

Rett person til rett tid?  
Ein studie av spenningar og dilemma i  
aktiverande samtalar i NAV

Erlend Walseth

En avhandling levert til Høgskolen i Molde - Vitenskapelig høyskole i logistikk og  
Høgskulen i Volda for graden Philosophiae Doctor (ph.d.)

Ph.d.-avhandlinger i helse- og sosialfag 2024:no

Høgskolen i Molde - Vitenskapelig høyskole i logistikk og Høgskulen i Volda

Molde 2024

Erlend Walseth

Rett person til rett tid?

Ein studie av spenningar og dilemma i aktiverande samtalar i NAV

© Erlend Walseth 2024

Ph.d.-avhandlinger i helse- og sosialfag 2024:no

Høgskolen i Molde

Postboks 2110

6402 Molde

[www.himolde.no](http://www.himolde.no)

Høgskulen i Volda

Postboks 500

6101 Volda

[www.hivolda.no](http://www.hivolda.no)

Avhandlingen kan bestilles fra bibliotekene ved:

Høgskolen i Molde, [biblioteket@himolde.no](mailto:biblioteket@himolde.no)

Høgskulen i Volda, [skranke@hivolda.no](mailto:skranke@hivolda.no)

Trykking: Høgskolen i Molde

ISBN: XXX-XX-XXXX-XXX-X

ISSN: XXXX-XXXX

# Innhaldsoversikt

Forord og takk til .....	v
Liste over transkripsjonssymbol nytta i avhandlinga .....	viii
Samandrag .....	ix
Vedleggsliste .....	xii
Del I Posisjonering og kunnskapsgrunnlag .....	1
1 Samtalane i NAV – eit verktøy for å realisere reforma? .....	3
1.1 NAV-reforma .....	7
1.2 NAV ved prosjektstart.....	14
1.3 Samtalar i NAV .....	16
1.4 Avhandlinga sin teoretiske ståstad .....	20
1.5 Ei reform med innebygde motsetjingar? .....	21
1.6 Status på forskingsfeltet .....	30
1.7 Problemstilling og forskingsspørsmål .....	43
1.8 Avhandlinga sin vidare gang .....	52
2 Teoretisk ramme – å styre andre og å styre seg sjølv .....	55
2.1 Konversasjonsanalyse og institusjonell interaksjon .....	56
2.2 Foucault og governmentality .....	64
2.3 Zacka og dei tre disposisjonane.....	81
2.4 Goffman, interaksjon og rammer .....	88
3 Metode .....	101
3.1 Min relasjon til NAV.....	102
3.2 Vitskapsteoretisk ståstad .....	106
3.3 Val av forskingsdesign og reiskap for datainnsamling.....	110
3.4 Kasus-studiar og ein fronetisk samfunnsvitskap .....	118
3.5 Utval og gjennomføring .....	121
3.6 Analysestrategi .....	130
3.7 Etikk.....	146
Del II Dei tre kasusa .....	153
4 Møtet med «den lunka byråkraten» .....	155
4.1 Brukaren Roy .....	157
4.2 Rettleiaren Gunnhild .....	157
4.3 Igangsetjinga av samtalen .....	158
4.4 Grensedragingar og kontekst.....	163

4.5	Eit spørsmål om kontekst? .....	166
4.6	Når yrkesroller blir gjort levande i samhandling.....	169
4.7	Innramminga av eiga yrkesrolle .....	176
4.8	Oppsummering .....	183
<b>5</b>	<b>Møtet med «hjelparen» .....</b>	<b>185</b>
5.1	Brukaren Kristine .....	187
5.2	Rettleiaren Madeleine.....	189
5.3	Igangsetjinga av samtalen .....	190
5.4	Å reparere eigen «motstand».....	193
5.5	Å kjempe mot systemet sine spor.....	196
5.6	Å vere ein verdig brukar.....	201
5.7	Å vere sjuk, og ikkje berre dårleg .....	202
5.8	Å vere villig og motivert .....	205
5.9	Å ha vore vellukka, ambisiøs og «i 200» .....	207
5.10	Å bli «Ung ufør»? .....	210
5.11	Oppsummering .....	214
<b>6</b>	<b>Møtet med «handhevaren».....</b>	<b>217</b>
6.1	Brukaren Tor .....	219
6.2	Rettleiaren Mari.....	220
6.3	Igangsetjinga av samtalen .....	223
6.4	Erfaringar og ønskje .....	226
6.5	Innramming av brukarløpet: makt og tillit .....	230
6.6	Det moglege og det optimale.....	237
6.7	Er Tor aktiverbar? .....	241
6.8	Ambivalens, list og kløkt.....	247
6.9	Strategisk interaksjon i fyrstelinja.....	250
6.10	Oppsummering .....	255
<b>Del III Diskusjon og konklusjon .....</b>		<b>259</b>
<b>7</b>	<b>Aktiveringslogikken i samtalan – spelebana og posisjonane.....</b>	<b>261</b>
7.1	Aktiveringslogikken og spenningar i brukarmøta .....	265
7.2	Refleksjonar over roller og relasjonar .....	279
7.3	Moralske taksonomiar i ei ny fyrstelinje .....	300
<b>8</b>	<b>Konklusjon.....</b>	<b>315</b>
8.1	Implikasjonar.....	321
8.2	Epilog .....	330
<b>Del IV Kjelder og vedlegg.....</b>		<b>335</b>

9	Kjelder .....	337
10	Vedlegg.....	373
	Vedlegg 1 – Intervjuguider.....	375
	Vedlegg 2 – Informasjonsbrevet.....	385
	Vedlegg 3 – Meldeskjema til NSD.....	389
	Vedlegg 4 – Tilbakemelding frå NSD.....	399
	Vedlegg 5 – Dispensasjon frå teieplikt – NAV .....	404
	Vedlegg 6 – Anbefalingsbrev frå FoU-seksjonen i NAV .....	411

## Forord og takk til

Eg vil først og fremst rekkje ein stor takk til alle brukarane og rettleiarane som stilte opp på dette forskingsprosjektet, og som delte sine historier med meg. Dette prosjektet hadde ikkje vore mogleg å gjennomføre utan Dykk! I periodane der avhandlingsarbeidet var tungt og vonlaust, freista eg å minne meg på at arbeidet mitt betydde noko, og at det var viktig. Eg brukte då å tenke på det som står på spel, og på Dykk: De hjelpte meg altså i mål også! Eg vonar verkeleg at De av Dykk som lesar dette føler seg godt ivareteke – og at arbeidet mitt også bidreg til å gi meining til deltakinga Dykkar. Eg vonar nemleg å representere og ivareta begge partane i det eg etter kvart forstod som ein kompleks – og vanskeleg – relasjon. Takk!

Eg vil også særskild takke rettleiarane mine, Kåre Heggen og Liv Johanne Syltevik. Liv var, saman med Kjetil Lundberg, svært avgjerande i utforminga av min prosjektsøknad, og Liv har også gitt svært gode råd, og har vore ei god støtte, undervegs. Takk Liv! Og takk, Kjetil!

Eg må særskild takke Kåre Heggen, som utvilsamt har vore den viktigaste sparringspartnaren i dette prosjektet. Eg veit at eg kan vere frustrerande å rettleie, og at korkje tenkinga mi, arbeidet mitt eller progresjonen min har vore heilt lineær. Eg set umåteleg pris på at du aldri ga meg opp – og for at du var villig til å støtte meg langt utover den tida som du måtte: Takk, Kåre! Eg er svært heldig!

Undervegs i prosjektet har eg også møtt mange gode folk som har støtta meg og gitt meg peikarar i rett retning. Særskild må eg få takke Tor-Johan Ekeland og Jan Inge Sørbo, som i ulike fasar har vore kopla på prosjektet, og som har gitt meg utruleg mykje. Takk! Eg hugsar framleis min første dag som tilsett på Høgskulen i Volda: Etter samtalar med Dykk to og Kåre kunne eg setje meg smilande i bilen. Eg følte meg som verdas heldigaste mann! Det har vore ei ære å lære av Dykk tre, og som kollegaer og støttepersonar vil De bli sårt sakna av gjengen som no må hoppe i Boklöv-stil etter dei tre Wirkolas.

Eg har i løpet av avhandlinga også møtt mange vennlege og inspirerande menneske! Eg vil trekkje fram Kirsti Malterud, Kaspar Villadsen, Charles Antaki, Elisabeth Stokoe, Eric Laurier, Hansun Zhang Waring, Rein Ove Sikveland, Lars Inge Terum, Magne Eikås, Bernt Hagtvet, Mads Peter Karlsen og Richard Weiskopf. Takk! I tillegg vil eg takke Kaspar Villadsen, Sharon Wright, Helle C. Hansen og Vincent Dubois for å vere så

fantastiske at dei faktisk svarar på e-post og gjev råd til ukjende know-nothings som tek kontakt! Takk! I tillegg ein stor takk til alle interessante og kjekke medstipendiatar som eg har møtt undervegs, kanskje særleg men også bl.a., Erlend, Ole Kristian, Heidi, Talieh og Ingrid. Og til slutt: Ein stor takk til Rolf Werenskjold for alle dei gode samtalanane på Aasen – det var ei sann glede!

Eg vil også takke Johs, Sveinung, Karen, Liv Johanne, Atle og Alf Gunvald for ei god danning som sosiolog i Rosenbergs gate. Eg vil skunde meg å særskild legge til Lise, som har betydd særleg mykje for mi utdanning og seinare yrkesval. Dykkar faglege styrke i kombinasjon med Dykkar vennlege interesse for studentane er til varig inspirasjon for meg som fagperson!

Eg har også vore heldig med mine kollegaer. Eg har ein stor flokk rundt meg, og eit svært godt arbeidsmiljø. Eg vil særskild takke for den gode mottakinga som eg fekk som nytilsett på avdelinga. Madeleine og Kristine var særskild viktige for meg i åra som stipendiat på Lettbygget, og må nemnast særskilt: Takk for all moroa, you crazy diamonds! Eg har det både godt og kjekt på min nye arbeidsplass, og eg vil takke dei andre i fagmiljøet på høgskule og avdelinga mi for den rolla som de spelar i liv og kvardag: Takk! Nokre fortentar å nemnast særskilt, men ingen fortentar å bli gløymde, difor nemner eg ingen. Eg vil derimot særskild takke Ellen, Randi, Eirik, Elin, Jørn og Roar for deira bidrag til ferdigstillinga.

Eg vil også takke dei som i tidleg fase av livet inspirerte meg til å tenkje annleis. Eg vil rette ei særskild takk til mine gamle barne- og ungdomsskulelærarar, Lars Kristian Norangshol og Jarle Walseth, far min, som var dei to som inspirerte meg mest i barne- og ungdomsår. Ei ekstra takk også til Frode og Kjetil, som nok var dei to som var mest annleis på vesle Sæbø desse åra, og som eg difor såg opp til. Takk!

Til Sjur, Stein, Pål, Ole Johann, Jonas, Simen, Frode B, Frode G, Arild, Andreas, Amund, Allistair, Alex, Stian, Amanda, Christian, Tony, Thomas, Kjetil, Jorunn, Sverre, Hallvard og Christer: Takk for den flotte tida saman! Og takk til Fjorden Baby! og Jon Olav Nilsen for «the soundtrack of our lives».

Til «Gjengen» på Sæbø: Tor, Arnar, Marius, Marit, Ole, Goro, Jan Tore S, Espen, Anja, Nils Petter, Frode, Jan Tore M, Kristine, Kjetil, Jeanette og mange, mange fleire: Takk!

Avslutningsvis vil eg takke nær familie. Utan mor, inga avhandling. Takk for all uvurderleg hjelp! Du er også den eg må takke for mi generelt gode danning og veremåte. Eventuelle feil og manglar tek eg ansvar for sjølv. Til far: Du er min helt! Utsynet til verda var best frå dine skuldrar! Ein stor takk også til kone, syster, bror og Helena, for hjelpa som eg fekk undervegs!

Eg dedikerer avhandlinga til mine to born, Kathinka og Ervin: Jobb hardt, push dykkar samfunnspåførte og personlege begrensingar, hugs å nyt livet – og gjer alltid vél mot andre. Då blir livet så godt og så meiningsfullt som det kan bli.

## Liste over transkripsjonssymbol nytta i avhandlinga

(.)	Ei akkurat merkbar pause
(.3), (2.6)	Døme på pausar der eg har freista å markere lengda på dei
↑ord, ↓ord	Merkbar endring i tone eller pitch. Lysare og deretter mørkare tale
A: ord [ord]	Klammene markerer startpunkt og sluttunkt for overlappende tale
B: [ord]	
.hh, hh	‘Innpust’ først (sjå punktum føre), og så ‘utpust’
o(h)rd	(h) får fram at ordet vert ytra med ein boblande latter
o:rd	Lyden foran kolonet vert strekt, og er leeengre (le:ngre) enn normalt
(ord)	Vanskeleg å forstå. Den beste gjetninga
()	Klarer ikkje å transkribere, utydeleg/uklart
A: ord=	Det er inga klar pause mellom to «turns», eller to aktørar sine ytringar
B: =ord	Blir også brukt for å vise inga pause mellom to ytringar av same aktør
<u>ord</u> , ORD	Understreka ord og ytringar er lydhøge, store bokstavar er meir lydhøge
°ord°	Det som blir sagt mellom gradeteikna er veldig lydsvakt.
>ord ord<	Piler innover viser til rask tale mellom pilane (>ord ord<), piler utover viser til sakte eller saktare tale mellom pilane (<ord ord>).

Lista er basert på Jefferson sitt transkripsjonssystem, og i stor grad på Solberg (2014, s.4)

## Samandrag

Avhandlinga er ei kvalitativ undersøking av aktiverande samtalar i NAV, med eit særskild fokus på spenningane og dilemmasituasjonane som oppstår i møtet mellom rettleiar og brukar. Desse samtalanene representerte ved prosjektstart ein «uutforska» samtaletype - ein profesjonell-lekmanntale som vi som samfunn mangla empirisk innsikt i (Halvorsen et al., 2018, s.6).

Den nye norske arbeids- og velferdsforvaltinga er resultatet av NAV-reforma, den største forvaltingsreforma i moderne tid, der dei tidlegare etatane Trygdeetaten og Aetat vart slått saman med Sosialkontoret, for å yte betre og meir integrerte tenester. Reforma kom dessutan med ein brodd mot tidlegare og meir passiviserande ytingar og velferdslogikkar. Stønadmottakarar og klientar skulle no bli *brukarar*, og aktiverast og rettast mot arbeid, og tenesteutforminga skulle, i større grad enn før, individualiserast og tilpassast.

Desse møta i den nye fyrstelinja representerer eit viktig møtepunkt mellom stat og borgar, og eg ynskte å undersøke på kva måtar aktiveringspolitikken blir gjort levande på i desse møta, og kva spenningar og dilemma som den nye aktiveringslogikken medfører.

Forskingsspørsmåla mine var:

*På kva måtar skapar aktiveringslogikken spenningar i brukarmøta?*

*Korleis reflekterer rettleiarane over spenningane i samtalanene og i yrkesutøvinga si?*

*Korleis vert forventingane om aktive brukarar gjort levande i ei ny norsk fyrstelinje?*

Datamaterialet består av 12 kasus, der kvart kasus består av både observasjonsdata og lydopptak av sjølve samtalen, samt intervju med både rettleiar og brukar. Eg enda opp med å presentere og analysere tre kasus, med både tjukke beskrivingar av kontekst og omstende, så vel som mikroanalyse av sekvensar prega av forhandlingar og spenningar.

Dei tre kasusa har fått namna «Møtet med den lunka byråkraten», «Møtet med handhevaren» og «Møtet med hjelparen». Dei tre kasusa vert først analysert kvar for seg, og for sin eigen del, før eg deretter drøftar dei tre kasusa på tvers i diskusjonskapitelet, og svarar ut forskingsspørsmål og problemstilling. Eg brukar Goffman og konversasjonsanalyse for å forstå spelet i samtalanene, Zacka for å forstå posisjonane som blir tilgjengelege i spelet, og Foucault for å forstå reglane og spelebana for samtalanene.

«Møtet med den lunka byråkraten» er eit kasus om grensedraging – og om ein rettleiar som i samtalen må trekke grenser for innsats og arbeidsoppgåver i ei ny arbeids- og velferdsforvalting. Kasuset om hjelparen er eit kasus om rolleutfylling, og ein kvinneleg brukar som ikkje har fått innvilga ytinga enno, og som kjempar hardt for overtyde om si eiga verdigheit. I kasuset om handhevaren har brukaren nettopp blitt innvilga ytinga AAP, og dei to partane forhandlar om innhaldet i den første fasa, og om brukaren er aktiverbar eller ikkje. Det er eit kasus om fabrikkeringa av ein verdig brukar, og om handheving av den nye arbeidslinja.

Eg finn at samtalane vert prega av spenningar. Den nye aktiveringslogikken har blitt det dominante prinsippet i den nye fyrstelinja, men den er likevel ikkje eksklusiv.

Aktiverings-logikken skapar spenningar med andre fundamentale velferdslogikkar, som eksisterer side om side i den nye etaten. Dette spelar seg ut i forhandlingane, som implisitt kan tolkast og forståast som spenningar mellom ulike rollesett, handlingsorienteringar og velferdslogikkar som ein gong hadde eit privilegert rom i dei tre tidlegare etatane.

I refleksjonane over yrkesrolla finn eg rettleiarar som reflekterer over ei vanskeleg rolle, og som opplever samtalane som komplekse og uføreseielege fenomen. Rettleiarane opplever arbeidsretting og aktivering som kjernen i den nye yrkesrolla, men eg finn også at denne snevre rolletilnærminga gjer at andre sentrale, og empirisk framtrekkjande, arbeidsoppgåver blir problematiserte. Rettleiarane ynskjer å vere ei positiv makt som skapar moglegheiter for brukarane sine, men den samansette porteføljen gjer at den idealiserte og ynskte rettleiarrolla er vanskeleg å leve ut. Rettleiarane utøver rolla si i eit vanskeleg krysspress mellom det å vere varme omsorgspersonar og handhevarar av politiske signal, eit krysspress som blir aktualisert i konkrete møte.

Den nye aktiveringslogikken laddar rettleiarblikket i det dei vurderer brukarane sine etter vilje og motivasjon. Men forventingane om aktive brukarar blir ikkje først og fremst gjort levande som eksplisitte krav, men meir som implisitte vurderingar gjort undervegs i samtalane. Det er vurderingar som brukarane kan «sense», og som kan skape ambivalens og asymmetri mellom dei to partane. Dei brukarane som strekkjer til gjer det lettare å levandegjere ei meir idealisert og ynskt rolletilnærming – ei snever rettleiarrolle som aktiverer og arbeidsrettar. Dei brukarane som ikkje strekkjer til skapar dilemma, og aktiverer spørsmålet om kva som utgjer ein passende respons. Det er ein respons som like

gjerne kan vere prega av omsorg, handheving så vel som av ein lunka byråkratisk retrett. Med andre ord er aktiveringslogikken dominant – men den eksisterer side om side med andre velferdslogikkar, i ein vanskeleg og uavklart styringsmiks.

## **Vedleggsliste**

Vedlegg 1: Intervjuguider

Vedlegg 2: Informasjonsbrevet

Vedlegg 3: Meldeskjema til NSD

Vedlegg 4: Tilbakemelding frå NSD

Vedlegg 5: Dispensasjon frå teieplikt - NAV

Vedlegg 6: Anbefalingsbrev frå FoU-seksjonen i NAV

# **Del I**

## **Posisjonering og kunnskapsgrunnlag**



## 1 Samtalane i NAV – eit verktøy for å realisere reforma?

Våren 2005 vedtok Stortinget å etablere ein ny arbeids- og velferdsforvalting. Dei to statlege etatane Aetat og Trygdeetaten vart slått saman, og på lokalt nivå vart den kommunale sosialtenesta integrert inn i det som skulle vere ei ny norsk arbeids- og velferdsforvalting. Den nye reforma skulle føre til færre på trygd, betre brukarvennlegheit og eit meir effektivt og samordna velferdssystem (Hansen, Lundberg & Syltevik, 2013, s. 18). Sjølv om reforma hadde ei lang norsk forhistorie, så var den også eit uttrykk for ein større internasjonal trend, med fokus på å stille krav og vilkår til mottakarane av stønader, som no vart *brukarar* av velferdstenester. Brukarane i det nye velferdsregimet skulle vere meir aktive, og vart møtt av «en motstrøm av nye plikter» (Hagelund, Øverbye, Hatland & Terum, 2016, s.25). Det norske velferdsregimet har tradisjonelt romma ei spenning mellom inntektssikringsideal og norma om å vere sjølvforsørgd. Det er ei spenning som har karakterisert velferdspolitikken, og som no vert intensivert med den nye aktiveringspolitikken (Molander & Terum, 2019, s.85). Denne avhandlinga er ei kvalitativ og eksplorerande studie av korleis den nye aktiveringslogikken spelar seg ut i samtalar mellom brukarar og rettleiarar i ei ny norsk arbeids- og velferdsforvalting.

Møta mellom NAV-rettleiarar og brukarar er ein av dei viktigaste arenaene for relasjonen mellom borgarar og den norske velferdsstaten (Hansen, Lundberg & Syltevik, 2013, s. 11). Då eg starta på avhandlinga var denne relasjonen understudert (Halvorsen et al., 2018). Det vil seie at både forskarar, borgarar og politikarar hittil har hatt lita empirisk innsikt i kva som faktisk *skjer* i desse samtalane, og kva mogelegheiter og avgrensingar slike samtalar representerer. Meir grunnleggjande manglar vi då også empirisk innsikt i

korleis den norske velferdspolitikken faktisk blir utforma i det siste – og *avgjerande* – leddet for iverksetjinga av norsk velferdspolitikkk (van Berkel, Caswell, Kupka & Larsen, 2017).

Europeiske velferdsregimer har i fleire tiår vore prega av ei politisk problematisering av tradisjonelle ordningar og institusjonar, noko som har ført til omfattande reformer. Desse reformene har endra både innhaldet i velferdspolitikken, og *måten* politikken vert sett i verk på (Esping-Andersen, 2022; Erlien, 2017). Aktiveringspolitikk vert generelt karakterisert bl.a. av eit større fokus på insentiv enn på rettar, og på «pisk» meir enn på «gulerøter» (Kildal, 2001). Også i Noreg kan ein tolke arbeidslinja som å gjere velferdsstaten mindre raus, men det norske regimet vert likevel karakterisert som mildare og meir moglegheitsskapande enn i mange andre land (Molander & Terum, 2019, s.107-109; Sadeghi & Terum, 2019, s.335; Gjersøe et al., 2020).

Dei *nye* aktiverande samtalanane er understuderte fenomen, og vert omtala som «demokratiet sitt svarte hol», ein arena der bakkebyråkratar kan påverke korleis vedteken politikk faktisk ser ut (Rothstein, 1998; Carstens, 1998; Eriksen, 2001; van Berkel et al., 2017). Like fullt understrekar den internasjonale forskingslitteraturen dei aktiverande samtalanane som kontekstuelte sensitive fenomen; samtalanane, og dei profesjonelle vurderingane i dei, står i eit komplisert forhold til ulike nære og meir fjerne kontekstar (Zimmerman, 1998; Juhila & Abrams, 2011). Internasjonale tendensar må med andre ord undersøkjast med ein meir lokal og empirisk sensitivitet (van Berkel et al., 2017; Hansen, 2019).

Samtidig hevdar andre at sjølvne aktiveringsregima er karakterisert av ei innebygd tvitydigheit som får konsekvensar for desse møta – og for sjølvne *forholdet* mellom dei to aktørane (Øverbye, 2013). Enkelte hevdar at aktiveringsregima gjer at samtalanane i fyrstelinja no er mindre prega av å vere byråkratiske rutinar, og i større grad vert prega av forhandlingar mellom dei to partane (Dubois, 2019). På den eine sida skal brukarane no, i større grad enn før, involverast i si eiga sak, og ein viktig del av den profesjonelle rolla vert å sikre ein slik medverknad, og å leggje til rette for motivasjon og oppslutnad om eit felles prosjekt. På den andre sida kan dei strengare krava og vilkåra som blir stilt til brukarane også føre til meir *strategiske* samtalar.

Dubois (2019, s.513) omtalar aktiverande samtalar som «where the action is». Samtalane er også det Anthony Giddens (1991) kalla «fateful moments», situasjonar som bokstaveleg tala er skjebnesvangre, der livsvilkåra til brukaren står på spel. I dei nye aktiverande samtalane kan også rettane dine som borgar, og statusen din som brukar, i større grad enn før, vere avhengig av korleis du blir opplevd, vurdert og tolka av den profesjonelle parten (Carstens, 1998; Dubois, 2016, 2019; Caswell, Larsen, van Berkel & Kupka, 2017). Samtalane har fått ei meir sentral rolle i velferdspolitikken (Dubois, 2019), og med det har dei også fått ei sentral rolle for å realisere dei «nye» velferdsregima i ein post-reform kontekst. Samtidig syner forskning at rettleiarane i NAV faktisk har eit vesentleg rom for å utøve skjønn (Hansen & Natland, 2017; Solvang, 2017; Håvold, 2019). Som *bakkebyråkratar* skal dei implementere politikk i andlet-til-andlet-relasjonar (Lipsky, 2010), men denne politikkiplementeringa er ikkje mekanisk, og den profesjonelle kan prege, så vel som transformere (Brodkin, 2013), vedteken politikk. Her kan med andre ord potensielt vere fleire ulike mikroregime i fyrstelinja (Hansen & Natland, 2017; Zacka, 2017), og Caswell et al. (2017, s.191-192) ser, på tvers av ulike aktiveringskontekstar, ein fare for ei form for vilkårlegheit i profesjonelle vurderingar. Som elles i Europa vart både den tradisjonelle sakshandsamarrolla og den tradisjonelle klientrolla problematiserte i forkant av den norske reforma (Syltevik, 2013). Internasjonalt vert det hevda at identitetane og rollene til dei to aktørane (Le Grand, 2003; McLaughlin, 2009; Wright, 2012; Boulus-Rødje, 2019), men også sjølve *relasjonen* mellom dei to, skulle endrast på gjennom aktiverande reformer (Møller & Stone, 2013).

NAV-reforma kom ikkje berre med nye krav til brukarane – også rettleiarane i den nye etaten skulle fylle ut ei ny yrkesrolle (Helgøy, Kildal & Nilssen, 2010, 2011, 2013). Dei tilsette skulle ikkje lengre vere lunka byråkratar, men i større grad aktivere, motivere og leggje til rette for aktivitet. Det nye brukaromgrepet i NAV vart til dels valt fordi det var normativt nøytralt, men samtidig var det ei side av den nye nemninga som ikkje var nøytralt, nemleg denne tanken om at brukarane burde vere *aktive* (Syltevik, 2013, s.36).

Aktørkategoriar er ikkje nøytrale, og kan sjåast som uttrykk for korleis vi forstår dei to aktørane, og som diskursive omgrep som deretter får konsekvensar for dei som skal samhandle, «constructing both the relationship and attendant identities of people participating in the relationships» (McDonald, 2006, s.115).

Sjølv om det norske velferdsregimet har blitt sett på som både raust og dekommodifiserande (Esping-Andersen, 2022), så medførte endringane frå 90-talet bl.a. ei innstramming både av kriteria for tildeling og utmåling av stønader (Molander & Terum, 2019). Arbeidslinja gjorde den norske velferdsstaten mindre raus, og dei tradisjonelt dekommodifiserande rettane vart no møtt av ein «motstrøm av nye plikter» (Hagelund et al., 2016, s.25). Det vert stilt vilkår – ytingar frå staten skal ha motytingar frå brukaren. Samtidig vert det likevel antyda at det norske velferdsregimet som sanksjonsregime framleis er mildt i *praksis* (Hagelund et al., 2016; Terum, Torsvik & Øverbye, 2017; Meld. St. 33 (2015-2016), s. 46; Molander & Terum, 2019). Her er spenningar mellom NAV som ein mogelegheitsskapande institusjon og som ein avgrensingsinstitusjon (Midrè, 1990).

NAV-reforma kom nemleg ikkje berre med normative krav om meir aktive brukarar, men også med moralske løfte om skreddarsaum og brukarmedverknad. Dette er verdiar som er avhengige av å gjerast levande i konkrete møte. NAV omtalar sjølv samtalanene i fyrstelinja som «avgjerande» for at dei skal «skape verdi» (NAV, 2016), og ei ekspertgruppe (ASD, 2015) framheva samtalanene si sentrale rolle i sin gjennomgang av NAV. Brukarmøta har i etterkant av denne rapporten blitt eit tematisk satsingsområde for NAV sin eigen FOU-aktivitet (NAV, 2016). Samtalanene er no i *styringsblikket* – og vert sett på som eit sentralt utviklingsområde for at NAV skal nå reformmåla. Korleis dette skjer vil få konsekvensar for dei to aktørane som samhandlar i slike møte, og denne avhandlninga siktar mot å gi eit empirisk innblikk i spenningar, dilemma og kompleksitet som eg vil hevde karakteriserer samtalanene og relasjonane, også fordi vi manglar empiri som kan fungere som «underlag for politiske og institusjonelle beslutningar» (Halvorsen et al., 2018, s.6), og fordi ein internasjonalt antydar at ei profesjonalisering av aktiveringsarbeidet vil kunne medføre meir *kollektive* responsar til spenningar og dilemma som profesjonelle no må handtere aleine og individuelt.

Vi skal i denne avhandlninga møte NAV som eit felt der ulike ideal, verdiar og føremål er i spenning med kvarandre, og der ulike maktformer og institusjonelle logikkar sameksisterer (Scott, 1995; Villadsen, 2021). Vi skal undersøkje samtalanene som komplekse og samansette fenomen, og setje lys på *relasjonane* som oppstår i ei målretta styring, og på deltakarane sine *erfaringar med* og *refleksjonar over* denne nye styringa (Eliassen, 2016). Eit sentralt føremål er såleis å identifisere spenningar – spenningar som

på eit vis er innprogrammerte i konteksten, forut for møta mellom aktørane, og som blir gjort levande når aktørar møtast.

Vi skal gjere dette gjennom tre fyldige case, der eg skal kombinere mikrososiologisk samtaleanalyse med tjukke beskrivingar (Geertz, 1973). Aktørane sine generelle erfaringar og opplevingar frå konteksten, og deira spesielle føremål, ynskjer, strategiar for denne konkrete samtalen er blant dimensjonane som skal undersøkast og inkluderast i analysen. Eg skal kombinere intervju, deltakande observasjon og opptak av samtalanane for å ha ulike tilgangar til kva det er som skjer, og kva det er som står på spel.

I dette kapitlet skal eg først presentere NAV-reforma, som dannar ein viktig kontekst for samtalanane i NAV. Deretter skal vi undersøkje korleis organisasjonen og brukarane vart omtala i forskning og media ved avhandlinga si start. Det dannar ein kontekst for å forstå mine val og for mi forforståing, men det gjev også signal om kva typar problem og problemforståingar som sirkulerte i perioden rett før datainnsamlinga, og som potensielt kan ha påverka både brukarane og rettleiarane som møtast i mitt materiale. Eg skal så seie litt meir om samtalanane i NAV, og skissere det teoretiske grunnlaget for avhandlinga, før eg deretter skal undersøkje reforma og den nye organisasjonen NAV som eit spenningsfelt, med fokus på spenningar i roller og reform. Eg vil deretter presentere status på forskingsfeltet og tidlegare studiar av relevans og nytte for denne avhandlinga, før eg presenterer forskingsspørsmål og overordna problemstilling. Til slutt skisserer eg avhandlinga sin vidare gang.

## **1.1 NAV-reforma**

NAV-reforma vart sett i gang 1. juli 2006, og skulle både løyse interne forhold i forvaltninga, og svare på samfunnsmessige endringar og politiske problemforståingar. I samsvar med leiande internasjonale ideal ønskte ein å revitalisere den norske velferdsforvaltninga (Lundberg, 2012; Syltevik, 2013), og det vart innleiingsvis skapt store forventingar både til reforma og den nye etaten. Dei grunnleggjande målsetjingane var å få fleire i arbeid og færre på trygd (arbeidsretting), betre tilpassa tenester (brukarretting), og ei meir formåls- og kostnadseffektiv organisering (effektivisering) (St.prp. 46 (2004-2005), s.5). Det var ei politisk initiert og politisk styrt reform, som innleiingsvis hadde brei politisk oppslutning.

NAV-reforma vert omtala som Noregs største forvaltingsreform – og som uvanleg og ambisiøs med tanke på Noreg si forvaltingshistorie. Reforma omfatta tre offentlege tenester, 16 000 tilsette, og skapte ei ny felles eining som forvalta omlag ein tredjedel av det norske statsbudsjettet (Andreassen & Aars, 2015, s.17). Trygd, arbeidsmarknad og sosialhjelp vart knytt saman, og ulike politiske felt vart samla under den semantiske nyskapinga «arbeids- og velferdspolitik» (Erlien, 2017). NAV utbetalte i 2022 ca. 535 milliardar i stønad til omlag 2,8 millionar stønads- og tenestemottakarar (NAV, 2023)

Det var tre tenester, og tre dører, som skulle bli til ein etat med ei dør. Trygdekontoret, Aetat og den kommunale sosialtenesta hadde store organisasjonsforskjellar (Lislerud, 2010), og dei tilsette var «spesialistar» på kvar sine velferdsområde, med ulike yrkesroller og handlingsorienteringar (Helgøy, Kildal & Nilssen, 2010, 2011).

Den tidlegare Trygdeetaten forvalta hovudsakleg Lov om folketrygd (Lislerud, 2010), og yrkesrolla der var ei byråkrat- og forvaltarrolle i ein etat som, av dei tre tidlegare etatane, nok var nærast «den klassiske weberianske byråkratiske idealmodellen» (Helgøy et al., 2011, s.37). Jusskompetanse, rettstryggleik og formell likebehandling var berende prinsipp i yrkesrolla, og «høy kvalitet i arbeidet ble vurdert ut fra riktig anvendelse av loven» (Lislerud, 2010, s.28). Dei tilsette forstod si oppgåve som «å administrere sine medlemmers rettigheter» (Syltevik, 2013, s.35).

Det tidlegare Sosialkontoret var på si side ein profesjonsbasert organisasjon, der kunnskaps- og verdigrunnlaget til faget Sosialt arbeid (IFSW, 2018) prega rolleforståinga og handlingsorienteringane: «Yrkesrollen i sosialtjenesten kan idealtypisk karakteriseres som en hjelperolle basert på vurderinger av den enkeltes behov i forhold til problemsituasjonen» (Helgøy et al., 2011, s.9). Det var med andre ord ikkje rettsreglar som var fundamentet for arbeidet; handlingsgrunnlaget var meir konsekvensorientert enn regelorientert (Helgøy et al., 2011, s.37). Der var eit vesentleg rom for å utøve skjønn og for å individualisere tenestene. Den tilsette var ein ekspert, og klientkategorien understreka maktasymmetrien i forholdet (Syltevik, 2013). Hovudføremålet var å hjelpe klientane «ut av marginaliserte sosiale posisjoner» (Helgøy et al., 2011, s.37), og å fremje økonomisk og sosial tryggleik, i det som var statens siste sikkerheitsnett for å fange opp, og avbøte, sosiale problem og behov som ikkje vart dekt og møtt andre stadar.

Aetat hadde derimot eit hovudmål om å hjelpe arbeidssøkjjarar med å kome i jobb, og arbeidsgjevarar med å finne arbeidskraft, ein etat som først og fremst var underlagt arbeidsmarknadspolitiske mål (Helgøy et al., 2010, s.9). Organiseringa av etaten var prega av målstyring, noko som skapte ei viss resultatorientering blant dei tilsette, som også var *retteiarar*. Oppgåvene til dei tilsette var på den eine sida «matching», på den andre sida kvalifisering av brukarar gjennom kurs eller trening. Slik sett var etaten den av dei tidlegare etatane som var tettast knytt til arbeidslinja i sosialpolitikken (Helgøy et al., 2010, s.9), til dels så sterkt at tidlegare fungerande direktør, Yngvar Åsholt, uttalte: «Aetat er ikke en del av velferdsstaten. Aetats oppgave er å legge grunnlaget for velferdsstaten, ved å få folk i jobb» (Åsholt i Lislrud, 2010, s.28), noko som understrekar at organisasjonen hadde ein annan identitet og sjølvforståing enn det Trygdeetaten og Sosialkontoret hadde.

Enkelte hevda at ei ny yrkesrolle ville vere «en hovedutfordring og en forutsetning» for å nå reformmåla (Helgøy et al., 2011, s.4). NAV-Interim erklærte: «NAV-reformen er også en kulturreform», og forstod felles kultur «som en grunnleggende og delt forståelse av ‘måten vi gjør det på her hos oss’» (Fossestøl & Klemsdal, 2006, s.28):

Kultur kommer frem i debatten om NAV-reformene i de ulike fasene, først og fremst gjennom en bekymring hos flere aktører om hvordan kulturer skal kunne smeltes sammen. Det gjelder både sammenslåingen av Trygdeetaten og Aetat, som beskrives å ha temmelig forskjellige tradisjoner mht. oppgaver og profesjonell kompetanse, men (...) den kulturelle kompleksiteten øker ytterligere gjennom at Sosialetatens kulturelle tradisjoner og profesjonelle normer bringes inn. Et overordnet spørsmål som stilles av flere er om man klarer å integrere og etablere en ny NAV-identitet eller -kultur (Christensen, 2008, s.63).

No skulle dei tidlegare etatane integrerast – gamle etatskiller skulle byggast ned, og arbeidsformene skulle endrast. Ein skulle skape ein ny kultur og ei ny yrkesrolle, med tiltak for å «oppnå felles bevissthet om formålet» og eit «felles verdigrunnlag» (Andreassen & Aars 2015, s.49). Den nye rolla vart kontrastert mot den klassiske byråkratrolla, som var sett på som inadekvat for formåla om brukarretting og arbeidsretting, og for ideala om *likeverdige* møte der brukaren sine behov skulle avklarast (Helgøy et al., 2011). Dei tilsette som skulle realisere reforma støtta også i stor grad denne reformideen.

Reforma vart sett på som overmoden av fleire sentrale aktørar. Den er nemleg mogleg å spore heilt attende til opplevinga av ei fragmentert forvalting på 1970-talet, og til ulike forsøk i tiåra etterpå for å få ei meir velfungerande arbeidsdeling og ei frivillig samordning mellom dei ulike etatane (Andreassen & Aars 2015, s.42). Også i Stortingsdebattane i forkant av reforma vart det lagt stor vekt på fleiretatsbrukarane, som kunne bli «kasteballar» i systemet (Syltevik, 2013). Reforma kan slik også sjåast som eit resultat av at det politiske tolmodet var over: Ein gjekk frå frivillig samordning til ei samanslåing av tenestene (Reegård, 2009).

Andre legg derimot større vekt på demografiske endringar og veksten i ytingar som grunngeving for reforma. Velferdsstaten si berekraft har vore ein vesentleg del av den politiske problemforståinga i nyare tid (Hansen & Grønningsæter, 2010), og prega særskild offentleg debatt og problemforståingar i tida etter Trygdefinansieringsutvalget si innstilling i 1984 (NOU 1984:10). Då talet på uføretrygda dessutan steig frå 160 000 til knapt 220 000 i perioden 1984-1988, utløyste dette ein stor statleg utredningsaktivitet. Ein ynskte å forstå bakgrunnen for denne veksten, og å utvikle strategiar for å auke sysselsetjinga og for å vri statens utgifter frå overføringar til sysselsetjing (Molander & Terum 2019, s.86).

«Attføringsmeldinga» (St. Meld. 39 (1991-1992)), lanserte i denne samanhengen omgrepet «arbeidslinja», som skulle bli det norske omgrepet for aktiveringspolitikken. «Arbeidslinja betyr at virkemidler og velferdsordningar – enkeltvis og samlet – utformes, dimensjoneres og tilrettelegges slik at de støtter opp under målet om arbeid for alle» (St. Meld. 35 (1994-1995), s.89). Arbeidslinja hadde også organisatoriske implikasjonar, og kan tolkast som å intensivere ein allereie eksisterande impuls, nemleg behovet for å samordne ei fragmentert forvalting. Den oppsplintra forvaltinga stod nemleg i vegen for ei samla utforming av arbeidslinja (Molander & Terum 2019, s.87).

Som forvaltingsreform uttrykkjer NAV-reforma ei *fornuftstru*, i den forstand at ein trur at ein kan manipulere og endre ein organisasjon slik at innhaldet i det organisasjonen produserer er i samsvar med intensjonane for den (Andreassen & Aars, 2015, s.29). Samtidig var NAV-reforma også ei politisk reform, og det er mogleg å forstå reforma som eit *viljesprodukt*, «med et sett av innebygde mål og virkemidler» (Andreassen & Aars, 2015, s.27).

I Stortingsdebattane var det enkelte idear og ideal som dominerte, medan andre omsyn hamna i bakgrunnen. Problema som reforma skulle svare på vart representerte gjennom to hovuddiskursar, ein organisasjonsdiskurs og ein avhengigheitsdiskurs (Syltevik, 2013). På den eine sida forståinga av brukaren som eit offer for velferdsstatlege fallgruver, nemleg den omtalte «kasteballen» i ei oppsplintra forvaltning. På den andre sida var brukaren også ein del av problemet gjennom å ha blitt gjort avhengig av ytingar (Syltevik, 2013, s.40). I Stortingsdebattane vart ideen om NAV presentert delvis som eit brot med det tidlegare velferdssystemet, og som eit oppgjær med ein paternalistisk og passiviserande velferdsstat.

Reformer er resultat av medvitne hensikter, og grunngevinga for dei er ofte at noko skal bli betre (Andreassen & Aars, 2015, s.19). Reformar er med andre ord normative, og ladda med verdiar. Kildal (1998, 2001) argumenterer for at alle velferdsordningar uttrykkjer både normer og idear, og Molander og Terum (2019) antyd at den norske arbeidslinja ikkje berre skulle svare på finansielle og demografiske problemstillingar, men også *normative* problem. Også sjølve bruken av organisasjonsdesign som verkemiddel i åtferdsending, uttrykkjer ein ide om ein relasjon mellom ein «formell normativ struktur» på den eine sida og faktisk åtferd på den andre; «den formelle strukturen er normativ ettersom den innbefatter noen forventningar til organisasjonsmedlemmene om hvordan de skal opptre» (Andreassen & Aars, 2015, s.29). NAV-reforma var slik også ei normativ reform (Ibid.).

