV. Karis uttalelse kan gi oss et bilde av hvordan hun opplever å balansere på kanten av samfunnet, mens Nils tilsynelatende ser ut til å vise en mer ambivalent *gi blanke* holdning denne dagen. Opplevelsene Kari og Nils beskriver her, viser at de begge trolig har kjent seg krenket og til dels umyndiggjort i møtet med NAV.

Opplevelsen av å bli behandlet forskjellig, kan også gjøre noe med opplevelsen av hvordan man blir møtt. Den dagen jeg spør Else om oppkjøring er gyldig fravær, får vi en fortelling som tydelig viser en slik forskjellbehandling. Else forteller at oppkjøring ikke er gyldig fravær. Hun sier hun nettopp har trukket en av de andre deltakerne for fravær grunnet oppkjøring. Jeg sier at jeg trodde oppkjøring er en gyldig grunn til fravær, siden et sertifikat trolig er positivt for de aller fleste arbeidsgivere. Else svarer at sertifikat ikke er så viktig, og at deltakerne kan benytte kollektivtransport. Anna tar også del i samtalen,

som jeg fortsetter å observere. Hun mener sertifikat er viktig i forhold til jobb, og at hun regner oppkjøring som gyldig fravær. Kurslederne fortsetter diskusjonen, og avslutter med å ha hver sin mening om temaet. Else mener oppkjøring ikke er å regne som gyldig fravær, Anna mener det er det.

Denne fortellingen viser hvordan ansatte internt tolker et regelverk på ulike måter. På denne måten vil deltakerne på det samme kurset oppleve å kunne bli vurdert forskjellig, selv om grunnen for fravær er lik. Denne forskjellsbehandlingen vil sannsynligvis oppleves som svært urettferdig og respektløst, noe som sammen med de andre fortellingene ovenfor, kan gå utover blant annet selvrespekten. For å motarbeide liknende opplevelser, trenger ifølge Norvoll (2009a, s. 67) sosialarbeideren å forstå når og hvordan, makt og sosialkontroll skal benyttes. Hun hevder at makt og maktutøvelse foregår på både person- og systemnivå, og at de ansatte vil påvirkes av de makt- og kontrollforholdene som foreligger innenfor tjenesten de yter. Med bakgrunn i dette vil ifølge Norvoll økt kunnskap om makt og kontroll i større grad bidra til å forstå egen rolle som yrkesutøver, noe som kan medvirke til at situasjoner som beskrevet ovenfor ikke gjentar seg. Samtidig påpeker Haukelien og Vike (Haukelien & Vike, 2009, s. 151) at velferdsstaten består av store og komplekse systemer som skal håndtere mål, retningslinjer og tjenester. De hevder fagutøvelsen blir dypt influert av økonomiske, politiske og organisatoriske forhold, som igjen viser seg å være vanskelig å løse på de nivåene hvor de skal håndteres og utføres. Ifølge Haukelien og Vike medfører dette vanskelige betingelser for de ansatte.

Kan dette forklares ved at den enkelte ansatte plasserer sin egen utilstrekkelighet, ved å innta en slik kontrollerende rolle i møtet med kursdeltakerne som vi til nå har sett?

### **5.3 Overvåking og kontroll**

Overvåking og kontroll er andre provokativ som synliggjøres i møtet mellom ledere og deltakere på dette kurset. Alle deltakerne skriver jobblogg, for å ha oversikt over jobber de har søkt på. Jeg lurer på hvordan jobbloggen fungerer, og får en forklaring av en av kurslederne;

*Alle må skrive jobblogg på kurset, noe de også får informasjon om. Vi kursledere har tilgang til jobbloggene, og det informeres om at vi er inne på den for å sjekke at alle faktisk søker jobber mens de er på kurset.*

Her ser vi hvordan de ansatte benytter jobbloggen som en kontroll av hva deltakerne gjør på kurset. Det å føle seg som et barn og bli overvåket, kan forstås som en ydmykende opplevelse som gir følelse av blant annet umyndiggjøring. Kari som er ei pliktoppfyllende jente, og gjør det hun får beskjed om, vil trolig oppleve dette som å bli behandlet som *en annen*, noe som kan tenkes å bli hemmende for hennes videre selvutvikling og opplevelse av mestring. Hun opplever ikke anerkjennelse, og legger sannsynligvis skylden på seg selv for at hun ikke har jobb, og kan bidra i samfunnet. På sikt vil denne og liknende opplevelser av tap av sosial respekt kunne gå ut over selvrespekten, og samtidig også gjøre avstanden i møtet med offentlige etater enda større.

Honnet (2008, s. 128) beskriver at sosial respekt er med på å utvikle selvrespekten på samme måte som en kjærlighetsrelasjon utvikler selvtilliten. Han mener at selvrespekten skaper en bevissthet om at mennesket kan respektere seg selv fordi det fortjener å bli respektert av alle andre. Han hevder videre at de individuelle rettighetene må fordeles likt på medlemmene i ulike sosiale statusgrupper for at den enkelte skal kunne oppleve anerkjennelse. Kari uttaler at møtet med NAV har gitt henne noen andre tanker om seg selv. Hun føler seg ikke bra nok lenger, og selvtilliten har dalt. Hun kommer seg ikke videre, selv om hun har et sterkt ønske om det. Det kan se ut som at tap av selvrespekt blir en av flere medvirkende årsaker til at Kari ikke kommer seg inn i samfunnet igjen. Hun kommer selv med følgende anbefaling til andre unge:

«De som dropper ut av skolen burde fullføre, eller bytte til en linje de liker. Ikke gøy å sitte her. Det er ikke bra i lengden, for noen.....».

Her antyder Kari hvordan kurset påvirker hennes psykiske helse på en negativ måte, og hun anbefaler ingen å begynne der. Ifølge Skau (2013, s. 45-46) skjer det en viktig forandring i livet vårt når vi kommer i kontakt med det offentlige hjelpeapparatet, og blir klienter der. Denne forandringen er ikke umiddelbart synlig, og kan ofte bli oversett av hjelperen forklarer Skau. Hun sier videre at dette kanskje kommer av at situasjonen blir hverdagslig for hjelperen, fordi den møter klienter daglig over flere år. Det å bli klient betyr å inngå i et forhold til hjelpeapparatet, som også er et maktapparat. Dette betyr slik Skau ser det, at man for kortere eller lengre tid går inn i en rolle som for alltid vil være en

del av ens sosiale identitetskort. Hun beskriver videre møtet mellom klient og hjelper som ikke bare en hendelse, men som en prosess i ulike stadier. Denne prosessen drives ifølge Skau framover av system og individ, makt og avmakt, hjelp og skade, likeverd og ulikeverd.

Vike (2004, s. 49) på sin side stiller spørsmålet om hva velferdsstaten faktisk skal yte. Han mener at hva den kan yte og til hvilken pris, sjelden blir problematisert. Han fremhever at når diskusjonen om uverdige forhold dukker opp, blir det fokus på den økonomiske og administrative styringen, og at hva som faktisk foregår blir fortrent til fordel for samtaler om enkelttemaer og enkeltspørsmål.

La oss videre ta en titt på noe av det NAV i denne studien gjør for å ha fokus på kursets innhold, hjelpernes holdninger og måte å hjelpe på, som kan ha betydning for opplevelsen de unge får av møtet med NAV?

## 5.4 Oppfølging

Det er ofte stille i kursrommet under kurset, få som snakker sammen. Det er i perioder mange som sitter uten å gjøre så mye. Flere av deltakerne hilser ikke når de kommer inn, og tar ikke av seg yttertøyet. Noen sier at stemningen til tider oppleves nedtrykkene. Flere sier at de har søkt på de jobbene som er aktuelle, og at det ikke er nye jobber å søke på hver dag. Det blir kjedelig er det flere som sier. To timer er lenge når man sitter og venter på at tiden skal gå. Det er få som kjenner hverandre fra før, og det er i liten grad noen som tar kontakt med hverandre. Det er heller ikke fokus på det sosiale fra ledernes side. Som regel er det lite som foregår i plenum i løpet av kurstiden, og det er ingen form for opplæring når man kommer. Det er heller ingenting som tilsier at deltakerne kan benytte hverandres kompetanse, eller hjelpe hverandre i løpet av kurstiden.

Denne beskrivelsen viser en typisk hverdag på kurset, og det fremkommer ved flere anledninger at det ikke tas spesielle hensyn til eventuelle oppfølgingsbehov på kurset. Det forventes at alle som kommer dit på egenhånd skal lage, og oppdatere CV, samt søke aktuelle jobber. Det er flere som sier at det ikke finnes jobber å søke på hver dag, og at kurstiden oppleves som langtekkelig og kjedelig. Anna ser behovet for tettere oppfølging, og sier selv;

*Jeg skjønner at deltakerne kjeder seg her. Det er ikke noen form for opplegg. Jeg*

*ser at flere trenger tettere oppfølging, men det er visst ikke det vi skal drive med her. Det er ikke tid til det heller.*

Hva kan denne fortellingen si oss? Er det slik at lederne blir for opptatt av mangelen på ressurser, og dermed underkjenner behovet for hjelp og oppfølging, eller er strukturen lagt opp slik, for at den enkelte deltaker skal bli mer aktiv og bemyndiget i sin egen rolle? Etter at jeg har vært på kurset noen dager skal de ansatte ha en sosial sammenkomst. Jeg blir invitert, og kommer i snakk med Per den aktuelle kvelden. Per er også kursleder, han jobber med deltakerne som er over 30 år. Jeg spør ham om kurset; om det kjøres på samme måte som «ungdoms» varianten. Han forteller at det gjør det ikke. Han sier at han og den andre kurslederen begge er saksbehandlere for sine kursdeltakere, på denne måten slipper de et mellomledd. De har flere samtaler med sine deltakere, og lager sammen med dem en handlingsplan for kurset. Han sier han tror at ungdommene ikke får en handlingsplan, og at mange av dem sannsynligvis ikke helt skjønner vitsen med å være på kurset, eller ser hva som kan komme ut av det. Jeg lurer på hvorfor kursene kjøres forskjellig. Han sier da at det er litt opp til kurslederne å bestemme det. Han sier at han liker strukturen der folk selv må bidra, og at de må jobbe for å nå målene sine i handlingsplanen. Han sier de er opptatt av å ikke være hobby psykologer, men å ha fokus på arbeid. Han sier de selvfølgelig bistår deltakere som trenger det, men er tydelig på at arbeid er i fokus.