Då den moderne velferdsstaten vart etablert, var det også på bakgrunn av ønskje om å endre på *relasjonen* mellom stat og innbyggjarar (Hansen et al., 2013). NAV-reforma kan slik, i ei viss grad, også sjåast som uttrykk for ei ny (ønskt) ending i relasjonen mellom stat og innbyggjarar. Reforma kom også med nye kategoriar for dei to aktørane, og med ynskjer om ein ny relasjon, og eit nytt arbeidsforhold, mellom dei to (Syltevik, 2013; Østergaard Møller & Stone, 2013). NAV-reforma er normativ også fordi den kjem med moralske løfte til brukarane, deriblant om skreddarsaum, medverknad og myndiggjering. Ei av hovudmålsetjingane bak NAV-reforma var nemleg å gje *betre* tenester til folk utanfor arbeidslivet. Reforma skulle ta oss «fra en uønsket fortid til en ønsket fremtid» (Andreassen & Aars, 2015, s.19).

NAV-reforma var ambisiøs og omfattande, men i kva grad den representerer eit reelt paradigmeskifte i norsk velferdspolitik er det usemje om (Hansen & Grønningsæter

2010; Kildal, 2001; Molander & Terum, 2019). Sjølv om arbeidslinja som omgrep var rimeleg nytt, så var spenningane mellom inntektssikring og sjølvforsørging definerande for utviklinga av trygdesystemet (Molander & Terum, 2019), og som norm og ideal var arbeidslinja langt eldre (sjå t.d. Terum, 1996; Øverbye & Stjernø, 2012), og til dels konstituerande for det norske velferdssystemet i heile etterkrigstida (Hansen et al., 2013, s.21). Likevel er det rimeleg å vurdere NAV-reforma som eit uttrykk for ei intensivering av arbeidslinja (Hansen et al., 2013), og som ei tydeleggjering av norma om å vere sjølvforsørgd (Molander & Terum, 2019).

Forvaltingsreforma vart følgt av det som har blitt kalla «innhaldsreforma», med nytt stønadssystem, nye arbeidsverktøy og arbeidsmetodar (Fossestøl et al., 2014). Likevel var sjølve organisasjonsstrukturen det viktigaste verkemiddelet for å skape den ynskte og intenderte endringa. NAV-reforma er slik også uttrykk for ei *styringstru* (Andreassen & Aars, 2015) – på den eine sida på «den antatte årsakssammenhengen» mellom organisasjonsdesign og dens disponerande kraft på individuelle vurderingar og handlingar, på den andre sida «også tro på at det skal være mulig å sette reforma ut i livet – i tråd med intensjonene» (Andreassen & Aars, 2015, s.30).

Denne store, radikale og omfattande reforma skulle derimot endre kurs undervegs, i det som blir omtala som ei omformande operasjonaliseringsfase, der politikarane tok handa av rattet, og andre interesser og aktørar tok over. Den nye NAV-etaten vart i stor grad forma under NAV Interim, ein operasjonaliseringsprosess der Aetat og Trygdeetat dominerte, med få spor av aktørar som tok vare på dei sosiale tenestene sine perspektiv (Lislerud, 2010; Andreassen & Aars, 2015). Maktkampar, verdikampar og interessekonfliktar var med på å prege utforminga av den nye etaten (Askim, 2009; Lislerud, 2010; Andreassen & Fossestøl, 2009).

Aetat og Arbeidsdirektoratet ynskte særskild å setje eit «Aetat-preg» på den nye etaten si organisering og orientering (Askim, 2009, s.20), og kom til forhandlingane med både strategiar og målsetjingar; med «klare tanker om hvordan en skulle skille arbeid og pensjon mest mulig fra hverandre» (Askim, 2009, s.14). Rikstrygdeverket ynskte fusjon, og ville bevare trygderettsleg vedtaksmynde på lokalkontora, slik at brukarane skulle få løyst saka si der (Andreassen & Fossestøl, 2009). Aetat ynskte derimot eit lokalt NAV-kontor som var meir «single purpose», og frykta at ein fusjon ville fremje ei

regelorientering som var i kontrast med Aetat sitt meir eintydige fokus på arbeid og aktivitet. Askim (2009, s.16) konkluderer: «Forenklet sagt, trygdeetaten fikk sammenslåingen de ville ha, mens Aetat fikk styre den interne organiseringen».

Interim-fasa var ei omformande operasjonaliseringsfase i etterkant av det politiske reformvedtaket, der dei eksisterande organisasjonane og deira idear, verdiar og logikkar var i spenning med kvarandre. Men det var også ei fase der desse ulike logikkane og orienteringane «ble tatt vidare inn i den nye NAV-etaten» (Andreassen & Aars, 2015, s.60). Det er slik ikkje enkelt å plassere NAV-reforma eintydig, «innenfor en dikotomi der reformer og organisasjonsendringar *enten* er mindre, inkrementelle og understøtter kontinuitet, eller er omfattande, radikale og bryter med det eksisterende» (Andreassen & Aars, 2015, s.166). Andreassen og Aars (2015, s.34-35) skriv at reformer også vert forma av dei eksisterande institusjonane, og at det føregåande sjeldan vert erstatta fullstendig: «I stedet blir resultatet en reformert organisasjon der nye strukturer og styringsprinsipper i stor grad legges oppå de gamle, slik at organisasjonen består av lag på lag av ulike prinsipper».

I denne gjennomgangen av NAV-reforma er det ein motsetjingsfull, komplisert og lite eintydig prosess som trer fram. Her er spenningar mellom ulike logikkar, og sjølve utforminga vart også prega av interessekampar og omkampar frå dei tidlegare etatane. NAV-reforma vart på eit vis mindre radikal enn intendert, men Andreassen og Aars (2015) antyd at reforma nok kan opplevast som *mest* radikal av dei som går inn døra på det lokale NAV-kontoret for å få tenester andlet til andlet. Gjennom operasjonaliseringa vart det lokale NAV-kontoret «ryddet for oppgaver og tildelt et entydig oppdrag» (Andreassen & Aars, 2015, s.62); «NAV får en lokal arbeidsrettingstjeneste og en fjern trygdeforvaltning» (Ibid., s.165).

Andreassen og Aars (2015, s.19) seier at det på eit visst tidspunkt ikkje lengre vil vere rimeleg å vurdere NAV opp mot intensjonane i det innleiande politiske vedtaket, men samtidig antyd dei også at reforma kanskje ikkje er heilt avslutta:

Imidlertid kan også en ny sti være påbegynt, der det er arbeidslinjen innbyggerne møter lokalt i stedet for inntektssikring som tidligere, og det vi vil se fremover, er mindre skritt av 'gradual transformation', som på sikt vil omforme velferdstjenestene radikalt (Andreassen & Aars, 2015, s.166).

Andreassen og Aars (2015, s.31) beskriv motsetnadar som har vore «innebygget» i reforma frå tidleg utformingsfase, og som har prega reforma både i operasjonaliseringsfasa og i gjennomføringsfasa. Zacka (2017) meiner at overordna nivå aldri klarar å eliminere slike motsetjingar og spenningar frå underordna bakkebyråkratkontekstar. Det er bakkebyråkratane sjølve som må handtere desse spenningane, slik dei materialiserer seg i konkrete møte.

Vi skal i denne avhandlinga undersøke dette siste og avgjerande leddet i iverksetjinga av vedteken politikk – nemleg samtalanene i NAV. Men først skal vi undersøkje korleis NAV vart omtala ved avhandlinga si start: NAV-reforma som det innleiingsvis hadde vore så stor politisk semje og entusiasme rundt, var blitt reforma som «alle» var skuffa over (Hansen et al., 2013).

## **1.2 NAV ved prosjektstart**

Då eg starta på prosjektet hausten 2015 hadde NAV allereie vore sentrum for ulike føljetongar, og for tidvis beisk kritikk i media. I 2019 kom dessutan EØS-skandalen, den største enkeltskandalen (hittil) i den nye etaten si historie. Det var ei skandale der den individuelle rettleiaren i stor grad vart frikjend, og der «systemet», det vil seie rettssystemet, departementet, NAV-leiinga og politikarane, stod att med hovudansvaret for det som etter kvart vart omtala som ein systematisk statleg svikt mot rettshavarar og borgarar (Einarsen, 2019). Men då eg starta på avhandlinga var det andre medieføljetongar som var bakteppet, og danna kontekst for mine vurderingar så vel som for datainnsamlinga mi.

I 2012 vart ordet «navar» årets nyord, basert på saker i media om norsk ungdom som tok seg friår på staten si rekning. Det vart ein debatt om sviktande normer, og om «trygdesmitte», både i forsking og i media (Lundberg, 2013). Den offentlege debatten om trygdeordningar hardna til, med tabloide overskrifter og til dels moralske undertonar, som enkelte hevda stigmatiserte brukarane (Lundberg, 2012, 2013). På den andre sida eksisterte det også ein mediediskurs om Davids kamp mot Goliat, om den vesle brukaren sine møte med den store forvaltinga, som fylgde medielogikken om «if it bleeds, it leads» (Knudsen, 2016, s.1). Det var tidvis så negative og belastande føljetongar mot NAV at einskilde rettleiarar faktisk unngjekk å seie kvar dei jobba i private samanhengar (Arbeidstilsynet, 2009, s.5). Det var parallelt også debattar om NAV si manglande evne til

å nå måla med reforma. På dette tidspunktet hadde forskinga nedslåande konklusjonar: «I følge effektforskninga i evalueringa av NAV-reforma er sannsynligheten for å komme i arbeid – alt annet likt – blitt mindre» (Fossestøl, Breit & Borg, 2016, s.7; sjå også Fevang, Markussen & Røed, 2014; Schreiner & Markussen, 2012; Aakvik, Monstad & Holmås, 2014).

Etter turbulente innleiande år var det i åra etter 2010 teikn til «en vending tilbake til reforma» (Fossestøl et al., 2016, s.8). Etter store omstillingar og endringar hadde no «støvet lagt seg» (Fevang et al., 2014), og ein kunne igjen rette merksemda mot målsetjingane og den arbeidsretta oppfølginga. Det var gryande optimisme om at ein no endeleg kunne starte å hauste gevinstane. NAV-reforma, og målsetjingane med den, vart i denne perioden gjort levande igjen.

Regjeringa sette i 2014 ned eit ekspertutval som skulle gå gjennom etaten og kome med forslag til forbetringar. Ekspertgruppa skulle spesielt identifisere og foreslå tiltak som skulle betre brukarmedverknaden, sikre gode brukaropplevingar og ein større overgang til arbeid. Ekspertgruppa (ASD, 2015) gjekk kritisk igjennom ulike institusjonelle grep som var førespegla å sikre verdiane og måla som skulle karakterisere NAV si verksemd. Bl.a. fann dei at prosedyrestyringa og tellekantsystemet kunne føre til at «oppfølgingen blir instrumentell med det resultatet at brukeren (og den ansatte) blir demotivert, frustrert og får redusert selvtillit» (Ibid., s.143), og at strukturelle vilkår gjorde «tett oppfølging» vanskeleg: «Med et høyt antall brukere per NAV-veileder, er det klare begrensinger i hvilken bistand de kan gi til den enkelte og hvilken innsikt og forståelse de får i den enkeltes ressurser, utfordringer og muligheter» (ASD, 2015, s.85).

Ekspertgruppa sin rapport var ei kjelde eg orienterte meg mot for å få tilgang til samtidige problemforståingar, men også løysingsforslag og innsatsområde for korleis ein skulle respondere på slike *styringsproblem*. Når rapporten vart lansert mista dåverande NAV-direktør jobben, og arbeids- og sosialministeren Robert Eriksson omtala prosessen med å få NAV på rett kjøl som «sitt viktigaste politiske prosjekt» (Monsen, 2015). A'en i NAV hadde nemleg blitt borte, noko som vart sett på som hovudkonklusjonen i ekspertgruppa sin rapport (Ibid.). Det var ein av fleire ulike problemforståingar av ei reform «på ville veier», og men også av kva vegar ein no burde gå for å nå desse måla (Eide, 2014).

Andreassen og Aars (2015, s.142) argumenterer på si side for at NAV snarare bør

orientere seg mot suksessen til kvalifiseringsprogrammet, som i større grad representerer det forfatterane opplever som den opphavlege reformideen om tett og heilskapleg oppfølging. På mange måtar er desse ulike «svara» på kva ein bør gjere for å realisere reforma også ulike perspektiv på kva som er «problemet», og som slik også til dels kan tolkast som spørsmål om kva som *eigentleg* utgjorde reforma si ånd.

Dette utgjorde ein sentral del av konteksten for meg, og påverka vala eg gjorde i forkant av den empiriske undersøkinga. Eg orienterte meg mot desse spenningane og problema, også fordi eg hadde eit strategisk ynskje om å undersøkje samtidige politiske «problem» (Rampton, 2014, s.13; Rose, 1999, s.5), og å bidra til det som vert omtala som ein relevant samfunnsvitskap; ein vitskap som bidreg med sosialt relevante former for kunnskap (Flyvbjerg, Landman & Schram, 2012, s.1). Målet var å tilby eit «bottom up»-perspektiv og eit empirisk innblikk i samtalar som vi har lite innsikt i og kunnskap om (van Berkel et al., 2017; Halvorsen et al., 2018), og med det også gje empirisk «input» til kollektiv og politisk refleksjon om kvar vi er, og kvar vi er på veg. Flyvbjerg et al.(2012, s.4) er skeptiske til reine ekspertdrivne policyprosessar, og hevdar at eit «bottom up»-perspektiv potensielt kan «tilt a policy process most often dominated by experts towards alternative policy responses that are neglected».

Også i Noreg manglar vi empiriske grunnlag for institusjonelle og politiske slutningar om desse aktiverande samtalanene, så vel som for intern kompetanseutvikling (Halvorsen et al., 2018, s.6). Zacka (2017, s.253) argumenterer også for at vi treng ein «*bottom up*» *normativ politisk teori*, som undersøker dei faktiske praksisane til bakkebyråkratane i fyrstelinja. Slike studiar kan bli bidrag til ei ny vending: «one that begins with the moment of service provision and that works its way up, from there, to questions of policymaking and institutional design» (Zacka, 2017, s.254).

### **1.3 Samtalar i NAV**

Dialog og samtalar er i dag hyppig nytta instrument på tvers av ulike sektorar og kontekstar, og representerer ein generell tendens i det moderne for korleis ein bør styre (Karlsen & Villadsen, 2008). I Noreg har dialog både ein dagsaktualitet, men også historiske røter med omsyn til trepartsamarbeidet og dialogen mellom dei tre partane i arbeidsmarknaden (Karlsen & Villadsen, 2008; Juritzen, 2017). Dialog er både eit hyppig nytta *instrument*, men det vert også sett på som eit *ideal* for korleis ein skal løyse både

personlege problem, samlivsproblem, problem på arbeidsplassen og vidare. Når NAV-reforma vart sett ut i livet, var *dialog* som arbeidsform eit sentralt verkemiddel:

I grunnlagsdokumentene for NAV-reformen er dialogbegrepet i bruk, både når det er snakk om samhandling på institusjonsplan, mellom regjeringen, Stortinget, kommunalpolitikere og byråkrater, men ikke minst når det gjelder forholdet mellom velferdsstaten og dens brukere (Juritzen, 2017, s.106).

Dialog var eit sentralt verkemiddel i sjølve reformarbeidet, men det skulle også karakterisere arbeidsforma i den nye etaten. Og med den nye ånda i reforma måtte dei tilsette få økt kompetanse for å kunne realisere den:

De ansatte skal ha kunnskap om og ferdigheter i å gjennomføre dialog med brukerne og evne til å utnytte brukernes erfaring og kompetanse om egen situasjon i forbindelse med planlegging av tiltak og tjenester med sikte på deltakelse i arbeid og aktivitet m.v. (Meld. St. 9 (2006-2007), s.82).

Ein samtale mellom brukar og rettleiar er på den eine sida interaksjon mellom menneske, på den andre sida er samtalen også implementering av arbeidsmarknadspolitik. Det er det Juhila et al.(2014, s.9) kallar «talk with a mission»; ein instrumentell og målorientert relasjon. For samtalan er også ein *institusjonell relasjon* der systemet sine krav vert gjort gjeldande, og der institusjonelle rammer påverkar interaksjonen. Men samtidig som institusjonell interaksjon generelt har eigenskapar som gjer at desse møta kan virke «constraining, troublesome and even threatening» (Atkinson i Heritage, 2004, s.109) for brukarane av tenestene, så vert dialogen på same tid sett på som å ha ei sentral og til dels forløyssande rolle i NAV.

Samtidig er her tvtydigheit. Det vart parallelt lagt vekt på «samhandling og dialog som utløser brukernes eget ansvar og initiativ», som kan tolkast som ein meir hierarkisk og disiplinerande impuls, på same tid som at etaten også har «satset på å utvikle samtalen som verktøy for å få en bedre dialog mellom brukeren og saksbehandleren» (NOU 2004:13, s.77, 80; Juritzen, 2017, s.106), som i større grad signaliserer eit ideal om eit likeverdig forhold mellom partane i den nye forvaltinga. Denne tvtydigheita handlar ifølgje van Berkel og van der Aa (2012, s.5) ikkje berre om organisering, «as tensions between client-oriented service provision and sanctioning and monitoring practices are inherent to mandatory activation policies». Øverbye (2013) ser også på aktiveringsregima som å fostre ein grunnleggjande ambivalens – ein ambivalens som vert gjort levande i

konkrete relasjonar. Relasjonen vert vanskeleg og tvitydig, bl.a. sidan brukaren på den eine sida skal inviterast inn i samtalen, på same tid som siktemåla for samtalan er spesielle og avgrensa. Her kan med andre ord vere spenningar mellom samtalen sin målrasjonelle karakter, og samtalen sine sosiale reglar (Karlsen & Villadsen, 2008), spenningar som vi i ein norsk kontekst også kan tolke som spenningar mellom måla om brukarretting og arbeidsretting i NAV-reforma.

Brukarrepresentantar har omtala samtalan i NAV som komplekse og krevjande (Halvorsen, Andenæs & Hammerstad, 2018; 2020). Ifølgje brukarrepresentantane må dei tidvis også ta ei «omsetjar»-rolle, både overfor brukar og rettleiar, for å sikre felles forståing og informasjonsflyt. Brukarane sine kjensler, og rettleiarane si mangesidige og komplekse rolle, skapar vanskar i samhandlinga (Ibid.). Det er samtalar som kan setje partane, og relasjonen, på prøve. Brukarane kan også omtale møta som vanskelege å førebu seg til sidan innkallingane er generelle og vage, med lite konkret informasjon t.d. om kva som skal skje og kva som er hensikta med møtet (Halvorsen et al., 2018; Halvorsen et al., 2020). Brukaren si «byråkratiske kompetanse» (Lundberg, 2012; Lundberg & Syltevik, 2013) kan verte avgjerande for brukaren si oppleving av NAV generelt, men også av brukarsamtalan.

Evalueringar av NAV-reforma har vore kritiske (ASD et al., 2015; Andreassen & Aars, 2015). Også målet om betre tenester har vore vanskeleg å realisere, og brukarundersøkingar har sidan reforma sin start gitt NAV låg skår som tenesteytar:

Brukerundersøkelser viser generelt lav brukertilfredshet med NAV i sin helhet, sammenliknet med andre offentlige tjenester og myndighetsorganer. Samtidig er det store ulikheter mellom ulike brukergrupper i NAV. Brukertilfredsheten var synkende og på et svært lavt nivå inntil 2011, men har forbedret seg noe siden. De siste par årene har kurvene flatet ut og er fremdeles på et relativt lavt nivå (NAV, 2016, s.3).

Slike problem må svarast på. Ekspertgruppa (ASD, 2015, s.7) trekkjer fram at «et NAV med muligheter» også er ein arena med «bedre brukermøter». Det er nemleg i sjølve *brukarmøta* at NAV kan «skape verdi» (Ibid.). I kjølvatnet av ekspertgruppa sin rapport vart det fokus på å undersøke og på å betre desse samtalan (NAV, 2016; NAV, 2017): «Kvaliteten i brukermøtene er avgjørende for brukerens muligheter for arbeidslivstilknytning og opplevelse av økt mestring og deltakelse i samfunnet» (NAV, 2016, s.2). Samtalan vert også omtala som eit vesentleg satsingspunkt for å realisere

reformgevinstane: «Arbeids- og velferdsforvaltningen må i størst mulig grad innrettes på å ha kraft i disse brukermøtene» (NAV, 2017, s.5). Ein kan sjå på samtalanane som å vere eit viktig styringsinstrument, eller ein *styringsteknologi* (Karlsen & Villadsen, 2008), der det vert investert inn ein mål-middel rasjonalitet som skal realisere bestemte føremål og verdiar. I sentrale dokument vert brukarmedverknaden også underordna arbeidslinja, og meir eit middel for arbeidsretting enn eit mål i seg sjølv:

Velferdsstaten er paternalistisk i den forstand at det ikke er noe valg om man vil delta eller ikke, og både plikter og rettigheter er politisk bestemt. Til dels er det også bestemt hva som regnes som best for den enkelte, for eksempel at arbeid som er tilrettelagt for den enkeltes funksjonsevne er bedre enn passivitet (NOU 2004: 13, pkt. 6.3.1).

Enkelte trekkjer no fram desse samtalanane som ein arena for *disiplinering* av dei arbeidslause (Gubrium & Fernandes, 2014), medan andre antydar eit mildare, og meir moglegheitsgivande, aktiveringsregime (Eleveld, 2017), også i *praksis* (Molander & Terum, 2019; Gjersøe et al., 2020; Sadeghi & Terum, 2020). Samtidig er desse aktiverande samtalanane understuderte, både i ein norsk og i ein internasjonal kontekst (Brubakken & Syltevik, 2013; van Berkel et al., 2017):

Bruker møter i NAV er en underutforsket samtale type, til forskjell fra mange av de andre variantene av det vi kan kalle *profesjonell-lekmann-samtaler* (som f.eks. legekonsultasjonen eller terapisaamtalen). I dag finnes det lite empirisk kunnskap om hvordan samtaler med brukere i NAV ser ut, og hvilke muligheter og utfordringer som ligger i brukermøtet som kommunikasjonssituasjon (...). Det er et stort behov for norsk empiri (...) (Halvorsen et al., 2018, s.6).

Vi skal utforske desse samtalanane som det Heritage (2004) kallar *institusjonell interaksjon* (sjå også Arminen, 2005), ei type samhandling som nettopp avgrensar og spesifiserer kva aktørane kan seie, og kven dei kan vere. Her er avgrensa føremål (Øverbye, 2013), men på same tid skal det vere opne og likestilte relasjonar, der vegen vidare skal avklarast i fellesskap – med brukaren som ein aktiv part. Vi skal også utforske samtalanane som dynamiske fenomen der det faktisk er noko som står på spel, og der det eksisterer eit rom for både skjønnsutøving, forhandlingar og for ein felles interaksjonell konstruksjon av roller og forhold i konteksten.

Bakkebyråkratane gjer nemleg meir enn berre å mekanisk implementere vedteken politikk, og brukarane er også noko meir enn berre mottakarar av politikk. Dei to partane

er snarare *deltakarar* i politikk (Valkenburg, 2007). Hansen (2019) argumenterer for at spørsmålet om aktiveringspolitikken lukkast, til sjuande og sist er avhengig av kva slags *konsekvensar* den faktisk har for tenestemottakarane. Det er difor viktig at dei understuderte møta mellom stat/institusjon og borgar/brukar vert empirisk, kvalitativt og kritisk utforska, og at ein parallelt undersøker både rammene som regulerer og avgrensar møta og det meir opne og dynamiske rommet for skjønn og påverknad, så vel som sjølve opplevingane og erfaringane til dei to deltakarane.

## 1.4 Avhandlinga sin teoretiske ståstad

Eg såg føre meg eit vesentleg rom for påverknad, maktspel og forhandlingar i desse samtalanane (Dubois, 2019). Samtidig såg eg også føre meg *grenser* for desse forhandlingane. Dette gjorde at eg orienterte meg mot samtalanane som å ha både dynamiske og uføreseielege sider, samtidig som eg også forventta at der var trekk ved desse institusjonelle samtalanane som avgrensa og spesifiserte – både posisjonar og talehandlingar.

Aktiverande samtalar skjer ikkje i eit vakuum – her er ulike, både nærare og fjernare, kontekstar som blir gjort levande i samtalanane (Zimmermann, 1998). Eg ynskte bl.a. å sjå samtalanane som uttrykk for vedteken politikk, noko som aktualiserte bl.a. bakkebyråkratperspektivet (Lipsky, 2010; Zacka, 2017) og Foucault (2007) sitt governmentality-omgrep.

Governmentality opnar opp for ei analyse av kva som skjer i det sosiale rommet, der styring *ovanifrå* vert kopla til vår eiga *sjølvstyring* – eit rom der *vertikale* styringsgrep møter meir *horisontale* styringsformer (Hammer, 2020, s.41). Perspektivet retta blikket mitt mot rollene og relasjonane som oppstår i ei målretta styring (Eliassen, 2016), og mot dei kommunikative vilkåra som pregar, eller ramar inne, aktørane sine konstruksjonar av roller og forhold. Foucault retta slik blikket mitt mot *spelebana* for samtalanane, og mot reglane som regulerer sjølvforhold og forhold til andre. Samtidig, som vi skal sjå, opplevde eg i analysen behov for å også inkludere dei andre prototypiske maktformene som Foucault analyserte fram.

Zacka (2017) hevdar at det i bakkebyråkratkontekstar eksisterer latente disposisjonar som eksisterer side om side, og som skapar vanskelege roller og relasjonar. Det er med andre ord hovudposisjonane til bakkebyråkratane som Zacka undersøker, og eg brukte Zacka

(2017) til å undersøke samtalanane som eit påverknadsspel der den profesjonelle blir dulta mellom ulike og *vesensforskjellige* responsar og veremåtar.

Goffman og konversasjonsanalysen vart brukt hovudsakleg for å undersøke og analysere maktspelet mikrososiologisk. Medan eg brukte Goffman for å nærme meg samtalanane meir holistisk, på tvers av ulike sekvensar og fasar, så brukte eg konversasjonsanalysen for å analysere maktspelet «turn by turn» eller ytring for ytring.

Oppsummert og grovt kan ein seia at eg nytta Goffman og konversasjonsanalysen til å analysere språk- og maktspelet, medan eg nytta Foucault for å forstå den sosiale historia og reglane for spelet, og Zacks til å undersøke posisjonane som blir gjort tilgjengelege i dette spelet. Elles viser eg lesaren til teorikapittelet for ein grundigare gjennomgang.

## **1.5 Ei reform med innebygde motsetjingar?**

Eg orienterte meg mot kontekst og forskingsfront i forkant av datainnsamlinga, også for å identifisere problem, dilemma og spenningar. Om aktørane i slike møte først og fremst møtast som *roller*, og i samsvar med *institusjonsrelevante identitetar* (Heritage, 1997, s.106; Drew & Heritage, 1992, s.21-25), så var eg interessert i å undersøkje om og på kva måtar spenningar i kontekst og roller vart gjort levande i konkrete møter.

### **Spenningar i rollesetta**

Vi har sett korleis reforma kan sjåast på som eit forsøk på å forenkle brukarane sine møte med velferdstenestene, på same tid som ein også gjennom reforma si operasjonaliseringsfase enda opp med å spisse lokalkontora mot ei meir *avgrensa* rolle, som ei reinare arbeidsrettingsteneste (Andreassen & Aars, 2015). Samtidig har vi sett at reforma ikkje var eintydig, og aktualiserte interessekonfliktar mellom ulike aktørar og etatar. I operasjonaliseringsfasa kom logikkar frå dei tidlegare etatane i spel, og i konflikt med kvarandre.

Målsetjingane med reforma kan også vere i spenning med kvarandre, og det er mogleg å tolke reformmåla som uttrykk for handlingsorienteringar og verdiar frå dei tre tidlegare etatane. Ein kan knyte *arbeidsretting* til Aetat si resultatorienterte tenesteyting, *effektivitet* til byråkratiske ideal og med det til Trygdeetaten si sakshandsamarrolle, og *brukarretting* til den profesjonsbaserte yrkesorienteringa som ein fann på Sosialkontoret. Det var tre etatar og tre ulike yrkesroller som no skulle slåast saman for å skape ein ny kultur, nye

haldningar og ei felles fagleg plattform (Andreassen & Aars, 2015, s.48). Men i tillegg var det også tre ulike *brukarroller* som no skulle bli til ei?

På den eine sida var Trygdeetaten sine brukarar *medlemmar*, ei nemning som understreka medlemskapet i folketrygda; ei understreking av brukaren som ein rettshavar (Syltevik, 2013). På den andre sida understreka *klient*-kategorien på sosialkontoret den asymmetriske maktrelasjonen i lekmann-profesjonell forholdet (Eriksen & Weigård, 1999; Syltevik, 2013). I Aetat hadde dei *brukarar*. Pedersen (1996) og Syltevik (2013) knyter kategoriane opp mot dei ulike organisasjonsprinsippa i dei tre tidlegare etatane:

Sosialkontoret så sine klienter som personer med behov for hjelp, og organiserte den mest skjønnsbaserte og behovsprøvde ytelsen samtidig som kontoret var behovsorientert i sin tilnærming. Aetat var orientert mot service og måloppnåelse, og hadde også arbeidsgivere som en viktig målgruppe. Trygdeetaten forstod sin oppgave som å administrere sine medlemmers rettigheter (Syltevik, 2013, s.35).

Dei tre etatane var prega av det eg tolkar som ulike *logikkar*, der borgaren blir sett, forstått men også møtt på ulikt vis. Helgøy et al.(2010) skriv at dei tre etatane og tenestene *idealtypisk* hadde tre ulike *yrkesroller*, forstått som «systematiske og stabile handlingsorienteringer i utøvelsen av en yrkesbasert praksis, med særlig henblikk på ansatt-klient-relasjonen» (Helgøy et al., 2010, s.8).

Borgaren kunne slik tre fram på bestemte måtar, og bli møtt på bestemte måtar, avhengig av kva dør dei gjekk inn. Ein kunne til dømes på Trygdekontoret bli møtt som ein borgar som i eigenskap av å vere medlem av Folketrygden hadde rettar – som alle andre medlemmar. Likebehandling var med andre ord ein sentral verdi i etaten, og den tilsette sine vurderingar av sakene var regel- og rettsorienterte. Motsett kunne borgaren til dømes stå fram som eit unikt individ med rett på ei sær eigen tilnærming om han gjekk inn døra på sosialkontoret, der behovsvurderinga og det profesjonelle skjønnnet var sentrale verdiar for å sikre *individuell* rette avgjerder. Med andre ord kan det same «brukarsubjektet» stå fram som ulike styringsobjekt avhengig av orienteringane og vurderingane som er tilhøyrande yrkesrolla; ei rolle som «i stor grad påvirkes av institusjonelle og organisatoriske forventninger/krav og den enkelte yrkesutøvers egen kompetanse» (Helgøy et al., 2010, s.8).

Men i stortingsdebattane var det i mindre grad eigenskapar ved dei allereie eksisterande yrkesrollene og brukarrollene som var premiss for debatten om dei nye rollene i den nye

etaten. Den allereie nemnde «*kasteballen*», brukarane som gjekk i kanossagang mellom dei tre etatane, fekk ein «mytisk» og «symbolsk viktig» funksjon (Syltevik, 2013), og i ettertid har det blitt stilt spørsmål ved kor empirisk omfattande dette problemet faktisk var (Christensen, 2008; Reegård, 2009), og at fokuset sette andre (og kanskje meir) relevante sider av brukarrolla i skuggen (Syltevik, 2013, s.39). Det «ga diskusjonene et relativt smalt fokus med hensyn til kva som var oppgavene til den nye etaten» (Syltevik, 2013, s.47). Syltevik (2013) finn bl.a. underordninga av det ho kallar «rettighetsdiskursen» i stortingsdebattane «slående», fordi «det i hovedsak er et rettighetsbasert folketrygdsystem den nye velferdsorganisasjonen skal forvalte» (Syltevik, 2013, s.45). Det er med andre ord eit spørsmål om kor empirisk sensitivt styringsblikket eigentleg var, også med omsyn til det som faktisk utgjer arbeidsoppgåvene i konteksten.

Denne tanken om at NAV ikkje berre er kjenneteikna av eit brot med dei tidlegare etatane og deira hovudarbeidsoppgåver (Syltevik, 2013; Andreassen & Aars, 2015), opnar opp for potensielle spenningar mellom ulike konsepsjonar av *yrkesroller* og *brukarrollar*, og mellom ulike institusjonelle logikkar.

Den nye yrkesrolla og den nye brukarrolla utgjer derimot no ein del av konteksten for møta mellom brukarar og rettleiarar i NAV. Aktørane som møtast må orientere seg mot det «nye» ved NAV, om dei skal lukkast med sine føremål. Etableringa av den nye organisasjonen kan sjåast på som resultatet av ein «power dynamics of context creation» (Wright, 2012, s.309); ein strategisk og intensjonell skiping av kontekst for å influere oppførselen og vurderingane til aktørane i konteksten.

Lundberg (2012, s.19) finn likevel «et potensielt konfliktuerende svar» på kva som skulle karakterisere forholdet mellom brukarar og den nye etaten ved reforma sin start, og Syltevik (2013, s.47) ser på den nye *brukarrolla* som prega av «innebygde og uavklarte motsetninger». Sjølve brukaromgrepet er generelt «vagt» og «temmelig tomt for innhald» (Halvorsen et al., 2019, s.259), noko som betyr at «innholdet i brukerrollen må presiseres i hvert enkelt tilfelle for at det skal få konkret mening» (Ibid.).

I følge Zacka (2017) er det bakkebyråkraten sjølv som både må handtere spenningar, og som må løyse det uavklarte og det diffuse. Politikarar, overordna ledd og leiarar klarer nemleg aldri å eliminere slik tvitydigheit. Bakkebyråkratane må virke i eit motsetjingsfullt og uavklart rom (Banks, 2016). Det er eit vesentleg rom for skjønnsutøving, eit rom som

også gjer at bakkebyråkratane kan «style» rolla si på ulikt vis, og dei kan ende opp som ulike typar med ulike veremåtar (Zacka, 2017). Også i Noreg har rettleiarrolla vore omtala som ei rolle med «noe ulike profiler» (Terum & Jessen, 2015, s.105), i ein vanskeleg kontekst der dei profesjonelle må «balansere og avveie ulike hensyn» (Ibid, s.97) opp mot kvarandre. Syltevik (2013) antyd at slike motsetningar kan vere (enda) vanskelegare å handtere for den ikkje-profesjonelle parten (sjå også Halvorsen et al., 2018, 2020). Lundberg (2013, s.92) skriv at både brukarane og dei tilsette sine «tiltenkte og reelle roller vil utformes i dette landskapet, der ulike typer spenningar og press setter sitt preg».

### **Oppfølgingssamtalen – spenningar og motsetningar**

NAV-reforma kom med løfter om brukarretting og skreddarsaum. Den nye organisasjonen skulle setje brukaren i sentrum, og oppfølginga skulle bli betre. Samtidig er det eit kjent paradoks at parallelt med idealet om brukarretting og skreddarsaum, så vart det i NAV lagt opp til ei meir standardisert detaljstyring og kontroll (Brubakken & Syltevik, 2013, s.134). NAV-reforma kom med nye styringsformer som både kan avgrense rettleiarane sin autonomi, og påverke vurderingane deira. Til dømes kjem mål- og resultatstyringa i NAV med klåre kvantitative krav, der rettleiarane sin «produksjon» vert målt og vurdert. Slik aktivitetsstyring kan «motvirke mange av idealene knyttet til brukarretting» (Hansen et al., 2013, s.184), og den kan avgrense rettleiarane sin autonomi og påverke vurderingane deira. Det kan bli spenningar mellom reformmåla om *effektivitet* og *brukarretting*, i ei styring som på den eine sida siktar på å individualisere tenestene, men som på den andre sida riggar systemet til å «betjene massene snarere enn enkeltmennesker» (Lundberg, 2013, s.91).

Ekspertgruppa trekkjer fram at sterk aktivitetsstyring, tidspress og krav om å gjennomføre dei IKT-baserte prosedyrane i verste fall kan medføre ei *kontraproduktiv* oppfølging (ASD, 2015, s.143). Oppfølginga kan bli instrumentell, med potensiale for å skape frustrasjon, og for å skade motivasjon og sjølvtilit hjå begge partane i relasjonen (Ibid.). Det er viktig å understreke at prosedyrar og målstyring nettopp har blitt innført for å sikre kvaliteten i og effekten av arbeidet i organisasjonen. Samtidig finn Roaldsnes (2018) at fokuset på å stette dei kvantitative krava paradoksalt nok kan hindre overgangen til arbeid, som han omtalar som hovudmålet i NAV. Tidlegare studiar har bl.a. trekt fram at målstyring kan ha utilsikta konsekvensar (t.d. Møller et al., 2016), og at bakkebyråkratar kan omfamne rutinar og verktøy som strukturerer ein kaotisk kvardag (Lipsky, 2010;

Zacka, 2017), også i studiar av NAV (Øvrelid, 2018). Arbeidsmiljø-undersøkingar i NAV trekkjer særskild fram belastningar knytt til mengda av kvantitative krav og arbeidsoppgåver, og belastningar knytt til emosjonelt og relasjonelt arbeid (Ingelsrud & Salomon, 2018). I konkrete oppfølgingssamtalar kan slike spenningar bli levandegjorde og konsekvensielle.

*Oppfølging* vert ofte omsnakka som ein føresetnad for å nå måla med NAV-reforma. Til dømes uttalte dåverande arbeids- og sosialminister Eriksson at det er behov for nye forslag til korleis «NAV kan sikre raskare, tettare og betre oppfølging, slik at vi kan få flere i jobb og færre på trygd» (Cosson-Eide, 2014). Ekspertgruppen (ASD, 2015, s.83) seier at det «synes opplagt at oppfølging er viktig i NAV. Samtidig er det ikke opplagt hva som menes»:

Etter ekspertgruppens vurdering er oppfølging blitt et så generelt begrep at det kun kan egne seg til en generell, litt abstrakt omtale av NAVs oppgave overfor brukere. Det gir ikke økt klarhet for brukere om rettigheter og plikter eller hva hun konkret kan vente seg av NAV (ASD, 2015, s.164).

Oppfølging har blitt «et ullent begrep» (Ibid.), og inneheld så mange ulike kontaktpunkt og møteformer, alt frå standardiserte brev og korte telefonsamtalar til lange og hyppige møter mellom rettleiar og brukar, at omgrepet har lite konkret mening. Det vert meir eit samleomgrep for NAV si kontakt med brukar. Ekspertgruppa antydar at det fører til manglande klarheit for brukaren. «Oppfølging» og «oppfølgingssamtalar» vert i ein annan studie trekt fram som ei form for «NAV-språk» (Lundberg, 2012), som kan virke «vakt og fremmed for brukere», og som gir «få konkrete holdepunkter med hensyn til forberedelse» (Halvorsen et al., 2020, s.11):

For å kunne dele relevant informasjon med veilederen må brukerne forstå hva som foregår, hva som står på spill, og hva som er mulig og ikke mulig i deres sak. For å kunne ha et godt grep om saken sin, og kunne delta på en måte som gir innflytelse, må brukerne forstå ganske mye av den institusjonelle logikken (Halvorsen et al., 2020, s.11).

Korleis det «ulne» ved oppfølgingsomgrepet vert opplevd av rettleiarane uttalar ekspertgruppa seg ikkje om. Klemsdal (2009) undersøkte dette, og refererer til ein NAV-rettleiar som seier at «oppfølgingsmodellen er grei med piler og alt, men det står ingen ting om hva som skal være inni pilene». Oppfølgingsmodellen var, ifølgje Klemsdal

(2009), lite konkret og strategiformuleringane var vage. Det var med andre ord lite konkret informasjon om *korleis* ein skal gjennomføre oppfølging med ulike brukarar, noko som vi har sett har ført til at oppfølgingsarbeidet kan vere alt frå lengre samtalar på kontoret til ein rask telefon, eller ei melding i Modia, til brukar. Dette kan føre til at rettleiarane t.d. sjølve må avgjere kor *langt* ein skal strekkje seg i arbeidet, i ei potensiell spenning mellom det meir byråkratiske reformmålet om likebehandling og effektivitet og det andre reformmålet om brukarretting og gode, individuelle tenester.

Forskning peikar dessutan på ulike meiningsinnhald til oppfølgingsomgrepet, som potensielt eksisterer side om side i konteksten: nemleg ein *sosialfagleg*, ein *organisatorisk* og ein meir disiplinær variant, nemleg «oppfølging som *kontroll*».

Omgrepet 'oppfølging' opererer tidvis saman med adjektiva 'tett', 'individuell' og 'heilskapleg'. Det kan leie tankane hen på den klassiske, *sosialfaglege* tydinga, som både eit fagleg ideal og ein profesjonell metodikk (Røysum, 2009, s.193), og både Marthinsen og Skjefstad (2007) og Aasen et al.(2010) sporar idealet og metodikken tett, individuell og heilskapleg oppfølging i NAV tilbake til sosialtenesta, og til profesjonsideal i sosialt arbeid. Trykket på det 'individuelle' kan ein knyte opp mot ei oppfølging som set brukaren i sentrum, i samsvar med sosialfaglege arbeidsmåtar og ideal. Den 'heilskaplege' oppfølginga kan også knytast til den sosialfaglege tenkemåten om «at det ikke er en enkelt identifiserbar årsak som fremkaller en gitt sosial situasjon» (Aasen et al., 2010, s.43), med andre ord til idealet om å sjå heile mennesket i *kontekst*. Den komplekse bakgrunnen for sosial problematikk skal då kartleggast, og mennesket skal forståast og møtast med respekt; for forholda som skapar problemet er også *utanfor* individet. Denne forståinga av oppfølging kan vi knyte det opp mot ein sosialfagleg omsorgslogikk (Zacka, 2017).

Fleire studiar har problematisert forholdet mellom den nye organisasjonen og profesjonskunnskapen og metodikken frå sosialt arbeid (Skjong, 2008; Røysum, 2009; 2010). Det er ei spenning som potensielt kan sporast attende til den manglande representasjonen av sosialkontora i reforma si operasjoniseringsfase, men også til sjølve kritikken av det passiviserande velferdsregimet og det asymmetriske ekspertveldet i forkant av reforma. Sosialarbeidarane si rolle og arbeidsoppgåver i den nye organisasjonen er framleis gjenstand for debatt og forskning, og det vert peika på at profesjonen framleis «tapar terreng» i NAV (Fjeldstad, 2019a; Terum & Sadeghi, 2019).

Røysum (2009) viser på side til ei anna spenning i forståinga av 'heilskapleg oppfølging', ei forståing som er knytt til organisatoriske ideal i NAV. Det er ei forståing som viser til generalistmodellen og idealet om ei dør og ein rettleiar. Fossetøl et al.(2020, s.129) knyter generalistmodellen til det «å jobbe helhetlig» og til å «jobbe i bredden», at «alle skal jobbe med alt» og til «flat oppgavefordeling». Det er idealet om generalisten (Helgøy et al., 2011). Med dette meiner ein at rettleiarar skal følgje opp brukarar på tvers av dei tidlegare etatsmessige skiljelinjene og på tvers av ulike regelverk. Heilskapleg oppfølging får her potensielt ei anna tyding. Det handlar ikkje lengre om det heilskaplege ved brukaren, men ved den nye etaten. Det vert med andre ord ein meir innadvent og *byråkratisk* logikk.

Ein annan måte å konkretisere oppfølgingsomgrepet i NAV på er knytt til den velkjende spenninga mellom *hjelp* og *kontroll* i sosialt arbeid (Levin, 2004). Den 'tette' oppfølginga kan også knytast opp mot rettleiarane sin *kontrollfunksjon*, og dei nye krava som blir stilt til brukarane. Ved sidan av den individualiserte hjelpe-logikken i reform og ideal, eksisterer det også meir disiplinære krav til brukaren, som gjer at rettleiaren også må vere ein *handhevar* (Zacka, 2017). Med andre ord må rettleiaren kombinere det å vere «servicevennlig og brukerorientert» med det å vere «en krevende regelforvalter med mulighet for å gi sanksjoner» (ASD, 2015, s.202). NAV-rettleiar Hege Moen (2020) skriv i eit Civita-notat at akkurat dette med å vere både statens og folkets tenar *på same tid* kan vere krevjande, også fordi ho opplever at interessene no i aukande grad er motstridande: «befolkningens behov for trygdeytelser er ikke avtakende, mens myndighetene har en økende interesse av at tilgangen til ytelser begrenses» (Moen, 2020, s.12)

Det til dels vage og fleirtydige oppfølgingsomgrepet kan stille begge partane på prøve, og kva oppfølging eigentleg *er* kan også vere noko som må konkretiserast og forhandlast om i sjølve møtet, slik som sjølve brukaromgrepet (Halvorsen et al., 2019, s.259). Det kan skape spenningar både i rollene og i relasjonane.

### **Ei moralsk reform?**

Alle velferdsordningar uttrykkjer både normer og idear (Kildal 1998, 2001). Det norske trygdesystemet har tradisjonelt vore karakterisert av ei spenning mellom inntektssikring og sjølvforsørging, ei spenning «som løper gjennom historien», og som no vert forsterka av aktiveringspolitikken (Molander & Terum, 2019, s.85).

For Terum (2014, s.17) kviler arbeidslinja og aktiveringskravet på normative «antakelser» og «forestillinger». På den eine sida ei normativ tru på at arbeid er eit gode, på den andre sida «på antakelsen om at ikke alle har internalisert denne normen» (Ibid.); nemleg at nokre *kan*, men ikkje *vil*. Medan utbygginga av trygdesystemet føresette ei sterk og delt norm som «minskja behovet for overvåking og kontroll av dem som søker støtte» (Molander & Terum 2019, s.102), så vart denne tradisjonelt «gode sirkelen» mellom trygdeordningar og normer opplevd som å no vere i ferd med å bli erstatta av ein «vond sirkel», det forfattarane omtalar som «dekommodifiseringens *antatte* negative atferdseffekter [kursiv: min]», altså trygdeordningane sine passiviserande effektar på tenestemottakarane.

Ved utforming av politikk kan slike sosiale konstruksjonar av målgruppa bli avgjerande ved at dei påverkar «the policy agenda and the selection of policy tools, as well as the rationales that legitimate policy choices» (Schneider & Ingram, 1993, s.334). «Idear» (Syltevik, 2013; Dubois, 2019) og «antagelser» (Wright, 2012; Terum, 2014; Molander & Terum, 2019; Boulus-Rødje, 2019) vert trekt fram, både nasjonalt og internasjonalt, som å hatt ei avgjerande rolle i både problemforståingar og løysingsforslag ved nyare velferdsreformer, samt i sjølve utforminga av policy og teknologiar som nettopp siktar på å *endre* på åtferda til målgruppene (Le Grand, 2003; Wright, 2012; Boulus-Rødje, 2019).

I konkrete fyrstelinjesamtalar kan ideane og førestillingane til politisk dominante aktørar få «performative power» (Pykett et al., 2010, s.532), i det normativitetar innebygd i policy og reform (Perryman et al., 2017, s.746) vert *omsett* til konkrete praksisar, så vel som «a set of relationships» (Ibid.). Normativitetar i policy får med andre ord konsekvensar for både sjølvforhold og forhold til andre. Sosiale konstruksjonar i policy sender med andre ord ut implisitte meldingar;

messages that are absorbed by citizens and affect their orientations and participation patterns. Policy sends messages about government is supposed to do, which citizens are deserving (and which not), and what kinds of attitudes and participatory patterns are appropriate (...) (Schneider & Ingram, 1993, s.334).

Desse implisitte beskjedane i reform og policy kan påverke både blikk, veremåtar og vurderingar, både hjå brukarar og rettleiarar. Dencker-Larsen og Lundberg (2016) undersøkte t.d. korleis brukarar og rettleiarar i Noreg og Danmark reagerte på bilete som inneheldt stereotype representasjonar av stønadmottakarar, og som kom med implisitte

beskjedar om ein «individual-responsibility discourse» (Dencker-Larsen & Lundberg, 2016, s.2). Bileta førte til at informantane direkte eller indirekte starta å diskutere «the image, stereotypes, stigma, and the role and portrayals of how welfare recipients should and should not act» (Ibid). Men på same tid gav brukarane også uttrykk for at den *empiriske* realiteten var meir kompleks og samansett enn det situasjonen vart *representert* til å vere (Bacchi, 1999; Syltevik, 2013; sjå også Wright, 2012; Boulus-Rødje, 2019).

Moderne aktiveringsregime vert kritiserte for å nettopp ha reduktive aktøromgrep og aktørforståingar (Wright, 2012, 2016; Boulus-Rødje, 2019; Dubois, 2019), noko som kan få konsekvensar for rollene og forholda i konteksten (McLaughlin, 2009). Konteksten vert med andre ord ladda med kategoriar og identitetar (Zimmerman, 1998, s.88) som deltakarane faktisk må forhalde seg til.

Rosenthal og Peccei (2006) ser på kategorisering og «labelling» som eit grunnleggjande menneskelege trekk – trekk som blir forsterka i mål- og oppgåveorienterte organisasjonar. Sjølv om dei profesjonelle skal møte individ, så seier forfattarane at det er ein stor sjanse for at dei ser på desse individa som *eksempel* på ulike *typar* eller *kategoriar*. Forfattarane argumenterer vidare for at den som studerer møte i fyrstelinja må ta omsyn til den sosiale konteksten, dersom ein vil freiste å forstå den sosiale konstruksjonen av individ som går føre seg i organisasjonar (Bevir, 1999).

Schram et al.(2010) ser på bakkebyråkratane som det mest avgjerande leddet både for reformeringa av velferdstenestene, og for det dei kallar disiplineringa av brukarane. Dette kan tolkast som at bakkebyråkratane skal *ansvarleggjere* brukarane, og sette i tale eit nytt og strengare regime. Samtidig hevdar Molander og Terum (2019, s.104) at regelverket blir praktisert mildt; faktisk mildare enn det lovens bokstav opnar opp for. Førebelse funn tydar nemleg på at rettleiarane i NAV er restriktive med å sanksjonere eller utøve kontroll (Terum et al., 2017).

Norsk aktiveringspolitikk har dessutan tradisjonelt i større grad fokusert på kvalifisering og trening (Kluve, 2010), og Molander og Terum (2019, s.109) antydar at i ein norsk kontekst står aktivitetskravet snarare fram som eit *aktivitetstilbod* enn eit krav, og antydar kontinuasjon med dei mildare og rausare impulsane som har karakterisert dei skandinaviske velferdsregima. Men det er ein førebels konklusjon som ikkje inkluderer *opplevinga* av aktivering hjå den andre parten av relasjonen (Hansen, 2019); nemleg den

parten som har livsvilkåra sine på spel i slike samtalar. Brukarar kan oppleve tilboda i konteksten som tvitydige «throffers» (Steiner, 1975; Goodin, 1998) eller som «sicilianske tilbod» (Olesen, 2001); tilbod som dei vanskeleg kan seie nei til. Her er med andre ord uavklarte spenningar. Korleis norsk aktiveringspolitikk faktisk *ser ut* er eit empirisk spørsmål som vi framleis har få svar på (Halvorsen et al., 2018).

Aktiveringsregima er ikkje eintydige; aktivering *i praksis* viser store forskjellar når det kjem til innhald, organisering, styring og målgrupper (Caswell et al., 2017), på same tid som nasjonale og regionale forskjellar gjer ei samanlikning av sjølve politikken, og resultata av den, vanskeleg (Hansen, 2018; 2019). Det er ingen automatikk i at internasjonale funn finn samsvar i ein norsk kontekst, eller at dei internasjonale tendensane i den norske reforma blir spelt ut på den same måten i Noreg som i andre land. På same tid står vårt nasjonale aktiveringsregime potensielt også i eit forhold til ulike, lokale mikro-regime (Olesen, 2001; Watkins-Hayes, 2009; Zacka, 2017; Dubois, 2016) i fyrstelinja. Det kan eksistere ulike organisasjonskulturar, og ulike rettleiarar kan dessutan orientere seg mot ulike handlingsorienteringar og påverknadsstrategiar –også i løpet av ein og same samtale (Hansen & Natland, 2017; Zacka, 2017; Grandia et al., 2020). Om tvitydigheit og ambivalens pregar aktiveringsarbeidet, er det interessant og viktig å undersøke dette empirisk (Terum & Jessen, 2015, s.97) – særskild i dette siste og potensielt *avgjerande* leddet av det norske aktiveringsregimet. I denne avhandlinga skal vi undersøke korleis det nye velferdsregimet, og den nye aktiveringslogikken, blir gjort levande i tre konkrete samtalar i ei ny norsk fyrstelinje.

## 1.6 Status på forskingsfeltet

I sin oppsummerande konklusjon i ein litteraturreview av det han kallar «state of the art»-analyser av fyrstelinje-levering av aktiveringspolitikk, seier van Berkel (2017, s.30) at *uavhengig* av kontekst så vil studiar av aktiverande samtalar i fyrstelinja kunne vise eit anna bilete av kva aktivering *er*, og kva konsekvensar denne politikken *har*, enn om ein berre studerer policy og styringstekstar. Vi skal i dette kapitelet gå gjennom forskingsfeltet, og trekke fram både internasjonale og norske funn frå aktiverande fyrstelinjesamtalar. Fokuset vil vere på samtalanane som kontekstsensitive og avgjerande (Ibid.), og på samtalanane som utgangspunkt for å undersøkje *roller* og *spenningar* under aktiveringslogikken. Avslutningsvis presenterer eg identifiserte spenningar i roller og

relasjonar i norske observasjonsstudiar av aktiverande fyrstelinjesamtalar, og rundar av med å presentere studiar som i større grad nyttar andre datakjelder enn interaksjonsdata for å undersøkje brukarane sine erfaringar frå møta med, og relasjonane i, NAV.

Når det kjem til studiar av aktiveringspolitikk, trekkjer Van Berkel (2017, s.16) fram to hovudtema med «particular relevance for the frontline delivery of these policies». Det eine hovudtemaet forfattaren identifiserer har ein moralsk dimensjon, og handlar om den aktiverande politikken sine siktemål om å endre på *oppførselen* til mottakarane. Desse studiane undersøker korleis dette mennesketransformerande siktemålet medfører moralske vurderingar knytt til villige og uvillige eller motiverte og umotiverte brukarar, og på den sosiale konstruksjonen og kategoriseringa av ulike typar eller grupper brukarar. Det andre hovudtemaet van Berkel (2017) finn i sitt review er ei spenning mellom to ulike «hovudarbeidsoppgåver», den *byråkratiske* sida av arbeidet og den *mennesketransformerande* sida knytt til å auke brukarane si «employability» og arbeidsdeltaking. Sameksistensen av desse arbeidsoppgåvene skapar dilemma og rollestress, sidan dei krev ulike og potensielt vesensforskjellige sosiale teknologiar (Hasenfeld, 2010; Zacka, 2017; Villadsen, 2021). Slike studiar har bl.a. fokusert på korleis dei tilsette handterer, og freistar å kombinere, «the enabling and disciplining elements inherent in welfare-to-work» (van Berkel, 2017, s.16). Hovudkonklusjonen van Berkel (2017, s.30) trekkjer er at både samtalanen og fyrstelinjepraksisen vert påverka av eit komplekst sett av kontekstkaraktistikkar, og ikkje berre av policy.

Vi skal no undersøkje tre ulike internasjonale observasjonsstudiar av møte i bakkebyråkratkontekstar, tre tekstar som til dels har fungert som paradigmatisk tekst for denne avhandlina (Carstens, 1998; Dubois, 2016; Zacka, 2017). Vi skal deretter bruke funn og perspektiv frå desse studiane, og undersøkje norske studiar av NAV som antyd eit potensielt forhold mellom internasjonale funn og empiriske realitetar i den norske fyrstelinja, med eit særleg fokus på rettleiarrolla i NAV. Vi skal deretter undersøkje internasjonale funn om moralske tendensar i aktiveringspolitikken, og kva av desse internasjonale tendensane som førebels er identifisert i studiar av norske forhold.

Carstens (1998) undersøker det ho kallar «magtfulde møter», nemleg aktiverande samtalar i den danske fyrstelinja. Sentralt i samtalanen finn ho ei form for *forhandlingar* som ikkje er eksplisitte, men som førekjem på det «implicitte niveua som uudsagte

forudsætninger» (Carstens, 1998, s.121). Ein stor del av myndigheitsutøvinga skjer ifølgje forfattaren på dette implisitte og umedvitne planet, og dessutan *in situ*, deriblant vurderingar av og forhandlingar om kva som eigentleg er staten si rolle og myndigheit, og av kva som er brukaren sin status og rolle. Med andre ord vert viktige sosialpolitiske val og prioriteringar gjort i sjølve samtalane, og potensielt utan at rettleiarane opplever det som ei formell og profesjonell skjønnsvurdering. Ho finn også at «tonen» i den offentlege debatten kan prege profesjonelle vurderingar, og at aktiveringsfeltet vert grunnleggjande prega av ein tvitydig politisk kommunikasjon, og av manglande formelle utdanningsløp for dei profesjonelle i aktiveringsparadigmet. Med andre ord finn forfattarane ulike grenseoppgangar som må trekkjast konkret og individuelt – i samtalane – og at ulike kontekstkarakteristikkar pregar både samtalane og dei profesjonelle vurderingane i dei.

Dubois (2016, 2019) undersøker møte i skranken, eller i mottak, i eit Frankrike prega av omfattande velferdsreformer og nye ideal. Han argumenterer for at politiske og institusjonelle endringar fører til endringar også i *relasjonen* mellom tilsett og brukar. Dei nye krava og vilkåra i aktiveringspolitikken gjer møta både meir strategiske og meir vilkårlege. Kva rettar ein faktisk *har* kan vere avhengig av kva inntrykk ein gjev frå seg. Han omtalar samtalane som «a mode of government» (Dubois, 2019, s.508), og at ein ved å studere aktiverande møte kan oppdage strukturelle kjenneteikn ved sjølve aktiveringspolitikken. Blant anna antydgar han at *vilkårlegheita* i aktiveringsregimet ikkje er tilfeldig, og har ein funksjon, den konstituerer eit politisk signal om at det å vere på trygd ikkje skal vere trygt og komfortabelt.

Zacka (2017) utforskar bakkebyråkratar i eit «antipoverty agency» i USA gjennom deltakande observasjon som tilsett i fyrstelinja. Han finn at bakkebyråkratane må halde seg til visse grunnvilkår for rolla – grunnvilkår som i stor grad kan stå fram som paradoksale og konfliktfylte. Han teiknar eit bilete av bakkebyråkratar som må handtere og navigere mellom ulike normative fordringar i ein samansett kontekst. Han tek med seg grunnleggjande tankar frå bakkebyråkrattradisjonen om rommet bakkebyråkraten har for å utøve skjønn, og får fram at denne autonomien også kan vere ei kjelde til disharmoni og ubehag. Ei av rollene til bakkebyråkraten vert nettopp å *handtere* innebygde motsetjingar mellom ulike ideal, føremål og reglar som ofte sameksisterer i praksisfeltet, og som nettopp fordrar ei profesjonell omsetting av generelle reglar og ideal til bruk på individuelle saker. I tillegg har bakkebyråkratane ein fysisk nærleik til tenestemottakarane

som skapar sine egne fordringar, og sine egne former for ubehag.

Bakkebyråkratkontekstane er dessutan grunnleggjande prega av manglande tid. Zacka (2017) argumenterer for at sameksistensen av motstridande – og høgverdige – ideal i kombinasjon med lite tid gjer at bakkebyråkratane ofte må *prioritere* mellom brukarar, saker og arbeidsoppgåver. I konkrete samtalar med brukarar kan ulike typar «signal» i interaksjonen få konsekvensar for korleis dei tilsette orienterer seg mot si eiga fleirsidige rolle, som igjen kan få konsekvensar for korleis brukarane blir møtt, og for kva tenester dei faktisk får.

Dei tre studiane får fram at samtalan har blitt meir avgjerande, men også potensielt meir vilkårlege. Dei er både sosialpolitiske uttrykk, og ein arena for viktige sosialpolitiske prioriteringar og vurderingar. Bakkebyråkratane implementerer med andre ord ikkje politikk på mekanisk vis. Som *mediatorar* av politikk kan bakkebyråkratane også ha ein transformerande funksjon (Brodkin, 2013), og spesielt dersom politikken er tvitydig kan vala og vurderingane i fyrstelinja faktisk bli *politiske* (Caswell, Kupka, Larsen & van Berkel, 2017; Carstens, 1998).

Samtalan sin sentrale plass i aktiveringspolitikken skapar ei form for sårbarheit, der samtalen sin gang og korleis relasjonen spelar seg ut kan få konsekvensar for både vedteken politikk (Brodkin, 2013) så vel som kva «rettane» dine faktisk *er* som borgar (Dubois, 2019). Det kan bli eit politisk og eit demokratisk problem (Zacka, 2017). Men med dette uavklarte elementet oppstår det også eit rom for både samproduksjon og forhandlingar, eit rom for ein felles interaksjonell konstruksjon av roller og forhold. Samtidig er samtalan allereie ladda med situasjonelle identitetar (Zimmerman, 1998), her er rammer som aktørane må forhalde seg til (Goffman, 1986). Aktørane må med andre ord orientere seg mot konteksten, om dei skal lukkast i organisasjonen. Det er tre studiar som syner at samhandlinga som kontekstuel sensitive fenomen (Hansen, 2019), og at samtalan står i eit komplisert forhold til ulike kontekstkaraktistikkar (van Berkel, 2017).

Eit anna fellestrekk ved desse tre observasjonsstudiane er at dei tek utgangspunkt i «the moment of serviceprovision» (Zacka, 2017, s.254) og endar opp i refleksjonar rundt *yrkesrolla i kontekst*. Vi skal no rette merksemda mot forskingsfunn om rettleiarrolla i NAV.

Helgøy, Kildal og Nilssen (2010, 2011) undersøkte den nye rettleiarrolla ved reforma sin start, og la då bl.a. vekt på brotet med den tradisjonelle sakshandsamarrolla. Dei omtala den nye generalistrolla som sjølve «idealet» i NAV-reforma (2011, s.41). På same tid noterer forfattarane eit intensivert arbeidsfokus, der «brukerne i Nav omdefineres til samlebetegnelsen ‘arbeidssøkere’» (Helgøy et al., 2011, s.41). I ein oppfølgings-studie (Helgøy et al., 2013) finn forfattarane at generalistmodellen som ideal var blitt svekka, og at ei meir arbeidsretta rettleiarrolla hadde blitt styrka. Dette funnet vart styrka av ein survey der 6 av 10 rettleiarar omtalar aktiveringspraksisen sin «utelukkende som arbeids- og styringsrettet» (Terum & Jessen, 2015, s.106), og der rettleiarane gjev uttrykk for at samhandlinga «praktisk talt aldri er bare fleksibel, bruker-, og forhandlingsrettet» (Ibid, s.107). Likevel finn ikkje forfattarane mange ulike «veilederoller» i materialet, snarare er det ei rettleiarrolle med «noe ulike profiler» (Ibid, s.105; sjå også Kavli et al., 2007).

Denne spissinga mot arbeid har skapt spenningar med handlingsorienteringar frå dei tidlegare etatane. Studiar har problematisert i kva grad sosialarbeidarar kan jobbe i samsvar med eigne faglege og profesjonelle ideal i NAV (Skjong, 2008; Røysum, 2009; Khoronzhevych & Fadyl, 2022), og det har vore uttrykt frykt for manglande jusskompetanse i fyrstelinja, også av rettleiarane sjølve (Kane, 2018). Ifølgje ein ny studie er det framleis spenningar og utfordringar knytt til ulike kulturar blant dei tilsette i NAV, og spenningar mellom sosialfaglege ideal og arbeidsretting (Fossestøl et al., 2020). Forfattarane omtalar rettleiarstemmene som å gje ei «dyster analyse [...] av sosialfaget og av den sosialfaglige kompetansen på kontorene» (Fossestøl et al., 2020, s.130). Samtidig finn forfattarane også at rettleiarane tidvis prioriterer sosialsøknadar, sidan dei «brenn» meir, noko rettleiarane finn problematisk sidan det går utover den arbeidsretta oppfølginga (Ibid., s.87, sjå også Sæther, 2021). På same tid finn forfattarane opplevde spenningar med omsyn til juridisk kompetanse, der dei tilsette på den eine sida syner negative assosiasjonar til «byråkrati og omfattende papirarbeid» (Ibid., s.132), på same tid som sakshandsaminga vert trekt fram som eit særleg utfordrande arbeidsområde, der rettleiarane uttrykkjer behov for meir kunnskap og kompetanse. Samtidig finn forfattarane at rettleiarane nok har svart «politisk» på enkelte spørsmål om kompetanse, og antydgar at rettleiarane argumenterer «mot en antakelse om at Navs utfordringer skulle handle om deres manglende kompetanse, og ikke primært om arbeidsorganisatoriske forhold» (Ibid, s.159).

Sjølve rettleiarrolla vert omtala som samansett, vanskeleg og «mangefasettert» (Gjersøe, 2016; Halvorsen et al., 2020). Samfunnsoppdraget har også blitt omtala som ein «mission impossible», med til dels avmektige rettleiarar som manglar reell kontroll over brukarane sine exit-moglegheiter frå konteksten (Gjersøe, 2016). Det er nemleg forvaltinga som godkjenner uføresøknadar, og det er faktisk arbeidsgjevarane som bestemmer om brukarane får jobb. Øvrelid (2018) undersøker profesjonsutdanna sosialarbeidarar i NAV, og finn spenningar, mellom oppgåver og ressursar, mellom IKT som tidstjuv og hjelpar, og mellom kompetanseperspektiv frå utdanning og praksisfelt. Han ser på lojalitet og tilpassing som rettleiarane sine viktigaste strategiar i å meistre konteksten sine krav.

Ei arbeidsmiljøundersøking i regi av NAV (Ingelsrud & Salomon, 2018) finn at dei største belastningane rettleiarane opplever er knytt til kvantitative krav, altså arbeidsbelastning, og emosjonelle belastningar, ofte knytt til fysiske møte med brukarar. Samtidig er det forskjellar mellom ulike typar kontor, og rettleiarane på store kontor opplever generelt meir spenningar knytt til kvantitative krav, medan rettleiarane på mindre kontor oftare går heim med dårleg samvit. Samtidig finn forfattarane at høgt arbeidspress og det å oppleve rollekonflikt, eller konflikt mellom ulike verdiar eller prioriteringar, har sterkast samanheng både med talet på eigenmeldingsdagar, og med at rettleiarane sjølve opplever fråværet som direkte arbeidsrelatert (Ingelsrud & Salomon, 2018, s.5). Omlag 1/3 av rettleiarane meiner i dag at 70-100% av brukarane deira treng meir oppfølging enn det dei klarar å gje (Fossestøl et al., 2020, s.9), og om lag 75% av rettleiarane føler at dokumentasjon, registrering og sakshandsaming knytt til inntektssikring tek fokuset vekk frå den kvalitative oppfølginga av brukarane (Ibid, s.10).

Her er med andre ord spenningar mellom ulike arbeidsoppgåver og rolletilnærmingar, og desse spenningane skal utforskast også som spenningar mellom ulike reformmål, ulike hovudarbeidsoppgåver, og mellom ulike handlingsorienteringar frå dei tidlegare tenestene (Helgøy et al., 2010, 2011). Ulike og til dels inkompatible logikkar og sosiale teknologiar (Hasenfeld, 2010) må kombinerast, og dette kan skape spenningar i yrkesrolla. Halvorsen et al.(2020, s.8) peikar også på den «mangefasetterte» rettleiarrolla i NAV, og hevdar at 'kvalitet i brukarmøta' vil seie at «brukermøtet skal oppfylle alle desse funksjonene – fra effektiv informasjonsinnhenting og bearbeiding for saksbehandlingsformål til brukerorienterte medvirkningsprosesser». Forfattarane peikar på at det kan skape spenningar både i yrkesrolla og i samhandlinga. Rettleiarane må dessutan også halde seg

til dei meir spesielle og avgrensa siktemåla med desse samtalane (Øverbye, 2013), og dei må vurdere kor mykje dei skal «styre, presse, lytte og forhandle med brukerne», på same tid som rolla deira også «er innvevd i sosiale strukturer der ulike normative forventningar legger føringer på hvordan de bør handle» (Terum & Jessen, 2015, s.97).

Spenningar mellom ulike verdiar og føremål, og krevjande arbeidsoppgåver og lite tid, kan skape vanskelege rammer for meistring. Slike arbeidsforhold kan faktisk skape *moralsk stress* (Colnerud, 2015). Slikt må handterast. Zacka (2017) syner at sjølvne måtane ein gjer dette på får konsekvensar, både for den profesjonelle si vidare rolletilnærming og for tenestene som ulike brukarar mottek. Zacka (2017) ser på bakkebyråkratane som *moralske aktørar*, men det er «trykket» frå ulike, og til dels inkongruente, fordringar til arbeidsrolla, og korleis aktørane handterer dette, som vert avgjerande for kva *type* bakkebyråkrat dei blir. Vi skal no presentere perspektiv på kva moralske spenningar som kan bli gjort levande i konkrete møte, og vi skal igjen undersøkje forholdet mellom internasjonale tendensar og førebelse forskingsfunn frå NAV.

Zacka (2017) omtalar latente disposisjonar som *ventar* på dei profesjonelle aktørane i bakkebyråkratkontekstar, og undersøker ulike konfigurasjonar og moduleringar av desse i konkrete møte med brukarar. Disposisjonane, som er handlingsorienteringar og rolletilnærmingar som utgår av sjølvne hovudarbeidsoppgåvene i konteksten, er også ulike måtar å sjå og tre imot brukarane på. Disposisjonane er karakterisert av ulike optikkar og veremåtar. Dei tre disposisjonane, nett som hovudarbeidsoppgåvene, må balanserast mot kvarandre, noko som kan skape dilemma og psykologisk disharmoni. Zacka (2017) omtalar dette som eit *moralsk sjølvarbeid*, som så krevjande at meir reduktive rolletilnærmingar alltid er ei fare. Han set søkelyset på ei skjønnsutøving som ikkje først og fremst er regelbasert, men som snarare har ein moralsk komponent. Han argumenterer for studiar av disposisjonar og inklinasjonar, og at bakkebyråkratane må undersøkast som moralske aktørar i eit komplisert samspel med yrkeskonteksten.

Også Carstens (1998) undersøker eit umedvite plan i politikkkutforminga, nemleg det ho kallar *tolkingsreglane* for forholdet mellom åtferd og haldningar. Det er implisitte «reglar» for korleis ein tolkar åtferd som uttrykk for ulike typar haldningar, eller typar og karakterar. Ho antydar at kognitive og medvitne skjønnsvurderingar av brukaren sine behov vert gjort i etterkant, og på bakgrunn av, eit allereie implisitt danna *inntrykk*. I dei

aktiverande samtalan er brukarane si *vilje* og *motivasjon* alltid på dagsorden, seier Carstens (1998), og brukarane må i samtalan *vise* at dei er villige og motiverte.

Dubois (2016) tek også utgangspunkt i møte i fyrstelinja, og endar også opp i refleksjonar rundt sjølve yrkesrolla. Han meiner at møte i fyrstelinja vert karakterisert av ein indre strid i bakkebyråkraten. Det er ein strid mellom personleg involvering og det han kallar ein upersonleg byråkratisk retrett, der eigenskapar ved både brukarar og bakkebyråkratar kan bli avgjerande for graden av inntoning, og solidaritet, mellom partane.

Dei tre studiane (Carstens, 1998; Dubois, 2016; Zacka, 2017) kan tolkast som ulike empiriske undersøkingar av det eg ser på som moral i praksis, eller av latente verdiar (Argyris & Schön, 1978) i fyrstelinja. Det er studiar som utfordrar ein tendens i bakkebyråkratforskinga som til dels neglisjerer tenestemottakarane (Hansen, 2019, s.10). Dubois (2010) og Zacka (2017) syner også at brukarane er med på å definere den profesjonelle sin respons og veremåte.

Det er også tre studiar som på ulikt vis aktualiserer forholdet mellom det som også blir kalla verdige og uverdige tenestemottakarar, ein dimensjon som internasjonalt har fått stor merksemd i bakkebyråkratstudiar av aktiveringsregimer (van Berkel, 2017, s.16). I deservingness-studiar har t.d. van Oorchot & Roosma (2017) undersøkt kva typar brukarar som *fortener* offentleg hjelp, med andre ord sjølve vilkåra for solidaritet – *who gets what and why?* (van Oorschot, 2000). Kva ansvar ein hjelpetrengande har for sin eigen situasjon, kva haldningar han syner, villigheita hans til å jobbe, men også sosial nærleik er dimensjonar som vert trekt fram når ein skil mellom dei som fortener og dei som *ikkje* fortener hjelp (Ibid.).

Vilhena (2021) undersøker i ein norsk kontekst korleis rettleiarar i NAV handterer brot på aktivitetskravet hjå sosialhjelpsmottakarar. Dei som ikkje oppfyller krava vert delt opp i gruppene «kan ikkje», «utilgjengeleg» og «vil ikkje», og hevdar at korleis rettleiarane oppfattar brukarane si haldning, behovsnivå og kva slags kontroll dei har over sin eigen situasjon, vert avgjerande for korleis rettleiarane kategoriserer situasjonen. Slike distinksjonar mellom ulike typar brukarar vert berre mogleg gjennom andlet til andlet relasjonar, då møta hjelper rettleiarane med å definere uklare situasjonar og med å skreddarsy individuelle intervensjonar. Sidan dette er ein intervjustudie får vi ikkje innblikk i korleis dette eventuelt spelar seg ut i konkret interaksjon.

I ein artikkel om aktørskap i velferdsmøte trekkjer Lundberg (2018) på intervjudata for å seie noko om dei ulike aktørkategoriane som vert uttrykt av det han kallar 'velferdssubjekt' med erfaringar frå NAV. Hovudføremålet med artikkelen er å syne det situerte, komplekse og kontekstuelle ved ulike former for aktørskap i møte med forvaltinga. Han argumenterer for at brukarane si evne til å innta ulike posisjonar vil vere avgjerande for å lukkast i konteksten, og avsluttar artikkelen med å minne politikarane på at velferdsstaten også skal vere eit sikkerheitsnett for dei brukarane som ikkje er kapable til det å vere ein «rational, reflexive subject position at all times» (Lundberg, 2018, s.136).

Håvold (2018) undersøker NAV-retteleiarane sine *strategiar* for å motivere *umotiverte* brukarar tilbake til arbeid. Han identifiserer tre ulike strategiar, «opportunity talk», «work talk» og «identity talk». Rettleiarane kan t.d. bruke strategiar som baserer seg på å understreke *mogelegheitene* for arbeid, og ikkje minst kva mogelegheiter rettleiaren og NAV kan tilby i denne prosessen, samtidig som hindringar kan bli underkommuniserte («opportunity talk»). Ifølgje Håvold (2018) kan slike strategiar kombinerast med andre, og meir normativt funderte, strategiar. «Work talk» kviler på idear om arbeidets eigenverdi, og handlar om å tappe inn i brukaren sine positive erfaringar frå arbeidslivet i refleksjonar om framtida. «Identity talk» er også framtidsorientert, men i større grad fokusert på *manglane* ein kan sjå føre seg i eit liv *utan* arbeid, med eit føremål om at brukaren skal endrast gjennom sjølvrefleksjon. Strategien er moralsk i den forstand at den «normatively targets the user's self-worth and self-esteem» (Håvold, 2018, s.167). Under desse ulike strategiane finn Håvold (2019) det han kallar ein *grunnleggjande ide* og ein institusjonell logikk. Det er ein ide om at arbeid er godt for helsa, ein logikk som legitimerer ulike former for intervensjon.

Øvrelid (2018) undersøker profesjonsidentiteten til sosialarbeidarar i NAV, og finn bl.a. at profesjonsutøvarane brukar målstyring og styringssignal til å ramme inne yrkesrolla si, og omtalar rettleiarane i materialet sitt som «fascinerande lojale» (Øvrelid, 2018, s.115). Også Sadeghi og Terum (2023) finn høg grad av dedikasjon hjå NAV-retteleiarane, og høgst dedikasjon til arbeidet fann dei blant dei rettleiarane som sterkast sluttar opp om arbeidslinja.

Halvorsen et al.(2020) undersøker spenningar som både er indre og kjenslemessige, men som også kan bli synlege i og prege interaksjonen. Dei trekkjer fram yrkesrolla,

brukarrolla og samtalane som komplekse og krevjande, deriblant ei rolletvitydigheit som skapar dilemma og ambivalens (Halvorsen et al., 2020, s.24). Både brukarar og rettleiarar må handtere dette – og dei må handtere kjenslene dette skapar på same tid. Bl.a. finn dei at både rettleiarar og brukarar er involverte i ulike former for karakterarbeid, og at ansvar og ansvarleggjing ofte er på agendaen. Dei antydar spenningar mellom tradisjonelle myndiggjeringsideal som må vike for nyare ideal om ansvarleggjing, og at dette «illustrerer også en bevegelse fra et rettslig og strukturelt ansvar til et individuelt og moralsk ansvar» (Halvorsen et al., 2020, s.23). Samtidig seier dei at «en god rolleforståelse og bevissthet om spenningene som ligger i rollen vil kunne styrke kvaliteten i brukermøtene» (Ibid, s.25), og at det er behov for studiar med empiriske innblikk i desse samtalane til intern kompetanseheving.

Det er ikkje så mange norske *observasjonsstudiar* av aktiverande møte i fyrstelinja som gjev fyldige empiriske innblikk i sjølve samtalane (Halvorsen et al., 2018). Likevel er det fleire studiar som kombinerer observasjonsdata med andre datakjelder. Nokre av desse studiane antydar moralske dimensjonar i møta, og andre undersøker spenningar mellom ulike sameksisterande krav og handlingsorienteringar.

Brubakken (2011) (sjå også Brubakken & Syltevik, 2013) finn at rettleiarane i NAV vekslar mellom ulike roller, og er regel- og forvaltningsorienterte i enkelte sekvensar, medan dei er meir brukarorienterte i andre. Samtidig viser dei til spenningar i konteksten, t.d. mellom hjelp og kontroll, og peikar på at brukarane i stor grad sluttar seg til institusjonen sine oppfatningar, haldningar og verdiar, og «spiller (i Goffmans terminologi) rollen som ‘idealklienten’» (Brubakken & Syltevik, 2013, s.153).

Ørving (2011) observerer samtalar mellom sosialarbeidarar og minoritet, og ser etter det ho kallar «byråkratiske stemmer» og diskursar, og korleis makt og kontroll kjem til syne i samhandlinga. Ho finn tvitydigheiter og ambivalens, deriblant at sosialarbeidaren må orientere seg mot byråkratiske likebehandlingsprinsipp og ideal, på same tid som dei må syne sympati og forståing. Likeins må brukarane respondere på og delta i eit objektivt og upersonleg byråkratisk prosjekt, på same tid som dei må prøve å vekke sympati og freiste å stå fram som verdige mottakarar av hjelp og assistanse. Å handtere denne ambivalensen krev ei form for kulturell kompetanse, som Ørving (2011) peikar på kan vere utfordrande for minoritetspersonar.

Lundberg og Syltevik (2016) observerer ulike former for samhandling i sjøve publikumsmottaket. Det er ikkje dei individuelle samtalan mellom brukar og rettleiar som er i fokus, snarare brotstykke av ulike samhandlingar, både brukarar seg i mellom og mellom profesjonelle og brukarar, som saman skapar eit komplekst bilete av kva det er som skjer både i skranken og elles i rommet. Under feltarbeidet opplevde forfattarane at stemninga kunne vere prega av både uro og angst, og at dei kunne kjenne på kroppen at noko stod på spel. Dei omtalar atmosfæra som «a mix of the intention to be an arena for both assistance and subordination» (Lundberg & Syltevik, 2016, s.158).

Juritzen (2017) observerer dialogmøte i oppfølginga av sjukmelde og intervjuar aktørane i etterkant. Han antydar ein «dobbelthet» i møta, der brukarane vert inviterte inn til dialog, på same tid som der er institusjonelle avgrensingar i det som er *relevant* å snakke om. Han finn spenningar mellom det «demokratiserande» samtaleidealet og samtalen som «den ene partens effektive verktøy for å oppnå samtalepartnerens villedde, selvvvalgte bevegelse i retning av et forhåndsdefinert resultat» (Juritzen, 2017, s.124).

Hansen og Natland (2017) undersøker «the working relationship» mellom brukarar og rettleiarar, og finn at aktiveringspolitikken blir utøvd i spenningar mellom «coercive practice» og «empowering practice». Samtidig som rettleiarane arbeidar målretta, finn forfattarane likevel ei pragmatisk veksling mellom ulike tilnærmingar (Hansen & Natland, 2017, s.16). Det er eit meir dynamisk og vekslende bilete av ulike strategiar for innflytelse og påverknad som kjem fram, og denne pragmatiske vekslinga mellom ulike strategiar meiner forfattarane bør anerkjennast som ein sosialfagleg kompetanse (sjå også Hansen, 2018, s.74 og Øverbye, 2013).

Khoronzhevych og Fadyl (2022) undersøker i ein kasus-studie forholdet mellom aktiveringspolitikk og idealet om personsentrert oppfølging, bl.a. ved å sjå på spenningar og interaksjon mellom det eg tolkar som to ulike institusjonelle logikkar. Dei argumenterer for at den personsentrerte tilnærminga til dels er til stades, men i stor grad vert underordna og påverka av sjøve aktiveringslogikken, og forfattarane kunne observere det dei omtalar som «a conscious reluctance of the employment specialists to address needs other than those directly connected to employment» (Khoronzhevych & Fadyl, 2022, s.583).

Samtalane i NAV er understuderte (Halvorsen et al., 2018, 2020). Solberg (2014) har på si side gjennomført ein svært grundig etnometodologisk studie av attføringssamtalar i NAV tekne opp på lydband (utan deltakande observasjon). Det er ein studie der samtalane, eller snarare *sekvensar* av samtalane, med aktørane sine talehandlingar, er i fokus. Ho undersøker korleis individuelle aktivitetsplanar vert «talked into being», spesielt fasa der løysingar vert lansert og diskutert. Ho har eit tydeleg fokus på brukaren som *aktør* i forhandlingssituasjonen. Ho syner at brukarane må forhalde seg til ulike forventingar, og at dei gjer dette på ulikt vis, også gjennom ulike former for motstand, både subtile og meir direkte former. Ho peikar på konkrete moralske spenningar, t.d. at opne og inviterande spørsmål frå rettleiarar om å bidra i planarbeidet også kan opplevast som trugande av brukarar som ikkje har «gode nok» svar.

Halvorsen et al.(2018) har på oppdrag frå NAV undersøkt 20 samtaleopptak (19 med video, ein med lyd), som dei har kombinert med intervju, gruppeintervju, workshops og observasjon i kontorlandskapet. Dei beskriv ulike og varierende samtalar, med opne og lite føreseielege fasestrukturar. Det er samtalar som bl.a. vekslar mellom eit intervjuformat og eit informasjonsformat, og innhaldsmessig vert samtalane karakteriserast av ei svært stor tematisk breidde (Halvorsen et al., 2018, s.13-15). Det er med andre ord svært komplekse og varierte samtalar, som forfattarane finn utfordrande å analysere på tvers av kvarandre. Forfattarane trekkjer fram at dei likevel ser få teikn til det dei kallar *metapragmatisk snakk*, der rettleiarane nettopp *forklarar* brukaren kvifor ein stiller ulike spørsmål, eller kvifor ulike tema er relevante for saka eller for sjølve møtet. Samtalane vert slik prega av ei *manglande innramming*, og rettleiarane gjev slik ikkje «innsyn i den profesjonelle praksisen og i de rammene som styrer veilederens fokus i møte med brukeren» (Halvorsen et al., 2018, s.15). I tillegg ser forfattarane implisitte og eksplisitte forhandlingar om *ansvar*, og seier at «det er tydelig i våre data at brukeren ansvar og ansvarliggjøring er et tema som veilederne er opptatt av» (Halvorsen et al., 2018, s.17).

Av nyare norske studiar om brukarar sine møte med NAV, med fokus på *brukarerfaringar*, kan ein trekke fram Lundberg (2012), som bl.a. set lys på viktigheita (for brukaren) av å ha eller utvikle ei form for byråkratisk kompetanse, som til dømes å kjenne til «NAV-språket». Han syner at NAV er ein kompleks organisasjon med mange ulike kontaktpunkt, og at reforma ikkje berre har forenkla brukarane sin kvardag. Det å

vere brukar i NAV stiller ein på prøve, og ein må tidvis også utvikle målretta responsar, og navigere med kløkt (Lundberg, 2012, s.308). Det er ein studie Halvorsen et al.(2020, s.11) viser til når dei argumenterer for at byråkratisk kompetanse er sentralt også i sjølve samtalanene, då brukarane må ha innsikt i det dei omtalar som institusjonelle logikkar for å ha reell innflytelse på situasjonen.