Når jeg ved en senere anledning snakker med Anna, en av kurslederne på kurset jeg var på, forteller jeg om det Per fortalte meg på festen, og at de på sitt kurs blant annet lager handlingsplaner og er saksbehandler for sine egne deltakere. Hun bekrefter dette, men sier at det ikke er mulig for dem. De har kun 50% stilling til kurset, og 50% stilling med andre oppgaver. De har dermed ikke tid til så tett oppfølging, noe hun mener flere på kurset trenger.

I artikkelen til Myklebø (2012) om hva slags oppfølging unge trenger fra NAV, fremkommer det at det er de yngste arbeidssøkerne som strever mest. Dette nevner også Else. Hun forteller at alder er en medvirkende årsak til at flere ikke kommer seg ut i arbeid. Hun forteller at flere av de yngre deltakerne ikke har fullført skole eller har

arbeidserfaring. De har rett på oppfølging fra oppfølgingstjenesten, men tror de isteden kan få seg en jobb når de kommer til NAV, forteller hun.

Slik Vike (2004, s. 119) ser det, kan situasjonen kurslederne står i på kurset beskrive et av dilemmaene velferdsstaten står overfor. Han hevder at den reelle viljen til å betale det det koster, ikke lenger er tilstede. Noe han forklarer som et nytt mønster, der misforholdet mellom intensjoner og ansvar, velferdspolitik og økonomi oppstår fordi de som sitter med makten ikke møter dem det rammer, direkte. Samtidig beskriver Fløtten (2009, s. 195) at velferdspolitikken kritiseres for å være for sjenerøs, og ikke gi nok oppmuntring til å ville jobbe.

Med bakgrunn i fortellingene vi har fra kurset i denne studien, fremkommer det fra både ledere og deltakere at det er ønskelig med mer tid til tilrettelegging og oppfølging. På dag er det liten mulighet til det, både fordi det mangler ressurser, men vi ser også mangel på planlegging og gjennomføring. Flere av deltakerne sliter med ulike utfordringer, som trolig vil ha behov for ulike hjelpebehov.

For å danne et bilde av hva NAV og noen av deltaker i denne studien står overfor av utfordringer vil jeg nå presentere noen av disse hjelpebehovene, og se nærmere på hvordan disse behovene kan hjelpe oss og forstå opplevelsen de unge her kan få i møtet med NAV.

## **5.5 Ulike hjelpebehov**

Carla er utdannet helsefagarbeider og helsesekretær. Hun har hatt et vikariat på sykehuset, men det er ikke mer jobb der nå. Hun har ikke sertifikat, noe som gjør at hun ikke kan jobbe i hjemmetjenesten. Der er det jobb å få mener hun. Carla uteblir fra kurset etter få dager. Hun gir ingen beskjed. NAV regner med at hun har skaffet seg arbeid, eller på annen måte klarer å forsørge seg selv.

Kalle er nyutdannet ingeniør, men har ikke jobb. Han oppfordres av kursleder til å søke ingeniørstillinger. Ha litt is i magen, ikke søke på hva som helst. Kalle får seg fast jobb som ingeniør etter kort tid på kurs.

Dana vil gjerne få seg stilling som rengjøringshjelp, men mangler formell kompetanse, og snakker dårlig norsk. Dana har vært på kurset i 4 uker når jeg begynner, og hun er der fremdeles når jeg avslutter feltarbeidet.

Kent har utdanning som programmerer. Han har søkt en jobb som det. Han må ta en test hos den aktuelle arbeidsgiveren, men blir i løpet av de ukene jeg er på kurset ikke ferdig med denne testen av uklare grunner. Når jeg er ferdig, går Kent fremdeles på kurset.

Gro er utdannet omsorgsarbeider. Hun har søkt jobb som hjelper på en flyplass. Gro drar på intervju etter ca. en uke på kurs, og kommer ikke tilbake.

Omar har fullført videregående, men ikke fått lærlingeplass. Har flyttet til et større sted for å prøve der. Han søker alt han finner av jobber, og gjør hva som helst for å slippe og sitte på kurset. Omar ble også borte fra kurset etter noen dager, og kom ikke tilbake når jeg var der.

Som vi kan se av dette utvalget, varierer det mye innad i gruppa når det gjelder behov for oppfølging. Noen får seg jobb umiddelbart, andre blir værende i ukesvis, atter andre avslutter uten at NAV vet hva de driver med. Dette kan by på utfordringer i oppfølgingsarbeidet. Deltakerne som går på dette kurset blir i utgangspunktet ansett som reelle arbeidssøkere alle sammen. Det vil si at de skal skaffe seg jobb på egenhånd ved å møte på kurset, og søke jobber mens de er der.

Noen av de utenlandske deltakerne strever i tillegg til lite formell kompetanse med språket, og de tar i liten grad kontakt for å få hjelp. De blir sittende der, noen i flere uker.

Anna forteller:

*Det kan være en utfordring med språket. Det er da mer utfordrende å få dem ut i jobb. Praksisplass kan også være vanskelig. De stedene som vil ha personer fra NAV i praksis, er ofte butikker ol. hvor det er behov for gode norsk kunnskaper. Samtidig har disse deltakerne behov for å lære seg bedre norsk og det får de ikke gjort på dette kurset heller, siden det i liten grad kommuniseres så mye.*

Denne fortellingen kan vise en oppgitthet overfor det systemet man til enhver tid som yrkesutøver skal forvalte. Behovene synliggjøres hver eneste dag, men det oppleves liten mulighet til å få gjort noe med det. Vike (2004, s. 154) hevder at mange av de organisasjonsendringene som skal gjennomføres, ikke er rettet mot å øke kvaliteten på tjenestene, men at endringene isteden har til hensikt å redusere det politiske ansvaret. På denne måten hevder Vike at førstelinjeansatte tvinges til å utføre mer, med mindre



ressurser, samtidig som de får stadig mindre mulighet til å påvirke betingelsene. Noe som også synliggjøres på dette kurset. Denne situasjonen bekreftes også i evalueringen til Frøyland mfl.(2016), som viser at det fremdeles er utfordringer i forhold til å yte tilstrekkelig sosialfaglig oppfølgingsarbeid overfor utsatt ungdom som henvender seg til NAV.

I AFI rapporten som skriver om idealer og realiteter i forvaltningen av arbeidsrettede tiltak i NAV (Fossestøl et al., 2016) fremkommer det at man vet hva som virker, nemlig tett oppfølging, og at dette krever mer ressurser. Noe som også Anna, kurslederen på dette kurset, etterspør. Samtidig skriver Fossestøl med flere (Fossestøl, Breit, & Borg, 20016) i sin evaluering, at de lokale NAV-kontorene selv har mulighet til å påvirke og utforme sine egne organisatoriske løsninger i forhold til blant annet oppfølging av sine brukere. I den samme evalueringen fremkommer det at en annen sentral utfordring gjelder de ansattes kompetanse. Etter innføringen av NAV-reformen, har mange ansatte fått nye roller med påfølgende opplæringsbehov ifølge evalueringen til Fossastøl mlf. Det hevdes i den samme evalueringen at det å oppleve seg som kompetent gir en opplevelse av mestring, og en opplevelse av å være klar for nye utfordringer. På den annen side vil mangelen av kompetanse kunne oppleves som svært belastende. I evalueringen til Fossastøl mfl. beskrives det at disse lokale utfordringene kan muliggjøre, men også hemme hensiktsmessig oppgaveløsninger i forhold til blant annet gjennomføring og oppfølging av den enkelte kursdeltaker. Alle disse tingene vil på sin måte påvirke opplevelsen man kan få i møtet med NAV. For å prøve å redusere opplevelsen av avstanden som synliggjøres mellom kurs og deltaker i denne sammenhengen, skriver Hesselberg (2011, s. 124) at det lokale hjelpeapparatet bør være mer synlig, og bety noe for brukeren. Tillit, respekt og tiltro, er ord han beskriver som betydningsfulle i relasjonen mellom bruker og hjelper. Han sier at forutsigbarhet er viktig for brukeren, og at tjenestene som tilbys bør være klare og tydelige, og bestå over tid. Er det slik deltakerne på dette kurset opplever møtet med NAV? La oss videre høre litt om hva deltakerne selv sier. Finnes det mønstre her som kan hjelpe oss å forstå opplevelsen de fikk av sitt møte?

## 5.6 Informantenes egne opplevelser og beskrivelser av møtet med NAV

### 5.6.1 Katrine

Katrine beskriver hvordan hun kom i kontakt med NAV på denne måten:

*Jeg dro til NAV i desperasjon. Hadde ikke jobb, skoleplass eller penger. Dro sammen med ei venninne. Fylte ut en søknad i skranken og leverte det de skulle ha av dokumentasjon. Var på et informasjonsmøte før jeg fikk brev om å møte på kurs. Jeg visste hva jeg gikk til, hadde snakket med andre som gikk der. Blant annet eksen min. Jeg satt med han de første dagene. Jeg møtte ikke før andre dagen, var ikke i form. Var hjemme den tredje dagen også, så blei trukket to dager første uka.*

Det er sammensatte utfordringer som bringer Katrine til NAV. Hun føler seg desperat fordi hun ikke har noe å gjøre. Etter å ha bodd på en barnevernsinstitusjon de siste 10 månedene, har hun nå flyttet hjem igjen til bestemoren. Hun hadde en kjæreste, men forholdet er slutt, noe hun er lei seg for. Eks kjæresten gikk på kurs hos NAV, men droppet ut etter kort tid. Hun har to dager fravær allerede første uka, og blir selv borte etter andre uka. Hun gir beskjed om at hun er syk en dag, etter dette hører ingen mer fra henne. Hun kommer ikke tilbake til kurset. NAV regner med at hun har fått seg jobb, eller funnet andre løsninger på sin situasjon.