Antologien «Nav – med brukaren i sentrum?» (Hansen et al., 2013) fokuserer generelt på brukarane sine opplevingar av og erfaringar med NAV, og nyttar både registerdata, intervjudata og tekstanalyse, observasjon i mottak, men også eit kapittel basert på deltakande observasjon av oppfølgingssamtalar i NAV, tidlegare referert til (Brubakken & Syltevik, 2013). Forfattarane avsluttar boka med å skrive om kor viktig sjølve *relasjonane* er for arbeidet i NAV, og for brukarane som er i ein vanskeleg situasjon. Dei ser samtidig på NAV som ein kontekst prega av ulike grunnleggande spenningar. Samtidig understrekar forfattarane at det er fruktbart å sjå på NAV både som eit mogelegheitsrom og som ein avgrensingsinstitusjon.

Forskinga på feltet får fram spenningar i felt og roller, og aktualiserer eit forskarblikk på korleis slike spenningar blir gjort levande, og handtert, i konkrete møte. Her er ulike, og til dels vesensforskjellige, verdiar og føremål som eksisterer til same tid, og eg ønskte særskild å spore korleis den nye aktiveringslogikken blir spelt inn, og kva slags typar forhandlingar og spenningar som då oppstår. Det er også ei mindre eintydig rettleiarrolle som vi har sett konturane av i eksisterande forskning, og eg ynskte å undersøke korleis ei slik meir samansett og dynamisk rettleiarrolle vert gjort levande i samtalanene, samt korleis rettleiarane sjølve reflekterer over rolla si.

Sjølv om samtalanene i NAV framleis er understuderte, er det tendensar til ein gryande vekst i forskning på dei (sjå t.d. også Olesen, 2018; Halvorsen & Hammerstad, 2021; Olsen, 2022). Samtidig er det fleire av desse studiane som er basert på fleire datakjelder, og det er varierende på kva måte, og i kva grad, sjølve *interaksjonen* vert presentert og analysert på ein transparent måte for lesaren. Det er tidvis ein tendens til at observasjonsdata og samtaledata, analytisk og empirisk, må vike for intervjudata. Eg vil difor orientere meg mot behovet for meir empirisk innsikt i samhandlinga mellom dei to aktørane, ved å presentere fylldige kasus.

Samtidig som desse aktiverande samtalarne er understuderte, har vi sett at eit for snevert fokus på interaksjon også vert kritisert, av di brukarane sine erfaringar og opplevingar, og den meininga dei tilskriv sine erfaringar, då hamnar i bakgrunnen (Lundberg, 2012; Hansen, 2018, 2019). Valkenburg (2007) understrekar brukarane som *deltakarar* i politikk, og at «spørsmålet om hvorvidt aktiveringspolitikken har lyktes til syvende og sist avgjøres av hvilke konsekvenser aktiveringen har hatt for brukerne» (Hansen, 2019, s.13). Eg vil freiste å svare på Hansen (2019) si oppmoding om at framtidig forskning må inkludere brukarane sine forventingar til det nye møtet, og deira opplevingar av, og erfaringar med, å bli aktivert. For Dubois (2019) er nettopp erfaringar frå konteksten ein viktig del av konteksten for nye møte, både for kva brukarane vil prøve å oppnå, og unngå, og for korleis dei faktisk møter og responderer på rettleiaren sin. Eg vil orientere meg mot desse samtalarne sin pedagogiske karakter (Soss, 1999), og vil gjennom kassa syne korleis brukarar erfarer sjølve samtalen, sekvensar i samtalen – og kva konsekvensar aktiveringslogikken har, eller har hatt, for deira livsvilkår. I tillegg vil eg undersøke kva tankar, men også evt. kva føremål og agendaer dei to partane hadde i forkant av samtalen, og spore desse i samhandlinga. Målet er å identifisere spenningar som karakteriserer roller og kontekst, og å utforske korleis det nye norske aktiveringsregimet spelar seg ut i konkrete møter mellom brukar og rettleiar.

## 1.7 Problemstilling og forskingsspørsmål

NAV-reforma kom med nye styringsideal for å revitalisere og med det berge den norske velferdsstaten. «Flere i arbeid og færre på trygd» har vore «mantraet» i reformeringa av dei norske velferdstenestene (Terum & Jessen, 2015, s.96). Intensiveringa av arbeidslinja i Noreg nytta i stor grad dei same verkemidla og måla som dei *aktiverande* reformene elles i Europa (Ibid.); reformmåla spegla ei generell internasjonal utvikling (Lundberg, 2012). I Noreg vart det frå 90-talet av gjennomført endringar i insentivstrukturen, som sikta på å gjere det mindre lønsamt, og mindre «attraktivt», å gå på stønad. Nye kategoriar signaliserte nye forventingar og nye roller – og ynskje om ein ny type *relasjon* mellom partane. Eg tolkar dette som uttrykk for ei målretta styring som på strategisk vis freistar å endre på målgruppa sin oppførsel for å sikre politiske målsetjingar og den statlege konkurranseevna i ein stadig meir integrert verdsøkonomi.

Den overordna problemstillinga for avhandlinga er:

*Korleis vert den nye aktiveringslogikken gjort levande i samtalarane i den nye norske arbeids- og velferdsforvaltninga?*

Politikk og policy må gjerast *levande* i andlet-til-andlet relasjonar. Det er i sjølve møta i fyrstelinja at vedteken politikk vert endeleg utforma og implementert (Lipsky, 2010; Zacka, 2017). Det konversasjonsanalytiske perspektivet på institusjonell interaksjon understrekar at deltakarar som samhandlar i institusjonar nettopp må orientere seg mot konteksten i langt større grad enn det ein gjer ved meir ordinær samhandling (Arminen, 2000, 2005; Heritage, 2004). Aktørane møtest først og fremst som roller, og må orientere seg mot organisasjonen sine kategoriar, verdiar og føremål i samhandlinga, dersom dei vil lukkast i samhandlinga. Fokuset på å undersøkje institusjonar gjennom måten den blir gjort levande på av aktørane er i samsvar med Foucault (1982) sitt syn på makt som eit *relasjonelt* fenomen, og med understrekinga hans av at ein må undersøkje både makt, stat og institusjonar i eit «bottom-up» perspektiv (Bevir, 1999).

Den moderne styringa er ei meir *indirekte styring*, ei sensitiv men strategisk styring som siktar på å endre på oppførselen til aktørane, bl.a. gjennom å konstruere konteksten som deltakarane i slike velferds møter må orientere seg mot. NAV er også resultatet av ein «powerdynamics of context creation» (Wright, 2012; Andreassen & Aars, 2015; Lislrud, 2010), og samtalen mellom brukar og rettleiar spelar seg ut innanfor *rammer* som er gitt før det konkrete møtet, og som påverkar kven aktørane kan vere, og kva dei kan seie (Goffman, 1986; Juhila & Abrams, 2011; Zimmerman, 1998).

Rollene og identitetane til dei som samhandlar i fyrstelinja var i styringsblikket i dei internasjonale reformene (Wright, 2012, 2016; Boulus-Rødje, 2019, Le Grand, 2003). Eg ynskte å undersøkje korleis aktørane forhandla om og konstruerte det nye forholdet og dei nye rollene, og særleg på kva måtar dette kravet om *aktive brukarar* spela seg ut i konkrete møte.

Det første forskingsspørsmålet er difor:

*På kva måtar skapar aktiveringslogikken spenningar i brukarmøta?*

Her er nye ideal, nye føremål – men også nye *kategoriar* som aktørane må orientere seg mot. Organisatorisk agenda og velferdspolitikkk vert trekt fram som sentrale kontekstar for slike møte i fyrstelinja (Zimmerman, 1998; Juhila & Abrams, 2011; Caswell et al., 2017). Den moderne styringa er også ein taktisk aktivitet: «den er det å disponere noe (hva) på en

bestemt måte (hvordan) med henblikk på noe annet (hvorfor)» (Eliassen, 2016, s.164). Den moderne styringa kjem slik også med meir implisitte siktemål, og eg vil med dette spørsmålet i større grad undersøke spenningane også som uttrykk for implisitte forhandlingar (Carstens, 1998).

Dei nye ideala og kategoriane kan forståast som uttrykk for ei styring som ynskjer å påverke både sjølvforhold og forhold til andre (Foucault, 2007). Samtidig vert aktiveringspolitikken kritisert for å vere basert på *reduktive* aktørforståingar (Wright, 2012), som ikkje tek omsyn til dei komplekse, samansette og varierte liva til brukarane av tenestene (Boulus-Rødje, 2019).

Som vi tidlegare har vist er arbeidsrehabilitering er eit felt prega av ulike logikkar (Andreassen & Aars, 2015), og at arbeidet krevje ulike, og til dels inkompatible, sosiale teknologiar (Hasenfeld, 2010; Sainsbury, 2008). Det å vere NAV-rettleiar vert omtala som ei vanskeleg og kompleks rolle (Halvorsen et al., 2020; Fossetøl et al., 2020; Ingelsrud og Salomon, 2018), og delar av samfunnsoppdraget har vore omtala som «a mission impossible» (Gjersøe, 2016, s.142). Medan det første forskingsspørsmålet undersøker korleis ulike maktformer, praksisformer og logikkar blir gjort levande som implisitte forhandlingar i relasjonane, så ville eg også undersøke korleis rettleiarane opplever og reflekterer rundt spenningane i roller, kontekst og relasjonar.

Det andre forskingsspørsmålet er difor:

*Korleis reflekterer rettleiarane over spenningane i samtalan og over yrkesutøvinga si?*

Eg ønskte også å inkludere korleis dei to aktørane opplever og erfarer aktiveringsregimet (Valkenburg, 2007; Hansen, 2019). Medan brukarane sine opplevingar og erfaringar vil få ein sentral plass i den empiriske presentasjonen av kasusa, så vil eg med dette spørsmålet i større grad analysere og drøfte korleis dei profesjonelle opplever, reflekterer og snakkar om spenningar og utfordringar i kontekst og yrkesrolle generelt, så vel som i konkrete sekvensar i samtalan som eg observerte.

Individuelle rettleiarar står i ein vanskeleg mellomposisjon mellom system og brukar (Lipsky, 2010), og har eit vesentleg rom til å påverke tenesteutforminga og med det også korleis vedteken politikk faktisk ser ut (Lipsky, 2010; Brodtkin, 2013). Samtidig som her er eit rom for profesjonelt autonomi, og eit rom for å utøve skjønn, så er dette rommet også strukturert, utan at det dermed determinerer individuelle aktørar (Goffman, 1986;

Villadsen, 2021). Her er rammer som både avgrensar og som mogleggjer, og som gjev retning for skjønnet; det profesjonelle skjønnet er ikkje, og kan ikkje vere, fri fantasi (Grimen & Molander, 2008). Aktørar møter komplekse situasjonar ved å *ramme* dei inne, og i organisasjonar er det organisasjonsspesifikke rammer, som pregar dei profesjonelle si meningsskaping og kategorisering (Manning, 2001; Rosenthal & Peccei, 2006).

Rammeomgrepet er interessant for mine analyser, fordi rammene kan forståast både som ein kognitiv struktur og som eit fenomen «som er i eller viser seg i en situasjon» (Leer-Salvesen, 2015, s.87). Med andre ord såg eg føre meg at både observasjonsdata og intervjudata kunne nyttast for å identifisere og utforske rammer og spenningar som karakteriserer og definerer kontekst og roller.

Rammeomgrepet aktualiserer lenka organisasjon-rolle/identitet-tenking, som ein av måtane «the invisible hand of institutions shapes conduct» (Gioia et al., 1994, s.365). Rammeomgrepet aktualiserer også lenka forståing og handling (Leer-Salvesen, 2015), og Weick et al.(2005, s.409) gjev meningsskapinga i organisasjonar «a central role in the determination of human behavior», og ser på denne prosessen som «the primary site where meanings materialize that inform and constrain identity and action» (Mills i Weick et al., 2005, s. 409).

Institusjonar vert reproduserte gjennom handlingane til individa i dei. Samtidig vert forståingane, haldningane og interessene til dei som arbeidar der også forma av *institusjonaliserte* forståingar, normer og reguleringar (Scott, 1995; Andreassen & Aars, 2015). Institusjonelle logikkar «is a set of presumptions and perceptions which guide the action of the sosial actors embedded in a field» (Håvold, 2018, s.160), og som vert gjort levande når aktørane skal forstå ein situasjon, løyse eit problem eller når dei skal ta ei avgjerd. Reformer kan tolkast som å innføre konkurrerende logikkar i (allereie) institusjonaliserte felt (Andreassen & Aars, 2015, s.35), og Halvorsen et al.(2020, s.8) finn i NAV spenningar «som ligger under veiledernes profesjonelle praksis generelt, og som skaper utfordringer i kommunikasjonen i brukermøtet».

Brukarmøta i NAV vert omtala som ein kompleks kommunikasjonssituasjon (Halvorsen et al., 2018, s.13) som set aktørane på prøve, på måtar som kan «vekke sterke følelser hos begge parter» (Halvorsen et al., 2020, s.13). Eg ynskte med dette spørsmålet også å undersøke korleis rettleiarane opplever og handterer rolla som bakkebyråkrat i fyrstelinja

– i ein vanskeleg mellomposisjon mellom system og brukar (Lipsky, 2010). Som bakkebyråkratar må dei også balansere mellom mange, ulike og potensielt konfliktuerande verdiar, føremål og logikkar, og dei må i tillegg løyse alt det tvitydige og uavklarte som overordna ledd *ikkje* har løyst (Zacka, 2017, s.11). Det er med andre ord uunngåeleg at rolla er psykologisk og emosjonelt krevjande.

Eg ynskte også å undersøke korleis rettleiarane i NAV ser og vurderer brukarane sine, også fordi vi allment kan påstå at «hvordan vi betrakter den andre er avgjørende for hvordan vi vil handle overfor han (Vetlesen & Nordtvedt, 1994, s.159). Som vi har sett fann Helgøy et al.(2010, 2011) at dei tre tidlegare etatane dulta fram ulike systematiske handlingsorienteringar, og med det ulike roller. Normative forventingar til roller formar på den eine sida aktørens eigen oppførsel, på den andre sida korleis dei vurderer *andre* sin oppførsel (Anglin et al., 2022, s.4).

NAV-reforma skulle setje brukaren i sentrum (Hansen et al., 2013), og reforma kom med nye forventingar og med nye kategoriar til dei som skal møtast i den nye norske fyrstelinja. Eg var difor interessert i å undersøke korleis rettleiarane ser og vurderer brukarane sine. Bl.a. ynskte eg å bruke intervjuet til å undersøke korleis rettleiarane omtala «lette» og «tunge» brukarar generelt, så vel som kva dei ynskte å «sjå» hjå brukarane sine. I tillegg ynskte eg å undersøke korleis dei vurderte den konkrete brukaren og «saka» i samtalen som eg hadde observert, og om det var spesielle sekvensar som hadde vore avgjerande for vurderinga. Det tredje forskingsspørsmålet er difor:

*Korleis vert forventingane om aktive brukarar gjort levande i ei ny norsk fyrstelinje?*

I ein gjennomgang av eksisterande forskning på aktiverande samtalar, trekkjer van Berkel (2017, s.16) fram korleis det mennesketransformerande siktemålet med moderne velferdspolitikkk også medfører moralske vurderingar av brukarane sin arbeidsmoral og vilje. All velferdspolitikkk uttrykker verdiar og normer (Kildal, 2001), og medan det nye brukaromgrepet vart valt fordi det var nøytralt, så understreka Syltevik (2013) at det var ein dimensjon ved brukaromgrepet som *ikkje* var verdimessig nøytralt, nemleg tanken om at brukarar bør vere aktive.

Dei nye aktiveringsregima skapar spenningar mellom inntektssikring og arbeidsretting (van Berkel, 2017, s.16), og Zacka (2017, s.193) trekkjer fram at staten har teke på seg «an additional mission of reducing dependency on the state by encouraging clients to

become ‘personally responsible’». Det er ein internasjonal tendens, men også i Noreg har det vore trekt fram at det nye «brukerbegrepet responderer (...) både på kritikken om den arrogante og paternalistiske velferdsstaten (...) og [på] kritikken av den den potensielt late, uansvarlige borgeren» (Syltevik, 2013, s.45). Ansvarleggjering er eit begrep som opphavleg vart utvikla i governmentality-tradisjonen (Rose, 1990; Rose & Miller, 1992, s.196), og som undersøker det som blir sett på som ein emergent styringstendens i vår samtid, nemleg tanken om at borgarane bør vere aktive og ansvarlege for sine eigne liv.

I eit større forskingsprosjekt på samtalanane i NAV trekkjer forfattarane fram at «det er tydelig i våre data at brukernes ansvar og ansvarliggjøring er et tema som veilederne er opptatt av» (Halvorsen et al., 2018, s.17). Andre har funne at når rettleiarane vurderer brukarane si restarbeidsevne, så har vurderinga også ein moralsk dimensjon, prega av «veilederne subjektive vurderinger av brukernes indre motivasjon og arbeidsmoral» (Stray, 2022, iv). Håvold (2019, s.13) undersøker rettleiarane sine skjønnsvurderingar i ein vignettstudie, og finn det han omtalar som ei sterk handlingsnorm, nemleg at arbeid er godt for helsa – også for dei med funksjonsnedsetjingar. Handlingsnorma pregar vurderingane deira, og forfattaren antydar at «the norm of action influences not only the course of action, but the description of a situation as well» (Håvold, 2019, s.13-14), noko eg tolkar som å antyde meir «socially organized ways of seeing and understanding events» (Goodwin, 1994, s.606).

Goodwin (1994) argumenterer for at profesjonelle blikk ikkje er individuelle, men sosiale og situerte:

The organization of perception is not (...) located in the psychological brain and its associated cognitive processes, but is instead lodged within, and constituted through endogenous practices. Such perception is a form of social organization in its own right (Goodwin, 1995, s.256).

Det profesjonelle blikket utgjer ein «specific and contingent ‘way of seeing’ that is embedded in professional identities, ideologies, formal training and everyday work experience» (Styhre, 2010, s.366). Zacka (2017) argumenterer for ein i større grad bør studere disposisjonar og handlingsorienteringar, fordi dei i stor grad er «antecedent to, and in part determinative of, the decisions that are ultimately taken»:

Such decisions are informed by what street-level bureaucrats see or hear (hermeneutic grid), by how they feel (affective disposition), and by what they prioritize (normative sensibility). Dispositions contribute to shaping what bureaucrats will find salient in any particular case or situation (Zacka, 2017, s.87).

Ein disposisjon kjem med andre ord med eit filter, og Zacka (2017, s.90) trekkjer fram at dette filteret bidreg til å gje form til og avgrensar korleis eit fenomen kan tre fram: «They act as filters that modulate what bureaucrats can see and the poignancy with which they experience new cues» (Zacka, 2017, s.94).

I denne avhandlinga skal eg knyte desse disposisjonane opp mot nokre prototypiske maktformer, eller dispositiv, som dultar fram heterogene disposisjonar i fyrstelinja (Villadsen, 2021). Villadsen (2021, s.475-476) understrekar at dei ulike maktformene også fungerer som optikkar: «The epistemological dimension of the dispositive entails that it illuminates objects from a particular normative framework», og leggjer til at det same objektet trer fram på ulikt vis, «depending on the optical grid that renders them visible and thinkable» (Villadsen, 2021, s.478).

Med dette forskingsspørsmålet vil eg undersøke blikket til rettleiarane, og korleis dei gjev uttrykk for å vurdere brukarane sine. Det profesjonelle blikket er ikkje først og fremst personleg, men sosialt og situert, og står i eit komplisert forhold til roller og kontekst.

Eg skal i denne avhandlinga situere bakkebyråkratane som moralske aktørar *i kontekst* (Banks, 2016), og spenningane mellom rettleiar og brukar skal situerast i rommet mellom rettleiar-brukar-relasjonen «og institusjonen, og [skal] problematiseres deretter» (Hansen, 2018, s.77). Samtidig vil eg i kasusa også orientere meg mot dei to partane som *aktive aktørar*, og eg vil gje rom til kjenslene og motivasjonane deira, t.d. til kva agenda og føremål dei hadde i førekant av samtalen, og om dei evt. hadde strategiar eller planar for å nå dette føremålet. Eg ynskter å inkludere brukaren som ein aktiv aktør, og ikkje berre som ein passiv mottakar av politikk (Valkenburg, 2007). Spørsmålet om aktiveringspolitikk sin suksess er også avhengig av kva konsekvensar den har for brukarane (Valkenburg i Hansen, 2019, s.3), og Hansen (2019) oppmodar framtidig forskning på aktiverande samtalar om å inkludere brukarane og deira opplevingar og erfaringar med aktivering. Eg vil i kasusa gje fyldig empirisk innblikk i, brukaren sine erfaringar med NAV og den nye aktiveringslogikken, samt korleis dei omset desse lærdomane i møte med sin nye rettleiar (Soss, 1999; Lundberg, 2012). Vi skal møte dei to

partane som aktive aktørar, som forhandlar om og konstruerer roller og relasjonar, eit arbeid som likevel skjer innanfor rammer som pre-eksisterer møtet, og som påverkar kven dei to partane kan vere, og kva dei kan seie.

## Relevans

Målet med avhandlinga er på den eine sida å gje eit empirisk innblikk i understuderte profesjonell-lekmann-samtalar (Halvorsen et al., 2018, 2020). Behovet for empiriske innblikk i desse samtalane handlar på den eine sida om mangelen på *eksempel* for intern kompetanseutvikling og fagutvikling (Halvorsen et al., 2020). Eg har difor skapt kasus som både består av grundig mikrososiologisk analyse, så vel som av tjukke beskrivingar (Geertz, 1973) av konteksten for samhandlinga, og av brukaren sin situasjon og opplevingar. Ved å ta utgangspunkt i konkrete interaksjonelle spenningar vonar eg å identifisere spenningar som definerer konteksten.

Zacka (2017) understrekar at bakkebyråkratar må forhalde seg til spenningar som definerer sjølve rolla og yrkesutøvinga – og at dei bør gjere dette på ein *medviten* måte om dei skal unngå *reduktive* rolletilnærmingar. Eg ynskjer at mine kasus skal kunne nyttast til opplæring, både av studentar og av *tilblivande* rettleiarar, både erfarne og nyttilsette, som gjennom sjølvstyring og kollegial refleksjon og diskusjon, medvite orienterer seg mot spenningar i kontekst og roller som til dels er uløselege, og som må handterast med ei form for praktisk klokskap og med passande sensitivitet. Like eins vonar eg at det empiriske innblikket også kan skape eit vindauge inn i kva som står på spel i forholdet mellom stat og borgar, og med det også gje empirisk «input» til kollektiv og politisk refleksjon over kvar vi er og kvar vi er på veg, og med det også skape grunnlag for institusjonelle og politiske slutningar (Halvorsen et al., 2018; Flyvbjerg et al., 2012).

Halvorsen et al.(2020) peikar på at den komplekse yrkesrolla set rettleiarane på prøve, og at rettleiarane faktisk set stor pris på å få reflektere over yrkesrolla si, og over spenningane i kontekst og yrkesrolle, og at dei ikkje minst ser *nytta* av det. Forfattarane peikar også på at «god rolleforståelse og bevissthet om spenningene som ligger i rollen vil kunne styrke kvaliteten i brukermøtene» (Halvorsen et al., 2020, s.25), og etterlyser fleire faglege arenaer der rettleiarane kan utvikle yrkesidentitet, yrkesetikk og det profesjonelle skjønnet – og fleire empiriske studiar som kan skape grunnlag for det.

Om kasusa klarer å identifisere spenningar som det kan argumenterast for *definerer* kontekst og roller, kan dei vere grunnlag for vidare politisk og profesjonell refleksjon over vilkåra for utøvinga av politikk, og av ei profesjonell rolle, i NAV. Og ikkje minst kan kasusa skape «input» til refleksjon over korleis konteksten bør styrast eller orkestrerast for at rettleiarane i NAV på best mogleg måte skal kunne navigere mellom ulike verdiar,

fordringar og føremål, og med det modulere og kalibrere rett veremåte og respons, i konkrete, individuelle saker. Det vil ikkje berre handle om kva som er etisk godt og rett – det kan potensielt også vere avgjerande for at NAV skal kunne nå sjølve målsetjingane med reforma (Andreassen & Aars, 2015, s.144).

## **1.8 Avhandlinga sin vidare gang**

Avhandlinga er delt opp i tre delar. I del I (kap. 1-3) posisjonerer eg avhandlinga og presenterer metodisk framgangsmåte og teorigrunnlaget for analysen. I del 2 presenterer eg dei tre kasusa (kap. 4-6) før eg i del 3 (kap. 7-8) diskuterer dei tre kasusa, og svarar ut problemstillinga og forskingsspørsmåla i lys av kunnskapsgrunnlaget.

I kapittel 1 har eg, innleiingsvis og avgrensa, posisjonert meg og avhandlinga. Eg har presentert studien sitt utgangspunkt, argumentert fram problemstilling og forskingsspørsmål, og eit omriss av avhandlinga sin vidare gang. Motivert av tema og problemstilling har eg presentert status på forskingsfeltet, og relevante funn frå allereie eksisterande forskning.

I kapittel 2 presenterer eg det teoretiske grunnlaget for analysen av dei tre kasusa. I dette prosjektet har eg nytta meg av ulike teoretiske tilnærmingar for å begripe samtalane, og eg vil presentere konversasjonsanalysen, Foucault sine dispositiv, Zacka sine disposisjonar og Goffman sitt perspektiv på samhandling og på rammene som regulerer slike møte, som saman dannar det teoretiske fundamentet for analysen av data.

I kapittel 3 gjer eg greie for prosjektet slik det var planlagt, gjennomført og utvikla i løpet av prosjektet. Eg syner og avklarar ein del metodologiske val, og posisjonerer meg som forskar og privatperson i relasjon til NAV, før eg deretter presenterer avhandlinga sin vitskapsteoretiske posisjon. Kapittelet gjer bl.a. greie for arbeidet med å nærme meg NAV som kontekst, og for vala mine av kaus og analysestrategi. Kapittelet markerer også slutten på kunnskapsgrunnlaget, og med det også for utgreiinga mi av fundamentet for avhandlinga.

Deretter kjem Del II, «Dei tre kasusa», der resultat og analyse vert presentert.

I kapittel 4 vert kasuset «Møtet med den lunka byråkraten» presentert, i kapittel 5 «Møtet med hjelparen», før eg til slutt, i kapittel 6 presenterer kasuset «Møtet med handhevaren». Dei tre kasusa vert presentert og analysert kvar for seg, og for sin eigen del, med fokus på

spenningar og forhandlingar som oppstod i dei tre samtalan. Den mikrososiologiske nærlesinga av ulike samhandlingssekvensar vert kombinert med observasjonsdata og intervjudata, der aktørane bl.a. snakkar om erfaringane sine, forventingane sine, så vel som korleis dei opplevde den konkrete samtalen, den aktuelle saka og den andre parten i møtet, så vel som korleis dei opplevde konkrete sekvensar i samtalen.

Det er tre ulike kasus: Tre ulike saker, med tre ulike brukarar som også møter tre litt ulike rettleiarar. Dei tre kasusa har også litt ulik innramming. Det er eitt kasus om grensdragning (kap. 4), eitt kasus om rolleutfylling (kap. 5) og eitt kasus om strategisk interaksjon og fabrikkeringa av ei verdig brukarrolle (kap. 6). Det er tre kasus som på ulikt vis aktualiserer rammene for samhandlinga, rollesetta i konteksten, og dei to aktørane sine forståingar av, og forventingar til, si eiga og den andre si rolle.

I kapittel 7 analyserer og drøfter eg dei tre kasusa på tvers, i det eg svarar på forskingsspørsmål og problemstilling, og tek stilling til spenningane som blir gjort levande i dei tre kasusa, og set dei i samanheng med eksisterande forskning – i lys av avhandlinga sine teoretiske perspektiv. I kapittel 8 svarar eg på problemstilling og forskingsspørsmål og presenterer implikasjonane av mine funn.



## 2 Teoretisk ramme – å styre andre og å styre seg sjølv

Internasjonal og nasjonal forskning held fram dei nye aktiverande samtalan som komplekse og fleirtydige fenomen (Halvorsen et al., 2018, 2020; Hansen, 2019), og at desse samtalan står i eit spesielt og komplisert forhold til forskjellige nære- og fjerne kontekstar (van Berkel, 2017; Hansen, 2019; Zimmermann, 1998).

I denne avhandlinga analyserer eg samtalar mellom brukarar og rettleiarar i ein post-reform kontekst. Den nye organisasjonen vart skipa (også) med føremål om å påverke *oppførselen* til aktørane i konteksten, og reforma kom med nye verdiar, ideal og krav både til tenestemottakarane og til dei profesjonelle (Andreassen & Aars, 2015). Ein annan måte å seie det på er at vilkåra, eller *rammene*, for møta mellom profesjonell og tenestemottakar har blitt endra, og denne avhandlinga siktar på å undersøke *relasjonane* og *refleksjonane* som oppstår i ei slik målretta styring. Dei to aktørane må nemleg forhalde seg til visse sosiale grunnvilkår i organisasjonen som dei møtast i, og kan berre «define themselves in accordance with statuses, roles and relationships that are consistent with the social order of the situation» (Mik-Meyer, 2017, s.44).

Eg vil i dette kapitelet gjere reie for teoriene som skal brukast for å undersøkje relasjonane og refleksjonane som oppstår i NAV som ein post-reform kontekst, i eit sosialt rom der vertikale styringsgrep møter meir horisontale styringsformer (Hammer, 2020). På same tid ynskte eg å orientere meg mot samtalan som kontekstuel sensitive fenomen, der ulike kontekstkarakteristikkar vert gjort levande i samhandlinga – også som interaksjonelle spenningar. Sentralt i utforskinga av desse spenningane er tankane om at velferdsarbeid er kjenneteikna av innebygde spenningar og paradoks (Levin, 2004; Banks, 2013, 2016), at

aktivering og arbeidsinkludering medfører «møter mellom motstridende og konflikterende institusjonelle logikker» (Andreassen & Aars, 2015, s.35), og at governmentality-omgrepet kan brukast som ei prisme for å synleggjere nettopp paradoks og dilemma (Villadsen, 2012).

Vi skal først undersøke teoriar om institusjonell interaksjon, som vektlegg det avgrensande og spesialisierende ved slike møte. Vi skal fokusere på den konversasjonsanalytiske tilnærminga, men supplere denne tilnærminga med annan relevant teori om velferds møte. Konversasjonsanalysen er orientert mot nærlesing av samhandling «turn by turn», og ser på institusjonelle møte som spesielle fenomen i kontekstar som fundamentalt påverkar *kven ein kan vere og kva ein kan seie*.

Eg vil deretter presentere Foucault sitt syn på governmentality som ei dominerande maktform i det moderne, ei maktform som det vert hevda karakteriserer moderne velferdsstatar. Likevel vil eg legge vekt på sameksistensen av ulike maktformer; maktformer som disponerer og dultar, snarare enn å determinere, og som både kan interagere med kvarandre og vere i spenning med kvarandre. Det er logikkar som eksisterer i det organisatoriske rommet forut for situasjonane som vi skal undersøke, og som blir gjort levande i samhandlinga.

Eg vil deretter presentere Zacka (2017) si etnografiske analyse av disposisjonar som han hevdar eksisterer latent i bakkebyråkratkontekstar. Desse disposisjonane står i eit spesielt forhold til bakkebyråkratane sine hovudarbeidsoppgåver, og som bakkebyråkratar vil tendere å gravitere rundt, som del av det han omtalar som moralske sjølvpraksisar i ei grunnleggjande motsetjingsfull og vanskeleg rolle.

Til slutt vil eg presentere element av Goffman sine ulike tilnærmingar til samhandling, og særskild det han kallar rammer, som eksisterer forut for sjølve samhandlinga, og som deltakarane medvite eller umedvite orienterer seg mot.

## **2.1 Konversasjonsanalyse og institusjonell interaksjon**

I 60-åra vaks den første systematisk-vitskaplege tilnærminga for å studere konversasjonar og interaksjon fram, og *konversasjonsanalysen* (CA) skil seg frå andre tilnærmingar ved at den studerer «the sequential accomplishment of actions in interaction», med andre ord korleis ei ytring står i relasjon til føregåande ytringar, og kva implikasjonar den får for etterfylgjande ytringar (Arminen, 2005, xii). Det er deltakarane sine verbale rørsler som

vert analyseobjektet for den konversasjonsanalytiske tilnærminga, som er «teknisk», «ateoretisk» (Arminen, 2005, xiii), empiristisk og induktiv (ten Have, 1997).

Drew og Heritage (1992) var dei første som systematiserte og samla ulike konversasjonsanalytiske undersøkingar av «institutional talk» eller «talk at work». Gjennom å undersøkje studiar av interaksjon mellom deltakarar i ulike institusjonelle kontekstar freista dei å finne ut kva det *institusjonelle* ved institusjonell interaksjon er. Eg undersøkte desse funna også for å hjelpe meg å ramme inne institusjonelle samtalar som eg forventa å vere komplekse og varierte (Olesen, 2001; Halvorsen et al., 2018), og nærast utømelege med omsyn til fortolkingsmogelegheiter (ten Have, 1997).

Eg hadde føremål om å undersøkje korleis aktørane orienterer seg mot og gjer levande den nye norske arbeids- og velferdsforvaltninga. Samtidig såg eg føre meg at for å undersøkje maktspelet i desse samtalanene, så måtte eg (også) undersøkje dei ytring for ytring. Desse føremåla gjorde at eg tidleg orienterte mot konversasjonsanalysen, som nettopp er kjend for å undersøkje samtalar «turn by turn», og der ein «separation of talk from its context is against all the basic tenets of CA» (Arminen, 1999, s.253).

Samtidig var der føremål med min studie som var i spenning med konversasjonsanalytiske ideal. Eg var t.d. ikkje interessert i eit reint desinteressert studie av samhandling og språk i ein NAV-kontekst, og konversasjonsanalysen tek samhandlinga for å vere eit tilstrekkeleg objekt for analyse, «rather than as a window to wider social processes» (Hutchby & Wooffitt, 1998, s.21). Eg hadde aspirasjonar om å bidra til ein samfunnsvitskap som *betyr noko* (Flyvbjerg, 2001), ein samfunnsvitskap som tek utgangspunkt i samtidige politiske og demokratiske problem, også for å leggje til rette for ein verdirasjonell refleksjon og debatt om kvar vi som samfunn er på veg. Eg ynskte også at studien min skulle bety noko for deltakarane i den, og Peräkylä og Vehviläinen (2003) skriv at etter deira erfaring finn profesjonelle aktørar konversasjonsanalytiske funn korkje interessante eller nyttige. Eg hadde også føremål om at undersøkinga mi kunne bidra til kompetanseheving internt, og at kasusa mine kunne tene som *eksempel* for refleksjon over spenningar i reform og roller (Halvorsen et al., 2020).

Eg nytta konversasjonsanalysen meir som ein metode enn som eit paradigme (Hammersly, 2003). Meir enn å *gjere* konversasjonsanalyse, så *brukte* eg den som eitt av fleire reiskap (sjå diskusjon i metodekapittel). Difor vil eg i den vidare presentasjonen av institusjonell

interaksjon starte med konversasjonsanalytiske premiss og perspektiv som eg aktivt orienterte meg mot og brukte, før eg supplerer med andre perspektiv eller teoriar som eg tolka desse perspektiva opp mot.

### **Institusjonell interaksjon i aktiveringsregimet**

Eg valde konversasjonsanalysen, og dens «turn by turn-orientation», primært fordi eg såg føre meg at det ville gje meg ressursar til ei mikroanalyse av sjølve maktspelet i relasjonen. Eg ynskte å ta analytisk utgangspunkt i konkrete interaksjonelle spenningar, særskild korleis aktørane freistar å påverke kvarandre «turn by turn».

Som vi har sett kom NAV-reforma med meir krav og ei tydeleggjering av arbeidslinja, så vel som med moralske løfte om skreddarsaum, medverknad og ein meir likestilt relasjon. Slike forhold kan skape spenningar mellom det Øverbye (2013) omtalar som aktiveringsregimet sin *invitasjon til deltaking*, og aktiveringsregimet sine meir *avgrensa og spesifiserte utfall*. Sameksistensen av slike motsetjingsfulle tendensar gjorde at eg såg føre meg eit vesentleg potensiale for spenningar, men også eit sosialt rom for strategiar, påverknad og forhandlingar, med andre ord eit rom for både brukaren og den profesjonelle til å påverke tenesteutforminga. Ein annan måte å seie det på er at eg såg eg føre meg eit vesentleg sosialt rom for både brukarmedverknad og for profesjonelle skjønnsvurderingar. Dette rommet for forhandlingar og påverknad kan gjere levande ulike rettleiar-strategiar for påverknad og makt (Terum & Jessen, 2015; Grandia et al., 2018; Hansen & Natland, 2017; Høiby & Ranger, 2019), og ulike former for brukar-motstand (Solberg, 2014; Hall et al., 2014).

Samtidig vert det hevda at brukarane har vanskelege rammer for motstand i velferdskontekstar (Brodkin, 1997). Caswell et al.(2011) viser til Hirschman (1970), som hevda at personar som er misnøgde med ein situasjon enten kan ytre ein protest («voice») eller fysisk forlate situasjonen («exit»), samtidig som dei understrekar at Brodkin (1997) får fram at i moderne velferdskontekstar, «in which rights are uncertain, ‘voice’ is risky, and ‘exit’ means forgoing basic income support» (Caswell et al., 2011, s.11). Både «exit» og «voice» kan med andre ord vere risikabelt, og kostbart, for brukarane, i eit aktiveringsregime med vilkår som nettopp siktar mot «mottakernes atferd» (Molander & Terum, 2019, s.91).

Solberg (2014) trekkjer fram at nettopp konversasjonsanalysen og etnometodologien vil kunne få fram brukaren som ein aktiv og kompetent aktør i samhandlinga – «even in hard times» (Solberg, 2014, s.21). For motstanden behøver ikkje å vere eksplisitt og konfronterande, t.d. kan brukarar interaksjonelt unndra seg institusjonelle identitetar, noko Caswell et al.(2011, s.11) med Hirschmans omgrepsapparat kallar å «exit on a smaller scale». Likeeins er også «voice» eit «messy concept» sidan «it can be graduated, all the way from the faint grumbling to violent protest» (Hirschman, 1970, s.16).

Motstand kan med andre ord også vere ulike typar interaksjonelle mikrofenomen, bl.a. det Juhila et al.(2014, s.118) kallar «minimal responses», som potensielt kan stå fram som insignifikante «faint grumblings» (Hirschman, 1970). Konversasjonsanalysen er ein fortolkingstradisjon som ser på pausar på eit halvt sekund som verdig spørsmålet «Why that now?» (Bilmes, 1985). Eg såg slik føre meg at konversasjonsanalysen sitt blikk, og dens metodar, kunne hjelpe meg å oppdage og undersøkje slike mikrofenomen – men også bidra til å gjere dei analytisk signifikante.

Som vi skal sjå seinare oppmoda Foucault om å undersøkje maktutøving på ein empirisk og pragmatisk måte (Foucault, 1982). Han understreka det *produktive* aspektet ved moderne makt, og antyda dessutan tersklar for denne maktutøvinga. Skal makt vere produktiv, må det vere rom for motstand (Foucault, 1982); den som styrer kan då ikkje manifestere seg som dominans og «fryse fast» maktspelet. Eg såg føre meg spenningar mellom krav og moglegheiter, og ynskte å orientere meg mot NAV både som eit moglegheitsrom og som ein avgrensingsinstitusjon (Hansen et al., 2013, s.180). Med andre ord orienterte eg meg mot institusjonell interaksjon med både statiske og dynamiske trekk.

Eg såg på det som eit interessant blikk å møte empirien med, også fordi det kan knytast opp mot den generelle etikken til Foucault, nettopp kjend for å omhandle retten til- og behovet for *nye* identitetar og *nye* typar forhold, og at det alltid er mogleg, legitimt og naudsynt å undersøkje farane ved ulike former for makt, og på kva måtar dei mogleggjer, vanskeleggjer eller gjer umogleg, ulike former for *identitetar* og *relasjonar*. Samtidig fann eg konversasjonsanalysen sine metodar og funn naudsynt for å kunne analysere interaksjon og maktspel «turn by turn».

## Ytringar som kontekst for kvarandre

Sentralt i den konversasjonsanalytiske tilnærminga til samhandling er tanken om at ei ytring står i relasjon til «preceding talk», og som oftast «the immediately preceding talk» (Heritage, 2004b, s.223). Ein annan måte å seie dette på er at ei ytring skapar *kontekst* for den neste. Med andre ord studerer CA «what an utterance does in relation to the preceding one(s) and the implications it poses for the next one(s)» (Arminen, 1999, s.251).

Dette perspektivet er interessant fordi det understrekar det dynamiske og uføreseielege ved samhandling, på same tid som det også får fram at ein aktør kan invitere, leie og avgrense den andre aktøren gjennom måten ein snakkar på. Eit døme kan vere det å nytte polariserte og leiande spørsmål som, i ulik grad, inneheld normative forventingar, bl.a. ved å antyde *føretrekte svar*. Dette er ein dynamikk som potensielt kan vere «maktfull», og ein kan setje dette opp mot Foucault (1982) si forståing av makt som ein «action upon an action», ei handling på ei handling, i eit dynamisk, mobilt og relasjonelt maktspel.

Aktørar kan gjennom sine ytringar potensielt «display an expectation of a certain (momentary) model of the receiver» (Solberg, 2016, s.125). Denne tanken om det som vert kalla «recipient design» (Ibid.) kan også tolkast opp mot det *produktive* potensialet til makt, der ei meir subtil moderne maktutøvinga på sensitivt vis skaper, og legg til rette for, særskilde former for (ynskete) individualitetar og identitetar (Foucault, 1982).

Dei nye kategoriane i NAV kan tolkast som metaforar for korleis aktørane vart forstått i reformarbeidet, men dei kan også tolkast som strategisk valde kategoriar som nettopp siktar på å *skape* nye identitetar og forhold i fyrstelinja (McLaughlin, 2009). Eg ville innleiingsvis undersøkje om og eventuelt på kva måtar dette spelar seg ut i konkrete møte. Eg orienterte meg bl.a. mot Heritage (2002) sine funn om polariserte spørsmål (sjå også Heritage & Raymond, 2021), og Pomerantz (1988, s.360) sine funn om det ho kallar «offering a candidate answer», nemleg når ein aktør «provides a model of the type of answer that would satisfy his/her purpose-for-asking», og som også kan bli tolka som å også «avsløre» den ytrande si haldning og forventingar til mottakaren av spørsmålet.

Alle velferdsordningar uttrykkjer normer og idear (Kildal, 1998, 2001) som vert aksepterte eller utfordra i konkrete møte (Perryman et al., 2017). Eg såg føre meg at konversasjonsanalysen kunne hjelpe meg i å oppdage, og analysere, meir subtile og

sensitive måtar for å tale setje, og for å motstå, dette. Samtidig så trekkjer denne retninga også fram dimensjonar ved institusjonell interaksjon som kan opplevast som meir statiske og avgrensande, og som potensielt *framandgjerande* av den ikkje-profesjonelle parten.

### **Institusjonell interaksjon som avgrensande og spesifiserande**

NAV vart gjennom operasjonaliseringsfasa spissa mot arbeid og rydda for andre arbeidsoppgåver (Andreassen & Aars, 2015). Eg ynskte å undersøkje dette meir målretta og spissa fokuset også fordi ein internasjonalt har kritisert dei aktiverande reformene for å ha for reduktive og avgrensa forståingar av brukarane og deira situasjon (Wright, 2012; Seale et al., 2012; Boulus-Rødje, 2019). I ei oppsummering trekkjer Heritage (1998) fram institusjonell interaksjon som først og fremst *avgrensande* og *spesifiserande*:

(i) the goals of the participants are more limited and institution-specific, (ii) restrictions on the nature of interactional contributions are often in force, and (iii) institution- and activity-specific inferential frameworks are common (Drew & Heritage i Heritage, 1998, s.2).

Heritage (1998) kontrasterer institusjonell interaksjon mot ordinær og kvardagsleg interaksjon, og ser på den institusjonelle varianten som meir formålsrasjonell og instrumentell. Institusjonell interaksjon er det Juhila et al.(2014, s.9) omtalar som «talk with a mission»; aktørane møtast for å avklare eller oppnå noko. Møta skjer av ein grunn – samtalanene har ein innebygd rasjonalitet (Karlsen & Villadsen, 2008).

Deltakarane har kanskje sine eigne formål og interesser, samtidig som institusjonen legg rammer for, og avgrensar, kva som er *relevant* å seie i konteksten. Institusjonen avgrensar med andre ord kven aktørane kan vere og kva dei kan seie. Institusjonar set med andre ord opp posisjonar som folk kan tale frå, medan andre diskursive handlingar vert vanskeleggjorde (Thornborrow, 2013, s.4). Samtidig understrekar Silverman (1997, s.188) at institusjonar strukturerer, men ikkje *determinerer* «what may be said, how it may be said, and who may say it». Ein annan måte å seie det på er at institusjonar snarare *disponerer* og «dultar» (Zacka, 2017; Villadsen, 2021). På same tid finst det i institusjonar særeigne institusjons- og aktivitetsspesifikke fortolingsrammer («Kva betyr dette *her?*»), eit poeng vi skal undersøkje nærare gjennom Goffman (1986) sin teori om *rammer*.

Dette avgrensande og spesifiserande elementet ved institusjonell interaksjon kan vere vanskeleg å handtere, særskilt for den ikkje-profesjonelle parten (Atkinson, 1982);

People come to street-level bureaucracies as unique individuals with different life experiences, personalities, and current circumstances. In their encounters with bureaucracies they are transformed into clients, identifiably located in a very small number of categories, treated as if, and treating themselves as if, they fit standardized definitions of units consigned to specific bureaucratic slots (Lipsky, 2010, s.59).

Aktørane i institusjonell interaksjon møter kvarandre først og fremst i lys av sine (institusjonelt relevante) *roller* (Juhila & Abrams, 2011). Internasjonalt vert dei nye kategoriane som følgde dei aktiverande reformene kritiserte for å vere for *reduktive* og *homogeniserande*, «neutralizing the multiplicity and fluid selves of the unemployed» (Boulus-Rødje, 2019, s.61). Eg ynskte å undersøkje slike internasjonale tendensar i ein norsk velferdskontekst. Det reduktive potensialet ved sjølve brukarkategorien er interessant fordi reforma også kom med moralske løfte om skreddarsaum og heilskapleg oppfølging (Hansen et al., 2013).

Lovnaden om å setje brukaren i sentrum kom med ein implisitt, og tidvis eksplisitt, kritikk av det tidlegare velferdssystemet som *byråkratisk* og *klientifiserande*. Om brukarkategorien er reduktiv og avgrensande så var eg interessert i å undersøkje om og på kva måtar tenestemottakarane i det nye systemet vert forsøkt transformert til *brukarar*, og om dei blir «treated as if, and treating themselves as if, they fit standardized definitions of units» (Lipsky, 2010, s.59). Med andre ord ville eg undersøkje dette *avgrensande* og *spesifiserande* som kan bli opplevd som trugande av den ikkje-profesjonelle parten; opplevingar som vi gjerne omtalar som (for) «byråkratiske», og som kan bli omsett til ulike typar institusjonelle lærdommar (Soss, 1999; Lundberg, 2012).

### **Institusjonelle samtalar: Samtalar med ei sosial historie?**

Den ateoretiske, tekniske og disiplinerte konversasjonsanalysen har eit spesielt, og strengt, forhold til omgrepet kontekst, eit forhold som eg vil diskutere nærare i metodekapitlet. For mine føremål om å etablere ei teoretisk ramme for analysane mine, vil eg likevel kommentere enkelte punkt.

Konversasjonsanalysen insisterer på å vere eit empiridrive og induktivt prosjekt, og vil unngå teoridrivne analytiske blikk: «Context for conversation analysts is built in and through talk» (Mandelbaum, 1990, s.346). Konversasjonsanalysen avgrensar seg slik frå å trekkje inn kontekst, med mindre deltakarane gjer det, og orienterer seg slik *strengt* mot deltakarane sine eigne «contextual senses» (Juhila & Abrams, 2011).

Enkelte «puristar», som ten Have (1999, s.107) argumenterer enda strengare: Konversasjonsanalysen bør fokusere på reint desinteresserte studiar av «talk itself» snarare enn på ytringane sin kontekst. Andre argumenterer for at dette vil vere i konflikt med konversasjonsanalysen sine grunnleggjande prinsipp (Arminen, 1999, s.253), og for at kunnskap om konteksten kan vere *avgjerande* for å forstå institusjonelle praksisar (Arminen, 2000, s.438). Solberg (2014) argumenterer for at *kontekstkunnskap* kan vere avgjerande for om samtaledata aleine vert eit tilstrekkeleg grunnlag for analysen, særskild om føremålet er å finne ut «what is going on?» i komplekse organisasjonar som NAV.

For mine føremål her er det nok at eg valde å kombinere det desinteresserte konversasjonsanalytiske blikket, ein «unmotivated looking» orientert mot språklege detaljar (ten Have, 1997), med eit meir teoretisk motivert blikk. Motsett Solberg (2014) skulle eg ikkje *gjere* konversasjonsanalyse men snarare *bruke* den, og i tillegg til å orientere meg mot «kva som skjer?» ville eg også finne ut «kva som stod på spel» (Vetlesen & Nortvedt, 1994) (sjå metodekapittel).

Eg hadde føremål om å undersøkje samtalanene også som uttrykk for politiske viljar og vedteken sosialpolitikk, all den tid reforma skulle ta oss frå ei uønskt fortid til ei ønskt framtid (Andreassen & Aars, 2015). Eg orienterte meg slik til rettleiaren også som ein *bakkebyråkrat* (Lipsky, 2010), i ein til dels vanskeleg, men definerande, posisjon mellom stat og borgar og system og behov.

Heritage (2004a) understrekar at institusjonell interaksjon kan endre karakter på ein måte som ordinær konversasjon ikkje gjer. Desse avgrensande og spesifiserande tendensane i institusjonell interaksjon er nemleg kontingente; dei har ei *sosial historie*:

These institutionalised reductions and specialisations of the available set of conversational options are, it should be stressed, conventional in character. They are culturally variable: they are sometimes subject to legal constraints; they are always vulnerable to processes of social change; they are discursively justifiable and are often justified by reference to considerations of task, efficiency, fairness, and so on in ways that the practices making up the conversational 'bedrock' manifestly are not (Heritage & Greatbatch, 1989, s.50).

Samhandlinga kan t.d. verte påverka av profesjonsteoriar og ideal rundt kva som bør kjenneteikne relasjonen mellom profesjonell og klient. Peräkylä og Vehviläinen (2003, s.730) omtalar slike teoriar og modellar som «professional stocks of interactional

knowledge». Det er kunnskapar og normative modellar som varierer i konseptuell klarheit, og i «degrees of detail» (Ibid.), og som påverkar eller «styrer» samhandlinga i varierende grad.

Profesjonsforhold kan også bli prega av sosialhistoriske endringar, t.d. endringar i sosial- og velferdspolitik (Carstens, 2002; Caswell et al., 2017; Dubois, 2019), som kan tolkast som ein *ffjern* kontekst som påverkar identitetane og forholdet mellom bakkebyråkratar og brukarar (Mik-Meyer, 2017; Zimmermann, 1998; Juhila & Abrams, 2011). For Zimmermann (1998, s.88) vert den proksimale konteksten skapt «turn by turn», og identitetane som vert skapt står i forhold til ein *ffjernare* kontekst, som rammar inne samhandlinga: «the distal context refers to ‘larger’ social order and ‘extra-situational’ agendas, which create situational identities for participants» (Juhila & Abrams, 2011, s.281).

Thornborrow (2013, s.34) argumenterer for at ein i institusjonell interaksjon må supplere den sekvensielle «moment-by-moment analysis of talk as it unfolds» med ein *historisk* dimensjon:

These identities may on one level be synchronic, in the sense that they are talked into being, in and of the moment, and recursively so, but they also pre-exist that moment, in the sense that participants involved in these contexts for talk have diachronically constructed identities which are already socially, professionally or otherwise situationally defined (Thornborrow, 2013, s.34).

I denne avhandlinga set eg bl.a. opp NAV-reforma som ein relevant kontekst for samtalanene. Mik-Meyer (2017, s.1) kallar slike møte «maktfulle», og ser at endringane i dei europeiske velferdsregima har medført «altered (powerful) conditions for encounters between citizens and welfare workers». Dette fokuset på det «maktfulle» ved nye identitetar, kategoriar og forhold gjer at vi no skal undersøke på kva måtar den franske filosofen Foucault kan bidra til å belyse samtalanene i fyrstelinja til den *nye* norske arbeids- og velferdsetaten.

## **2.2 Foucault og governmentality**

Foucault vert ofte trekt fram som ein «top-down» makro-tenkjar som undersøkte framveksten av ulike maktformer og tanke-system (Hacking, 2004, s.277). Samtidig vert det påpeikt ein «deep irony in that Foucault is cited for his grand theories when his own

scholarship is dense with minute data, close reading of texts and detailed allusions» (McKinlay, Carter & Pezet, 2012, s.4).

I denne avhandlinga skal eg bruke Foucault sine omgrep på eit anna nivå enn det som er mest vanleg; nemleg som analytiske verktøy på tale og samhandling i implementeringsnivået, snarare enn på *styringstekstar*, som tradisjonelt har vore fokuset for governmentality-studiar (Brady, 2011; McKinlay et al., 2012). Eg skal med andre ord fokusere på konkrete styrings- og maktrelasjonar, det Solberg (2016) kallar *governance in flight*.

Foucault var dessutan ein tenkjar som skapte omgrep for *bruk*, og det vert argumentert for at ein ikkje bør nærme seg governmentality som ein teori, men som eit analytisk reiskap (McIlvenny et al., 2016, s.3). Walters (2012) oppmodar t.d. til fleire empiriske undersøkingar snarare enn til meir avanserte lesnadar, og Hutchinson og O'Malley (2019) og Villadsen (2021) antydar at omgrepa til Foucault treng ei form for *empirisk utfylling*. Eg tolkar denne oppmodinga som å stimulere til midlertidige konkretiseringar av eit omgrep som sjølv først og fremst framstiller midlertidige konfigurasjonar av mobile relasjonar mellom ulike tendensar og impulsar som har vakse fram sosialhistorisk.

Governmentality-omgrepet er grunnleggande komplekst, og Foucault (2007) understrekar at fenomenet *interagerer* med andre maktformer, program og teknikkar (Hutchinson & O'Malley, 2019, s.66). For det første står governmentality i eit komplekst forhold til biopolitikk og sikkerheit, og Foucault forklarar aldri systematisk korleis desse omgrepa står til kvarandre (Raffnsøe et al., 2016, s.281). I tillegg integrerer denne maktforma andre maktformer (Eliassen, 2016). Governmentality er ein hybrid (Walters, 2012);

in a sense, it is merely the name Foucault gave to the family resemblance shared by an emergent set of governing logics and techniques. It is the novelty, the shared characteristics, and the interactions between these logics and techniques that were his primary interests (Hutchinson & O'Malley, 2019, s.66).

Omgrepet peikar mot ein familielikskap av logikkar og teknikkar som interagerer. Eg vil påstå at det *relasjonelle*, det *interagerande* og det *kontingente* er grunnleggjande for å forstå Foucault sitt generelle prosjekt. Eg brukte governmentality innleiingsvis som ei analytisk rast (Eliassen, 2016) eller som eit prisme (Villadsen, 2012) for å identifisere og undersøkje dilemma og spenningar i interaksjonen. Undervegs i analysen starta eg å

orientere meg mot *sameksistensen* av ulike logikkar eller maktformer, og mot relasjonar og spenningar mellom ulike maktformer i ein sameksisterande *makttopologi* (Collier, 2009).

Eg vil seinare presentere governmentality, lovstyring og disiplin som tre grunnleggjande maktformer, med eit fokus på å skilje dei frå kvarandre, og på å gjere dei analytisk distinkte. Likevel kan vi ikkje forvente å finne desse logikkane i rein form i sjølve implementeringsleddet – i ein organisasjon som vi i foucauldiansk forstand skal forstå som «dispositioned by several configurational principles» (Villadsen, 2021, s.478).

Eg brukte innleiingsvis governmentality som eit «sensitiverande konsept», som gjev forskaren «a general sense of reference and guidance in approaching empirical instances» (Blumer, 1954, s.7). Foucault sine omgrep og *oeuvre* har med andre ord *disponert* meg i tilnærminga til empirien; omgrepa hans er produktive, og sjølv om dei kjem med eit visst normativt lys og ein måte å vege faktorar på, så har der vore eit vesentleg, og vanskeleg, rom for å vere eit *forskarsubjekt* som formar analysen på ein individuell måte – med respekt for empirien sin rikdom, kompleksitet, fleirtydigheit og varians.

Eg vil no kort presentere det eg forstår som eit foucauldiansk ethos for forskning, deretter ei foucauldiansk tilnærming til stat, organisasjonar og institusjonar, før eg til slutt undersøker dei tre store maktformene som Foucault (2007) argumenterer for sameksisterer, og som Raffnsøe et al.(2016) og Villadsen (2021) oppmodar om å bruke i konkrete analyser av organisasjonar og av aktørane i dei.

### **Eit foucauldiansk ethos for forskning?**

Makt er eit ord som går igjen når ein snakkar om Foucault. Då kan det vere greitt å minne om at Foucault (1982) trekkjer ein viktig distinksjon mellom makt og dominans, der makt vert forstått først og fremst som positivt og produktivt, og der ordet dominans i større grad samsvarer med den meir common sense forståinga vår av makt, noko som låser eller fryser fast sosiale relasjonar, forhandlingar eller identitetar.

Foucault vert gjerne forstått først og fremst som ein makteoretikar – noko han sjølv opponerte mot (Foucault, 1982, s.777). På same viset vert han gjerne omtala og forstått som ein talsmann for subjektet sin død, for «føyelige kroppar» og diskursar som talar gjennom subjekt; ei makt som sluker vår individualitet. Igjen opponerer Foucault mot sin eigen resepsjon:

Sometimes, because my position has not been made clear enough, people think I'm a sort of radical anarchist who has an absolute hatred of power. No! What I am trying to do is to approach this extremely important and tangled phenomenon in our society, the exercise of power, with the most reflective, and I would say prudent attitude. Prudent in my analysis, in the moral and theoretical postulates I use: I try to figure out what's at stake. But to question the relations of power in the most scrupulous and attentive manner possible, looking into all the domains of its exercise, that's not the same thing as constructing a mythology of power as the beast of the apocalypse (Bess, 1988, s.12).

Foucault antydar ei mildare og meir pragmatisk tilnærming, og at han først og fremst freistar å finne ut: *kva er det som står på spel?* Dette er eit spørsmål som for Vetlesen (1994) opnar opp *moralens domene*. Vetlesen (1994, s.266) karakteriserer moral som «a domain where the weal and woe of others is somehow at stake». Foucault omtalar også tidvis sitt eige overordna prosjekt som eit politisk-etisk prosjekt:

My point is not that everything is bad, but that everything is dangerous, which is not exactly the same as bad. If everything is dangerous, then we always have something to do. So my position leads not to apathy but to a hyper- and pessimistic activism. I think that the ethico-political choice we have to make every day is to determine which is the main danger (Foucault, 1983, s.231-232).

Makt er med andre ord korkje vondt eller dårleg – men alltid potensielt *farleg*. Eg tolkar dette som at når ein forskar intervenerer i eit felt bør ikkje grunntanken vere at makt er dårleg eller at feltet er vondt, men at maktrelasjonar er samansette, samanfiltra og komplekse fenomen som ein må studere grundig; «reflective» og «prudent» og i den mest «scrupulous and attentive manner possible» (Foucault i Bess, 1988, s.12). Her er ei empirisk insisitering, og ei målsetjing om å vise korleis ting forandrar seg, vert transformert og forskyvd, som eg vil vere lojal mot i dette prosjektet:

I try to carry out the most precise and discriminative analyses I can in order to show in what ways things change, are transformed, are displaced. When I study the mechanisms of power, I try to study their specificity... (...) I set out to grasp the mechanisms of the effective exercise of power; and I do this because those who are inserted in these relations of power, who are implicated therein, may, through their actions, their resistance, and their rebellion, escape them, transform them—in short, no longer submit to them (Foucault i Karhu, 2017, s.56 [fotnote]).

Foucault omtalar prosjektet sitt som eit empirinært og etisk prosjekt, der målet er å avdekke nokre mekanismar som er verksame, for å *synleggjere* dei. Vidare viser han til at alt han gjer kviler på eit «postulate of absolute optimism»; «I do not undertake my analyses to say: look how things are, you are all trapped» (Anderson, 2010, s.138). Eg tolkar dette i lys av andre utsegn som understrekar maktrelasjonar som ustabile, mobile og kontingente (Foucault, 1982) – og med det også moglege å *endre*. Det handlar om å gjere vilkåra for at vi tenkjer og handlar synlege, noko som vil mogleggjere ein kritisk refleksjon over vilkåra for at vi eksisterer, tenkjer og styrer oss sjølve og andre på bestemte måtar.

Foucault har med andre ord ei anna tilnærming til makt enn den «common sensiske». Han såg på makt som først og fremst produktiv og skapande, heller enn negativ og avgrensande. På same viset såg han draumen om eit samfunn utan makt som ein abstraksjon (Foucault, 1982, s.791), og ein draum om kommunikasjon utan «constraints» og «coercive effects» er utopisk (Foucault, 1997, s.298). Maktrelasjonar er ikkje først og fremst dårlege, men *farlege*, og Foucault kjem med ei implisitt oppmoding om å vere etisk vigilant, og om å vere empirisk orientert og syne måtehald og pragmatisme i konkrete undersøkingar av maktrelasjonar.

Eg vil no rette merksemda mot den foucauldianske forståinga av forholdet mellom stat, organisasjonar og mikropraksisar, også for å etablere teoretiske rammer for føremålet om å analysere interaksjonelle spenningar som uttrykk for spenningar i roller, reform og organisasjon.

### **Stat, organisasjonar og mikropraksisar**

Foucault sin studie av det han kallar governmentality er det ein kan kalle *desentrert* – radikalt annleis enn dei statssentrerte og juridiske analysane av moderne makt utvikla av liberalistar og marxistar, som begge ser på staten som ei eining og som eit maktsentrum (Bevir, 1999, s.353). Snarare har staten blitt til (og blir framleis til) «through the development and adaptation of various techniques of government none of which are integral to the state nor necessarily products of intentional activity» (Bevir, 1999, s.353).

Foucault utfordrar den common-sensiske tilnærminga til staten bl.a. ved å utfordre ein «juridico-political conception of power» (Villadsen, 2008, s.178), og ved å oppheve skiljet mellom statsformasjon og «policy-making». For Foucault vert det ei viktig erkjenning at

staten ikkje verkar autonomt, noko som kan verke paradoksalt dersom ein ser på ordets opphav og staten sitt virke. Men dette vil ikkje seie at staten ikkje «verkar» eller har makt. Staten har dei store forbodsfunksjonane, men desse vert berre verksame i eit større nettverk av makt (Fontana & Pasquino, 2009, s.16). Staten er snarare eit felt der maktformer vert *stabiliserte* og *kondenserte*, og staten si sanksjonerande kraft gjer den nærast til ei slags meta-makt.

Statlege organisasjonar utgjer slik eit privilegert rom for å undersøkje maktformer, nettopp fordi dei vert stabiliserte og kondenserte der. For Foucault spelar maktteknologiar, eller fundamentale maktformer, ei sentral rolle i både individ og staten sin kontinuerlege *emergens*. Institusjonar og stat vert konstant skapt av aktørar (Miller & Rose, 2008; Bevir, 1999, s.352). Ein konsekvens av dette er at «Foucault's approach encourages us, therefore, to study the state and other political institutions not, as we typically do, from the top-down, but rather from the bottom up» (Bever, 1999, s.353).

Samtidig spør ikkje Foucault korleis individ skaper institusjonane; han spør snarare korleis subjektivitetar vert produsert i institusjonar og i maktrelasjonar (Bever, 1999, s.354). Desse subjektivitetane er samtidig dei som realiserer institusjonane – dei nødvendige vitale elementa som pustar liv i «the cold monster of the state» (Miller & Rose, 2008, s.6). Dette synet har ein affinitet med det konversasjonsanalytiske synet på at ytringar i institusjonell interaksjon både er «context-shaped» og «context-renewing» (Arminen, 2005, s.6), men også med studiar som trekkjer fram det *sosiale* og *situerte* ved profesjonelle skjønnsvurderingar (t.d. Feldmann, 2001; Hawkins, 2001; Manning, 2001), og i profesjonell kategorisering og «sense-making» i fyrstelinja (t.d. Ashforth & Humphrey, 1995; Rosenthal & Peccei, 2006). Eit *bottom-up*-fokus på institusjonar medfører i foucauldiansk forstand eit blick på korleis maktteknologiar eller sjølvteknologiar påverkar sjølvkonstruksjon, oppførsel eller relasjonar til andre (Bever, 1999, s.353).

Før eg går vidare til å presentere dei tre store eller fundamentale maktformene, vil eg kort vise til ei grunnleggjande spenning mellom reinheita og ordenen på styringsnivået, og i styringsdokumenta, og den kompleksiteten som empirisk karakteriserer praksisfeltet eller *fyrstelinja* for denne policy- eller politikimplementeringa. Dette nivået omtala Foucault sjølv som «a witches' brew» (Foucault i Brownlie, 2004, s.515). Ein annan stad legg han

vekt på kompleksiteten i maktrelasjonane på mikronivået: «a patient in a mental institution is placed within a field of fairly complicated powerrelations (...)» (Foucault i Leib, 2017, s.190).

Vi skal i denne avhandlinga møte det organisasjonelle rommet som eit *spenningsfelt*, der ulike verdiar og føremål, og meir fundamentalt: *ulike maktformer*, er i spenning med kvarandre.

### **Dispositiv: fundamentale maktformer og logikkar**

Omgrepet ‘dispositiv’ har lenge vore «stemoderlig» behandla (Eliassen, 2016, s.102), og «undervurdert» (Raffnsøe et al., 2008, s.2). Raffnsøe et al.(2016) og Villadsen (2021) omtalar det produktive potensialet i omgrepet; det vert no omtala som «one of the most powerful analytical tools introduced by Foucault» (Raffnsøe et al., 2016, s.274; Rabinow & Rose, 2003, xv); eit nykkelomgrep både for å løyse problem i resepsjonen av Foucault, så vel som for konkrete empiriske undersøkingar av organisasjonar og subjekta i dei (Raffnsøe et al., 2016; Villadsen, 2021). For Villadsen (2021) er dispositiv-analyser interessante fordi tilnærminga «highlights organizations as privileged sites for the construction of subjectivities, while at the same time allowing space for individual’s practices of negotiation, manoeuvring or resistance in relation to organizational power structures» (Villadsen, 2021, s.474). Det er maktformer som disponerer, snarare enn å determine, og som slik opnar opp både for individuell agens og varians – med andre ord for eit *situert og avgrensa aktørskap*.

Dei tre store makt-teknologiane eller dispositiva, *lovstyring*, *disiplin* og *governmentality*, vert ikkje lengre tenkt som gjensidig utelukkande kategoriar, eller som ulike tidsepokar som avlastar kvarandre (Collier, 2009). Med dispositivhistoria i *Security, Territory, Population* (Foucault, 2007) antydar Foucault ei redefinering av maktanalytikken sin (Eliassen, 2016, s.103). Maktformene vert her snarare ulike styringsimpulsar som veks fram, og som vert gradvis systematiserte og utvikla, men som også interagerer med kvarandre, går inn i og påverkar kvarandre, og som både kan avlaste eller forsterke kvarandre, så vel som skape friksjon og undergrave kvarandre. Meir enn å høyre til ulike fasar er det snakk om at det til ulike tider eksisterer ulike *dominerande prinsipp*.

Dei tre dispositiva er «three major technologies of power», og vert også omtala som *prototyper* av makt (Villadsen & Wahlberg, 2015, s.7). Det vil seie at desse tre

hovudtypane eksisterer side om side også med andre maktformer og rasjonalitetar, men at dei i større grad kan sjåast på som meir fundamentale former for makt. Sameksistensen av desse tre maktformene utgjer ein makt-topologi (Collier, 2009) i «et øyhav av forskjellige [typar] makt» (Foucault i Eliassen, 2016, s.164).

Eg vil tilnærme meg tanken om dispositiv, som framleis er eit lite brukt og underutvikla analytisk reiskap, særskild påverka av artiklane frå Raffnsøe et al.(2008, 2016) og Villadsen (2021). Eg vil i analysen vektlegge *visibilitetar*. Fleire trekkjer fram betydinga av visibilitet hjå Foucault (Gordon, 2002; Villadsen, 2021). Rajchman (1988, s.88) viser til Deleuze (1988), som omtala Foucault som ein voyant og som ein «great seer», og hevdar at dei som ikkje tek omsyn til den sentrale posisjonen til blick og visibilitetar, har ein tendens til å «mutilere» eller fordreie tenkinga hans. Det disiplinære blikket er nok det mest kjende, «a gaze that judges, assesses, and calculates performance, that documents progress, that compares and ‘ranks’ individuals, that punishes or rewards» (Hass, 1996, s. 65). Samtidig understrekar Gordon (2002, s.132):

While visibility has usually been discussed in relation to surveillance and, more broadly, disciplinary techniques, it is important to point out that visibility – in the sense of being seen and heard – is also a crucial component of all other powers discussed by Foucault [kursiv i original].

Dei tre dispositiva kjem med til dels inkongruente *optikkar*, og at dei tre maktformene utgjer «alternative frameworks or ‘lenses’ for turning mundane problems like theft or disease into objects of regulation» (Villadsen, 2021, s.478).

For å få fram det analytiske potensialet skal eg no presentere Foucault sine tre grunnleggande maktformer.

### **Lov**

Dispositivet lov, eller *lovstyring*, tolkar eg som avleia frå makta til den suverene herskaren, som manifesterte seg som dominans og som regjerte over undersåttane sine. Enkelte stader vert denne maktforma omtala som direkte før-moderne (Hunt & Wickham, 1994), eller som underordna andre maktformer i det moderne (Baxter, 1996, s.461). Foucault sjølv antydar eit meir komplisert bilete, der t.d. lovstyringa og disiplinen også kan interagere og støtte kvarandre (Baxter, 1996, s.462-463).

Lovstyringa karakteriserer ei form for makt som avgrensar, avviser og ekskluderer; «it is essentially repressive» (Villadsen, 2021, s.477). Lovstyringa er ei *negativ* form for makt; ei maktform som, motsett dei andre maktformene, ikkje primært verkar positivt og *produktivt*. Det er ei makt som er knytt til forbodet, og som slik er meir analog med den common sensive forståinga av makt – nemleg «'a power to say no'» (Foucault i Baxter, 1996, s.452). Det er også ei maktform som er orientert mot lojalitet, og som ikkje aksepterer «public dissent»; «it creates subordinate subjects» (Lilja & Vinthagen, 2014, s.112).

Lovstyringa vert gjerne aktivert post-factum, og reagerer manifest og synleg på det som er *ulovleg*. Lovstyringa kan forståast som ei form for *juridisk* makt som først og fremst etablerer ei differensiering mellom det forbodne og det lovlege:

This legal dispositive exists as a codifying and prohibitive social technology that lays down a binary order, eventually supported by sanctions, to be respected by every legal subject. The law distinguishes sharply between the permitted and the forbidden in order to specify the kind of acts unwanted (Raffnsøe et al., 2008, s.13).

Maktforma disponerer eit binært blikk, det er enten lov eller ikkje lov, innanfor eller utanfor; enten har du ein rett, eller så har du den ikkje. Det er ei maktform som eg tolkar som å ikkje gje høve til eit «makt-spel», det Foucault (1982) omtalar som ein føresetnad for produktive maktformer, nemleg eksistensen av eit sosialt rom for fridom og motstand. På eit vis disponerer lovstyringa meir hierarkiske impulsar, den er hindrande og fastlåsende og ei maktform som gjev impulsar mot å stabilisere maktrelasjonar og til å fryse fast maktspelet.

Samtidig som maktforma ekskluderer og avviser er det også nokon som fell innanfor, nemleg den som blir vurdert som ein *rettshavar*. I ein moderne velferdsstat definerer lovene rettar, men også det generelle innhaldet i dei offentlege tenestene (Villadsen, 2021). Eg vil også knyte lovstyring opp mot det å sjå og vurdere ein brukar som *rettshavar* (eller ikkje), og mot *portvaktfunksjonen* til ein bakkebyråkrat (Terum, 2003).

Lovstyringa kjem også med ein upersonleg og totaliserande impuls. For lovstyringa var tradisjonelt oppteken av *handlingar*, og ikkje av *individet*. Foucault hevdar i eit intervju at eit spørsmål som er avgjerande i moderne nemnder og rettssystem «would have a strange ring to it» berre 150 år tidlegare, nemleg spørsmålet: «Who are you?» (Foucault i Tadros,

1998, s.102). Den tidlegare lovstyringa representerer med andre ord ein meir totaliserande og ikkje-individualiserande impuls, motsett dei to andre maktformene som individualiserer. Eg vil også knyte lovstyringa opp mot ei upersonleg og standardisert yrkesutøving – det Villadsen (2021) kallar «working by the book» og Zacka (2017) kallar «indifference», nemleg ein meir lunka byråkrat som gir standardtenester, og som ikkje strekkjer seg for enkeltbrukarar eller freistar å gje dei skreddarsaum.

## **Disiplin**

Disiplin er på si side ei meir preventiv og produktiv maktform, som freistar å avverje det som *ikkje er ynskt* frå å skje, på same tid som den også set opp noko som er *ynskt*. Det er slik ei meir normativ maktform som er «essentially prescriptive» (Weiskopf & Munro, 2012, s.688); «a good discipline tells you what you must do at every moment» (Foucault, 2007, s.46). Disiplin handlar om normer og standardar, og om å forme individ etter normer og modellar for *ideell oppførsel*:

It defines what those organized under the disciplinary regime should do or are obliged to do. Discipline defines ideal models, ideal paths of movement and ideal steps of development, which should or must be followed (Weiskopf & Munro, 2012, s.688).

Det disiplinære blikket er retta mot *individet*, og siktar på individnivå mot ein «possible transformation of individuals» (Foucault, 2007, s.21), og på samfunnsnivå mot idealet, og utopien, om eit reformert samfunn. Disiplinen kjem med ein *optimaliserande* impuls, og er orientert mot ulike former for modellar og ideal som individet vert målt mot. Sentralt for mine analyser hevdar Foucault også at disiplinen utgjer ein form for «mot-rett» (Baxter, 1996, s.462);

Mens jussen definerer juridiske subjekter ut fra universelle normer, karakteriserer, klassifiserer og spesialiserer disiplinen metodene. De plasserer individene langs en skala, rundt en norm, i et hierarki, og vraker dem i grensetilfellet. I alle fall: I disiplinens tid og rom settes lov og rett mer eller mindre ut av kraft (Foucault, 1977, s.197).

Det norske trygdesystemet har tradisjonelt romma ei spenning mellom ei juridisk inntektssikring og ei norm om å vere sjølvforsørgd (Molander & Terum, 2019). Det er ei spenning som forfattarane argumenterer for vert *intensivert* under aktiveringsregimet, som krev *gjenytningar*. Dei moderne aktiveringsregima vert sett på som å utfordre universelle

rettar, bl.a. ved å krevje gjenytingar og kontraktar, noko som potensielt kan skape spenningar mellom rettar og «mot-rettar».

Foucault kontrasterer også disiplinære relasjonar opp mot eit juridisk kontraktsforhold, og peikar på at relasjonar som blir skapt under disiplinære impulsar kan skape «uovervinnelige asymmetrier og utelukke gjensidighetsforhold» (Foucault, 1977, s.197). Disiplinen skapar i større grad eit «privat bånd mellom individene, et tvangsforhold helt forskjellig fra den kontraktsmessige forpliktelse» (Ibid.). Disiplinære relasjonar er slik grunnleggende asymmetriske; ein asymmetri det er vanskeleg å endre på. Bandet som blir skapt mellom aktørane er likevel «privat», motsett ein meir formell og juridisk relasjon; relasjonen er slik ikkje karakterisert av å vere uttrykk for eit rettssubjekt som møter ein «lunka byråkrat» (Zacka, 2017). Målet for relasjonen er snarare å skape nytte – samfunnsmessig nytte og eit individ som både er meir nyttig, men som også *fungerer* betre. Disiplinen siktar mot nyttige og lydige subjekt (Foucault, 1977, s.127).

Disiplinen, motsett lovstyringa, «does not just control or prevent particular acts, it produces particular subjects who will not just do what one wishes but who will always act in a particular manner, in the way one wishes» (Tadros, 1998, s.90). Disiplinen er mildare, men også meir «usynleg» enn lova; disiplinen «attempts to cast light away from itself and onto the individual» (Ibid.). Dette gjeld ideelt dens verkemåte, men også dens *eksistens*. For disiplinen treng ikkje ei grunngeving, som juridiske reglar, og står meir symbolsk fram som «the natural order of things» (Ibid.). Disiplin vert slik ikkje utøvd som ei hemn, men snarare som ein *paternalistisk* tendens knytt til «*the love of man*» (Ibid.); «Derfor insisterer man på å betrakte disiplinen som den beskjedne, men konkrete form for all moral (...)» (Foucault, 1977, s.198).

Det er snarare ein økonomiserande og mildare tendens i disiplinens verkemåte; «Det som gjør disiplinen elegant, er nettopp at den klarer seg uten dette bekostelige og voldelige forhold, og likevel oppnår minst like store nyttevirkninger» (Foucault, 1977, s.127).

Disiplinen er snarare eit gratifikasjon-sanksjonssystem, som ikkje berre nyttar «straff», men også løn, for redusere og unngå avvik frå norma (Foucault, 1977, s.162-163). Her er likevel ein hierarkisk og normativ komponent, som også gjev assosiasjonar til dei meir paternalistiske tendensane i tradisjonelle velferdsstatar – tendensar som kan vere i spenning med nyare ideal om individet sin autonomi (Bay et al., 2019).

Disiplinen er mildare enn lovstyringa, men den er også restriktiv (Weiskopf & Munro, 2012, s.688) og intervensjonistisk (Eliassen, 2016, s.115), og kan som lovstyringa manifestere seg post factum. Sjølv om disiplinen også freistar å *avverje*, så er der slik også ein intervenerande, kontrollerande og korrigerande impuls, som er retta mot individet sin *ytre oppførsel*. Solberg (2016) antyder at ei meir disiplinær orientering ikkje har problem med «minor resistance», sidan «displays of conduct are good enough as the right motivation is expected to develop over time» (Solberg, 2016, s.120). Den er altså ikkje like manifest og spontan i sitt uttrykk som lovstyringa, som eg tolkar som å vere meir direkte, meir eksplisitt og meir intens i måten den vert manifestert på.

Samtidig må vi hugse på at Foucault som nemnt ikkje ser på makt som vondt, men alltid som potensielt farleg. Heller ikkje disiplinen er vond (Allen, 2002 s.142). Den er farleg, og må undersøkast konkret og empirisk med ei form for etisk vigilans. For disiplinen er også ein føresetnad for det moderne autonome subjektet, som har internalisert disiplinen som sjølvdisiplin (Allen, 2002, s.135-136). Disiplin kan slik også stå fram som «læringsmetoder som skaper harmoni mellom individene og de almene krav» (Foucault, 1977, s.197). Det er ei maktform som aukar nytta ved individet opp mot faktisk-eksisterande samfunnsmessige krav. Disiplinen trenar og korrigerer, og kan føre til ei auka kjensle av meistring, og til ei kjensle av å duge og av å vere nyttig som samfunnsborgar og som individ:

I see nothing wrong in the practice of a person who, knowing more than others in a specific game of truth, tells those others what to do, teaches them, and transmits knowledge and techniques to them. The problem in such practices where power – which is not in itself a bad thing – must inevitably come into play is knowing how to avoid the kind of domination effects where a kid is subjected to the arbitrary and unnecessary authority of a teacher (...) (Foucault, 1997, s.298-299).

Disiplinen vil eg også knyte opp mot det tradisjonelle «ekspertveldet» i sosialt arbeid, og eg tolkar Foucault i sitatet over som å argumentere for ei form for *mild paternalisme*, ein ekspert som overfører kunnskap og teknikkar, men som også er etisk merksam på eventuelle dominanseffektar. Dette er også interessant, då tradisjonelle ekspert- og klientroller kan seiest å vere problematisert i moderne styring, der svaret i større grad skal vere likeverdige relasjonar, og ein meir *myndiggjerande* strategi, der den profesjonelle

skal sitje i baksetet, og ikkje (lengre) vere ein ekspert som *tek over saka* (Karlsen & Villadsen, 2008).

Disiplinen er også ei maktform som kan *overgå* og intensivere lovene, både med omsyn til intervensjons- og observasjonsfelt (Villadsen, 2021, s.477). Den kastar eit meir finmaska blick mot individuelle kroppar, men den kan også, slik eg tolkar det, fylle ut romma mellom lovas bokstav. Det disiplinære kan slik tolkast som å kunne ha ei rolle i å utgjere, eller spesifisere, lovas ånd, om enn på bestemte måtar. Denne impulsen til å overgå og intensivere lovene, vil eg knyte opp mot ein disposisjon som Zacka (2017) kallar *Handheveren*, som er orientert mot politiske signal og meir mot lovas ånd enn lovas bokstav.

### **Governmentality**

Å gjere omgrepet governmentality distinkt er utfordrande fordi det er ein hybrid (Walters, 2012), og fordi det er ei form for styring som «blur and complicate traditional distinctions between coercion and consent» (Pii & Villadsen, 2013, s.21). Det er ei form for makt som Foucault argumenterer for dominerer vår tid, og med det *integrerer* dei to andre maktformene i seg (Eliassen, 2016, s.166). Av analytiske årsaker skal vi likevel freiste å skilje desse frå kvarandre. Den første tendensen vi noterer oss er:

Med styre tenkes makt som handlinger rettet mot andre handlinger. Her handler det 'mindre om konfrontasjonen mellom to motstandere (krigens og domineringsmodell) eller om den enes forpliktelse på den andres vegne (kontraktens modell) enn det å styre' (Eliassen, 2016, s.163).

Det er ei form for styring som har eit problematisk forhold til *konfrontasjonen*. Snarare enn å vere motstandarar kan vi tolke idealet som ei form for partnerskap, sjølv om denne styringa heller ikkje handlar om «den enes forpliktelse på den andres vegne» (Ibid.). Den er, som disiplinen, ikkje eit juridisk forhold, og motsett disiplinen ikkje først og fremst eit paternalistisk ekspert-klient-forhold. Governmentality tolkar eg som ikkje å vere hierarkisk eller direkte manifest i sitt uttrykk, men som indirekte og ofte skjult.

Denne maktforma er motsett disiplinen heller ikkje optimaliserande. Denne styringa er meir orientert mot sannsynlegheiter, og mot å avgrense og minimere det negative (Eliassen, 2016, s.114; Villadsen, 2021, s.477-478). Snarare enn «sanctioning illegal acts or eliminating deviant behavior» er det her snakk om å finne akseptable nivå (Villadsen,

2021, s.478); «it is simply a matter of minimizing what is risky and inconvenient, like theft and disease, while knowing that they can never be completely suppressed» (Foucault, 2007, s.99). Her er med andre ord ei større openheit og aksept (Solberg, 2016, s.126), og eit syn på ulike (individuelle og samfunnsmessige) fenomen som *naturlege* og *varierande*.

Denne styringsmentaliteten er knytt opp mot ei *risikotenking*, og til ein refleksivitet rundt det å intervenere. Intervensjonen vert i større grad no eit økonomisk spørsmål – kva kostar det å intervenere? Her er ein «readiness to take ‘into account what can happen’» (Raffnsøe et al., 2016, s.280). Slik kjem styringa også med ei strategisk orientering mot korleis den vert mottatt og *respondert* på. Eliassen (2016) skriv at denne mentaliteten for styring generelt «ledsages av en tilbakeholdenhet når det gjelder den direkte inngripen i den enkelte konkrete situasjonen» (Eliassen, 2016, s.115); for «å styre er ikke å gripe inn, men å legge til rette» (Eliassen, 2016, s.168). Slik eg tolkar det vidarefører denne styringa den økonomiserande tendensen til disiplinen, og *intensiverer* den. Det opnar opp eit rom for refleksjon rundt spørsmålet om korleis ein når «the optimal level of intervention» (Villadsen, 2021, s.478), der ei utilitaristisk kalkyle med pro et con avgjer. Med andre ord veg ein i større grad gode og dårlege konsekvensar opp mot kvarandre, snarare enn å einsidig orientere seg mot lover, reglar, standardar eller normer.