Katrine har flere skoleavbrudd bak seg, hun har vanket i miljøer som har utforsket rus, noe hun selv også har prøvd. Hun har bodd i fosterhjem hos bestemoren siden hun var 5 år, og sier selv at hun stadig husker vanskelige ting fra oppveksten. Om man ser det fra Katrines ståsted, kan det tenkes at hun henvendte seg til NAV fordi hun ønsket at noen skulle se henne, og hjelpe henne til å finne en vei videre? NAV har på sin side gitt henne et tilbud som hun ikke har klart å dra nytte av. Noe som igjen gjør at hun står på egne ben.

Innledningsvis i denne avhandlingen fremkommer det at NAV har et ansvar for å tilrettelegge og tilpasse sine bistandsbehov, slik at alle får den hjelpen de har krav på. Om Katrine kan føle en forståelse for sin egen situasjon og behov, vil dette igjen kunne påvirke opplevelsen hun vil få i møtet med NAV. Hva kan så gjøre at NAV ikke klarer å møte

Katrines behov for bistand og oppfølging? Slik Vike (2004, s. 91-91) beskriver det, kan dette henge sammen med en velferdsstat som i økende grad har blitt konkurransepreget, og at konsekvensen av dette er at samfunnets institusjoner i økende grad frasier seg ansvaret for dem de ekskluderer. Han sier videre at når alle ungdommer mellom 16 – 18 år har rett til videregående opplæring, blir det det offentliges ansvar og finne andre løsninger, når stadig flere faller utenfor fordi de ikke mestrer den teoretiske retningen. Kompleksiteten i oppgaver som skal løses innenfor de ulike sektorene blir derfor store og utfordrende ifølge Vike. Samtidig hevder han at velferdsstaten påtar seg ansvaret for å frigjøre oss fra avhengigheten av hverandre, noe som kan skape ulikheter, som for den enkelte er vanskelig å håndtere. Vike sier videre at det offentlige gir enkelt individet en form for frihet til å være unik, men samtidig lik – ved å lage tilbud som har til mål og utjevne forskjells tendenser.

For Katrine viser det seg at opplegget på kurset fungerer dårlig. Hun prøver seg på kurset med bakgrunn i at eks kjæresten gikk der. Hun prøver en kort tid å tilpasse seg, men får det ikke til, og havner igjen utenfor samfunnet etter sitt møte med NAV. Ifølge Professor Arntzen (2016) kan dette utenforskapet avhenge av flere ting, blant annet av den unges egne ressurser, familie og nettverk, i tillegg til egenskaper ved tiltaksapparatet som møter dem. Katrine forteller selv at lederne på kurset ikke kan gjøre ting på en annen måte, slik hun ser det. Hun synes kurslederne er flinke, men at det er selve kurset som er kjedelig. Med den uttalelsen legger hun kanskje skylden på seg selv for at hun gir opp kurset. Hun innhentes igjen av mangel på egne ressurser og sin sosiale bakgrunn, som etter møtet med NAV på ny stenger henne utenfor.

### 5.6.2 Nils

Nils strøk i flere fag på videregående, og hadde ikke skoleplass når han tok kontakt med NAV:

*Jeg gikk først på nettsiden til NAV og søkte om dagpenger. Fikk avslag og gjorde ingenting med det. Trang ikke penger da. Det var da jeg begynte å spille dataspill. Prøvde å ta opp matta, men strøyk på nytt. Året etter kom jeg inn på folkehøgskole. Trivdes godt. Søkte om å bli instruktør der året etter, men kom ikke inn. Fikk meg jobb som telefonselger, men ble bedt om å slutte. Da søkte jeg NAV på nytt om dagpenger, men fikk avslag igjen. Blei etter det sykemeldt grunnet*

*depresjon. Søkte deretter NAV igjen, men fikk aldri noe svar. Gikk å susa i noen måneder, før jeg tok ny kontakt. Jeg hadde ikke sendt meldekort, og fikk ikke dagpenger da heller. Så måtte jeg søke sosialen.*

Nils fortelling belyser hvordan han på en måte prøver å komme i kontakt med et system, hvor han blir møtt av noe som kan beskrives som en glassvegg. Han gir i perioder opp, men ender med å ta kontakt på nytt flere ganger. Til slutt tok han direkte kontakt i skranken på NAV, og beskriver dette møtet slik:

*«Jeg møtte opp i skranken, og søkte der. Ble kalt inn til en samtale med en arrogant jævel».*

Han forklarer at han etter dette møte på nytt ble møtt av en «...surpom i skranken», men at han da fikk innvilget hjelp i tre måneder, og måtte møte på kurs. Nils uttalte følgende om førsteinntrykket han fikk på kurset:

*Hadde hørt mye om det fra andre, kikka også på nettet. Visste hva jeg gikk til, søke jobber og sånn. Når jeg kom dit fikk jeg skolebenkfølelsen med en gang.*

Nils ser her ut til å falle tilbake i rollen som skoleelev umiddelbart etter oppstart på kurset. Han har flere negative erfaringer med seg fra skolen, blant annet strøk han i flere fag. Disse opplevelsene vil sannsynligvis sammen med følelsen han fikk på kurset kunne påvirke hvordan han opplever måten han blir møtt på der. Ifølge Hernes (1975, s. 136-138) kan Nils føle avmakt i denne situasjonen, fordi han ikke vet hvordan opplegget fungerer, men isteden sammenligner det med tidligere erfaringer med skolen. Han er ikke lenger elev på skolen, men deltaker på kurs hos NAV, og som bruker av NAV må han levere dokumentasjon, og oppfylle vilkår for å bevise at han har rett på stønad. Nils var gjennom flere slike runder i forbindelse med sine henvendelser til NAV. Han beskriver en av disse henvendelsene her:

*Hun jeg ble møtt av var sur, og sa bare at papirene lå til venstre. Hadde ikke lyst til å søke om hjelp. Det er jo ikke akseptert her omkring å gå på sosialen. Måtte på et møte om dagpenger, men det var jo ikke reelt for meg da.*

Her kan man føle litt av håpløsheten Nils opplever i møtet med NAV, og de menneskene han har blitt møtt av der. Ifølge Skau (2013, s. 26) vil en tilnærming som ikke tar hensyn til den enkeltes behov, men istedenfor forsøker å møte menneskelige problemer universelt, kunne komme til kort når det gjelder menneskelige og sosiale relasjoner. Med bakgrunn i en slik mottakelse, blir avstanden mellom NAV og deltaker påtagende. Samtidig forteller grasrotbyråkratene; sosialarbeidere, lærere mfl. ofte om en opplevelse av å befinne seg i kryssilden mellom motstridende forventninger, der statlige krav til ytelsene og deres faglige ambisjoner er langt mer omfattende enn det de har ressurser til å gjennomføre, noe som igjen går utover behov hos den enkelte som henvender seg for å få hjelp (Vike, 2004, s. 47).

Nils som har hatt oppfølging fra barneverntjenesten siden han var 4-5 år, valgte å beholde denne kontakten til han fyller 23 år. Med bakgrunn i det ønsket, kan det tenkes at Nils på en måte stoler på systemet, eller det kan skyldes at Nils ikke har ressurser til å klare seg alene, og dermed blir avhengig av hjelp fra det offentlige (Norvoll, 2009a, s. 84). Selv om Nils har gått fra en offentlig etat til en annen, og på den måten kan oppleve en avhengighet av systemet, har han allikevel en fremtidsdrøm;

*Jeg vil vinne i Eurolotto, men jobbe allikevel. Jeg må ha noe å gjøre så jeg ikke blir sjuk i hue. Jeg vil ikke leve et A4 liv, robot liv. Vi ha kone da, men ikke 4 barn og hytte på Hemsedal. Jeg vil utdanne meg til bilselger eller mekaniker og få mitt eget verksted. Når jeg blir 45 kan jeg sende kona på flyet til Spania ei uke og ta litt fri med gutta.*

Han er også opptatt av at andre unge ikke skal havne utenfor, og uttaler i den forbindelse følgende:

«Ellers kan jeg tenke meg å undervise på videregående skole og si noe om hvor dumt det er å ikke følge med på skolen. Mye bedre når det kommer fra en på min alder. Ingen gidder å høre på sånne gamle kjerringer på 40 pluss.....».

Erfaringene Nils har fått i møte med NAV, er ikke noe han unner andre. Hans pågangsmot gjorde at han ikke gav opp, noe som også resulterte i en deltidsstilling etter noen uker på kurs.

### 5.6.3 Gunnar

Gunnar flyttet fra en by til en annen og var lovet lærlingeplass av Fylkeskommunen. Dette var ikke i orden der han flytte og han tok for første gang kontakt med NAV. Han fikk da ikke hjelp. Stefaren hans fant seg ikke i dette, og tok derfor kontakt med NAV på Gunnars vegne. Dette resulterte til slutt i en praksisplass, hvor han ble i ett år. Kunne fått lærlingeplass der, men hadde ingen venner og trivdes ikke. Han flyttet tilbake, og fikk seg jobb via en tante. Var varierende arbeidsmengde, og han måtte oppsøkte NAV for å få støtte. Han beskriver møtet slik:

«Jeg vet ikke hva jeg følte, men føler at de som går på NAV er sopere som ikke får seg jobb».