Her er eit (vanskeleg) rom for skjønn, og blikket vert retta mot ein individuell natur som skal respekterast, eller i det minste takast med i reknestykket. Governmentality kjem med ein «tilbakeholdenhet» (Eliassen, 2016). Styringa vert ein vanskeleg balansekunst, der den som styrer også må styre seg sjølv (for å kunne styre rett). Eliassen (2016) trekkjer inn den klassiske liberale formelen, *laissez-faire*, *laissez-passer*, for å få fram denne impulsen til å heller la ting passere enn å intervenere (som disiplinen og lova gjer), og til impulsen om å *respektere*, og til å prøve å *forstå*, denne «naturen» som ein skal freiste å styre mot eksplisitte føremål.

Governmentality kjem slik med ein «technology of sensitivity» (Rose, 1999), og ei *uro* for det å *overstyre* eller for «*governing too much*» (Foucault, 2007, s.17; Solberg, 2016):

The problem of those who govern must absolutely not be how they can say no, up to what point they can say no, and with what legitimacy they can say no. The problem is how they can say yes: it is how they can say yes to this desire [...] everything that

stimulates and encourages this self-esteem, this desire, so that it can produce its necessary beneficial effects (Foucault, 2007, s.73).

Foucault kontrasterer her governmentality mot lovstyringa, som nettopp var «'a power to say no'» (Foucault i Baxter, 1996, s.452). Maktforma disponerer tendensar til å ville *unngå* å manifestere seg som hierarki og dominans (lovstyring), men også til det å unngå å «ta over saka», og til det å skulle vere ein ekspert (disiplin). Ein orienterer seg mot den andre som ein *aktør* med ibuande ressursar og ein handlingskapasitet som ein aller helst bør bruke og innlemme i sjølve styringsrelasjonen; ein vil slik aller helst forsterke noko allereie ibuande og positivt. Det er ei maktform som laddar blikket og som disponerer – mot å *ville* seie «ja», og til å *sjå* etter noko som ein kan seie «ja» til. Ei maktform som aller helst vil *forsterke* og *spegle*, og som kjem med ein impuls om å få den som skal bli styrt *i tale*, nettopp for å kunne spegle denne naturen i styringa av den.

Det er ei maktform som freistar å *føre* og *leie* på forsiktig vis, ikkje eksplisitt og direkte, men snarare heller indirekte. Governmentality dultar fram ein strategisk impuls mot «manipulating and inducing actions in a calculated manner» (Foucault, 1982, s.794). Styringa reagerer heller ikkje post factum, og som disiplinen har den eit preventivt element, men målet er ikkje å avverje, men å leggje til rette for det ynskde. Denne styringa «er en taktisk aktivitet, det er det å disponere noe (hva) på en bestemt måte (hvordan) med henblikk på noe annet (hvorfor)» (Eliassen, 2016, s.164). Det er ei styring som krev kløkt og taktikk – det Øverbye (2013) kallar ei form for «*vennlig listighet*».

Governmentality kan knytast opp mot reformmålet om brukarretting, og til ideal om å individualisere tenester og til å myndiggjere brukarar. Det er ei positiv, produktiv og individualiserande maktform, som Villadsen (2021) også set i samanheng med ein *omsorgslogikk*. Foucault (2007, 1982) trekkjer sjølv fram den kyrkjelege pastorale makta som ein forløpar til governmentality. Den moderne velferdsstaten si styring av sosiale problem kan sjåast på som ein sekularisert versjon av denne pastorale makta; som ein «power of care» (Foucault, 2007, s.127), som manifesterer seg «in its zeal, devotion and endless application» (Ibid.). Det er den siste tendensen eg vil trekkje fram, nemleg ein insisterande impuls som eksisterer side om side med ein slags tolmod og aksept.

Raffnsøe et al.(2008) seier at Foucault med governmentality-omgrepet freista å skape «omrisset av en aldri fullt ut gjennomført analyse av det moderne velferdssamfunnets

særlige former for makt» (Eliassen, 2016, s.167). Foucault såg på denne styringsforma som den *dominerande* forma for makt i eiga samtid (Foucault, 2007, s.112, sjå også Eliassen, 2016, s.164, 166, 167). Det er ein omsorgslogikk som likevel må sameksistere med andre logikkar og maktformer, og denne positive, individualiserande impulsen kan bl.a. gnisse mot meir juridisk-administrative og totaliserande logikkar i velferdsstaten (Villadsen, 2019), eller med meir disiplinære ideal og modellar.

Raffnsøe et al.(2016) peikar på at denne styringa ikkje berre *ikkje* skil mellom «the wanted and the unwanted», men at denne styringsforma rett og slett ikkje er i stand til «removing or ameliorating the unwanted» (Raffnsøe et al., 2016, s.280). Eg tolkar det som at denne maktforma møter på problem når den ikkje kan verke etter sine eigne føremål, og etter sine eigne «sosiale reglar». Maktforma føreset kanskje at styringssubjekta allereie er disiplinerte, og har internalisert samfunnsmessige verdiar og normer? Uansett, i ein kontekst som NAV, der det både eksisterer rettar og plikter, der jussen set grenser og dei institusjonelle føremåla er avgrensa, så må denne maktforma tidvis møte på utfordringar som den kanskje ikkje maktar å løyse sjølv. Må ein då orientere seg mot andre former for makt?

Samtidig som vi orienterer oss mot desse mjuke og governmentale tendensane i reforma, så skal vi orientere oss mot reform, organisasjon og roller som nettopp prega av spenningar mellom ulike verdiar, føremål, logikkar og maktformer, og at dette er spenningar som blir gjort levande i fyrstelinja både som kognitive og interaksjonelle fenomen.

### **Dispositiv i analysen**

Eg har freista å operasjonalisere dei tre fundamentale formene for makt som Foucault undersøkte, med eit fokus på å skilje dei frå kvarandre, og gjere dei om til reiskap for empiriske analyser. Dei er tre maktformer eller logikkar som får subjekta for styring til å tre fram på bestemte, men til dels *uføreinlege* måtar. Med andre ord kjem kvart dispositiv med ein særeigen optikk, eller eit bestemt *normativt lys* (Villadsen, 2021, s.479); «Foucault distinguished between dispositives in terms of their particular ‘gaze’».

Rose et al.(2009) skriv om endringane som dei nye governmentale styringstendensane medførte, og legg vekt på ein auka kompleksitet, men også på korleis dette blikket også er med på å gjere subjekt om til partikulære styringsobjekt:

From this moment on, those who inhabited a territory were no longer understood merely as juridical subjects who must obey the laws issued by a sovereign authority nor as isolated individuals whose conduct was to be shaped and disciplined, but as existing within a dense field of relations between people and people, people and things, people and events. Government had to act upon these relations that were subject to natural processes and external pressures, and these had to be understood and administered using a whole range of strategies and tactics to secure the well-being of each and of all (Rose, O'Malley & Valverde, 2009, s.6-7).

Eit individ vert med andre ord sett på ulike måtar avhengig av kva maktform som utgjør det dominerande (konfigurasjons)prinsippet. Ut i frå sitatet over kan vi sjå at ein brukar som går inn denne «eine døra» på NAV kan sjåast, forståast og bli møtt som først og fremst eit juridisk subjekt som vert vurdert binært, på den eine sida ein potensiell rettshavar, på den andre sida potensielt eit subjekt som skal avvisast, «whose conduct is to be limited by law» (Rose, O'Malley & Valverde, 2009, s.3). Men brukaren kan også stå fram som eit isolert individ som skal disiplinerast; målast, vurderast og trenast opp mot standardar i eige samfunn, og slik gradvis reformerast for å kunne duge etter samfunnet sine standardar. På same tid kan ein brukar stå fram ein natur som står i eit komplisert samspel med sine omgjevnadar, og som må forståast, leiast og guidast mot bestemte føremål på ein sensitiv og taktisk måte.

I denne avhandlinga skal vi undersøkje NAV som ein organisasjon der ulike maktformer eksisterer side om side. Vi skal orientere oss mot ein organisasjon som er reist på fundamentet av tre ulike organisasjonar, som kvar for seg hadde ulike arbeidsoppgåver og organisasjonskulturar, og slik også ulike yrkesroller «med særleg henblikk på ansatt-klient-relasjonen (Helgøy et al., 2010, s.8). Dei nye kategoriane som kom med reforma kan tolkast som uttrykk for dette behovet om å skape ein ny kultur og nye haldningar (Andreassen & Aars, 2015, s.48) og for at integrasjonen i ein ny etat skulle «nedbygge gamle etatskiller, herunder arbeidsformer», men også dei tilsette sine *handlingsorienteringar* (Helgøy et al., 2010, s.7).

Vi skal også undersøkje korleis det *nye* ved NAV vert gjort levande i konkret samhandling, men vi skal samtidig ha eit reflektert forhold til at når slike reformer og organisatoriske endringar skal gjennomførast, kan *den gamle strukturen påverke den nye*;

Sjelden erstattes det gamle fullstendig. I stedet blir resultatet en reformert organisasjon der nye strukturer og styringsprinsipper i stor grad legges oppå de gamle, slik at

organisasjonen består av lag på lag av ulike prinsipper (Andreassen & Aars, 2015, s.34).

Ei dispositiv-analyse av organisasjonar ser på det organisasjonelle rommet som «dispositioned by several configurational principles» (Villadsen, 2021, s.478). Desse maktformene er inkongruente, og dei *disponerer* (snarare enn å determinere) ulike optikkar og veremåtar (Villadsen, 2021):

A simple analytic explanation of organizational behavior in terms of a single all-determining logic is here supplanted by and reincorporated within an articulation of organizational practice through an agon between different kinds of normative activity, which do not mutually exclude one another, but instead compete with, challenge, affect, modulate, and at times reinforce each other (Raffnsøe et al., 2016, s.285).

Dei ulike maktformene står i eit komplisert forhold til kvarandre, og dei disponerer ulike optikkar og sosialitetar, eller: blikk og veremåtar. Raffnsøe et al.(2016, s.274) oppmodar om å fokusere på «the appearance of certain social dispositions or inclinations» i analyser av dispositiv. Her er med andre ord potensielt ulike *disposisjonar* som sameksisterer i bakkebyråkrat-kontekstar (Zacka, 2017).

Villadsen (2008, s.180) peikar på at ei analyse av dispositiv «shows how space is arranged to ‘make up’ specific subjects, that is, to make individuals take up specific positions in relation to one and another and to themselves» (Villadsen, 2008, s.180). Det er formulering som aktualiserer det Goffman (1986) ville ha kalla *rammene* for situasjonen. I arbeidet med å etablere eit rammeverk for analysen så orienterte eg meg både mot Zacka (2017) sine disposisjonar og Goffman (1986) sin rammer. Vi skal no rette merksemda mot korleis desse to tenkjarane kan hjelpe oss med å undersøkje kognitive og interaksjonelle spenningar i individuelle brukarsamtalar som først og fremst *sosiale* og *situerte* fenomen.

### **2.3 Zacka og dei tre disposisjonane**

Zacka (2017, s.4) undersøker vilkåra for bakkebyråkratar i NCDI (Norville Community Development Initiative), som han omtalar som eit «urban antipoverty agency» i USA. Utgangspunktet for studien er data samla inn gjennom deltakande observasjon som «resepsjonist» i det vi i Noreg kanskje kunne ha kalla eit «mottak». Det er ein konkret bakkebyråkrat-kontekst han undersøker, men funna meiner han likevel er dekkande for bakkebyråkratar generelt. Det er ein etnografisk sensitivitet, og ei merksemd mot kva som

*faktisk* og empirisk sett kjenneteiknar arbeidskvardagen og arbeidsoppgåvene til bakkebyråkratane som danner utgangspunkt for analysen:

The fundamental test I experienced on the first day – how to adapt myself to the demands of the role in an ethically responsible yet psychologically sustainable way – stayed with me throughout my job. I knew, and was reminded by my manager and colleagues, that I had to treat clients fairly; that I had to be as responsive as possible to their needs; that I had to behave toward them with respect and consideration; and that I had to process their cases as efficiently as I could. But how could I do all of these things at once? (Zacka, 2017, s.9).

På mange måtar er studien ein pragmatisk og sympatisk gjennomgang av vilkåra for yrkesutøvinga i slike kontekstar. For Zacka (2017) vert det nettopp bakkebyråkratane som må løyse all konflikt og fleirtydigheit som overordna ledd i staten ikkje har klart å løyse. Bakkebyråkratane må ta avgjerder når «the rules run out», men dei må også handtere ein «innebygd» ambivalens i bakkebyråkrat-kontekstar, deriblant mellom ulike ideal og føremål som kjem i spenning med kvarandre. Bakkebyråkratane har eit vesentleg rom for skjønnsvurdering, og til det som Zacka (2017) omtalar som å «style» si eiga yrkesrolle. Der er eit rom for å fylle ut rettleiarrolla på ein individuell måte. Denne autonomien kan også vere til «besvær».

Bakkebyråkratane lever i spenningar, og i til dels eit kraftig «trykk» mellom ulike fordringar. Zacka (2017) argumenterer for at bakkebyråkratar utviklar *strategiar* for å handtere dette «trykket» frå ulike sameksisterande, men til dels motstridande, ideal og formål. Dei må også handtere ei mengd av kvantitative oppgåver på same tid som dei har manglande ressursar. Spenningane i yrkesrolla vert *intensivert* av den fysiske nærleiken til tenestemottakarane.

### **Lunka byråkrat, hjelpar og handhevar**

Zacka (2017) finn at bakkebyråkratar har ein tendens til å gravitere rundt tre ulike disposisjonar. Desse tre disposisjonane står i eit forhold til «hovudarbeidsoppgåvene» i slike kontekstar, som er å sakshandsame, samfunnsregulere og å yte tenester (Zacka, 2017, s.89). Ideelt sett skal ein freiste å orientere seg mot alle tre disposisjonane i ein medviten balansekunst – det han omtalar som ein «gymnastics of the self». Zacka (2017) er på same tid uroleg for at bakkebyråkratane «fryser fast» ei meir avgrensa innramming av eiga yrkesrolle. Ei umedviten rollepassing kan føre til ei *moralsk fallgruve*, der den eine disposisjonen blir reifisert som den *einaste* måten ein ser og møter brukarane sine på.

På den eine sida har ein *hjelparen*. Hjelparen er personleg involvert og engasjert, på same tid som han er individuelt orientert, «providing tailored assistance to those in need» (Zacka, 2017, s.126). Her er ein individualiserande tendens i handlingsorienteringa; ein sensitivitet mot det situasjonelle og partikulære. Hjelparen freistar dessutan å modellere framtoning og åtferd mot sympati og omtanke, der det å vise at ein *bryr seg*, og å vise respekt, vert viktig: «clients are no longer ‘cases’ or ‘numbers’ but individuals who are treated with the compassion and attention they deserve» (Zacka, 2017, s.105).

Disposisjonen er med andre ord uttrykk for ein omsorgslogikk (Villadsen, 2021). Zacka (2017) knyter denne disposisjonen til kjerneoppgåva om å yte service og tenester. Eg vil også knyte hjelparen til reformmålet om «en brukerrettet velferdsforvaltning», og til det medfølgjande idealet om skreddarsaum.

Den andre disposisjonen som ligg latent i fyrstelinje-kontekstar er *den lunka byråkraten*. Det er ei handlingsorientering og ei rolleforståing som orienterer seg mot institusjonelle mål som vert *gitt* til dei– og motsett det som karakteriserer bakkebyråkrat-litteraturen så er ein «indifferent» overtydd om at det ikkje er rom for å utøve skjønn, og føler lite moralsk ansvar for handlingane sine. Motsett hjelparen er den som er lunka, eller likegyldig, mindre personleg engasjert, og søker å ha ei profesjonell distanse til arbeidet og til brukarane, eller rettare: til *sakene* sine. I møte med brukarar er blikket ladda mot det institusjonelt og administrativt relevante. Zacka (2017) knyter også denne tilnærminga til det å *ikkje* stå på spel som *person* i arbeidet sitt. Ein er berre ei rolle, og motsett vert brukarane berre ei masse. Tankane om skreddarsaum og brukarretting vert motsetjingar; det er *effektivitet* som er «kampropet» deira (Zacka, 2017, s.126). Disposisjonen er knytt til kjerneoppgåva *sakshandsaming*, og til byråkratiske ideal som effektivitet og likebehandling. Eg knyter denne disposisjonen til reformmålet om «en effektiv velferdsforvaltning», og til meir klassiske byråkratiske ideal, og slik også til yrkesrolla som idealtypisk karakteriserte Trygdeetaten (Helgøy et al., 2010).

Den tredje disposisjonen som ligg latent i bakkebyråkratrolla er ifølgje Zacka (2017) *handhevaren*. Denne disposisjon er knytt opp til bakkebyråkraten som politikkimplementerer eller styringsagent. Motsett den lunka byråkraten er handhevaren ikkje først og fremst oppteken av å implementere lover, reglar og direktiv. Akkurat som hjelparen er handhevaren personleg engasjert, med potensiale for å bli moralsk radikaliseret. Zacka (2017, s.107) skriv at handhevaren er meir oppteken av «lovas ånd»

enn av «lovas bokstav», og har eit mistenksamt og vurderande blikk. For denne styringsagenten er oppteken av å hjelpe dei som verkeleg *treng* det, og på å distribuere ressursar rettferdig. Ein viktig del av jobben er å unngå at folk snyltar på systemet, og slik bidreg dei til å sikre legitimiteten til ytingar og organisasjon, og potensielt også til velferdsstaten si bereevne. Eg knyter denne disposisjonen til reformmålet om «flere i arbeid og aktivitet – færre på stønad og sosialhjelp».

Det er eit pragmatisk element i Zacka (2017) si tenking. Som hjå Banks (2016) må ein etikk, og ein kritikk, ta utgangspunkt i kompleksiteten og spenningane som faktisk pregar yrkesrolla om den skal vere retningsgivande. Yrkesrolla inneheld faktisk motstridande verdiar og føremål, og han går også langt for å vise oss at kvar disposisjon også kan vere formålstenleg, men aldri reindyrka og eksklusivt. Zacka (2017, s.91) skil nemleg mellom situasjonsbetinga «modes of appraisal», og meir situasjonsuavhengige og fastfrosne moralske disposisjonar. Han søker ein aktør som medvite orienterer seg mot ulike «modes of appraisal» som er nødvendige i ei slik samansett rolle, nettopp med von om at ein ikkje stivnar fast i ei permanent reduktiv rolleforståing. Zacka (2017) sin modell har eit pragmatisk forhold til sjølve *vilkåra* for utøving av bakkebyråkratrolla – der er kjerneoppgåver som avgrensar kva «range of attitudes (...) one can develop» (Zacka, 2017, s.89).

### **Skjønnsutøving og moralske taksonomiar**

På same viset argumenterer Zacka (2017) for at det er eigenskapar ved arbeidet som fører til at bakkebyråkratane opererer med det han kallar *moralske taksonomiar*, og ei form for analogisk vurderingsmåte mellom liknande saker og brukarar som han knyter opp mot kasuistikken. På den eine sida maktar ikkje lovene og reglane å «provide guidance that is both dispositive and exhaustive» (Zacka, 2017, s.158). I tillegg må bakkebyråkratane agere i kontekstar som er fundamentalt prega av manglande ressursar, spesielt av *manglande tid*:

When resources are scarce, cases that ought to be treated identically in theory may have to be handled differently in practice. If clients cannot all be given the level of treatment they should ideally receive, there may be good reasons to prioritize some over others (Zacka, 2017, s.159).

Zacka (2017) understrekar eit sentralt element i bakkebyråkrat-tradisjonen, nemleg rettleiaren sitt rom for skjønnsutøving *uavhengig* av strukturerande verktøy, og

understrekar at denne utøvinga av skjønn ikkje berre består av ein fornuftsbasert bruk av reglar. Den har også ein moralsk komponent.

Skjønnsutøving vert ofte sett på som kjernen i det profesjonelle arbeidet, og som eit uunngåeleg aspekt ved profesjonell praksis, i det ein skal anvende generelle kunnskapar, i forma «viss-så», på konkrete, individuelle saker (Wallander & Molander, 2014, s.1). Samtidig som skjønnsutøving vert framheva som avgjerande for å sikre ein naudsynt fleksibilitet, og då evna til å tilpasse tenesteutøvinga i samsvar med t.d. behov og omstende, så kan baksida av den profesjonelle autonomien vere dominans og vilkårlegheit. Dworkin (1978) sin smultring-metafor situerer rommet for skjønn innanfor eit omliggande belte av restriksjonar (statlege føringar, lover, standardar m.m.). Det er vanleg å skilje mellom rommet for skjønnsutøving og den kognitive aktiviteten som individuelle profesjonelle utøver, mellom den strukturelle og epistemiske dimensjonen ved skjønnsutøving (Molander, 2016, s.20).

Bakkebyråkrat-tradisjonen situerer den profesjonelle i ein yrkeskontekst som på grunnleggjande vis påverkar deira orienteringar og responsar (Lipsky, 2010; Zacka, 2017): «The decision making environment provides the ‘stuff’ with which the workers work, from which they have to make choices and construct solutions as they do their job» (Vinzant & Crothers, 1998, s.19). Det er ei tilnærming som utfordrar kognitive, og meir individuelt isolerte, orienteringar til skjønnsutøving. Scott (1997) fann til dømes at organisatoriske karakteristikkar var meir avgjerande enn t.d. eigenskapar ved den individuelle aktøren, og Feldman (2001) trekkjer bl.a. fram at systematiske handlingsmønster og rutinar fundamentalt pregar den profesjonelle skjønnsutøvinga, «even when the participants neither plan the pattern nor value their parts in it» (Feldman, 2001, s.180). I ein norsk kontekst argumenterer bl.a. Håvold (2019) for at det eksisterer ein institusjonell logikk i NAV, som er sterk, og som pregar individuelle NAV-rettleiarar si skjønnsutøving. Han hevdar at logikken om at arbeid er eit gode (også når ein er sjuk) er så sterk at den ikkje berre påverkar handlingsorienteringar, «but the description of a situation as well» (Håvold, 2019, s.14).

Desse disposisjonane vert aktiverte i konkrete møte, og det er kanskje mogleg å tenkje seg at enkelte *typar* brukarar lettare aktiverer den eine disposisjonen framfor ein av dei andre? Zacka (2017) er mest oppteken av at responsen skal vere situasjonelt adekvat, men her er

mindre fokus på om t.d. enkelte *grupper* av brukarar systematisk får dårlegare tenester enn andre. Av interesse for min studie så understrekar han likevel at klientar med feil haldningar vart problematiserte, og han omtalar dette blikket mot (dårlege) haldningar som eit nyleg introdusert element. Dette var brukarar som var «stuck with the old welfare mentality» (Zacka, 2017, s.193) i eit nytt velferdsregime. Han hevdar at brukarane sine haldningar i mindre grad var viktige før, men at situasjonen i dette nye systemet, som også skal hindre *velferdsavhengigheit*, er tvitydig. Samtidig understrekar han at kva som *eigentleg* er *lovens ånd* ikkje har blitt endeleg demokratisk avgjort.

Bakkebyråkratane sitt arbeid er, og til dels må vere, påverka av eit normativt trykk frå *ulike* kjelder. Samtidig orienterer Zacka (2017) seg mot ein politisk og profesjonell kontekst prega av endring, og han ser på bakkebyråkratane sine *umoglege situasjonar* også som eit resultat av desse politiske og institusjonelle endringane. Desse umoglege situasjonane oppstår på den eine sida «when street-level bureaucrats have built their role conceptions around aspirations for public policy we once had, and are now trying to change» (Zacka, 2017, s.236), på den andre sida «when we ask public agencies to do or to be many things at once without giving them adequate resources to do so» (Zacka, 2017, s.237).

Samtidig som her er endringar som får konsekvensar for forholda i fyrstelinja, vert kontekst og yrkesrolle også karakterisert og definert av *hovudarbeidsoppgåvene* til bakkebyråkratane, det eg tolkar som ulike *historisk* utvikla praksisar og føremål som no sameksisterer med nyare styringsimpulsar. Det kan tolkast som ein kontekst som består av lag på lag av ulike prinsipp (Andreassen & Aars, 2015, s.34), der dette nye ikkje eintydig erstattar det gamle. Med andre ord er her ulike *disponerande krefter* som sameksisterer, og som gjer at bakkebyråkratane har ein tendens til å gravitere mot ulike disposisjonar, og faktisk *må* gjere det: «What I wish to emphasize, rather, is that the proper delivery of public services depends on the existence of a fragile moral equilibrium between a competing array of normative pulls» (Zacka, 2017, s.246).

Disposisjonane må balanserast mot kvarandre. Dei er ikkje dårlege i seg sjølv, men farlege – og det farlege er at ein kan redusere kognitive og emosjonelle spenningar ved å orientere seg mot berre *ei* av hovudfordringane som faktisk blir stilt til rolla. På same tid understrekar han at denne radikaliserande tendensen er ein respons; og meir eit uttrykk for

konfliktane og spenningane *på* jobb enn for kva bakkebyråkraten sjølv tek med seg *til* jobb (Zacka, 2017, s.128). Her er ein moralsk avindividualiserande komponent – bakkebyråkraten, og hans vurderingar, må forståast som å stå i eit komplekst samspel med konteksten.

Eg skal i denne avhandlinga freiste å kombinere tradisjonar som sjeldan vert kombinert, men som Mik-Meyer (2017, xi) omtalar som til dels overlappande, og som dominerande tilnærmingar i studiar av velferds møte. Eg skal undersøkje disposisjonar og maktformer som disponerer ved å sjå etter «the appearance of certain social dispositions or inclinations and by articulating the way these arrangements affect social interaction and organizational behavior» (Raffnsøe et al., 2016, s.274). Zacka (2017) omtalar disposisjonane som *latente* i bakkebyråkratkontekstar, og i denne avhandlinga skal eg knyte Zacka sine disposisjonar opp mot maktformer som dultar og disponerer, og som har ein affinitet med institusjonelle logikkar og goffmanske rammer.

Zacka (2017) ser på ein disposisjon som å bestå av tre samanknytte element. Det første elementet er ei *hermeneutisk rast*, ein måte å sjå eller fortolke ein situasjon. På den andre sida har ein disposisjon også ein affektiv komponent, nemleg ein passende eller samstemt kjenslemessig involvering, det vi også kan forstå som moduleringa av ein passende respons. Med andre ord ein sosialitet – ein måte å nærme seg eller trå imot andre på. I tillegg består ein disposisjon av eit tredje element, nemleg ein påfølgjande og samstemt måte å vege ulike faktorar på, der noko vert prioritert på kostnad av noko anna, det Zacka (2017) kallar ein normativ sensibilitet. Dei tre elementa i ein disposisjon heng saman, og harmoniserer med kvarandre. Dei utgjer eit psykologisk harmoniserande ensemble (Zacka, 2017, s.86), og er meint for å fange inn det ein bakkebyråkrat faktisk tek med seg til slike samtalar, «both in terms of style and in terms of propensity to reach a certain decision» (Zacka, 2017, s.87).

Kombinasjonen av desse tre elementa gjer at ein disposisjon vert «antecedent to, and in part determinative of, the decisions that are ultimately taken» (Zacka, 2017, s.87). Med andre ord: Kva ein bakkebyråkrat ser eller høyrer, kva dei føler og kva dei legg vekt på eller prioriterer påverkar konkrete skjønnsvurderingar (Ibid.). Det er til dels umedvitne og implisitte skjønnsvurderingar som vert tekne *in situ* (Carstens, 2002), og som påverkar

tenesteutforminga, og dermed «saka» - og potensielt då også brukaren sine livsvilkår (Dubois, 2019).

Av relevans for denne avhandlinga, så vert fenomenet «growing discretionary powers» omtala som ein generell trend i det moderne (Molander, 2016, s.3), og enkelte hevdar til og med at denne trenden kanskje er «the most significant twentieth century change in the fundamentals of the legal system» (Davis i Molander, 2016, s.3). Det kan tolkast som uttrykk for ein individualiserande og avbyråkratiserande tendens i det moderne, og Rice (2012, s.1038) understrekar at aktiveringsregima intensiverer desse tendensane, noko som også gjer at «welfare caseworkers play an increasingly important role in shaping the policy outcomes of the welfare state».

Eg orienterte meg mot Zacka (2017) først undervegs i analysen. Det var først og fremst tankane hans om den profesjonelle yrkesrolla som innleiingsvis var av interesse for meg. Eg hadde gått i gang med prosjektet med ein tanke om at desse samtalanane hadde fått ei meir sentral rolle i det nye systemet, og at aktiveringsregimet i seg sjølv kunne sjåast på som å utfordre tanken om universelle rettar (Dubois, 2019). Eg såg slik føre meg at det kunne stå mykje på spel for *brukarane* i desse samtalanane. Zacka (2017) får fram at samtalanane også set dei *profesjonelle* på prøve. Biletet han skisserer av yrkesrolla resonnerer på forskjellige måtar med forskning på yrkesrolla i NAV (Gjersøe, 2016; Halvorsen et al., 2020), men også med forskning som trekkjer fram både reform og organisasjon som spenningsfelt (Hansen et al., 2013; Andreassen & Aars, 2015). Sidan eg ynskte å undersøkje samtalanane ved å ta utgangspunkt i konkrete spenningar i interaksjonen, gav rammeverket hans meg høve til å undersøkje dei også som spenningar i den profesjonelle *yrkesrolla*.

Disposisjonane er på den eine sida uttrykk for indre prosessar, på den andre sida er dei meint å fange inn ulike former for oppførsel – altså som noko som også vert synleg i konkrete situasjonar. Disposisjonane har med andre ord ein del til felles med Goffman (1974) sine rammer, som vi no skal rette merksemda mot.

## **2.4 Goffman, interaksjon og rammer**

Goffman undersøker det han tidvis omtalar som *interaksjonsordenen* (Goffman, 1983), ein mikrososial orden som regulerer oppførsel og samhandling når ulike menneske kjem nær kvarandre, og som deltakarane sjølv held ved like med sine handlingar, eller med sine

*reaksjonar* på andre sine handlingar. Goffman var oppteken av at *situasjonar* var ei eiga klasse fenomen som fortener si eiga analyse; «a substantive domain in its own right» som bør studerast ved hjelp av mikroanalyse (Goffman, 1983, s.2). Goffman systematiserte likevel aldri si eiga tilnærming til interaksjon; han utvikla ikkje ein teori, og hans kommentarar om metode er sjeldne.

For Jacobsen og Kristiansen (2015, s.67) har Goffman tre ulike fasar, nemleg ei dramaturgisk fase med teatermetaforarar, ei rituell fase påverka av Durkheim, og ei fase der han påverka av spelteori undersøkte strategisk interaksjon. Samtidig kan ein også hevde, inspirert av hans seinare arbeid, at desse tre representerer ulike tendensar som eksisterer side om side til same tid, og at det snarare er tre ulike *metaforar* (Jacobsen & Kristiansen, 2015, s.54) eller *rammer* som han ser samhandlinga gjennom. Med andre ord ulike optikkar som gjer at enkelte dimensjonar ved fenomenet trer klarare fram, på kostnad av andre, og som slik dannar bestemte måtar både for å sjå og å spørje ut eit datamateriale på. I denne avhandlinga skal vi møte desse tre tendensane side om side, og eg vil her kort presentere Goffman sin teori om samhandling og om rammer.

### **Samhandling som balansekunst**

Eg orienterte meg mot Goffman innleiingsvis også for å supplere den meir tekniske og kjølige konversasjonsanalysen med ei meir holistisk tilnærming, og for komplementere Foucault (Hacking, 2004). Eg ynskte å utforske interaksjonen som eit samansett maktspel, der også deltakarane sine identitetar, og potensielt deira sosiale verdi, kunne stå på spel. Det er ein potensielt moralsk dimensjon ved desse møta (Dubois, 2019; Zacka, 2017), og eg såg føre meg at Goffman sitt arsenal av relevante og nyttige konsept (Jacobsen & Kristiansen, 2015, s.83) kunne brukast til å sjå, oppdage og analysere samhandlinga generelt.

Det samansette og komplekse ved samtalanene (Halvorsen et al., 2018), det motsetjingsfulle ved reformmåla (Hansen et al., 2013) og dei nye krava til rollene i konteksten, såg eg føre meg kunne setje deltakarane på prøve. Med andre ord såg eg føre meg at både rituelle omsyn, strategisk interaksjon og ein meir dramaturgisk orientert sjølvpresentasjon kunne bli aktuelle fenomen i analysen. Eg såg dessutan at det kunne vere spenningar mellom ulike reformmål og handlingsorienteringar, og at Goffman sine ulike fasar, og hans arsenal av konsept, kunne gje ein brei tilgang til å studere sosial samhandling potensielt

prega av ein grunnleggjande kompleksitet (Halvorsen et al., 2018) og tvitydigheit (Øverbye, 2013).

### **Samhandlinga sin normative komponent**

For Goffman er situasjonar og møte mellom menneske også *moralske møte*. Menneske har ein tendens til å vurdere seg sjølv, og sin eigen verdi, på bakgrunn av korleis samhandlinga går. Det *sosiale sjølv* «needs to be continually achieved in and through interaction» (Rawls, 1987, s.136). Individua sin sosiale status, men også deira sjølvkjensle, står ofte på spel. Ein aktør har ifølgje Goffman interesse av å assistere den andre si framføring, men også til å fasilitere samhandlinga sin flyt, like mykje av omsyn til seg sjølv, som til den andre. Aktørane har nemleg ei felles interesse av å unngå det ubehagelege, det pinlege og det risikable.

Med omsyn til dei rituelle aspekta ved interaksjonen orienterte eg meg i hovudsak mot Goffman sine tankar om «face», det som også vert omtala som eit andletsarbeid («face-work»):

By treating each other with respect and dignity, by turning away our attention whenever others are about to lose face, in short, by engaging in ‘face work’, we are actually protecting each other and the social reality involving us (Jacobsen & Kristiansen, 2015, s.78).

Lofland (1980, s.39) seier at «face» peikar på det vi med Rawls (1987) har omtala som det *sosiale sjølv*, og at andre ord som Goffman nyttar på dette fenomenet er «official self», «situated self», «the virtual self in context» og «character». Slik viser omgrepet, slik eg tolkar det, også til eigenskapar ved sjølve *situasjonen* og *konteksten*, medan sjølve *framføraren* snarare vert eit produkt av mange interaksjonar: «While the character performed is a product of each interaction, the performer is a product of many interactions» (Goffman i Rawls, 1987, s.139). Ein kvar person lever slik i ei verd som består av mange *sosiale møte*, ikkje av mange unike sjølv (Ibid.). Og i kvart møte vil det sosiale sjølv, eller «face», stå på spel.

«Face» er eit interaksjonelt fenomen, og noko ein aktør implisitt hevdar gjennom samhandling med andre. Gjennom interaksjonen legg ein seg, ifølgje Goffman, medvite eller umedvite, på ei interaksjonell «linje»:

That is, a pattern of verbal and nonverbal acts by which he expresses his view of the situation and through this his evaluation of the participants, especially himself (...). The term *face* may be defined as the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact. Face is an image of self delineated in terms of approved social attributes (Goffman, 1967, s.5).

Eg tolkar ei «linje» som «a pattern of appropriate conduct» (Goffman, 1967, s.5), og slik som eit fenomen som spelar seg ut på tvers av ein skilde sekvensar (som konversasjonsanalysen studerer). Goffman opnar slik opp for ei meir *holistisk* tilnærming til samhandlinga, der ein aktør gjer hevd på ein positiv sosial verdi gjennom eit gjennomgåande mønster av verbale og nonverbale handlingar, der ein (medvite eller ei) signaliserer ein type *karakter* som står i eit forhold til vedtekne sosiale verdiar:

To be a given kind of person (...) is not merely to possess the required attributes, but also to sustain the standards of conduct and appearance (...). A status, a position, a social place is not a material thing, to be possessed and then displayed; it is a pattern of appropriate conduct, coherent, embellished and well articulated (Goffman i Rogers, 1980, s.112).

Goffman får her også fram at ein aktør kan falle ut av karakter, og diskreditere sitt eige truverd. Den fysiske nærleiken gjer deltakarane sårbare, og signala ein sender ut kan vere både kontrollerte og medvitne («signals given»), so vel som umedvite og ufrivillig «given off», det Goffman andre stadar kan kalle ekspressive lekkasjar eller manglande dramaturgisk disiplin (Persson, 2019, s.35).

Sosial samhandling har normative og rituelle element nettopp fordi det står så mykje på spel for individet sin sosiale status og sjølvkjensle. Der er bl.a. ritual for å sikre fellesskap, for å reparere situasjonar som bryt saman, så vel som konversasjonsregulerande ritual (Jacobsen & Kristiansen, 2015, s.83).

I velferdsstaten si fyrstelinje kan det vere ekstra mykje som står på spel: «there are people-processing encounters, encounters in which the 'impression' subjects make during the interaction affects their life chances» (Goffman, 1983, s.8). Med andre ord er slike møte *skjebnesvangre* – livsvilkåra til brukaren, og deira næraste, står på spel.

Goffman supplerer den rituelle dimensjonen med tankar både om dramaturgiske framføringar (Goffman, 1971) og strategisk interaksjon (Goffman, 1969). Det dramaturgiske er knytt opp til korleis ein freistar å påverke den andre, deriblant gjennom

det han kallar ein *front*, som «consists of the attitudes, presence and expressions actors – consciously or unconsciously – use in order to construct a certain image of who we are» (Fine & Manning, 2003, s.46). På same tid kan det vere, eller brått oppstå, situasjonar som krev ei meir strategisk tilnærming. I *Strategic Interaction* (1969) undersøker Goffman korleis aktørar vert *spelarar*:

There will be situations where an observer is dependent on what he can learn from a subject, [...] and the subject will be oriented to frustrate this assessment or facilitate it under difficult circumstances. Under these conditions gamelike considerations develop, even though very serious matters may be at stake (Goffman, 1969, s.10).

Det er situasjonar der ein vil fasilitere eit godt inntrykk eller manipulere fram eit bestemt avtrykk. Tilnærminga legg vekt på at aktørane faktisk prøver å skape seg eit inntrykk av kvarandre, og at ein under visse omstende utviklar eit behov for å sikre seg at dette avtrykket ein legg att er i samsvar med reglane eller normene som regulerer situasjon og interaksjon. Vi skal undersøkje dette, men førebels er det nok å slå fast at også dei som fabrikerer ei rolle, eller manipulerer fram eit bestemt avtrykk, orienterer seg mot eit *situasjonelt ethos*:

[...] however strategic or manipulative players may seem, they act within a set of norms that influence their moves. Players may thus act strategically to enhance the perception of them as rule-following individuals (Jacobsen & Kristiansen, 2015, s.74).

Den *linja* som ein implisitt legg seg på gjennom samhandlinga, er med andre ord eit mønster av passande oppførsel på tvers av ulike sekvensar. Det er kanskje linja som skaper det *heilskapsinntrykket* ein sit att med, eitt inntrykk som også kan vere vanskeleg å spore tilbake til ein enkelt sekvens? Difor orienterte eg meg i intervjuet også mot den *kjensla* som dei to partane hadde etter møtet: «A person tends to experience an immediate emotional response to the face which a contact with others allows him» (Goffman, 1967, s.6). Goffman (1967) går vidare med å seie at dersom møtet opprettheld eit andlet som aktøren tek for gitt, så vil den emosjonelle responsen vere liten. Om aktøren derimot har ei god kjensle, så har situasjonen medført eit andletsarbeid som gjekk betre enn forventa, og motsett: Om han føler seg dårleg, eller krenka, kan det tyde på at aktøren sine implisitte eller eksplisitte fordringar *ikkje* har blitt møtt på ein tilfredsstillande måte. Då står sjølvbiletet på spel, og potensielt også kjensla av å ha sosial verdi. Korleis aktørane følte seg i etterkant av interaksjonen kan slik tolkast som ein emosjonell respons på resepsjonen

av eiga framføring av «an image of self delineated in terms of approved social attributes» (Goffman, 1967, s.5).

Dette synet har også ein viss affinitet med Scott og Lyman (1968, s.59) si påpeiking av at i forhandlingar vert «every account [...] a manifestation of the underlying negotiation of identities», med andre ord ei form for *implisitte forhandlingar*, eit parallelt interaksjonelt prosjekt som skjer «uden for den fokuserede opmærksomheds felt» (Carstens, 1998, s.116). For Carstens (1998) førekjem dei fleste forhandlingar i fyrstelinja på de «uudsagte forudsætningers niveau» (Ibid.) Ho argumenterer for at aktiverande samtalar i den danske fyrstelinja nettopp vert karakterisert av slike implisitte forhandlingar. Desse forhandlingane kretsar rundt *viljen til å vere sjølvforsørgd*, og ho peikar på eit tilsynelatande paradoks:

samtidig med at aktivlinjen indlægger testning og implementering av dette verdigrunnlaget [vilje til sjølvforsørging] som en central opgave i samtalerne, så tvinges det samtidig over på det implicitte niveau (Carstens, 1998, s.222).

Eg såg føre meg at eg kunne spore denne forhandlinga om identitetar og sosial verdi også gjennom korleis dei nye kategoriane i konteksten, brukar og rettleiar, implisitt eller eksplisitt vart gjenstand for forhandlingar eller gjort levande som spenningar i interaksjonen.

Jacobson (2007) skil mellom to verdigheitsformer. Den eine verdigheitsforma, *menneskeleg verdighet*, er hogd i stein, både religiøst og sekulært. Den andre verdigheitsforma, *sosial verdighet*, er derimot «betinget, sammenlignbar (målbar) og kontekstuell» (Lundberg, 2012, s.79-80, fotnote).