Gunnar beskriver her et behov for hjelp, samtidig som han er tydelig på at det er en hjelp han egentlig ikke ønsker. Han har løpende utgifter han ikke klarer å dekke med egne lønnsmidler, og blir tvunget til å ta kontakt med NAV. En slik tilstand kan gi en følelse av avmakt. Norvoll (2009a, s. 81) beskriver at denne avmaktsfølelsen kan oppstå når man kommer i en situasjon, hvor en ikke har midler, ser noen utvei, eller har muligheter til å endre denne situasjonen. Hun hevder avmakten er sterkest i en avhengighetssituasjon, der det er overlatt til andre, her NAV, å ta avgjørelsene. Når Gunnar kom på kurset første dagen, fikk han samtidig en annen tanke, noe han beskriver på denne måten:

«Blir deilig å bare sitte her og slutte tidlig, men tenkte fort at det ikke ble deilig. Kikket på klokka etter 20 min., ingenting skjedde, dette kommer til å bli dritt kjedelig».

Han forteller at han trenger hjelp til å gjennomføre det han får beskjed om, noe han sier kurslederne ikke gjør på dette kurset. Han sier han blir usikker når noen sier noe, og ikke følger det opp. Han savner oppfølging fra kurslederne, og ville gjerne blitt «phurset» mer på kurset. Det er kjedelig å bare sitte der.

Gunnar tar ikke selv initiativ overfor kurslederne, for å få hjelp. Han begrunner dette med at han er veldig sjenert, og ikke tør å spørre om noe. Han forklarer meg at moren alltid har ordnet opp for ham, og at dette har gjort at han ikke tør noe selv. Her kan vi dra veksler til Katrines følelse i forhold til selvrespekt.

Skjevheten i maktforholdet mellom han og kurslederne blir påtagende. Han har liten kjennskap til opplegget på kurset før han begynner, og sier selv at han ikke er så god til å benytte programvaren på data i forhold til å skrive egen CV og søke på jobber. Han blir i denne sammenheng avhengig av hjelpen fra kurslederne, som han føler han ikke får i tilstrekkelig grad. På denne måten kan Gunnar utvikle motmaktstrategi, som for eksempel ender i en vegring i situasjonen. Det vil si at han kan miste motet, og ikke får gjennomført det som forventes av ham på kurset (Skau, 2013, s. 63).

Etter ca en uke på kurs forteller Gunnar at han kanskje skal få seg en praksisplass, han er spent på hva dette vil innebære. Det går ytterligere fire-fem dager før Gunnar får muligheten til et intervju i forbindelse med praksisplassen. Intervjuet kommer helt uforberedt på Gunnar, men han gjennomfører det på sparket. Når han kommer tilbake etter intervjuet, forklarer han meg følgende:

*Jeg får praksisplass, starter til mandag. Blir uansett bedre enn å sitte her. Bare ikke jeg skal plukke søppel, det gidder jeg ikke.*

Her opplevde jeg igjen Gunnar sin usikkerhet. Han var ikke forberedt på intervjuet, og det kan virke som han prøver å trøste seg selv med at dette uansett blir bedre enn å sitte på kurset. Kursleder som spiller sin rolle på en arena han kjenner godt til, og er med på å utforme, viser her en ubalanse til Gunnar som er deltaker, og spiller sin rolle på bortebane. For å kunne gjøre en god jobb for den enkelte deltakeren, kan det være en fordel for profesjonelle hjelperen å vite noe om brukerens bakgrunn og behov (Skau, 2013, s. 66-67). Med bakgrunn i hvordan dette kurset er lagt opp, gir det liten innsikt i hver enkelt deltakers behov. Dette vil kunne gå på bekostning av hvor raskt man får den enkelte ut i arbeid, eller annen form for aktivitet, samtidig som det også vil påvirke opplevelsen deltakeren får av møtet med NAV.

#### 5.6.4 Charlott

Charlott beskriver familieproblemer og håpløshet som begrunnelse for hvorfor hun tok kontakt med NAV;

*Trives ikke hjemme lenger. Jeg er en veldig usikker person. Sluttet på videregående. Jobbet litt før jeg tok videregående på nytt. Kan bli lærling. Vet ikke om jeg skal ta ordinært eller tilpasset løp. Har ADD. Har lyst til å studere, vet ikke om jeg klarer å fullføre. Føler jeg mangler ord, har ikke lært noe hjemme. Har ikke selvtillit.*

Charlott beskriver her en situasjon hvor hun føler seg alene, uten støtte fra familien sin.

Hun tar ansvar ved å henvende seg til NAV, og beskriver sitt første møte slik:

«Nei, vi kan ikke hjelpe deg. Da må du slutte på skolen. Sa han jeg møtte først. Han var ikke spesielt hyggelig».

Charlott forteller videre om møte med NAV;

*Jeg fikk en saksbehandler. Han var veldig hyggelig, ville hjelpe, men NAV driver ikke med utdanning. Jeg ble bedt om å henvende meg til Fylkeskommunen. Jeg søkt om sosialhjelp og fikk han saksbehandleren. Eneste tilbudet var dette kurset. Jeg har ikke snakket med han om bakgrunnen min.*

Disse uttalelsene beskriver et møte der Charlott trolig føler å gå rett i en glassvegg. Hun får raskt beskjed om at det ikke er noe NAV kan bidra med så lenge hun går på skole. Det var flere av deltakerne på kurset som opplevde at både NAV og fylkeskommunen prøvde å få den andre til å ta ansvaret.



Følgende uttalelse som støtter denne opplevelsen fremkommer i AFI- rapporten som kommer med forskningsanbefalinger i forhold til oppfølging av ungdom i NAV:

---

*«...en sier at: Ja, men det der, det er en videregående elev, denne er det videregående som har ansvar for» eller at «Dette er det NAV som har ansvar for» - jeg tror at her må vi være litt mer smidige, ikke tenke så mye at det er kommunalt, fylkeskommunalt eller statlig, vi må sette ungdommene i fokus».*

*En kontaktlærer på VGS (Maximova-Mentzoni & Frøyland, 2016)*

---

Charlott beskriver at hun ikke har snakket med noen på NAV om egen problematikk, og hva hun sliter med. Hun opplever de fleste som hyggelige, samtidig som hun beskriver å ikke bli møtt, og få den hjelpen hun trenger. Charlott beskriver også at hun er flau, og at hun ikke torde være åpen overfor NAV om hvem hun er, eller hva hun trenger hjelp til. Hun beskriver et splittet første møte med NAV. Først blir hun møtt med at hun ikke kan få hjelp, så treffer hun en hyggelig saksbehandler som får henne på kurs, men som ikke klarer å fange opp hjelpebehov hun har. Dårlig selvtillit og skam fremkommer tydelig, når Charlott forteller om seg selv. Hun fremtrer også som en usikker og forsiktig person, som ikke har klart å fortelle sin historie når hun møtte NAV, noe som igjen har påvirket opplevelsen av møtet. Ifølge Skau (2013, s. 73) kan dette forklares med at man ofte kan føle seg underlegen i forhold til den profesjonelle, og at det å åpne opp for personlige problemstillinger og avdekke sårbare sider for en annen, kan være vanskelig. Det å blottstille egen utilstrekkelighet, feil og svakheter overfor en tilsynelatende feilfri fasade gjør ikke dette enklere.

Hvem du er og hvor du kommer fra vil kunne påvirke hvordan man blir møtt, og hvordan man opplever et møte. For bedre å forstå hvordan dette påvirke de unges opplevelser i møte med NAV, vil jeg videre se litt nærmere på noen fellestrekk i forhold til bakgrunn og erfaringer de unge har.

## 5.7 Noen felles utfordringer

Forskning viser at en form for sosial arv er utbredt hos unge som oppsøker NAV. Barn som vokser opp i fattige familier med lav utdanning hos foreldrene, er i større grad utsatt for å bli sosialt ekskludert, enn de som vokser opp i familier med god økonomi og utdannede foreldre. Forskningen viser også at det finnes betydelig sammenheng mellom en oppvekst hvor foreldrene er lavt lønnet og risikoen for å motta støtte fra NAV i ung alder eller bli uføretrygdet. Det er ikke slik at barn nødvendigvis lærer å bli mottakere av støtte fra NAV, men det fremkommer egenskaper i disse familiene, som bidrar til å gjøre stønader fra det offentlige arvelig (Myklebø, 2012, s. 56).

Det er sannsynligvis flere faktorer som virker sammen og gjør den sosiale arven så fremtredende. Hos tre av fem av informantene i dette studiet, beskrives en oppvekst preget av ustabilitet og utrygghet.

Charlott beskriver dette blant annet slik:

*«...mamma bryr seg liksom ikke, tar ingenting på alvor, tror ikke på meg..»*

*«...mamma har aldri satt grenser for meg, hun er ødelagt på en eller annen måte, det er tomt oppi der...»*

*«...mamma er på arbeidstrening...»*

*«...jeg blir flau, redd, hvisker og blir paranoid sammen med pappa...»*

*«...stefaren min snakker til meg som jeg fremdeles er 10 år...»*

*«...pappa er truende, jeg er redd for ham...»*

Charlott sier selv hun prøver å fortrenge deler av oppveksten sin, men opplever allikevel at den hemmer henne i å komme videre i livet.

Nils har følgende opplevelser:

*«...begge foreldrene mine er narkomane...»*

*«...pappa dro når jeg var ett år. Kjenner han ikke. Om han ikke vil treffe meg, vil ikke jeg det heller...»*

*«...vokst opp hos besteforeldrene mine, de er utenlandske...»*

Katrine sier dette;

*«...vokste opp hos bestemor, kunne ikke bo med mamma og pappa...»*

*«...pappa drakk og slo mamma...»*

*«...ble tvangsflyttet fra bestemor til institusjon av barnevernet...»*

*«...har prøvd å ruse meg...»*

Både Nils og Katrine har bodd i fosterhjem, og hatt oppfølging av barneverntjenesten i store deler av livet. Forskningen viser at barnevernsklienter har dårligere levekår enn andre. De har ofte større helseproblemer, mottar oftere stønad og er i større grad arbeidsledige (Myklebø, 2012, s. 57).

Med sin bakgrunn kan Katrine og Nils ha utviklet et annet forhold til systemet, enn det andre unge har. De er vant til å sitte i møter med voksne, og snakke om egen problematikk. Dette kan ha gitt dem ferdigheter i forhold til å kunne ordlegge seg i møte med de ulike systemene, samtidig har de muligens også større innsikt i hvordan systemet virker. I sitt møte med NAV viser allikevel Nils via handling, at han mangler begreper om forventinger og plikter;

*Jeg søkte i september, tok litt tid før jeg søkte. Bilen måtte skrives over på bestemor først. Visste hva jeg gikk til. Søkte om formidling til arbeidspenger, eller noe sånt. Når jeg søkte igjen hadde jeg ikke sendt meldekort, så jeg kunne ikke få dagpenger.*

Hos Gunnar fremkommer det holdninger til at systemet får ordne opp og hjelpe til, selv om han i utgangspunktet har midler til å kunne klare seg selv over tid.

Gunnar forteller dette;

*«...jeg tok ut de oppsparte midlene og gav til mamma. Vi la en plan sammen, for hvor pengene hadde tatt veien etter at de blei tatt ut...»*

*«...det er urimelig at jeg skal bruke oppsparte midler å leve av. De skulle jo gå til å kjøpe leilighet seinere...»*

I Gunnar sin situasjon kan foreldrene oppfattes som et hinder i møtet med NAV. De er delaktige i at Gunnar lyver for å få utbetalt stønad, og gir på denne måten signaler om at det er greit å utnytte NAV i forhold til økonomisk bistand.

Oppdragelsen man får hjemmefra er sentral for holdninger og ambisjoner den enkelte unge tilegner seg. Via oppdragelsen internaliseres og kroppsliggjøres ulike sosialiseringprosesser i oss. De formene for sosialisering som foregår i familien, og i andre nære omgivelser, blir modeller vi tar med oss videre i livet. Med bakgrunn i dette kan oppdragelsen i familien sees som en sentral del av sosialiseringprosessen (Fauske & Øya, 2010, s. 49).

I tillegg til den sosiale arven som via fortellingene ovenfor viser seg å ha fellestrekk hos noen av deltakerne, er skoleerfaringer et annet tema som preger mange unges muligheter i dagens samfunn, og som medfører at en kontakt med NAV må opprettes. Fram til man er 21 år har man rett til videregående opplæring og det er oppfølgingstjenesten som har hovedansvaret. Etter dette har man ikke lenger krav til videregående opplæring. NAV kan da tilby opplæring gjennom arbeidsmarkedskurs til personer som trenger hjelp til å skaffe seg arbeid. Det stilles da krav til at man må registrere seg som arbeidssøker, være over 19 år og ha behov for kvalifisering (Myklebø, 2012, s. 54-55), noe som gjelder for de unge i denne studien.

Markussen (2016, s. 22-23) forteller at det for 40 år siden var vanlig at ungdommer jobbet. I 1975 hadde hver tredje ungdom mellom 16 og 19 år arbeid som sin hovedbeskjeftigelse. På den tiden var det ifølge Markussen heller ikke noe problem om man ikke hadde videregående skole. Han sier videre at dette endret seg på 90-tallet, og de unge begynte å strømme til videregående opplæring. Det var ikke plass til alle, og Reform 94 ble innført for å sikre alle rett til tre års videregående opplæring. Etter dette har videregående opplæring blitt en sentral norm for videre overganger til arbeidsliv og høyere utdanning hevder Markussen.

Forskning fra Norge viser at skoleprestasjoner i ungdomsskolen i størst grad kan forklare hvem som fullfører videregående opplæring innen fem år. Bakgrunn og oppvekst har betydning for barns identifisering med skolen, samtidig som engasjement, identifikasjon og resultater påvirkes gjensidig. Disse prosessene starter gjerne tidlig, og det å droppe ut fra videregående blir et sluttprodukt av en negativ prosess (Myklebø, 2012, s. 56), noe

som gjelder for flere av de unge vi møter i denne studien. Dette støttes av Markussen (2016, s. 25) som beskriver det samme; Elever som slutter har lavere karakterer og mer fravær. De trives dårligere og har lavere ambisjoner hevder han.

Nils forteller at han strøyk i flere fag på videregående, og at han prøvde å ta opp noen av fagene uten å lykkes;

«I friåret tok jeg matte på privat skole, men strøyk der også. Norsken kunne jeg bare ta opp igjen, men på grunn av feil datoer i brevet jeg fikk fra skolen, ble det ikke noe av. Jeg kunne søke om å ta eksamen etter sommeren, men fikk aldri gjort det heller.....».

Dette kan vise at Nils igjen innhentes av fortiden sin. Ifølge Markussen (2016, s. 46) viser det seg at de som vokser opp utenfor familien, for eksempel i fosterhjem, har betydelig lavere sannsynlighet for å bli sysselsatt, enn de som har bodd sammen med en eller begge foreldrene. Det fremkommer også at marginaliserte 15-åringer er blant dem som står svakest i arbeidsmarkedet ti år senere.

Det er sannsynligvis ikke bare bosituasjonen som påvirker Nils sine muligheter videre. Også andre forhold kan ha plassert ham i en utsatt posisjon, noe som igjen kan medføre at hans sjanser i arbeidslivet reduseres senere i livet. Ved å ikke ha bestått i alle fag, blir Nils mer eller mindre tvunget til å ta kontakt med oppfølgingstjenesten eller NAV, for å komme seg videre. Disse tiltakene, eller ordningene, er ifølge Thrana (2016, s. 94) med på å minne Nils på at hans tilpasning til skole og arbeid, er utenfor det normale.

Katrine forteller at hun sluttet på skolen fordi hun kom inn i feil miljø, og begynte å ruse seg. Hun sier hun ønsker å søke skole til neste år, hun vil gjerne bli sykepleier. Katrine har fremdeles rett til oppfølging fra OT, og har ved flere anledninger blitt oppmuntret av kursleder til å ta kontakt. Hun gjør det etter noen dager på kurs, men får ikke tak i kontaktpersonen sin. Mer skjer ikke før hun til slutt uteblir fra kurset.

Katrine sliter med å gjennomføre oppgaver hun får. Hun klarer ikke å ta initiativ til å ordne ting på egenhånd. Hun har i liten grad opplevd mestring, noe som er sentralt for selvfølelsen og motivasjonen, for å komme seg videre. Hun prøvde ut rus, noe som resulterte i innleggelse på en barnevernsinstitusjon. Når hun kom ut derfra forteller hun

at ingenting var avklart, og at hun ikke hadde noe å gå til. Dette belyser ifølge Skau (2013) viktigheten av å samarbeide på tvers av ulike instanser, for å sørge for flyt i overganger for den enkelte, og sikre at man ikke faller utenfor igjen.

Det er ifølge Dæhlen (2016, s. 116) kun tre av ti barnevernsbarn, som i begynnelsen av 20-årene har fullført videregående. I tillegg til lite skolegang, er disse ungdommene utsatt for en langt større risiko for å oppleve en rekke negative utfall som unge voksne. For å kunne bryte sammenhengen mellom det å være barnevernsbarn og bli marginalisert som voksen, mener Dæhlen det blir viktig for disse ungdommene å oppnå etterspurte kvalifikasjoner. For å få til dette vil det ifølge Dæhlen stilles større krav til hvordan NAV og skolevesen møter de de unge som har hatt oppfølging fra barneverntjenesten.

Flere av deltakerne på kurset forteller om avbrutt skolegang, og mangel på lærlingeplass som et problem. Samtidig er det noen som har fullført utdanning, og noen har også fagbrev, men de har ikke jobb. Som vi ser er det sammensatte og ulike grunner til at noen unge ender opp på kurs hos NAV. Sosial bakgrunn og dårlige skoleprestasjoner ser ut til å være et gjennomgående problem for flere, som hindrer den enkelte i å bli en selvstendig samfunnsborger. Deltakerne på kurset er en sammensatt gruppe med ulik problematikk. Med bakgrunn i hva materialet forteller i denne avhandlingen, kan deltakerne også her, deles inn i to grupper slik Sigrid Myklebø (2012) beskriver i sin artikkel om unge arbeidssøkere; De som stort sett klarer seg selv, og de som har behov for tettere oppfølging. Hvilken gruppe man tilhører, vil i større eller mindre grad påvirke hvordan møtet med NAV oppleves, noe vi har sett både via fortellingen om hverdagen på kurset og informantenes egne fortellinger. Analysen har brakt fram både likheter og forskjeller som kan bidra til å nyansere bildet av hvordan møtet med NAV fremstår.

## 6 Avslutning

Denne avhandlingen har gjennom observasjoner og informantenes egne uttalelser gitt oss en beskrivelse av møtet med NAV som provoserende og vanskelig, men også som en opplevelse av mestring, muligheter og framtidsutsikter. Som nevnt tidligere i avhandlingen, kan studien ikke generaliseres, men tematikken som er behandlet vil trolig ha en viss anvendbarhet i forhold til å bidra til refleksjon i praksis og videre forskning.

Med utgangspunkt i fortellingene som fremkommer gjennom avhandlingen, tydeliggjøres noen mønstre som kan være med på å forklare hva som skjer i møtet mellom disse unge og NAV. Opplevelsene viser seg å være todelte. Noen beskriver følelsen av det å treffe en glassvegg i møte med NAV, mens andre ikke gjør det. Gjennomgående for de som ikke får denne opplevelsen er at de har bestått formell utdanning, søkt ordinære jobber og fått jobb etter kort tid på kurset. Noe blant annet Kalle og Gros fortellinger viser oss.