For Jacobson (2007), som for Goffman, er sosial interaksjon ein stad der aktørane sin identitet, status og verdighet står på spel. For Persson (2019) er sårbarheit og ritualisering sentrale aspekt ved Goffman sin interaksjonsorden av fleire grunnar enn at individa kan bli krenka. Også dei ulike aktørane sine *forståingar* av verkelegheita er sårbare, og kan bli testa i konkrete møte med andre. Dessutan er dei meir *delte* definisjonane av verkelegheita sårbare, sidan dei er avhengige av at dei samhandlande aktørane forstår denne verkelegheita på om lag same måte (Persson, 2019, s.35). Situasjonen, og relasjonen, står slik alltid i fare for å bryte saman

Eg orienterte meg i analysen også aktivt mot tanken om at aktørar i samhandling implisitt etablerer ein slik midlertidig «*working consensus*», som ei midlertidig interaksjonell «kontrakt» mellom partane, og som eit midlertidig ekvilibrium mellom dei undergravande og stabiliserande tendensane i interaksjonsordenen (Persson, 2019, s.26).

Gumperz (1982) peikar også på at det i konversasjonar brukar å vere ei *introduksjonsfase*, der det interpersonelle forholdet vert framforhandla. I denne fasen skjer det, ideelt sett, ei naturleg vending mot ei form for samstemtheit mellom partane – partane søker ‘alignment’. Denne synkroniseringa opp mot den andre, og mot sjølve situasjonen ein er i, handlar derimot ikkje om å nivellere sosial forskjell eller at makt fordampar. Snarare handlar det om å arbeide fram ein «*working consensus*», ei midlertidig sosial rolle, på bakgrunn av «kva som skjer» og «kven kan ein vere» i *denne* situasjonen.

Som vi har sett tidlegare er det også ein sentral komponent i konversasjonsanalysen at institusjonell interaksjon avgrensar både kven ein kan vere og kva ein kan seie (Drew & Heritage, 1992; Heritage, 2004) – og at denne sterke avgrensinga særskild kan opplevast som vanskeleg for den ikkje profesjonelle parten (Atkinson, 1982). Ifølgje Wine (2008) er det den *minst mektige* i relasjonen som må legge ned *mest* arbeid i å syne at dei er samstemte for å oppretthalde ein slik «*working consensus*».

Samtidig kan det oppstå små kampar om denne situasjonsdefinisjonen, der aktørane freistar å få gjennomslag for mest mogleg med omsyn til «kven dei er» og «kva dei møtast for». Sjølve *situasjonen* både mogleggjer og vanskeleggjer, og denne samstemheita som dei søker kan også levandegjere maktforskjellar; denne forma for einigheit eller samstemtheit kan like gjerne vere ein «pseudo-accord» (Wine, 2008), der aktørane unngår open konflikt.

Forhandlinga om situasjonsdefinisjonen kan sjåast på som ein interaktiv og dynamisk konstruksjon av roller og forhold. Samtidig har vi sett at institusjonell interaksjon også avgrensar og spesifiserer kven aktørane kan vere, og kva dei kan seie. Vi skal no rette merksemda mot Goffman si tilnærming til desse rammene som regulerer samhandling, og som spesifiserer både tillate handlingar og moglege tolkingar av andre sine ytringar.

### **Rammene for samhandlinga**

Goffman (1986) understrekar at når eit menneske møter situasjonar så stiller dei implisitt eller eksplisitt spørsmålet «what is it that’s going on in here»? Når to menneske møtast

startar dei å forhandle fram eit svar på «kva som skjer?» og «kven møter vi kvarandre som?», ein prosess som omfattar *eigenskapar* ved både situasjon og kontekst som påverkar både «kva som kan skje» og «kven ein kan vere»:

I assume that definitions of a situation are built up in accordance with principals of organization which govern events [...] and our subjective involvement in them; frame is the word that I use to refer to such of these basic elements as I am able to identify (Goffman, 1986, s.10-11).

Her er med andre ord rammer som styrer situasjonar og vår involvering i desse situasjonane, og som eksisterer *før* sjølve samhandlinga. For Goffman er det eit sentralt poeng at det er utenkjeleg at verda vert skapt og gjenskapt ved eit kvart mellommenneskeleg møte (Gonos, 1977, s.855, 877);

But where I differ from social constructionists is that I don't think the individual himself or herself does much of the constructing. He rather comes to a world, already in some sense or other, established (Verhoeven, 1993, s.324).

Goffman tek med andre ord utgangspunkt i ein *sosialt situert aktør*, sidan «the regulations and expectations that apply to a particular social situation are hardly likely to be generated at the moment there» (Goffman, 1983, s.4). Aktørane må med andre ord orientere seg mot konteksten for samhandlinga;

Presumably, a «definition of the situation» is almost always to be found, but those who are in the situation ordinarily do not *create* this definition, even though their society can be said do so; ordinarily, all they do is to assess correctly what the situation ought to be for them and then act accordingly (Goffman, 1986, s.1-2).

Situasjonsdefinisjonen vert med andre ord forhandla om innanfor nokre rammer, som både vanskeleggjer og mogleggjer både (tale)handlingar og identitetar. Vi har sett at nyare forskning på aktiverande samtalar understrekar at samtalane, relasjonane og dei profesjonelle vurderingane i dei, spelar seg ut i eit komplisert samspel med ulike nære og meir fjerne kontekstar (Zimmerman, 1998; Carstens, 2002; Juhila & Abrams, 2011; Dubois, 2019; van Berkel et al., 2017; Hansen, 2019). Scheff (2005) antydar at Goffman med ramme-omgrepet nettopp freista å spesifisere og konkretisere omgrepet *kontekst*, i ein implisitt kritikk av ein meir generell «bucket theory of context» (Heritage, 1987).

I denne avhandlinga skal eg undersøkje ein *endra* kontekst, der det nye organisasjonsdesignet også hadde siktemål om å endre på *oppførselen* til aktørane i

konteksten (Andreassen & Aars, 2015). Rollene, og identitetane, til aktørane vert «talked into being», men er allereie sosialt, profesjonelt eller situasjonelt definerte, og eksisterer altså føre individuelle situasjonar (Thornborrow, 2013, s.34).

Tidvis omtalar Goffman situasjonane som å ha ei slags gravitasjonskraft, der deltakarane nærast berre kan falle inn i karakter: «A self then, virtually awaits the individual entering a position; he needs only conform to the pressures on him and he will find a *me* ready-made for him» (Goffman, 1961, s.87-88). Samtidig understrekar Goffman andre stader at aktørane opplever ambivalens og spenningar i møte med krav og forventingar til korleis dei skal *fylle ut* desse rollene som «ventar» på dei:

Persons are always straining at the boundaries of the official self provided for them. They constantly attempt to express something more, or something else, than the situation officially requires or allows (Lofland, 1980, s.43).

Dei goffmanske aktørane er ikkje «cultural dopes». Aktørane står i eit komplisert forhold til situasjonar og kontekstar, som utøver eit normativt trykk på dei. Ein kan tolke rammene som å disponere, snarare enn å determinere, ei tilpassing til normer og verdiar som regulerer situasjonane. Dette gjeld særskilt i organisasjonar, som like mykje som å fordele byrder og goder, fundamentalt også inneber «an allocation of character» (Rogers, 1980, s.116):

Formal organizations shape and modify interactions [...] because it places ecological, material, structural and cultural limits on choice. Constraint often produces response and resistance. (...). Exploring the nature of these limits and how they are imposed (or not) is the core of Goffman's organizational analysis (Manning, 2008, s.683).

Organisasjonar avgrensar og spesifiserer kven aktørane kan vere og kva dei kan seie, og interaksjonelle spenningar kan også vere uttrykk for meir implisitte forhandlingar (Carstens, 1998). Carstens (1998) ser på forhandlingar som ein implisitt del av all interaksjon, og at interaksjon generelt kan sjåast på som ein «løbende *forhandlingsprosess på bakgrunn af og som uttrykk for* en verden, der må tages for givet, og *om*, hvilken verden der skal tages for givet» (Carstens, 1998, s.117). For Goffman er ein implisitt og vesentleg del av all samhandling nettopp *kommunikasjon om rammer*, dvs. kommunikasjon om korleis situasjonar skal bli definerte eller ramma inne (Jacobsen & Kristiansen, 2015, s.126).

Goffman knyter ramme-omgrepet til eit sett av *forventningar* om både sannsynleg og tillatt oppførsel; som ein måte å «read assumptions into the event» (Ibid.,s.122). Rammene er ein

socially recognised reference for the activity talkers are engaged in: it is both a (shared) definition of a situation, a framework for action (what to do), interpretation (how to interpret actions) and participation (who does what) (Slembrouck & Hall, 2014, s.65).

At situasjonar har rammer vil også seie at vi kan ha forventningar til både situasjonen og til andre deltakarar, noko som kan hjelpe oss med å redusere den uroa som eit møte med andre kan gi oss. Vi kan t.d. forvente og stille krav til andre nettopp fordi eit møte med andre ikkje skjer i eit vakuum. Rammene, som rituala i interaksjonsordnen, kan også leggje til rette for tillit (Misztal, 2001). Rammer hjelper oss å forstå kva som vil bli snakka om, og på kva måte – og dessutan: kva som vil kunne få konsekvensar. Slik eg tolkar sitatet over kjem rammene både med ein sosialitet («what to do» og «who does what»), og med eit ladda blikk («a (shared) definition» og «how to interpret»).

Rammene er også «matrices of perception» (Jacobsen & Kristiansen, 2015, s.122), som filtrerer og organiserer blikket på bestemte måtar. Menneske har ein innebygd tendens til å sortere og filtrere, også i møte med andre menneske, der ulike signal eller *cues* kan medverke til at vi kategoriserer og fortolkar (også andre) på bestemte måtar.

Rosenthal og Peccei (2006, s.1634) understrekar at denne latente tendensen vert forsterka i målretta organisasjonar, som påverkar profesjonell «sense-making». Dei finn bl.a. at *arbeidsfokuset* påverkar kategoriseringa av brukarar i ein engelsk postreform-kontekst (Ibid., s.1651), og «laddar blikket» til dei tilsette i det dei skal sjå og vurdere brukarar. Forfattarane antydar med det at både reform og organisasjonsdesign *verkar*: «Public administrators appear to a considerable degree successfully to have structured the sense-making of staff via their design of the organizational context and the job role» (Ibid., s.1653).

Yrkesrolle og kontekst spelar inn på dei profesjonelle si «sense-making», som nettopp kan tolkast som ein kontekstspesifikk og yrkesspesifikk måte å svare på spørsmålet «what is it that's going on here?» (Goffman, 1986, s.8), der svaret på dette vert ei *innramming* av hendinga, på same tid som sjølve rørsle også signaliserer ein måte å «read assumptions

into the event» (Jacobsen & Kristiansen, 2015, s.122). Rammer er noko som vi vert «subjected to as well as participate in maintaining», og denne doble rørsle gjer at ein kan sjå på rammer også som «normative devices explicating how we ‘ought’ to behave» (Jacobsen & Kristiansen, 2015, s.125).

Samtidig som rammene ofte vert omtala som delte, og at dei har ein «collectively maintained and agreed-upon character» (Jacobsen & Kristiansen, 2015, s.122), så kan ulike menneske også ha ulike mentale rammeverk i det dei møter ein situasjon. Vi har sett at møte med andre er sårbare også fordi både delte og private situasjonsdefinisjonar kan vere det. Rammer kan nemleg kollapse, og dei kan bli utfordra. Det kan finst konkurrerande rammer, og rammer kan dessutan bli skifta undervegs i samtalen. Det kan vere udramatisk, som når ein forlet arbeidsrelaterte tema i lunsjen for å snakke om meir morosame ting, eller dramatisk, som når ein hyggjeleg date over ein kaffikopp utviklar seg til å bli eit avhøyr.

For Dubois (2019), som studerer møte i skranken i ein fransk postreform-kontekst, så er ikkje desse møta isolerte hendingar. Han trekkjer fram det han omtalar som eit særskilt goffmansk perspektiv, nemleg at ein del av «utsida» til desse møta er tidlegare møte, og kva deltakarane (trur dei) veit om kvarandre. Ein del av konteksten for møta er *erfaringane* til brukarane, som kan vere private rammer som ikkje (automatisk) blir delt. Soss (1999) ser på slike møte mellom stat og borgar som å ha ein pedagogisk karakter, og at brukarane lærer noko frå desse møta. Eg var interessert i å undersøkje både brukarane og dei tilsette sine erfaringar i konteksten, også fordi eg ville undersøkje om, og evt. på kva måtar, desse erfaringane vart gjort levande og konsekvensielle i nye møte i konteksten.

Rammene er pre-situasjonelt gitt, og dei vert situasjonelt etablerte og haldne ved like (Slembrouck & Hall, 2014, s.65). Ytringar i institusjonell interaksjon er med andre ord både «context-shaped» og «context-renewing» (Heritage, 1984), og ein kan tolke rammeomgrepet som ein meir holistisk måte å få fram det komplekse samspelet mellom situasjon, kontekst og aktør. Ramme-omgrepet er ein måte å spesifisere kontekst på – for å unngå å redusere kontekst til ein restkategori (Scheff, 2005, s.371-372): «An adequate conceptual definition of context could reveal that it stands at the very center of social

science. How is it that conduct and subjective experience both reflect and generate the society in which they are embedded?» (Scheff, 2005, s.369).

Samtidig er omgrepet så komplisert og fleirtydig at det kanskje best høver til å guide analysen som eit sensitiverande omgrep (Leer Salvesen, 2015), eit verktøy som gjev «a general sense of reference and guidance in approaching empirical instances»; «sensitizing concepts merely suggests directions along which to look» (Blumer, 1954, s.7). Ved å orientere meg mot rammer så ynskte eg å undersøkje korleis aktørane orienterer seg mot og gjer levande den organisatoriske konteksten, og rammer, dispositiv og disposisjonar var omgrepa eg orienterte meg mot for å freiste å belyse dette komplekse samspelet.

For Goffman har situasjonar alltid ein moralsk karakter, og særskilt i organisasjonar:

Every type of social order involves, then, a transformation of mere behaviour into conduct. People do not simply ‘behave’ toward one another; rather they ‘conduct’ themselves according to restrictive and enabling norms which regulate their routine dealings with one another. Conduct can be broadly regarded as a patterned adaptation to such ground rules, not simple conformity to, nor deviation from, them (Rogers, 1980, s.111).

Ein annan måte å seie det på er at organisasjonar avgrensar og spesifiserer (Heritage, 1998), eller at organisasjonar «dultar» og disponerer (Zacka, 2017; Villadsen, 2021). Analysen i denne avhandlinga vil fokusere på store *maktteknologiar* eller maktformer som påverkar sjølvkonstruksjon, oppførsel og relasjonar til andre (Bevir, 1999, s.353), som meir primære eller fundamentale rammer som pregar handlingar og vurderingar: «decisions and outcomes are a result of the interplay between individual agency and institutional structure» (Thornton & Ocasio, 2008, s.103). Aktørane i denne avhandlinga vert sett på som sosialt situerte, og eg nærmar meg NAV som ein container for ulike maktformer som har ei sosial historie; det er maktformer som har oppstått ein annan stad, men som vert stabiliserte og kondenserte i NAV. For å kunne forstå oppførsel og vurderingar i NAV må vi supplere ein sekvensiell «moment-by-moment analysis of talk as it unfolds» (Thornborrow, 2013, s.34) med ein *historisk* dimensjon:

Simultaneous with its local face-to-face components, conduct must be understood as taking place on the stage of history. It is thus mandatory to gain knowledge from those ‘frames’ that define epochs of history, and upon which those of a lower order are dependent (Gonos, 1980, s.164).

I denne avhandlinga set eg opp NAV-reforma som ein relevant kontekst for samtalanene, og eg skal undersøkje på kva måtar dette «nye» vert gjort levande i individuelle samtalar, samtidig som vi skal ha ei opning for at det «nye» ikkje eintydig erstattar det «gamle». Vi skal særskild undersøkje den nye aktiveringslogikken, og identitetane og kategoriane som no skal realiserast i ei ny norsk fyrstelinje. Eg skal først rette blikket mot dei metodologiske vala og vurderingane som har prega prosjektet.

### 3 Metode

Eg vil med dette kapitlet gjere reie for forskingsdesignet slik det var tenkt i startfasen, og slik det etter kvart utvikla seg gjennom prosessen. Metodekapitlet vert skrive retrospektivt, men eg vil freiste å unngå at prosessen står fram som lineær, med kumulative erfaringar og innsikter som nødvendigvis medfører at alle val var nødvendige, gjennomtenkte og rette, og at resultatet vart gitt, snarare enn skapt gjennom ein fortolingsprosess karakterisert av ein fram-og-tilbake verksemd mellom teori og data, det Miles og Huberman (1994) og Strauss og Corbin (1998) kallar ein 'iterative process', der innsamla data interagerer med ein framveksande struktur av teoretiske argument og idear.

Eg ser på forskaren si rolle som aktiv og medskapande, der val av teori, forforståing og horisont medverkar i det endelege produktet, like så mykje som sokalla «naturalistiske data» (Kvale, 1996). Sidan eg argumenterer for at funna i studien ikkje kan sjåast på som uavhengige av studiens gang, vil eg freiste å gjere greie for denne gangen så transparent som mogleg.

Eg vil starte med å gjere greie for mine ulike tilknytingspunkt til NAV, og reflektere rundt korleis mine ulike posisjonar kan prege både tilnærminga til, og forståinga av kontekst og data. Eg vil deretter situere avhandlinga vitskapsteoretisk, før eg gjer greie for val av metodar, for val av tilnærming og for seleksjonen av kasus. Eg vil også seie litt meir om mi tilnærming til kontekst-omgrepet, og i tillegg diskutere teoritriangleringa og analysestrategien min.

NAV er utvilsamt ein komplisert institusjonell realitet. For det første er dei ulike kontora organisert ulikt, med tanke på kva oppgåver som har blitt tekne inn i lokale NAV-kontor.

Medan ein skilde NAV-kontor t.d. driftar introduksjonsprogrammet, er det andre som ikkje gjer det. I tillegg kan den kommunale rustenesta vere integrert inn i NAV, og nokre få stadar også barnevernet. I nokre NAV-kontor kan arbeidet med t.d. rusmisbrukarar vere sortert på dato. Det betyr at fordelinga av oppgåver mellom tilsette er basert på datoprinsippet (jf. Andreassen & Reichborn-Kjennerud, 2009, s.22), ei tilnærminga som er i samsvar med idealet om ei oppgåvefordeling på tvers av tidlegare etatsgrenser. Motsett dette hadde t.d. det eine kontoret i mitt utval valt å omorganisere seg, og gje desse oppgåvene til spesialistar som *berre* arbeidde med rusmisbrukarar. Denne «re-spesialiseringa» var også til stade i materialet mitt ved at alle kontora hadde eigne ungdomsteam, medan eitt kontor hadde «Team Ungdom og flyktning», og med det hadde slått saman to ulike fokusgrupper i NAV.

For det andre såg eg tendensar til at dei ulike kontora kunne ha ein til dels ulik kultur, der t.d. ein skilde kontor kunne ha metaforar og talemåtar som ein ikkje såg att andre stadar. Til dømes var det eitt kontor der fleire rettleiarar snakka om «hjarte» og «varme», og hadde refleksjonar rundt dette med talemåtar som eg ikkje fann andre stadar, sjølv om denne spenninga også var tydeleg til stade i desse intervju.

For det tredje er NAV ein etat i stadig endring, og utgjer det Lundberg (2012, s.38) kallar eit «moving target». Ved startfasa av datainnsamlinga mi var overgangen frå organisasjonsreform til innhaldsreform på trappene – og undervegs i stipendiatperioden har NAV gjennomgått store endringar, bl.a. ei forkorting av AAP-løpet og den nye kanalstrategien med meir digital rettleiing. Det NAV eg studerte, har allereie endra seg. Samtidig vil eg seinare argumentere for at mine kasus har ein generell, kritisk kvalitet i det dei set lys på sentrale spenningar i NAV-reforma og i velferdsarbeid generelt.

### **3.1 Min relasjon til NAV**

Internt i NAV vert det presisert at på eit tidspunkt er vi alle brukarar av NAV. Sjølv har eg hatt kontakt med NAV av familiære årsaker, og har bl.a. bistått familiemedlemmar med søknadar. Eg har ikkje hatt dårlege erfaringar, men opplevde usikkerheit i venteperioden og problem med å finne og fylle ut skjema, og brukte telefontenesta hyppig. Eg kunne bli usikker dersom søknadene både var for vanskelege eller for enkle å fylle ut, og opplevde

t.d. ekstra informasjonsbehov, og ville vite om t.d. foreldrepengesøknaden var fylt ut rett, og om den var motteken o.l.

Eg har også hatt kontakt med NAV gjennom min tidlegare jobb som flyktningkoordinator. Erfaringane frå samarbeidet var varierte, men jamt over veldig gode. I denne perioden var ikkje samarbeidet mellom NAV og introduksjonsprogram like formalisert som det er i dag. Tidvis hadde vi ulik oppleving og forståing av kvar grensesnittet gjekk, eller kanskje snarare *burde* gå, og vi kunne oppleve å ha ulike forventingar til kvarandre. Samtidig opplevde eg både leiarar og rettleiarar som var villige til å strekkje seg ut over det som hadde vore praksis fram til då, og som viste interesse for å bidra. Eg vart forsøkt verva av NAV ved to høve, og vart freista av ein overgang til NAV.

Interessa mi for NAV som organisasjon og forskingsobjekt vart vekt nokre år tidlegare då ein nær studiekamerat skulle skrive doktorgrad om brukarerfaringar. På same tid hadde eg sommarvikariat på NAV Forvaltning. Dette møtet med forvaltninga var vanskeleg for meg. Eg følte vi vart kasta ut i alvorleg sakshandsaming etter berre ei kort innføringsøkt i lovverket. Det var mest «punching», og eg sakna kontakt med andre menneske, og brukarar. Eg fann inga trivsel i rolla som skjermbyråkrat, og såg føre meg at rolla som bakkebyråkrat nok ville ha passa meg betre.

Eg har også vore assistent på eit prosjekt som fylgde opp eit av delprosjekta i den store NAV-evalueringa, «EVA-NAV 2007-2014». Arbeidet bestod av transkribering av intervju med rettleiarar i NAV. Temaet var den nye yrkesrolla i NAV, og korleis ein skulle integrere tre ulike etatar med til dels ulik kultur, til *ein* etat med *ein* kultur. Undervegs i doktorgradsløpet har eg dessutan delteke i eit prosjekt om samarbeidet mellom NAV og det kommunale introduksjonsprogrammet, der vi intervjuar rettleiarar og programrådgjevarar om det nye grensesnittet. Eg er i skrivande stund med i ei forskargruppe på NAV, som har inngått ein samarbeidsavtale med NAV Møre og Romsdal, som vi har årlege samarbeidsmøte med.

Samtidig har eg – som dei fleste nordmenn – kjennskap til media sitt tidvis einsidige kritiske blikk på NAV-reforma, og er påverka av diskursar i både media og i fagfelt. I fagfeltet har det vore støy rundt sosialarbeidarane si rolle og vilkår i den nye organisasjonen (Røysum, 2010). Også undervegs i doktorgradsarbeidet har det vore støy, spesielt rundt forsøket på å digitalisere møtepunkta mellom etaten og brukar, og ved

innstrammingane i ytinga AAP. Dette påverkar sjølvsagt meg både som enkeltperson, borgar og forskar. På den eine sida har føljetongane om NAV faktisk fått meg til å reflektere over mottakinga av doktorgradsarbeidet. Eg har tidvis kjend på ei spenninga om denne doktorgrada kan bli sugd opp i ein diskurs som berre fokuserer på det negative ved NAV, der distinksjonar og detaljar som er av relevans for den kvalitative forskaren, ikkje vert gjengjeve i meir tabloide og unyanserte narrativ. Eg har undervegs i prosjektet også utvikla ei form for lojalitet til både brukarane og rettleiarane i NAV, og ville undervegs freiste å vere eit «talerøyr» for begge gruppene.

Eg har slik kjennskap og kunnskap om NAV og yrkesrolla der – eit kjennskap som også kan utkrystallisere seg som for-forståingar og verdiar som kan problematisere den «nøytrale» forskarposisjonen. Medan enkelte understrekar det positive ved kontekstuell kjennskap i studiar av institusjonell interaksjon (Arminen, 2000; Maynard, 2006; Solberg, 2014), vil andre tilnærmingar i større grad vektlegge ein «bracketing out», for å sortere vekk «qualities that belong the researcher's experience of the phenomenon» (Drew, 2004, s.215). Det er eit problem som vi no skal rette merksemda mot, i ei kort drøfting av eit klassisk og tilbakevendande problem knytt til posisjonaliteten, eller posisjonane, opp mot feltet ein skal studere.

### **Insider eller outsider – breaking in eller breaking out?**

Medan eg har jobba i både NAV og i velferdsfeltet, og har brukt NAV sine tenester på egne og andres vegne, så kan eg ikkje sjå på meg som ein 'insider'. Samtidig skapar bakgrunnen min ei form for «familielikskap» med rettleiarane, som eg i etterkant ser at eg strategisk prøvde å nytte i feltarbeidet, fordi eg frykta at både NAV-tilsette og brukarar kunne vere skeptiske og usikre i møte med forskarar. Eg prøvde å bruke insiderposisjonen i møte med NAV-rettleiarar, og understreka bl.a. mi erfaring med brukarsamtalar og arbeidsretting i Introduksjonsprogrammet. Også i møte med brukarar følte eg for å freiste å minimere ein potensiell sosial avstand, og ei eventuell mistru. Fleire av mine personlege vennar har hatt lange opphald i NAV, og eg brukte desse for å redusere avstanden til enkelte informantar, til dels for å dempe ein sosial avstand, men også for å imøtegå stigmaet som kan vere knytt til det å vere brukar i NAV.

Serrant-Green (2002, s.38) argumenterer for at det er like mange fordeler og ulemper ved «outsider-research» som ved «insider-research», og Kanuha (2000, s.444) argumenterer for at fordelane ved «insider-research» fort kan bli vendt på hovudet som ulemper, der

nærheit og kjennskap t.d. fort kan bli omsett til faren for manglande objektivitet og refleksivitet. Dyaden «insider-outsider» har seinare blitt opna opp i det ein skal reflektere over sine fleirtydige og multiple posisjonar – noko eg innleiingsvis raskt har freista å gjere, ved å vise til dei mest opplagte kontaktpunkta mine opp mot NAV. Men ein forskar står kanskje også i dilemmaet som Dubois (2016, 2019) undersøker hjå bakkebyråkratar, nemleg det at ein har to kroppar, der den eine er eins personlege, med ei livsbane og akkumulerte erfaringar og kapitalformer, medan den andre er den nøytrale og profesjonelle kroppen som skal levandegjere rolleforventingar. Det er ikkje berre eins eiga rolle som forskar som er vanskeleg og problematisk – det er også det at den blir kombinert med det å vere eit sosialisert samfunnsmedlem med ulike posisjonar, så vel som ei idiosynkratisk livshistorie og forståingshorisont. Det er såleis mange andre dimensjonar som det kanskje også burde reflekterast over, t.d. tendensane mine til angst for byråkrati og tabellar, mi politiske orientering, så vel som mi manglande evne til å lese busstabellar, som også kan tenkjast å påverke horisont og relasjonar.

Samtidig tenkjer eg at der er ingen nøytral posisjon tilgjengeleg, og at rolla som forskar er paradoksal og samansett:

The qualitative researcher's perspective is perhaps a paradoxical one: it is to be acutely tuned-in to the experiences and meaning systems of others—to indwell—and at the same time to be aware of how one's own biases and preconceptions may be influencing what one is trying to understand (Maykut & Morehouse, 1994, s. 123).

Mi likheit og ulikheit til aktørane, mitt kjennskap til- og min ignoranse om andre delar av konteksten, kunne både fungere og ikkje i konkrete møter med aktørane i konteksten. Likeins ser eg på data som først og fremst samskapte (Kvale, 1996). Eg følte også at eg fekk ulik grad av synkronisering med deltakarane – nokre intervju gjekk betre enn andre, og enkelte intervju var faktisk til glede både for meg og intervjuobjekta. Eg seier meg einig med Dwyer og Buckle (2009) som opnar opp for at begge tilnærmingane er moglege, men at ingen av posisjonane, korkje ‘insider’ eller ‘outsider’, er «nykkelingrediensen»:

Instead, we posit that the core ingredient is not insider or outsider status but an ability to be open, authentic, honest, deeply interested in the experience of one's research participants, and committed to accurately and adequately representing their experience (Dwyer & Buckle, 2009, s.59).

Sjølvs om eg kunne freiste å stå fram som ein insider, så var det ikkje slik eg vart møtt av rettleiarane. Ved fleire møte i feltet vart eg møtt av rettleiarar som lurte på korleis eg i det heile kunne forstå noko av det som gjekk føre seg. Spesielt ein informant, med bakgrunn i administrasjon og forvaltingskunnskap, uttrykte skepsis: «Korleis i alle dagar skal du forstå noko av det her?». NAV var i hennar forståing ein kompleks byråkratisk og institusjonell realitet med ulikt innhald frå kontor til kontor, og eg let ho bruke tid på å forklare organisasjonen til meg i intervjuet.

Eg har freista for å gjere greie for mine posisjonar mot NAV, og ser på problemet med «breaking in» som større enn «breaking out» i etnografisk forstand: «The burglar-researcher wants to overcome obstacles in order to get in contact with a target of interest, the run-away-researcher struggles in order to create sufficient distance in order to get perspective on lived reality» (Alveson, 2003, s.176).

Samtidig kan eg ikkje argumentere for at eg har klart å møte materialet med ekte «ethnomethodological indifference» (Garfinkel & Sacks 1970, s.375), eller med ein rein metodologisk «unmotivated looking» (Sacks, 1984). Sentralt i arbeidet med å utarbeide ei prosjektskisse er å skissere og utvikle eit teoretisk rammeverk som pregar tilnærminga til datainnsamlinga, ei spenning som vart intensivert i det eg såg føre meg å utvikle prosjektet til dels som eit teoretisk kasus – ved å freiste å anvende governmentality-omgrepet på interaksjonsnivå. Samtidig vart samtalan sin komplekse natur, og dei ulike analytiske nivåa som ein samtale i ein institusjon opnar opp for, ei kjelde til kontinuerleg tvil, moglegheiter og analytiske og teoretiske reorienteringar. Dessutan vart brukarane sin situasjon, og rettleiarane sin komplekse kvardag, ei kjelde til audmjukheit. Gjennom arbeidet vart truskapen til mine empiriske data – og informantane – viktigare og viktigare, parallelt med at rikdomen til interaksjonsdata tidvis overvelda meg.

### **3.2 Vitskapsteoretisk ståstad**

Sidan Foucault og Goffman t.d. er sparsame med metodologiske kommentarar, og begge har utvikla konseptuelle apparat som til dels blir lagt til side i deira seinare prosjekt, måtte eg jobbe med både interne og relasjonelle spenningar i teoriane og tradisjonane som eg ville nytte. Foucault omtalar t.d. seg sjølv som ei krabbe, ein som går sidelengs og difor ser på det same objektet i eit nytt lys (Hammer, 2021). Goffman omtala på si side dei dramaturgiske kategoriane sine som stillas, ein midlertidig struktur som støtta han med det

å konstruere noko anna, og som difor «should be erected with an eye to taking them down» (Goffman i Jacobsen & Kristiansen, 2015, s.57). I tillegg undersøkte dei to det menneskelege spelet på ulike nivå. Medan Foucault sat i arkivet og undersøkte den historiske genesen til samtidige problem, t.d. psykiatri og galskap, så studerte Goffman den konkrete samhandlinga på ein institusjon for psykisk sjuke gjennom deltakande observasjon (Goffman, 1961). I tillegg ville eg kombinere desse to tenkjarane med konversasjonsanalysen, ein ateoretisk og induktiv disiplin med ein innebygd skepsis til metanarrativ og «grand theories» (Psathas, 1995).

Korleis påverkar denne ambisjonen om teorikombinasjonar posisjoneringa av mitt arbeid? Først og fremst må eg understreke at prosjektet uunngåeleg har blitt prega av ambisjonen om å anvende governmentality-omgrepet på konkret samhandling i ein fysisk styringsrelasjon. Eg har vore teoriladd; teorien har påverka vala mine, intervjuguiden og blikket som eg har møtt «mine» data med. Samtidig må det understrekast at valet av governmentality ikkje medførte ein sikker metode, særskild anvendt på praksisnivå, der eit menneske styrer seg sjølv og andre. Ved prosjektstart identifiserte eg fleire som oppmoda om å ta dette steget – å gå frå tekstnivå til handlingar, eller frå programnivå til praksisfelt, i Foucault-inspirert forskning (Hacking, 2004; Bevir, 1999; Petersen, 2003; McKee, 2009; Lippert & Stenson, 2010; Brady, 2011; McKinlay et al., 2012). Samtidig opplevde eg at det mangla eit tilfredsstillande metodologisk rammeverk for å gjere nettopp dette. Målet mitt var ikkje å falsifisere eller verifisere teori (som i deduksjon), men snarare å utvikle eit konseptuelt rammeverk for å analysere samtalan som foucauldianske maktrelasjonar in situ. Ambisjonen om å bruke governmentality på samhandling medførte ein teoriladdheit så vel som ei metode-usikkerheit. Denne rørsla kan også karakteriserast som abduksjon – «analysing data that fall outside an initial theoretical frame or premise» (Meyer & Lunnay, 2013, s.1).

Vitskapsteoretisk vil eg plassere prosjektet, slik det har utvikla seg, i skjæringspunktet mellom sosialkonstruktivisme og kritisk realisme.

På den eine sida hadde eg som føremål å undersøke samtalan som dynamiske fenomen – med aktive aktørar som brukar erfaringane sine i nye situasjonar. På den andre sida såg eg på samtalan som levandegjering av kategoriar og verdiar som har oppstått utanfor relasjonen (Bourdieu, 1977; Goffman, 1986; Zimmermann, 1998), og som strukturerer og

pregar samtalar og relasjonar. Dette aktualiserte den kjende sosiologiske spenninga mellom aktør og struktur, og vekselverkinga mellom dei, noko som også medførte vurderingar av meir epistemologisk og ontologisk karakter.

Eg ynskte altså å forhalde meg til aktørar, og å inkludere erfaringane og opplevingane deira av aktivering. Sentralt i kritisk realisme er ein tanke om at «research centered on understanding human experiences should concentrate on human cultural norms, values, symbols, and social processes viewed from a subjective perspective» (Meyer & Lunnay, 2013, s.1). Samtidig understrekar tradisjonen at dersom ein ynskjer å *forklare* slike sosiale fenomen, så må ein også rette blikket mot det å avdekke mekanismane som produserer dei (Archer, 1995). Dette synet appellerte til mine føremål om å utforske samtalanane både som dynamiske og uføreseielege fenomen, og som allereie strukturerte fenomen med ei sosial historie (Thornborrow, 2013).

I denne avhandlinga møter vi aktørar med ynskjer og føremål, så vel som strategiar og planar, og som samhandlar innanfor rammer som både spesifiserer og avgrensar kven dei kan vere, og kva dei kan seie, men utan å *determinere* korleis dette spelar seg ut. Her er strukturar som formar situasjonane som aktørane finn seg i. Samtidig så er desse strukturane sine krefter, mekanismane, berre verksame gjennom agentar, og slik prega av korleis dei blir mottekne og realisert av desse menneska (Thorød, 2013): «How mechanisms manifest (or not) therefore, depends on the agents involved and the macro, meso and micro contextual conditions that the event is taking place in» (Leca & Naccache i Høiland, 2018, s.18).

Slike underliggjande mekanismar tolkar eg som å ha ein komplisert, og til dels uklar, indre relasjonalitet (Villadsen, 2021); dei kan samvirke på uføreseielege måtar, noko som også skapar eit dynamisk potensial, så vel som eit sosialt rom for motstand, justering og endring. Med andre ord fann eg ein affinitet mellom grunnposisjonar i kritisk realisme og dei foucauldianske maktformene, som ikkje determinerer, men som dultar og disponerer: «Foucault begins to conceive the social field as a set of immanent forces that interrelate, while establishing connections and possibilities of creation» (Villadsen, 2021, s.477).

Mekanismer må bli trigga, og sidan «the social system is an open system, the same mechanism might produce different events, and conversely, the same type of event may have different causes» (Sayer i Høiland, 2018, s.18). Målet er med andre ord ikkje det å

avdekke sosiale lover, men å «develop deeper levels of explanation and understanding of social phenomenon and change by discovering underlying mechanisms and contingencies that can account for the events» (Høiland, 2018, s.18). I denne avhandlinga fokuserer eg på det eg ser på som fundamentale spenningar i kontekst, roller og relasjonar, og på å identifisere spenningane, og på å forklare dei, samtidig som ein har ein audmjukheit når det kjem til statusen til desse forklaringane (Outhwaite, 1987).

Dei fundamentale maktformene «affects the social reality by installing a most real dispositionality» (Raffnsøe et al., 2016, s.279). Samhandlingssituasjonen har rammer som dultar og disponerer. Samtidig som at det sosiale rommet i organisasjonar er strukturert, og verkar strukturerte, så er her også eit sosialt rom for individuell friedom og motstand. Møta som utspelar skjer på ei scene som allereie er strukturert, men aktørane har eit fridomsrom til å manøvrere og navigere, om enn innanfor visse gitte rammer. Vi skal rette blikket mot to individuelle aktørar som møtes i ein bestemt organisatorisk kontekst, og som handlar, og samhandlar, først og fremst i eigenskap av gitte roller i ein bestemt kontekst, men som også forhandlar om kva dette vil seie.

Eg ynskte også å fokusere på spenningar, motstand og forhandlingar, og på aktørane som samhandlar på denne spelebana. Det sosialkonstruksjonistiske paradigmet understrekar at sosiale aktørar har eit vesentleg handlings- og fortolkingsrom, der ein t.d. forhandlar om kva det vil seie *å vere aktiverbar*, eller kva det faktisk vil seie *å vere ein brukar i NAV*. Forsking peikar på at aktørane i slike møte forhandlar om og konstruerer relevante identitetar eller kategoriar (Carstens, 1998), og Caswell et al.(2011, s.9) understrekar at identitetar i aktiverande møte «are not forced upon the client, but rather negotiated and co-constructed»;

When analysing negotiations between social workers and clients on client identity, it becomes clear that although structured by the institutional agenda, the outcome of the interaction is not a predetermined matter (Caswell et al., 2011, s.20).

Eg vil understreke at desse konstruksjonane og forhandlingane skjer innanfor rammer som regulerer situasjonar og aktørar, og Reed (2009, s. 431) trekkjer fram at det å arbeide innanfor ein kritisk realistisk tradisjon medfører at «the endemic tensions and contradictions between ‘structure’ and ‘agency’ become the focal point of description, understanding and explanation».

Samtidig som eg fann ein ontologisk affinitet i kritisk realisme, fann eg også at tradisjonen har ein arbeidsmåte som appellerte til mine ynskjer og føremål. Eg ynskte å vere eksplorerande og utforske samtalane, samt at eg vona å bygge analysen på ein grunnleggjande empirisk sensitivitet. I tillegg forventa eg at både samtalar og kontekst ville vere kjenneteikna av ein grunnleggjande og ibuande kompleksitet og varians – og av ein potensielt overveldande analytisk rikdom. Kritisk realisme vert trekt fram som ei sær nyttig tilnærming for «investigating complex organizational phenomena in a holistic manner» (Wynn & Williams, 2008, s.788), og særleg i kasus-studiar, grunna «the fit between the explanatory goals of CR and the capabilities of the case study method» (Ibid.). Forfattarane trekkjer bl.a. fram ei ekstra merksemd mot kontekstuelle faktorar, ein preferanse for grundige analyser av enkeltståande- eller eit lite utval av kasus, og fokus på individuelle, strukturelle og kontekstuelle faktorar som påverkar hendingane ein undersøker, samt bruken av fleire ulike metodar og teoriar, som kjenneteikn på tilnærmingar prega av grunnposisjonane i kritisk realisme (Wynn & Williams, 2008, s.10), noko som både har inspirert meg i mine val, men også gjort meg tryggare i dei vala som eg har gjort.

### **3.3 Val av forskingsdesign og reiskap for datainnsamling**

Utgangspunktet for studien var å undersøke sentrale spenningar ved NAV i ein post-reform kontekst, og innleiingsvis var nøkkelorda for blikket mitt reformmåla om brukarretting, arbeidsretting og effektivitet. Samtidig var det i tidsperioden rundt prosjektstart også eit sterkt fokus på den (manglande) tette oppfølginga av brukarane, noko som også gjorde at samtalane i NAV vart sett på som strategiske verktøy for å realisere reforma sine mål (ASD, 2015). Korleis vart det nye ved Ny arbeids- og velferdsforvaltning (NAV), og særskild den nye aktiveringslogikken, gjort levande i det siste, og avgjerande, leddet for politikkimplementering (Lipsky, 2010; Brodtkin, 2013; Caswell et al., 2017, s.1-2)? I tillegg var eg også interessert i korleis brukarar og rettleiarar *opplevde og reflekterte* rundt endringane som reforma signaliserte.

Denne tilnærminga gjorde at eg automatisk tenkte deltakande observasjon i kombinasjon med intervju av partane i etterkant, metodar som eg hadde erfaring med frå tidlegare (Walseth, 2010). Valet av metode var basert på eit ønskje om å få innblikk i både faktiske praksisar, så vel som korleis deltakarane forholdt seg til og reflekterte rundt desse.

Grunngjevinga var til dels at samtalane i NAV var «understuderte», og fordi vi har lite empirisk innsikt i korleis desse samtalane spelar seg ut, så vel som innsikt i kva «muligheter og utfordringer som ligger i brukermøtet» (Riis-Johansen, 2018, s.229). I tillegg orienterte eg meg mot Valkenburg (2007) og Hansen (2019) sine oppmodingar om å inkludere erfaringane og opplevingane til brukarane i forskingsdesignet, også for å kunne gje rom til erfaringar og konsekvensar av tidlegare møte i analysen, der eg bl.a. i intervjuja undersøkte kva brukarane forventa eller hadde von om i forkant av møtet, og om dei kom til samtalen med spesifikke føremål eller med ein agenda. I tillegg fann eg metodologisk inspirasjon i den teoretiske litteraturen, bl.a. Eliassen (2016, s.162) sitt syn på maktrelasjonar som «de relasjonene som oppstår i den målrettede styringen av andres oppførsel, samt, vel å merke, i *refleksjonene* over disse» [kursiv i original]. I tillegg understrekar Zacka (2017, s.91) ein skilnad mellom meir varige rollekonsepsjonar og meir situasjonsspesifikke moduleringar av rolla, med metodologiske peikarar for mine val: «Unlike modes of appraisal, which have to be teased out from how bureaucrats act and from what they say during a particular encounter, the role conceptions (...) can be gathered through interviews».