Hos de deltakerne som derimot ikke har denne opplevelsen, men heller beskriver følelsen av å møte en glassvegg, viser oss noen andre mønstre. Flere av disse viser seg å ha lite og dårlig nettverk, dårlig økonomi og mangel på utdanning. Noen sliter med motivasjonen, snur døgnnet, har dårlige erfaringer med skolen, og flere har vokst opp i familier med begrensede ressurser. Mange ønsker seg jobb, men etter flere år med nederlag sliter noen med lav selvfølelse, og opplever det nesten som umulig å få seg jobb. I mangel av anerkjennelse i møte med NAV ser det ut til at flere unge i denne studien styres inn i en deltaker rolle som opprettholder deres status utenfor, eller på siden av samfunnet.

Det fremkommer også at flere av de unge vil ha behov for tett individuell oppfølging, noe kurset i denne studien ikke tilbyr. Flere føler avmakt i møtet med NAV, de føler seg overvåket, kontrollert og styrt av et byråkrati de ikke når fram i. Denne avstanden mellom kurs og deltaker fremkommer tydelig gjennom måten kurset styres på via regler og rutiner. Flere uttrykker at de har behov for mer hjelp enn de får, men at det ikke er tid til det. Denne situasjonen støttes av en kursleder som beskriver behovet for tettere oppfølging, men at ressursene er for knappe.

Relasjonen til de som jobber hos NAV ser også ut til å stå sentralt for opplevelsen de unge får i møtet. Både Nils og Kari gir tydelige beskrivelser av sine møter, og hvordan de opplevde dette som både nedverdiggende og krenkende. Denne følelsen opprettholder en selvforståelse av å se seg selv som *en annen*, en som ikke bidrar i samfunnet.

Mønstrene som fremtrer, viser at flere av informantene i denne studien har opplevd sitt første møte med NAV som en utfordring. Mange føler seg kontrollert, mistenkeliggjort og opplever et krav om å komme seg ut i arbeid uansett situasjon de befinner seg i. Flere beskriver at de ikke føler seg sett, og at måten de har blitt møtt på av NAV derfor kan beskrives som å møte en glassvegg.

Som tidligere forskning også viser, er unge som kommer i kontakt med NAV, en sammensatt gruppe med ulike behov. Noe flere av informantene i denne studien kan føye seg inn under. Det er ingen god start på voksenlivet å stå uten noe meningsfullt å gjøre, eller ikke ha arbeid. Ungdom er derfor en prioritert gruppe hos blant andre NAV, og kjennskap til viktige oppfølgingsformer og -områder vil kunne bidra til å utvikle individuelle og best mulige oppfølgingstilbud (Frøyland et al., 2016).

Forholdet mellom makt og hjelp, og ulike krav som stilles, representeres for noen unge som et byråkratisk system. Et slikt system kan mane så vel muligheter som begrensninger videre i livet. Noen forstår at det må være et system med rammer og vilkår, mens andre er kritiske og uttrykker en ambivalens i forhold til hva systemet kan gjøre for dem. Flere uttrykker direkte og indirekte at de trenger hjelp. Samtidig er det noen som ønsker å skjule sin status som kursdeltaker hos NAV. Dette kan vise at de unge det gjelder er klar over stigmaet de står i, i forhold til rollen som deltaker, og forestillinger om makt og avmakt, normalitet og avvik. På samme tid forteller noen av informantene i dette studiet at de har fått hjelp til å komme seg ut av isolasjon, noe som har gitt dem større selvtillit, og for noen få, nye venner. Noen av deltakerne kom seg også ut i jobb eller praksisplass etter kort tid, og vil sannsynligvis ha en positiv opplevelse av sitt møte med NAV å se tilbake på.

Deltakerne i denne studien representerer et lite utvalg av unge voksne. De fleste unge opplever ikke å havne utenfor skole og arbeid, men andelen som gjør det, skaper utfordringer. I lys av forskningen viser det seg at en periode utenfor utdanning eller arbeid er assosiert med senere utfordringer i forhold til helse og arbeidstilknytning (Widding-Havnerås, 2016).

Ut fra studiens teoretiske rammeverk, og gjennomgang av empirisk forskning fremstår relasjonen til hjelperen og innholdet i kurset som viktige forklaringer på hvordan noen unge opplever sitt Møte med NAV. I en videre forskning av dette kan longitudinelle



studier som hovedprosjektet denne avhandlingen er en del av, videre utvikle og nyansere kunnskapen om årsaksbestemte prosesser og mekanismer som inntreffer i dette møtet. Materialet i studien er tolket med bakgrunn i egen selvforståelse, ulike teoretiske perspektiver og undersøkelser som fortolkningskontekster. Opplevelsen av å møte NAV som en glassvegg, og opplevelser av ensidige krav om en form for sysselsetting ble sentrale oppdagelser i forhold til vanskeligheter noen av informantene møtte på. Anerkjennelse, makt og avmakt, føyelighet og disiplin er benyttet som en teoretisk fortolkningsramme for å forstå disse forekomstene.

I arbeidet med denne studien har det fremkommet hvordan det ensidige fokuset på krav om å komme i arbeid kan fungere mot sin hensikt, og for noen skape en avmaktsfølelse i møte med hjelpeapparatet. Det å erkjenne at man er avhengig av NAV for hjelp, vil for mange kunne oppleves som vanskelig. De unges fortellinger og opplevelser som fremkommer av sitt møte med NAV i denne avhandlingen, vil derfor kunne vær farget av denne erkjennelsen. Samtidig er det også noen som satt igjen med opplevelsen av mestring som gav dem en ny mulighet.

## Litteraturliste

- Aakvaag, G. C. (2008). *Moderne sosiologisk teori*. Oslo: Abstrakt Forlag.
- Aakvik, A., Monstad, K., & Holmås, T. H. (2014). Effekter av NAV-reformen Vol. 1-28. *Fler i arbeid, færre på trygd* Hentet fra [www.forskningsradet.no/servlet/Satellite?...id...](http://www.forskningsradet.no/servlet/Satellite?...id...)
- Andreassen, T. A., & Fossestøl, K. (2011). Innledning - organisasjonsendring som velferdsreform. I T. A. Andreassen & K. Fossestøl (Red.), *NAV ved et veiskille. Organisasjonsendring som velferdsreform* (s. 288). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Arntzen, A. (2016, 01.01.2016). Ungdom som faller utenfor. 2016, fra <https://www.hbv.no/aktueltkronikker/ungdom-som-faller-utenfor-article82948-7924.html>
- BakgrunnenforNAVreformen. (2017). Regjeringen.no Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/tema/pensjon-trygd-og-sosiale-tjenester/nav-reformen/Bakgrunnen-for-NAV-reformen/id606533/>
- Dahle, R., & Thorsen, K. (Red.). (2004). *Velferdstjenester i endring - Når politikk blir praksis*. Oslo: Fagbokforlaget.
- Damsgaard, H. L. (2014). Språkets makt. *Spesialpedagogikk, nr.2*, 5-16.
- Dæhlen, M. (2016). Dårlige odds- barnevernsbarn i videregående opplæring. I K. Reegård & J. Rogstad (Red.), *De frafalne. Om frafall i videregående opplæring- hvem er de, hva vil de og hva kan gjøres?* (s. 112-124). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Fangen, K. (2010). *Deltagende observasjon*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Fauske, H., & Øya, T. (2010). *Oppvekst i Norge*. Oslo: Abstrakt Forlag.
- Fevang, E., Markussen, S., & Røed, K. (2014). NAV-reformen: Støvet legger seg etter turbulent omstilling. *31(01-02)*, 83-99. Hentet fra <https://www.idunn.no/spa/2014/01-02/nav-reformen-stoebet-legger-seg-etter-en-turbulent-omstill>
- Fjørtoft, K. (2009). Nancy Frasers kritikk av Axel Honneths anerkjennelsesteori. *Agora: Journal for metafysisk spekulasjon*, *27(4)*, 61-77.
- Fløtten, T. (2009). Fattigdom på Norsk. I E. Brodtkorb & M. Rugkåsa (Red.), *Mellom mennesker og samfunn. Sosiologi og sosialantropologi for helse- og sosialprofesjonene* (s. 167-196). Oslo: Gyldendal Norske Forlag AS.
- Fossestøl, K., Berg, H., Borg, E., Gleinsvik, A., Maximova-Mentzoni, T., & Pedersen, E. (2016). Idealer og realiteter i forvaltningen av arbeidsrettede tiltak i NAV Vol. 07. *AFI Rapport 2016:07* Hentet fra file:///C:/Users/Melbys/Downloads/r2016-07\_IdealerOgRealiteter.pdf
- Fossestøl, K., Breit, E., & Borg, E. (2016). Hvorfor lykkes ikke NAV-kontorene med å jobbe mer arbeidsrettet? *33(01-02)*, 5-23. Hentet fra doi:10.18261/issn.1504-7989-2016-01-02-01
- Fossland, T., & Thorsen, K. (2010). *Livshistorier i teori og praksis*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Frøyland, K., Maximova-Mentzoni, T., & Fossestøl, K. (2016). Sosial arbeid og oppfølging av utsatt ungdom i NAV Vol. 01. *Tiltak, metoder, samarbeid og samordning i og rundt NAV-kontoret. Sluttrapport fra evaluering av utviklingsarbeid i 15 prosjektområder* Hentet fra [http://www.forebygging.no/Global/2016\\_01%20Sluttrapport%20Utsatt%20ungdom%20AFI.pdf](http://www.forebygging.no/Global/2016_01%20Sluttrapport%20Utsatt%20ungdom%20AFI.pdf)

- Ghanizadeh, A. (2012). *Med framtida på vent-statssekretærens innledning*. Paper presented at the Nordisk konferanse om ungdom utenfor utdanning og arbeidsliv, Oslo. Abstract hentet fra [http://www.nova.no/asset/6374/1/6374\\_1.pdf](http://www.nova.no/asset/6374/1/6374_1.pdf)
- Gram, T. (2011). Velferdsstatens tidslinje. 1-13(01). Hentet fra <http://www.progressiv.no/wp-content/uploads/2012/11/Velferdsstatens-tidslinje.pdf>
- Grimen, H. (2004). *Samfunnsvitenskapelige tenkemåter*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Grønmo, S. (2016). *Samfunnsvitenskapelige metoder*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Hammer, T. (2009). Unge sosialklienter fra ungdom til voksen alder Vol. 75. *NOVA rapport 11/09* 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. (2014). Ung voksen og utenfor. *Sosiologisk tidsskrift*, 22(02), 214-216.
- Hansen, H. F. (2003/04). Vedlegg til brev vedr. Forskningsmeldingen. 2003/04, fra [www.forskningsradet.no/CSStorage/Vedlegg/Ansvar](http://www.forskningsradet.no/CSStorage/Vedlegg/Ansvar)
- Haukelien, H., & Vike, H. (2009). Velferd. I E. Bordtkorb & M. Rugkåsa (Red.), *Mellom mennesker og samfunn. Sosiologi og sosialantropologi for helse- og sosialprofesjonene* (s. 123-161). Oslo: Gyldendal Norske Forlag AS.
- Hernes, G. (1975). *Makt og avmakt : en begrepsanalyse*. Bergen: Universitetsforlaget.
- Hernes, G. (2010). Gull av gråstein. Tiltak for å redusere frafall i videregående opplæring. Vol. 5-80. *Oslo Fafo Rapport nr.3* Hentet fra [http://www.fafo.no/media/com\\_netsukii/20147.pdf](http://www.fafo.no/media/com_netsukii/20147.pdf)
- Hesselberg, F. (2011). Fleksibel utnyttning av lokal fagkompetanse. I S. Straand (Red.), *Samhandling som omsorg- Tverrfaglig psykososialt arbeid med barn og unge* (s. 111-123). Oslo: Kommuneforlaget AS.
- Honneth, A. (2008). *Kamp om anerkjennelse* Oslo: Pax Forlag.
- Hutchinson, G. S. (2009). Sosialfaglig arbeid. I G. S. Hutchinson (Red.), *Barnevernpedagog, sosionom, vernepleier - utvalgte temaer* (Vol. 15-31). Oslo: Universitetsforlaget.
- Huuse, C. (2016, Juni 2016). 23400 unge står utenfor arbeidslivet, *VG nett*. Hentet fra <http://www.vg.no/nyheter/arbeidslidighet/tobias-24-var-hekta-paa-tv-spill-i-ett-aar-slik-kom-han-seg-i-jobb/a/23712229/>
- Hyggen, C. (2012). *Ung og utenfor*. Paper presented at the Nordisk konferanse om ungdom utenfor utdanning og arbeidsliv, Oslo. Abstract hentet fra [http://www.nova.no/asset/6374/1/6374\\_1.pdf](http://www.nova.no/asset/6374/1/6374_1.pdf)
- Kleven, R., & Flatås, S. (2016, 16.10.2016). Innføring aktivitetsplikt: - Får noe og gjøre. fra <https://www.nrk.no/trondelag/aktivitetsplikt-innfores--far-noe-a-gjore-1.13167809>
- Kvale, S., & Brinkmann, B. (2012). *Det kvalitative forskningsintervju* (2 utg.). Oslo: Gyldendal Akademiske.
- Kvittingen, I. (2014, 18.12.2014). Navere forteller, *forskning.no*. Hentet fra <http://forskning.no/samfunn-arbeid/2014/12/navere-forteller>
- Malterud, K. (2011). *Kvalitative metoder i medisinsk forskning*. Oslo: Universitetsforlaget
- Markussen, E. (2016). Forskjell på folk! I K. Reegård & J. Rogstad (Red.), *De frafalne. Om frafall i videregående opplæring- hvem er de, hvavil de og hva kan gjøres?* (s. 22-50). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

- Markussen, S., & Schreiner, R. C. (2012). NAV-reform: Færre i arbeid og lenger på trygd. *Søkelys på arbeidslivet*, 29(01-02), 151-162.
- Maximova-Mentzoni, T., & Frøyland, K. (2016). Oppfølging av ungdom i NAV. Tipshefte med forskningsbaserte anbefalinger Vol. 01. *AFI-rapport 2016:01a* Hentet fra file:///C:/Users/Melbys/Downloads/R2016\_01a\_Tipshefte\_Oppf%C3%B8lging\_a\_v\_ungdom\_i\_NAV%20(4).pdf
- Meld. St. nr. 9. (2006-2007). *Arbeid, velferd og inkludering*,. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/.../stmeld-nr-9-2006-2007-/id432894/>.
- Meld. St. nr. 14. (2002-2003). *Samordning av Aetat, trygdeetaten og sosialtjenesten*,. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/.../stmeld-nr-14-2002-2003-/id196556/>.
- Meld. St. nr. 46. (2004-2005). *Ny arbeids- og velferdsforvaltning*,. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/.../stprp-nr-46-2004-2005-/id210402/>.
- Melding St. nr. 16. (2006-2007). *...Og ingen stod igjen. Tidlig innsats for livslanglæring*. Oslo: Kunnskapsdepartementet.
- Melding St.nr. 9. (2006/2007). *Arbeid, velferd og innkludering*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-9-2006-2007-/id432894/sec1>.
- Myklebø, S. (2012). Unge arbeidssøkere - hvem er de, og hva slags oppfølging trenger de fra NAV? *Arbeid og velferd*, 2012(01). Hentet fra file:///C:/Users/Melbys/Downloads/Unge%20arbeidss%C3%B8kere%20-%20hvem%20er%20de,%20og%20hva%20slags%20oppf%C3%B8lging%20trenger%20de%20fra%20nav.pdf
- Neumann, C. B., & Neumann, I. B. (2012). *Forskeren i forskningsprosessen - En metodebok om situering*. Oslo: Cappelen Damm
- Nordahl, T., Sørli, M.-A., Manger, T., & Tveit, A. (2005). *Atferdsproblemer blant barn og unge : Teoretiske og praktiske tilnærminger*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad og Bjørke.
- Norvoll, R. (2009a). Makt og avmakt. I E. Brodtkorb & M. Rugkåsa (Red.), *Mellom mennesker og samfunn. Sosiologi og sosialantropologi for helse- og sosialprofesjonene* (s. 68-92). Oslo: Gyldendal Norske Forlag AS.
- Norvoll, R. (2009b). Sosiale avvik og sosial kontroll. I E. Brodtkorb & M. Rugkåsa (Red.), *Mellom mennesker og samfunn. Sosiologi og sosialantropologi for helse- og sosialprofesjonene* (s. 99-121). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- NOU 2004:13. (2004). *En ny arbeids og velferdsforvaltning*,. Oslo: Sosialdepartementet Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/...nou-2004-13.../id96760/>.
- Nygren, P., & Thuen, H. (Red.). (2008). *Barn og unges kompetanseutvikling i et komplekst samfunn*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Prop. nr. 46. (2004-2005). *Ny arbeids- og velferdsforvaltning*. Oslo: Arbeids- og sosialdepartementet Hentet fra <https://www.regjeringen.no/.../no/pdfs/stp200420050046000dddpdfs.pdf>.
- Regjeringen.no. (2013). SSBs fremskrivningsrapport om fremtidig kompetansebehov. 2017, fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/ssbs-fremskrivningsrapport-om-fremtidige/id751424/>
- Reksnes, A. H., & Grimeland, P. k. (2016, 13.07.2016). AP meiner regjeringa sviktar dei som står utanfor arbeidslivet. fra <https://www.nrk.no/sognogfjordane/ap-meiner-regjeringa-sviktar-dei-som-star-utanfor-arbeidslivet-1.13041286>

- Robertson, A. (2012). I G. Bergström & K. Boréus (Red.), *Textens mening och makt. Metodebok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys* (s. 219-262). Danmark: Studentlitteratur.
- Senge, P. M. (1990). *Den femte disiplin*. Oslo: Egmont hjemmets bokforlag.
- Skau, G. M. (2013). *Mellom makt og hjelp*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Statistisk sentralbyrå. (2011). Sju av ti fullfører videregående opplæring *Utdanning*. Oslo: Statistisk sentralbyrå,.
- Statistisk sentralbyrå. (2016). Gjennomstrømning i videregående opplæring, 2010-2015 *Utdanning*. Oslo: Statistisk sentralbyrå,.
- Statistisk sentralbyrå. (2017). Fakta om arbeid *Arbeid. 2016. Befolkningens tilknytning til arbeidsmarkedet (AKU)*. Oslo: Statistisk sentralbyrå.
- Stene, E., Eriksen, H. R., Ihme, I., Sæther, I., & Pedersen, N. (2014). *Brukernes møte med NAV, delrapport fra ekspertgruppen som gjennomgår NAV*. Oslo: Hentet fra [https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/asd/dokumenter/2014/rapporter/brukernes\\_mote\\_med\\_nav\\_delrapport\\_fra\\_ekspertgruppe.pdf](https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/asd/dokumenter/2014/rapporter/brukernes_mote_med_nav_delrapport_fra_ekspertgruppe.pdf).
- Strand, A. H., Bråthen, M., & Grønningsæter, A. B. (2015). NAV-kontorenes oppfølging av unge brukere Vol. 41. *Fafo rapport* Hentet fra <http://www.fafo.no/images/pub/2015/20446.pdf>
- Thagaard, T. (2003). *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Thrana, H. M. (2016). Ungdommens forklaringer på hvorfor de ikke fullfører videregående opplæring. I K. Reegård & J. Rogstad (Red.), *De frafalne. Om frafall i videregående opplæring- hvem er de, hva vil de og hva kan gjøres?* (s. 89-106). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Thrana, H. M., Anvik, C. H., Bliksvær, T., & Handegård, T. L. (2009). Hverdagsliv og drømmer. For unge som står utenfor arbeid og skole Vol. 6. *Nordlandsforskning* Hentet fra [http://www.nordlandsforskning.no/getfile.php/132574/Dokumenter/Rapporter/2009/Rapport\\_06\\_2009.pdf](http://www.nordlandsforskning.no/getfile.php/132574/Dokumenter/Rapporter/2009/Rapport_06_2009.pdf)
- Vike, H. (2004). *Velferd uten grenser 1. Den norske velferdsstaten ved veiskillet*. Oslo: Akribe as.
- Vrålstad, S. (2012). Sosiale levekår Vol. 1. *Sosialhjelp og levekår i Norge* Hentet fra <http://www.ssb.no/a/publikasjoner/pdf/sa130/sa130.pdf>
- Widding-Havnerås, T. (2016). Unge voksne som verken er i arbeid eller utdanning: En registerbasert studie, 1993-2009. *Søkelys på arbeidslivet*, 33(04), 360-378.
- Wormnæs, O. (1996). *Vitenskap, enhet og mangfold*. Oslo: Gyldendal Norsk forlag.
- Wrede-Jantti, M. (2012). *Fyra unga arbetslösa, fyra verkligheter*. Paper presented at the Nordisk konferanse om ungdom utenfor utdanning og arbeidsliv, Oslo. Abstract hentet fra [http://www.nova.no/asset/6374/1/6374\\_1.pdf](http://www.nova.no/asset/6374/1/6374_1.pdf)

# VEDLEGG

## Oversikt:

Vedlegg 1 Temabasert intervjuguide

Vedlegg 2 Kvittering fra NSD

Vedlegg 3 Informasjon og samtykkeerklæring

## Vedlegg 1

### Temabasert Intervjuguide

#### Bakgrunn:

- Når er du født?
- Bolig?
- Familiesituasjon?

#### Fritid:

- Fortell om hva du gjør på fritiden
- Hvem pleier du å være sammen med?

#### Erfaringer:

- Skolebakgrunn?
- Arbeidserfaring?
- Annen erfaring?

#### Møte med NAV:

- Fortell om ditt første møte med NAV?
- Din opplevelse av møte?
- Gi en beskrivelse av forventningene du hadde
- Opplevde du noen form for krav fra NAV, evt hvilke?
- Fortell om dette kurset
- Hva kan dette kurset gjøre for deg fremover?

Er det noe du ønsker å tilføye?

## Vedlegg 2



Geir H. Moshuus  
Fakultet for helse- og sosialvitenskap Høgskolen i Sørøst-Norge  
Papirbredden - Drammen  
3045 DRAMMEN

Vår dato: 07.09.2016

Vår ref: 49458 / 3 / STM

Deres dato:

Deres ref:

### TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 15.08.2016. Meldingen gjelder prosjektet:

49458	<i>Ungdoms møte med NAV</i>
<i>Behandlingsansvarlig</i>	<i>Høgskolen i Sørøst-Norge, ved institusjonens øverste leder</i>
<i>Daglig ansvarlig</i>	<i>Geir H. Moshuus</i>
<i>Student</i>	<i>Lene Melby</i>

Etter gjennomgang av opplysninger gitt i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon, finner vi at prosjektet ikke medfører meldeplikt eller konsesjonsplikt etter personopplysningslovens §§ 31 og 33.

Dersom prosjektopplegget endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for vår vurdering, skal prosjektet meldes på nytt. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uib.no/personvern/meldeplikt/skjema.html>.

Vedlagt følger vår begrunnelse for hvorfor prosjektet ikke er meldepliktig.

Vennlig hilsen

Kjersti Haugstvedt

Siri Tenden Myklebust

Kontaktperson: Siri Tenden Myklebust tlf: 55 58 22 68

Vedlegg: Prosjektvurdering

Kopi: Lene Melby [lene.melby76@gmail.com](mailto:lene.melby76@gmail.com)

Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSD's rutiner for elektronisk godkjenning.

NSD – Norsk senter for forskningsdata AS  
NSD – Norwegian Centre for Research Data

Herald Hårfagre gate 29  
NO 5007 Bergen, NORWAY

Tel: +47 55 58 21 17  
Taks: +47 55 58 96 50

[nsd@nsd.uib.no](mailto:nsd@nsd.uib.no)  
[www.nsd.uib.no](http://www.nsd.uib.no)

Org.no: 985 421 884

# Personvernombudet for forskning

## Prosjektvurdering - Kommentar

---

Prosjektnr: 49458

Meldingen gjelder et masterprosjekt der studenten vil gjennomføre intervju med kursdeltakere i NAV, samt foreta deltagende observasjon av NAV-kurset. Både intervju- og observasjonsdata registreres i form av feltnotater.

På bakgrunn av mottatt informasjon om prosjektet kan personvernombudet ikke se at det behandles personopplysninger med elektroniske hjelpemidler, eller at det opprettes manuelt personregister som inneholder sensitive personopplysninger. Prosjektet vil dermed ikke omfattes av meldeplikten etter personopplysningsloven.

Det ligger til grunn for vår vurdering at alle opplysninger som behandles elektronisk i forbindelse med prosjektet er anonyme.

Med anonyme opplysninger forstås opplysninger som ikke på noe vis kan identifisere enkeltpersoner i et datamateriale, verken:

- direkte via personentydige kjennetegn (som navn, personnummer, epostadresse el.)
- indirekte via kombinasjon av bakgrunnsvariabler (som bosted/institusjon, kjønn, alder osv.)
- via kode og koblingsnøkkel som viser til personopplysninger (f.eks. en navneliste) - eller via gjenkjennelige ansikter e.l. på bilde eller videooptak.

Personvernombudet legger videre til grunn at navn/samtykkeerklæringer ikke knyttes til sensitive opplysninger.

Det skal innhentes samtykke fra alle deltakere på kurset. Student opplyser i epost 07.09.2016 at veileder og student vil i tillegg avklare om det er nødvendig å søke dispensasjon fra taushetsplikt (fra Arbeids- og velferdsdirektoratet), evt. andre tillatelser, for at studenten skal få være til stede på kurset.

Vi minner også om at selv om datamaterialet i seg selv ikke inneholder personopplysninger, må det - ved oppbevaring og publisering av opplysninger - tas hensyn til at ledere og ansatte ved det aktuelle NAV-kontoret vet hvor datainnsamlingen er gjennomført. Datamaterialet må behandles forsvarlig, slik at det ikke kommer på avveie under datainnsamlingen. Dersom informantene vil kunne gjenkjennes indirekte i publikasjon av ansatte ved det aktuelle NAV-kontoret, må det innhentes samtykke til dette fra den enkelte.



## **Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet «Hvordan opplever ungdom møte med NAV?»**

**Prosjektet er et delprosjekt av et større pågående prosjekt og skal se på ungdoms møte med NAV, og hvilken rolle slike møter kan ha i ungdoms valg og bort-valg av skoledeltakelse.**

### **Hva innebærer deltakelse i dette delprosjektet?**

Deltakerne til dette forskningsprosjektet blir kontaktet gjennom et NAV-kontor. Du som inviteres til å delta blir kontaktet fordi du deltar på kurs i regi av NAV.

Undersøkelsen vil bestå av observasjoner på kurset du deltar på og enkelte vil i tillegg bli intervjuet. Disse intervjuene vil ha form som samtaler hvor vi vil være ute etter å få vite hva du holder på med til daglig, hva du interesserer deg for, hva du tenker at du vil gjøre framover og vi vil gjerne vite hva du har holdt på med tidligere. Dersom du gir din tillatelse vil vi ta digitale opptak av samtalen. Lydopptakene vil senere bli nedskrevet.

### **Hva skjer med informasjonen om deg?**

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Båndopptakene og de nedskrevne samtalene vil være tilgjengelige for en prosjektgruppe, som består av intervjueren som er masterstudent, dens veiledere og forskerne ansatt på høgskolen som deltar i prosjektet.

Alle deltakere i prosjektet vil anonymiseres i alle publikasjoner fra prosjektet slik at ingen kan gjenkjennes. Publikasjonene vil være mastergradsavhandlinger og vitenskapelige artikler.

### **Bakgrunn og formål**

Hovedprosjektet er et større forskningsprosjekt som handler om: "Ungdom, gjennomføring og skoleavbrudd i Telemark".

Det blir i hovedprosjektet gjennomført intervjuer både av unge som velger bort skolen og ungdom som ikke gjør dette. Det er ønskelig å få vite mer om unge som avbryter sin skolegang, hvilke planer de har og hvordan de ser på framtiden. På den måten vil vi lære mer om hvordan utdanningsfortellinger og oppveksterfaringer former unges vei inn i voksenlivet.

Forskningsprosjektet er et samarbeid mellom Fakultetet for Helse og Sosialfag og Fakultet for Estetiske fag, Folkekultur og Lærerutdanning ved Høgskolen i Telemark. Prosjektet skjer i samarbeid med Fylkeskommunen, NAV Telemark og prosjektet *Talenter for Framtida*. På prosjektet deltar masterstudenter ved høgskolen og ansatte forskere.

## **Frivilligdeltakelse**

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn.

Dersom du har spørsmål til studien, ta gjerne kontakt med oss som leder prosjektet:

Mette Bunting

Førstelektor i Pedagogikk

Høgskolen i Sør Øst Norge

Telefon 41471590

[mette.bunting@hit.no](mailto:mette.bunting@hit.no)

Geir H Moshuus

Førsteamanuensis, Dr.polit

Høgskolen i Sør Øst Norge

Telefon 40044410

[geir.moshuus@hit.no](mailto:geir.moshuus@hit.no)

Lene Melby

Masterstudent, forebyggende arbeid med barn og unge

Høgskolen i Sør Øst Norge

Telefon 94497866

[lene.melby76@gmail.com](mailto:lene.melby76@gmail.com)

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

## **Samtykke til deltakelse i studien**

Jeg har mottatt informasjon om studien, og er villig til å delta

-----

(Signert av prosjektdeltaker, dato)