### **Deltakande observasjon**

Observasjonen var mikro-etnografisk, der eg berre observerte sjølve samtalen, og mi deltaking var snarare som «onlooker» enn som ein aktiv deltakar (Patton, 2015, s.36). Likevel vel eg å understreke ei deltakande rolle, då mitt fysiske nærvær kan seiast å påverke kva data eg får, og at data difor bør sjåast på som samskapte (Kvale, 1996). Like fullt understrekar eg også den deltakande rolla fordi ein gjennom metoden freistar å utvikle «an insiders view», som medfører at «the participant observer not only sees what is happening but also feels what it is like to be a part of the setting or program» (Patton, 2015, s.338).

DeWalt og DeWalt (2002) trekkjer fram at deltakande observasjon sin styrke er at den kan gje forskaren ei meir «holistisk» forståing av fenomen, og at metoden kan bistå forskaren med å få ei betre forståing av konteksten og av fenomenet som ein studerer. Sidan samtalane var understuderte (Brubakken, 2011; Brubakken & Syltevik, 2013; Halvorsen et al., 2020) så planla eg å bruke deltakande observasjon også for å få meir innblikk i samtalane som fenomen, samt for å lære meir om sjølve konteksten.

Undervegs i arbeidet oppdaga eg kontinuerleg ny forskning og litteratur (t.d. Solberg, 2016; Juritzen, 2017). Særleg kom det mykje ny norsk NAV-forskning, med fokus på samtalar og samhandling i NAV (t.d. Solberg, 2016; Juritzen, 2017, Halvorsen et al., 2018; Riis-Johansen et al., 2018; Olesen, 2018). Mitt innleiande ønskje om å utforske og vurdere det produktive potensialet til governmentality-omgrepet på interaksjonsnivå gjorde også studien til dels *eksplorerande*, i den forstand at forholdet mellom teori og analysestrategi var uklart på tidspunktet for datainnsamlinga. Dette, i kombinasjon med samtalanane sine understuderte karakter, gjorde at eg vona å gjere *oppdagingar* i feltet, og eg såg på deltakande observasjon som ein passende metode for å gjere nettopp det.

Planen var at mitt nærvær også skulle gje meg ei kjensle for korleis ting vert organisert og prioritert, og for korleis «cultural members» i samhandling syner kva dei ser på som viktig «in manners, leadership, politics, social interaction, and taboos» (Schensul, Schensul & LeCompte, 1999, s.91), noko som igjen understrekar at eg opplevde problema som å vere knytt til «breaking in», og meg sjølv som ein «outsider» i møte med det eg forventa å vere ein komplisert sosial røyndom. Samtidig var observasjonen også berre eit «snap-shot view», ein mini-etnografi av samtalar på ca. 30 minutt, og planen var først og fremst å bruke deltakande observasjon for å få tilgang til kjensler, puls og situasjonelle faktorarar som eg frykta at ein bandopptakar ikkje ville kunne fange inn, med andre ord det holistiske og meir ekspressive elementet ved samhandling:

The inquirer develops an empathetic understanding: Coming to understand a setting and its people not just intellectually but emotionally, what it feels like to be there, in that place, doing those things, with those people (Patton, 2015, s.334)

I Goffman si tilnærming er det innebygd ein tanke om ei evne til å ta den andre sitt perspektiv i konkrete møte, *og at vi faktisk kan vere veldig gode til det* (Scheff, 2005). Psathas (1995, s.10) skriv at Goffman korkje nytta video eller bandopptakar, men snarare «eschewed both». Ved å vere tilstade i samtalanane ønskja eg å bruke meg sjølv og mine kjensler som eit instrument, og eg ønskja ei holistisk tilnærming for å fange data som seinare kunne vise seg å vere relevante for analysen: «Participant observation is a holistic encounter. All senses come into play. That is the great strength of being present, truly present, in the field» (Patton, 2015, s. 334).

Samtidig ønskja eg også å diskutere samhandlingssituasjonen, og sekvensar av den, i intervjuet i etterkant, så vel som å få innblikk i korleis deltakarane sjølve *opplevde* møtet. Med andre ord vart observasjonsdata også «a source of questions to be addressed with participants» (Schensul et al., 1999, s.91). Korleis opplevde dei to aktørane t.d. sekvensen der brukaren prøvde å spele inn eit praktisk problem? Korleis opplevde og forstod rettleiarane denne sekvensen? Kvifor handla rettleiarane som ho gjorde? Og korleis vart dette opplevd av brukaren? Eg reflekterte i forkant over om intervjuet med deltakarane burde vere før eller etter samtalen (sjå meir om dette seinare), og eg valde å ha intervjuet i etterkant av samtalen for å minimere påverknaden min på sjølve samhandlingssituasjonen.

Det er også viktig å understreke at eg planla å gjennomføre ein meir omfattande observasjon av rettleiarane i NAV. Planen var å observere i «fagland», i det som ein kan karakterisere som rettleiarane sin profesjonelle «backstage». Tanken var å identifisere korleis dei tilsette strukturerer eige arbeid, og å freiste å identifisere institusjonelle logikkar og talemåtar. Dette ville kunne vere ein tilgang til å forstå korleis rettleiarane vert styrte, så vel som korleis dei sjølve strukturerer sin eigen kvardag. På same tid kunne eg ha observert korleis *rytma* i kvardagen på eit NAV-kontor er – og korleis dei tilsette vekslar mellom den byråkratiske verksemda dei omtalar som «produksjon» og dei konkrete møta med brukarane; ei veksling mellom «streetlevel» og «screenlevel», eller «frontstage» og «backstage». Eg fekk ikkje tilgang til dette (sjå meir om dette seinare), noko som førte til at eg måtte reorientere meg i designet av prosjektet.

## **Intervju**

Brukarane sine erfaringar med NAV var også noko eg var interessert i – all den tid NAV-reforma til dels var karakterisert av moralske løfte om meir medverknad og skreddarsaum. Likeeins var eg interessert i korleis rettleiarane reflekterte rundt si eiga yrkesrolle, og rundt NAV sitt samfunnsmandat. Kunne desse erfaringane eller haldningane sporast attende til sekvensar i interaksjonen? Eg vurderte det som viktig å prøve å få eit innblikk i korleis brukarar og rettleiarar *opplever* desse samtalanane (sjå vedlegg 1 for intervjuguide). For korleis deltakarane fortolkar og forstår eigne erfaringar er også ei verdfull kjelde – ikkje for å nå «tingen-i-seg-sjølvs», men korleis dette fenomenet trer fram for deltakarane. Eg var interessert i den subjektive meningsdimensjonen. Likeeins var eg på jakt etter idear, vurderingar og strategiar i styringa av seg sjølv og av andre. Har brukarane utvikla erfaringsbasert kunnskap om kva dei bør seie og korleis dei bør opptre, det Lundberg

(2012) antydgar som ei form for byråkratisk kompetanse? Kva tenker rettleiarane om det å legge press på brukarane, og kva tenker dei om det å skulle myndiggjere brukarane sine? For Manning (2008) er ikkje interaksjonsnivået nok for å forstå ein organisasjon: «To study an organization is to study not only what people do, but how they rationalize or explain the whys and whereabouts of that work» (Manning, 2008, s.684).

Planen var å legge til rette for ei analyse der eg kunne gå fram og tilbake mellom intervjudata og interaksjonsdata for å kunne forstå samhandlinga, og mindre striper av samhandling, betre. Med andre ord: eg ynskte å atskape konteksten for samhandlinga, og spore erfaringar, så vel som verdiar og rasjonalitetar i sjølve samhandlinga. Det kan også tolkast som eit innslag av ein etnografisk impuls:

To adopt an 'ethnographic sensibility' is to be interested not just in what people do, but also in why they do it. It is to be concerned with how they perceive, think about, and ascribe meaning to the contexts that surround them (Zacka, 2017, s.255).

Maynard (2006) er ein som argumenterer for at intervju kan nyttast i samtaleanalyse av institusjonell interaksjon, dersom ein fryktar at kontekstkunnskapen vert utilstrekkeleg for gode analyser. Solberg (2014, s.47) stiller spørsmålet om «discourse data» i seg sjølv kan vere tilstrekkeleg for å forstå deltakarar i særsegne kontekstar som NAV. Ho konkluderer med at kontekstkunnskap kan vere avgjerande, all den tid analysen kan bli overflattisk og mangelfull utan (sjå også Arminen, 2000; 2005).

Eg ynskte også at intervjuet med rettleiarane skulle få fram korleis dei opplevde samhandlinga. Kva inntrykk sat dei igjen med av brukaren? Var det nokre sekvensar som var ekstra informative eller avgjerande? Tanken var å spore det vurderande blikket til rettleiarane, og korleis dei nyttar samtalen også til å akkumulere informasjon, til å kartlegge, vurdere og kategorisere brukaren, det Stenson (1993) omtalar som ei disiplinær monitorering som skjer parallelt med samtalen sin gang. I tillegg hadde eg ein forforståing av at samtalan var strukturerte frå systemhald, og at rettleiarane hadde eit medvite forhold til interaksjonelle teknikkar. Medan einskilde hadde teke kurs i *motiverande intervju* (Barth et al., 2013), hadde fleirtalet likevel ei meir erfaringsbasert tilnærming. Nokre rettleiarar omtala det som ein taus og umedviten kunnskapsbase for arbeidet, som dei ikkje reflekterte så mykje over lengre.

I tillegg ynskte eg å undersøke korleis rettleiarane strukturerte samtalen. Kva samtaleemne måtte ein inno – og kva var fokuset for denne samtalen? Korleis hadde rettleiaren planlagt den? Kor lang tid hadde dei brukt på å førebu seg, og kvar hadde dei søkt etter informasjon om brukar og brukarløp? Og ikkje minst: Kva slags resultat såg rettleiaren føre seg i forkant av sjølve samtalen?

På same viset ønskte eg å få innblikk i kva brukaren tenkte før samtalen. Hadde dei spesielle håp eller ønskje? Hadde dei ein plan eller eit mål? Hadde dei førebudd seg? Eg var også interessert i å re-etablere kontekst for møtet og for enkelte talehandlingar og sekvensar. Kva har skjedd hittil i forholdet med NAV? Kva var bakgrunnen deira? Og kva vona dei å få ut av denne prosessen? Korleis såg dei to partane på aktivering og rehabilitering, og kva mogelegheiter og barrierar ser dei i NAV? Korleis vart erfaringane deira omsette i nye møte i NAV?

Både erfaringane og orienteringane til dei to samhandlande var relevante. Til rettleiarane stilte eg spørsmål om kva eigenskapar ein NAV-tilsett treng, kva som er deira viktigaste arbeidsoppgåve, men også spørsmål om «ein vanleg dag på NAV» til meir vanskelege spørsmål om korleis dei opplever spenninga mellom hjelp og kontroll. Eg prøvde ut nokre ekspert-spørsmål, då eg såg føre meg at den kompetente arbeidsstyrken kunne tenke seg reflekterande og testande spørsmål. Men samtidig følte eg at rettleiarane heile tida var usikker på om eg forstod systemet, og stilte kontrollspørsmål som «veit du kva det er?» eller uttrykte usikkerheit angående kontekstkunnskapen min ved å starte med å seie «eg veit ikkje om du kanskje har høyrte om...?».

Eg stilte også 5 spørsmål som eg presenterte som fasilause spørsmål a la «kva tenker og føler du når du høyrer», der eg berre ville at dei skulle seie «det første som du kjem på når du høyrer» t.d. orda 'NAV', 'oppfølging' og 'brukarmedverknad'. Eg prøvde også desse med rettleiarane, men utan like god respons som hjå brukarane.

Konversasjonsanalysen er skeptisk til verdien av og kvaliteten på intervjudata, ei haldning som også Goffman delte (Gonos, 1980, s.159). Konversasjonsanalysen er grunnleggjande skeptisk til data som vert generert for forskaren, og som ikkje blir til av og for seg sjølv, medan Goffman (1961b, s.127) meinte at ein generelt ikkje kunne «rely overly for data upon what the person says he thinks he imagines himself to be». Samtidig opna han opp for at slike ytringar kan ha ein funksjon i analysen: «I don't give hardly any weight to

what people say, but I try to triangulate what they're saying with events» (Goffman, 1989, s.131). Eg ser på desse data som nyttige for å vurdere kva det var som stod på spel, og når eg skulle freiste å forstå deltakarane sine orienteringar mot konteksten i strategisk viktige moment. Dei var verdfulle i forsøket på å reetablere kontekst for ytringane til deltakarar i institusjonell interaksjon (Maynard, 2006; Solberg, 2014)

Hammersly (2017) skriv om kritikken av intervjudata frå det han karakteriserer som eit konstruksjonistisk paradigme, ein kritikk han ser på som betimelig, men som likevel er for radikal. Der er likevel ei spenning mellom det å sjå på interaksjonsdata som først og fremst ein «performance», samtidig som ein behandlar intervjudata som ei «vedkjenning». Også i mine intervjudata ser eg tendensar til det Goffman kalla «team-work», der både brukarar og rettleiarar ikkje berre er i intervjuet som individ, men som medlemmar av ei gruppe som dei har lojalitetsband til, det Goffman omtalar nærast som eit «secret society» som ikkje vil røpe hemmelegheiter til utanforståande (Jaworski, 2021).

Samtidig nytta eg intervjuet til å freiste å forstå makt og styring i konteksten, og teoretisk tilnærming var med på å farge intervjuguide, og slik legge rammer for deltakarane sine verbale bidrag. Den kvalitative forskaren har stor makt og påverknad, og kvalitative data må sjåast på som først og fremst *samskapte* (Kvale, 1996). Eg seier meg samd med Malterud (2001) som seier at «the question is neither whether the researcher affects the process nor whether such an effect can be prevented. This methodological point has been turned into a commitment to reflexivity» (Malterud, 2001, s.484).

### **Problemdriven, teoridreven eller datadriven?**

Flyvbjerg et al.(2016, s.1) skriv at det er tre hovudtypar av samfunnsvitskaplege tilnærmingar: problemdrivne, teoridrivne og datadrivne tilnærmingar. Samtidig understrekar dei at det er mogleg at prosjektet i ulike fasar tilhøyrar ulike tilnærmingar. Personleg føler eg at mi innleiande tilnærming var prega av ei problem- og teori-driven tilnærming som deretter endra karakter i det eg skulle analysere data – mot ei meir empirinær analyse, der eg identifiserte og analyserte interaksjonelle spenningar for deira eigen del, i tillegg til at kvart kasus også vart analysert for sin eigen del, utan tanke på å skulle analysere dei tre kasusa på tvers, noko eg først bestemte meg for å gjere avslutningsvis.

Innleingsvis orienterte eg meg mot paradoks og dilemma i NAV-reforma. Allereie identifiserte spenningar, t.d. mellom hjelp og kontroll og mellom skreddarsaum og standardisering, og det dåverande fokuset på NAV si dårlege måloppnåing, utgjorde «problema» som eg ville undersøke i møta mellom brukarar og rettleiarar. Både eksisterande forskning (t.d. Mik-Meyer & Villadsen, 2007; Syltevik, 2013; Lundberg, 2012) og mediebilete påverka denne interessa: «Problem driven research identifies a set of questions based on a perceived paradox or puzzle that emerges from an initial set of observations made about the social world» (Flyvbjerg et al., 2016, s.1).

Samtidig var tilnærminga også teoridreven i det eg ville undersøke det produktive potensialet til governmentality-omgrepet på interaksjonsnivå. Villadsen (2012) argumenterer for at ein kan bruke governmentalityomgrepet som ei prisme for å identifisere paradoks og spenningar i velferdsfeltet. Bruk av teori blir her ein måte å spørje ut datamaterialet på, ein optikk for å sjå og oppdage nye sider av vår delte røynd. Omgrepa vert *produktive*, og Eliassen (2016) ser på Foucault sine omgrep som «en måte å bestemme, organisere og utspørre et materiale på», og som «en måte å betegne fenomener på for å vinne kunnskap om dem» (Eliassen, 2016, s.10-11).

Teori blir slik ein optikk som gjer at enkelte dimensjonar blir lyst opp, og trer klårare fram. Baksida blir, som ved all teori, at enkelte samanhengar og dimensjonar hamnar i skuggen av dette lyset, og forsvinn. Verdien av å bruke governmentality-omgrepet på materialet bør vere gjenstand både for refleksjon og kritikk.

Eg har både teoretisk og metodologisk freista å vere:

less concerned with being faithful to a source of authority than with working within a certain ethos of enquiry, with fabricating some tools that can be set to work in relation to the particular questions that trouble contemporary thought and politics (Rose, 1999, s.5).

Samtidig var eg også lydig i det eg møtte det empiriske materialet – eg prøvde så godt eg kunne å stille flate, empiriske korleis-spørsmål (Foucault, 1982), og på å la analysen vekse fram frå samtaledata sine rørsler. Konversasjonsanalysen sin induktive karakter bidrog til å gjere prosjektet empiridrive i det eg ser på som strategisk viktige fasar. Å bruke Foucault på interaksjon gjorde prosjektet i mi forståingsverd like mykje eksplorerande som teoridrive – med ei sikksakk-rørsle mellom teori og empiri.

### 3.4 Kasus-studier og ein fronetisk samfunnsvitskap

Eit av svara på denne krisa i samfunnsvitskapen som har påverka mine val, er Flyvbjerg (2001, 2006a; Flyvbjerg et al., 2012) sine tankar om ein fronetisk samfunnsvitskap, herunder eit fokus på (men også legitimering av) kasus-studier. Fronesis er ein aristotelisk term, som omhandlar den rasjonalitetsforma som kan meistre og handtere det som er *varierende*, og som ofte vert omsett til ‘praktisk fornuft’ eller ‘praktisk visdom’. Eit anna ord er dømekraft, som understrekar at det handlar om å vurdere og å skjelne, og at det er ei anna vurderingsform enn den som utgår direkte av reglar og lover. Det er snarare ei dygd, eller eit sett av dygder, som gjer ein i stand til å skjelne, vurdere og handle rett i møte med det partikulære og det varierende, så vel som i spørsmål om det gode og dårlege for både menneske og samfunn.

Undervegs i arbeidet vart eg til dels oppgitt over tanken på å generalisere på tvers av samtalanen i NAV. Det gjekk gradvis opp for meg at kanskje det mest spanande kunne vere dei ulike kasusa sin *interne* rikdom, snarare enn evt. funn på tvers av desse kasusa. Eg opplevde både praktiske, pedagogiske, så vel som faglege og etiske grunnar for at kasusa skulle få lov til å stå på eigne bein – og bli framstilt med ei kontekstuell orientering så vel som med til dels tjukke beskrivingar, i kombinasjon med eit analytisk fokus på små, interaksjonelle detaljar. Det var noko unikt og partikulært, og noko rikt og fyldig, ved desse kasusa som gjorde at eg følte at dei nærast hadde ein slags *kritisk generaliserbar kvalitet* (Flyvbjerg, 2006a), at dei kunne vere eksempel på noko *meir*, partikulære i den forstand at dei også var ein bestanddel av noko. Samtidig var denne dragninga mot det vesle og partikulære også ei kjelde til uro. Eg følte at prosjektet mitt vart mindre vitskapleg.

For Flyvbjerg (2005) er tanken om å etterlikne naturvitskapen kontraproduktiv for ein vital og relevant samfunnsvitskap. Snarare må samfunnsvitskapen vere sterk der naturvitskapen er svak; «that is, in reflexive analysis and deliberation about values and interests aimed at praxis» (Flyvbjerg, 2005, s.38). Flyvbjerg oppmodar ein vordande fronetisk forskar om å «stick to the particulars», og til å plassere «power at the core of the analysis» og til å finne eins «point of departure in organizational micropractices, searching for the Great within the Small and vice versa» (Flyvbjerg, 2006b, s.377).

VanWynsberghe og Khan (2007) summerer opp det dei kallar prototypiske case, som vert kjenneteikna av djupn og av eit intensivt fokus, og av eit forsøk på å innlemme lesarane i situasjonen ved hjelp av kontekstuelle detaljar. I tillegg er konteksten som vert undersøkt naturleg, og forskaren har få eller ingen høve til å kontrollere utfallet, samtidig som at kasuset er avgrensa i tid og rom, og har fleire datakjelder.

Sentralt i Flyvbjerg si tilnærming til ein meir fronetisk samfunnsvitskap er å våge å stille følgjande (verdirasjonelle) spørsmål, implisitt eller eksplisitt:

1. Where are we going?
2. Who gains and who loses, and by which mechanisms of power?
3. Is this development desirable?
4. What, if anything, should we do about it? (Flyvbjerg, 2005, s.40)

Eit sentralt verkemiddel vert å studere kasus og kontekst grundig med eit blikk på «tension-spots», som vert definert som «power relations that are particularly susceptible to problematization and thus change, because they are fraught with dubious practices, contestable knowledge and potential conflict» (Flyvbjerg et al., 2012, s.4). Målet er å produsere kontekstuell, relevant og samfunnsnyttig forskning, og å gje «input» til refleksjon over spenningar i praksisfeltet, både til styrande og til dei styrte. Dessutan har eg von om at den rikdomen som eg opplever at mine kasus har, også kan endre og transformere potensielle lesarar (VanWynsberghe & Khan, 2007).

Det var ikkje intensjon om å konstruere kasus innleiingsvis, men det var også som dei steig fram, og nærast lyste mot meg (sjå Dreyfus i Flyvbjerg, 2006a, s.232). Samtidig underviser eg til dagleg i faget sosialt arbeid, som nettopp trekkjer fram behovet for ei meir heilskapleg tilnærming til sosiale problem og til individuelle brukarar (Fellesorganisasjonen [FO], 2023). Eg følte at ei meir holistisk og brei tilnærming også ville kunne få betre fram «the ethical stuff», all den tid objektet for sosialt arbeid er partikulære, og samansette, menneskeskjebnar – og at godt sosialt arbeid består i å evne å sjå det unike og partikulære, for å deretter kunne evne å gjere det rette til rett tid.

Schulman (1992) argumenterer for at kasus også kan ha ein pedagogisk kvalitet og verdi, t.d. for å få fram teoretiske prinsipp og konsept, t.d. som governmentality i denne avhandlinga. I tillegg argumenterer Schulman (1992) for at eit kasus kan tene som eit

eksempel eller som ein guide for seinare og liknande tilfelle, eit eksempel å vurdere andre liknande (men ikkje identiske) tilfelle opp mot. Vi manglar empirisk innsikt i desse samtalanene, og tidlegare forskning på samtalar i NAV understrekar at det er eit «stort behov for norsk empiri som kan legges til grunn for kompetanseheving i NAV og som underlag for politiske og institusjonelle beslutningar» (Halvorsen et al., 2018, s.6). Meir grunnleggjande lurte eg også på om desse spenningane kunne bli gjort levande i andre samtalar i NAV. Kunne kasusa mine få fram spenningar av ein meir generell natur, spenningar som kan tolkast som å karakterisere NAV eller velferdsarbeid generelt (Levin, 2004; Zacka, 2017)?

Flyvbjerg (2006a) presenterer og drøfter det han kallar kritiske og paradigmatiskke kasus. Eit kritisk kasus er ikkje generaliserbart eller representativt i ein streng kvantitativ forstand (Pii & Villadsen, 2008, s.28), men kjem snarare med det som blir kalla eit generaliserbart kritisk potensiale, som opnar opp for spørsmålet: «If this is valid for this case, is it valid for all (or many) cases?» (Flyvbjerg, 2006a, s. 230; Pii & Villadsen, 2008, s.28). Sjølv om eit kasus også er partikulært med til dels unike og ikkje-reproduserbare dimensjonar, så kan samhandling også gjere levande spenningar som kjem utanfrå interaksjonen (Zimmerman, 1998), og særskild institusjonell interaksjon står i eit spesielt forhold til sjølve konteksten som samhandlinga skjer i (Heritage, 1998). Eg ynskte å skape fyldige, kontekst-rike og partikulære instansar av meir generelle spenningar, og gje empirisk innblikk i korleis det faktisk spelar seg ut, så vel som korleis deltakarane opplever slike spenningar.

Rolland og Herstad (2000, utan sidetal) ser på kritiske kasus som å vere eit «case of particular interest and with strategic content», og seier at kritiske kasus er spesielt nyttige dersom ein skal undersøke paradoksale og motsetjingsfulle dimensjonar. Forfattarane trekkjer også fram at «extreme and atypical cases tend to give more information, and thus the phenomenon studied becomes more visible» (Rolland & Herstad, 2000, utan sidetal).

Mine tre kasus har føremål om å gjere konteksten for samhandlinga tydeleg, så vel som at eg tok utgangspunkt i at situasjonelle problem eller spenningar også oppstår på bakgrunn av organisatoriske rammer. Eit strategisk valgt og kritisk kasus medfører at «the different aspects of a context or mechanism from which a particular problem situation originates become increasingly visible and more accessible for the researcher» (Rolland & Herstad

2000, utan sidetal). Flyvbjerg (2006a) skil også mellom kritiske og paradigmatisk kasus. Flyvbjerg (2006a) seier at eit paradigmatisk kasus har ein prototypisk eller metaforisk kvalitet, og trekkjer då fram Foucault sitt Panoptikon som eksempel på eit kasus som klarar å «highlight more general characteristics of the societies in question» (Flyvbjerg, 2006a, s.232).

### **3.5 Utval og gjennomføring**

I utgangspunktet ønskte eg primært brukarar som hadde ei viss erfaring med NAV. Tanken var at dei som hadde gjort seg erfaringar også hadde lært noko om og frå konteksten. Soss (1999) understrekar at møter i velferdsstaten si frontlinje også har ein pedagogisk karakter, og at klientane utviklar «program-specific beliefs about the wisdom and efficacy of asserting themselves» (Soss, 1999, s.363). Desse møta er også «sites of adult political learning» (Soss, 1999, s.364). Deltakarane lærer, ifølgje Soss (1999), korleis «citizens and governments relate» (Ibid.), og trekkjer bl.a. fram at deltakarane kan utvikle «a heightened awareness of rules» (Soss, 1999, s.366). Dette perspektivet vert også trekt fram av Dubois (2019), som ser på Goffman som ein representant for ein tanken om at deltakarane sine erfaringar frå konteksten vert ein del av konteksten for nye møter i konteksten. Lundberg (2012) fann i intervju med brukarar uttrykk for det han kallar ei byråkratisk kompetanse, og eg ville undersøke om og evt. korleis slike erfaringar eller kompetansar utspelar seg i konkret interaksjon. Eg var interessert i å utforske om erfaringane også kunne informere ei form for samhandlingskompetanse, som potensielt også kan involvere ei meir strategisk tilnærming til møtet. Difor understreka eg i rekrutteringsbrevet at eg gjerne ønska deltakarar som hadde ei viss erfaring med NAV (Vedlegg 2).

Datainnsamlinga vart gjennomført på 6 ulike NAV-kontor, nokre var i kategorien store kontor, medan andre var mykje mindre. Slik sett vart eg vitne til organisatoriske forskjellar mellom dei ulike kontora, bl.a. rundt kva oppgåver som hadde blitt integrerte i NAV-kontora. I tillegg opplevde eg tendensar til kulturforskjellar. Alle kontora var fysisk organiserte med eit publikumsmottak i front, med ein servicedesk der brukarane trekte ein kølapp og venta på tur, før dei kunne adressere kvifor dei hadde kome til personen bak skranken. Mottaka var gjerne opne, lyse, med moderne møblar og kunst på veggane, med eigne datamaskiner der brukarane t.d. kunne printe ut papir eller arbeide med sakene sine,

og ei mengde kontekst-relevante foldarar og flyers som kommuniserte «mogelegheiter», eller som uttrykte relevant informasjon om, eller aktuelle kontaktpunkt for, ulike typar sosiale problem.

Alle samtalanane gjekk føre i glasbur i fagland. Det var enkle og oversiktlege møterom med eit kontorbord med PC, og med sitjeplassar for dei to deltakarane på kvar si side av bordet. Dei fleste, men ikkje alle, nytta ein PC undervegs i møtet. Eg la merke til at dei fleste rettleiarane sat med ei dør i ryggen, for å sikre ein «exit» om det skulle bli naudsynt.

I møtet med brukar gjekk vi først gjennom informasjonsbrevet (Vedlegg 2), og eg understreka at deltakinga var frivillig, at informasjonen ville bli anonymiserte og ikkje skulle ha konsekvensar for deira opphald i institusjonen. Eg understreka at det var mogleg å trekkje seg i etterkant, og ga mail og telefonnummer til brukarane både gjennom informasjonsskrivet eg hadde med, så vel som det eg hadde sendt ut i forkant.

Eg sette meg deretter ned, gjerne litt i utkanten av rommet, og gjerne bak og til skrå for brukaren, og aller helst på eit vis som gjorde at rettleiaren måtte vri litt ekstra på augo, eller hovudet, for å kunne sjå meg. Eg ville minimere min tilstedeverelse, og gjekk for ein «ute av syne, ute av sinn»-tankegang. I etterkant av alle samtalanane spurde eg deltakarane om dei hadde tenkt over at eg var til stades. Ingen av brukarane sa at dei hadde tenkt over det, men enkelte av rettleiarane sa at dei hadde tidvis tenkt på det, men at dei raskt hadde gløymt det igjen. Eg vurderte innleiingsvis å be om å få leggje att ein opptakar i møterommet, fordi eg frykta at nærværet mitt ville forstyrre eller forureine data, inspirert bl.a. av konversasjonsanalysen. Samtidig var eg redd for å miste verdfulle data, og enda med å observere samtalanane.

Mitt nærvær, og bandopptakaren på bordet, var garantert med på å «strengthen the participants' 'awareness of genre'» (Femø Nielsen & Beck Nielsen i Solberg, 2014, s.44). Samtidig stiller slike dyadiske og fokuserte møter krav om at begge skal vere aktive og delta i samtalen. Dette stiller igjen krav om at dei to partane må monitorere samtalen, og kome med relevante bidrag både orientert mot konteksten så vel som til straumen av verbale rørsler som etablerer ein lokal kontekst for neste ytring. Goffman understrekar at organisasjonar forventar at deltakarane er «visibly engaged at appropriate times in the activity of the organization» (Goffman i Manning, 2008, s.683). Slike skjebnesvangre møte kan føre til at brukarane vert ekstra mobiliserte og orienterte mot den andre parten,

og slik i enda større grad vert absorbert av samhandlinga, sidan «real life offers no time out» (Maynard i Solberg, 2014, s.44), og livsvilkåra deira står på spel.

Planen var at samtalan skulle utgjere hovuddatakjelda. Eg planla difor å intervjuje partane i *etterkant* av samtalen, med mål om å forstyrre samtalen minst mogleg. Eg følte at eg kunne legge rammer for samhandlinga gjennom tematikkar i intervjuguiden. I goffmansk forstand frykta eg at mi situasjonsforståing og mine rammer kunne prege deltakarane si orientering mot situasjonen – «*Kva er det forskaren eigentleg ser etter? Korleis kan eg svare på det?*». På same tid frykta eg at det refleksive elementet i intervjuet, kunne føre til at rettleiarane hamna i eit anna modus i møte brukaren i etterkant. Mange av rettleiarane uttrykte t.d. at det var godt å reflektere over dimensjonar ved jobben, som dei vanlegvis ikkje hadde tid til å gjere. Eg ville ikkje rive dei ut av rytmen i kvardagen. Eg prøvde slik så godt eg kunne å beskytte «naturlege» data, og sjølv om mitt nærvær utvilsamt gjer dei samskapte (Kvale, 1996), så gjorde eg likevel mitt beste for å minimere påverknaden.

Under observasjonen freista eg å bruke kroppen som eit instrument: «While interviews are chiefly about talking and listening to people, participant observation involves watching, sensing, feeling, and being present with people and things» (Aagaard & Matthiesen, 2016, s.41). Ein kan argumentere for at deltakande observasjon er ein metode som kviler i spenninga mellom mennesket som deltakar og mennesket som observatør (Skjervheim, 1996), der ein må prøve å finne det Fangen (2008) kallar *vippepunktet* mellom deltaking og analytisk distanse.

Eg var fysisk til stade i rommet med kroppen min og sansane mine, og det var som om hjernen freista å minne meg på å ta eit meir eksternt, fjernt analytisk blikk. Samtidig som eg freista å notere, vart eg forstyrra av lydar, av dører som smell eller av noko overraskande som skjedde, eller av mine eigne reaksjonar på det som skjer. Eg følte meg veldig aktivert under observasjonen (Patton, 2015, s.331) – på eit vis «on stage» som forskar. Eg visste at augeblink kan vere datametta, og at det var «now or never»; kvaliteten på datamaterialet var avhengig av *meg*. Slik representerte samtalan også noko skjebnesvangert for forskaren, ei kjensle av at avhandlingsarbeidet stod på spel.

På den eine sida freista eg å notere kroppsspråk hjå brukarane, noko som viste seg vanskeleg og upraktisk, både på grunn av min fysiske posisjon i rommet, men også fordi samtalen var eit tog i bevegelse, som ikkje venta på passasjerar som framleis stod og

noterte på perrongen. Likevel kunne eg notere om beina var i rørsle, om brukaren hadde armene nede eller gestikulerte. Mesteparten av desse data vart ubrukelege då eg ikkje fekk knytt dei opp til sekvensane dei skjedde i – med nokre få, gode unntak. Det vart tidleg klart for meg at skulle eg kombinere verbale og nonverbale kjelder, så var videoopptak nødvendig. Dette hadde eg derimot ikkje søkt om løyve til, og ein teknisk analyse av verbale og nonverbale rørsler var heller ikkje det eg primært var interessert i. Eg var snarare på jakt etter å få innblikk i deltakarane sine meiningar og kjensler, og samtalen si stemning, puls og klima (sjå meir under analysestrategi). Eg kunne t.d. notere om eg følte at rettleiaren var «naturleg», eller om dei var opne eller lukka, om eg følte det var ein byråkratisk sekvens, eller om brukaren var aktiv og gestikulerande eller om dei stod fram som stressa eller usikre, fortvila og vidare.

Sjølv om Goffman har skrive lite om sin metode (Jacobsen & Kristiansen, 2015), så oppmoda han ved eitt høve forskarar om å bruke det eg tolkar som ei radikal form for etisk innleving:

[Participant observation is a technique] of getting data, it seems to me, by subjecting yourself, your own body, your own personality, and your own social situation, to a set of contingencies that play upon a set of individuals, so that you can physically and ecologically penetrate their circle of response to their social situation, or their work situation, or ethnic situation, or whatever. So that you are close to them while they are responding to what life does to them (Goffman, 1989, s.125).

Eg kunne føle eit ubehag ved det å vere observatør. Eg kunne t.d. skamme meg over å notere, og ønskte tidvis å gjere det usett. Fangen (2008) skriv at dersom ein stirrar for mykje på andre, kan det påverke oppførselen deira (Fangen, 2008, s.83). Eg gjorde mitt ytste for å notere umerka. Samtidig var der eit ubehag og ei skam over å notere som ikkje handla om eit medvit om forskar-effekt eller interaksjonsregelen om å ikkje stirre. Eg vart overraska over at eg kjende ubehag ved å notere når brukaren tydelegvis hadde det vanskeleg, og t.d. fortalde om usikkerheita i livet sitt, eller om kampen mot sjukdomen sin. Eg følte på ei viss skam over at deira livsvilkår på eit vis var av interesse for meg, at deira nød var ein forskars brød. Eg har sjølv stått i vanskelege samtalar, og opplevd naud og uhelse i mine forskjellige roller i praksisfeltet. Men denne gongen var eg ikkje i hjelpeapparatet, og der var ikkje rom for å objektivere heller, t.d. ved å gjere om «trouble talk» til institusjonelt handterbare problem. Eg skulle berre sjå og kjenne på. Eg var til

stade på ein annan måte, og i ei anna rolle. Tidvis skreiv eg ikkje, i sekvensar la eg også frå meg pennen, fordi eg følte ei blanding av skam (skulle eg bli oppdaga!) – og ubehag. Sjølv om eg personleg opplevde ubehaget som å vere av til dels av etisk og rollemessig art, så har andre tolka slike ubehag som ein reaksjon på mangelen av språk til å ta imot det lokale systemet av situasjonsrelaterte tydingar (Rossvær i Fangen, 2008, s.77).

I tillegg opplevde eg at enkelte brukarar sleit i intervjuet med meg. Nokre samtalar gleid ikkje like godt som dei andre, og eg avslutta eit par intervju tidlegare, fordi eg følte at brukaren rett og slett ikkje hadde sosialt eller emosjonelt overskot til ein samtale til. Enkelte av brukarane hadde psykologiske problem, som gjorde at eg følte det var vanskeleg å vite kvar grensene gjekk for balansepunktet mellom mitt vite-behov og deira evne til å handtere det.

I tillegg uttrykte enkelte av brukarane at dei hadde vore svært nervøse før møtet med rettleiaren sin, og antyda ein slitasje med det å vere «on stage». Ved eitt tilfelle så spurde faktisk rettleiaren om korleis det hadde gått i intervjuet med brukaren hennar, og eg svara då at eg hadde avslutta samtalen litt tidleg, av omsyn til hen. Ho sa då at ho hadde tenkt at det kanskje kunne bli litt mykje for denne brukaren med to samtalar på rad, og vart glad for at eg hadde avslutta. Motsett var det andre rettleiarar som vart veldig overraska over at samtalen med brukar hadde gått så bra, og at den hadde tatt så lang tid; dei forventa ikkje at brukaren skulle vere så «pratesaleg».

### **Tilgang til feltet og rekrutteringsproblematikk**

Eg kontakta først NSD med mitt opphavlege forskingsdesign (Vedlegg 3). NSD ga raskt tilbakemelding om at ynsket mitt om å observere rettleiarane i fagland var problematisk; eg kunne kome til å overhøyre informasjon om ein tredjepart som ikkje hadde gjeve samtykke til det. Eg vart oppmoda om å kontakte NAV FoU, forskings- og utredningsavdelinga (Vedlegg 4). Dei var også skeptiske til observasjon, men fann fokuset på samtalanane veldig relevant, då det også var eitt av satsingsområde deira. Dei ba meg søkje NAV IKT og Sikkerhet om tilgang. Sikkerhetsseksjonen på IT-avdelinga ga meg tilgang til samtalanane (Vedlegg 5), men sette som krav at fyrstegongs-kontakt med brukarane skulle gå gjennom rettleiarane, og ga meg løyve til å observere samtalanane dersom begge partane samtykka til det. Dei gav meg ikkje løyve til å observere i «fagland». Denne prosessen var krevjande – og den tok lang tid. Samtidig fungerte vedtaket i NAV IKT og Sikkerhet også som ein dørøpnar mot fylkesnivået. Eg vart

rimeleg raskt kontakta av ein som hadde fått ansvaret om å kommunisere til underliggjande kontor om ein studie som både NAV FoU og NAV Fylke stilte seg bak (Vedlegg 6). Ho sende deretter ein mail til dei ulike NAV-leiarane i fylket, der dei fekk beskjed om å informere om og leggje til rette for deltaking i studien. Dette opna dørene til kontornivået. Eg fekk mange svar av rettleiarar som var positive og som stilte seg til disposisjon for studien. Under prosessen lurte eg på om denne gangen også var ein indikasjon på ein hierarkisk og til dels topptung organisasjon.

Sjølv om mange rettleiarar melde si interesse, vart det seinare vanskeleg å ha kommunikasjonen med dei. Ei ikkje ubetydeleg mengde slutta å svare på mail. På eit kontora som eg besøkte vart eg presentert for ein mann som i utgangspunktet hadde takka ja til å delta i studien. Han pusta tungt ut, og sa at han ikkje hadde tid til å delta, men at han prøvde å finne ein erstattar. Eg prøvde å vere strategisk og tok ikkje kontakt i periodar der eg visste det var store omstillingar på gang eller mykje trykk. Eg trur rettleiarane trakk seg på grunn av manglande tid, sjølv om dei fleste berre slutta å svare, og ikkje gav nokon grunn.

Utvalet er ganske skeivt, spesielt med tanke på at ingen mannlege rettleiarar var med i studien. Samtidig satt eg att med inntrykket av at fleire av rettleiarane som var interesserte, også var rutinerte og trygge, og at dei fleste av dei hadde jobba i NAV over fleire år. Dette overraska meg ikkje, då eg av ulike grunnar forventa ein viss skepsis til ei fluge på veggen i slike samtalar. Likevel var det fleire rettleiarar som understreka at det å skulle bli observert ikkje var noko problem i det heile – dei hadde erfaring med «sidemannsvurdering» av samtalanene. Enkelte var også veldig interesserte i å få samtalanene vurderte, og gjerne rett i etterkant.

Enkelte brukarar uttrykte viktigheita av å støtte forskning, og andre gav uttrykk for at det berre var fint å kunne vere til hjelp. Ein av brukarane hadde nettopp vore på disputas hjå ein i slekta, medan ein rettleiar stilte opp på grunn av «karmisk gjeld», ho nærast skulda universet det, etter at ein dørøpnar brått berga hennar datainnsamling etter mykje angst og uro. Ein annan rettleiar sa at ho sjølv var i startfasa av å formulere ei prosjektskisse, og planla å søkje om doktorgradsopptak. Ein brukar uttrykte at forskning var «viktig». Den same brukaren opplyste seinare at han hadde reflektert grundig – svært grundig – over deltakinga. Ville ein forskar til stades gjere at NAV ville ynskje å stå fram som «ekstra

effektive», og berre skubbe han ut i eit eller anna tiltak? Ein annan brukar sa at ho ikkje såg noko problem med å skulle bli observert, sidan ho hadde vore så lenge under tiltak i barnevernet. Ho var nemleg heilt vand med å vere i samtalar som omhandla henne, med fleire til stades.

Eg var i utgangspunktet skeptisk til at det var den enkelte NAV-rettleiar som skulle rekruttere brukarar til studien, sjølv om eg visste at det var vanleg og anbefalt av NSD. Eg frykta «creaming», ei kjensle som vart forsterka på den første observasjonen rettleiar og brukar, der eg vart invitert med til avslutningssamtale av ytinga AAP, der brukar no hadde fått seg jobb. Den samtalen stod meir fram som ei felles feiring. Eg opplevde også rettleiarar som skrytte av brukaren som vi venta på, fordi dei var «eit arbeidsjarn» eller «så kjekke». Eg opplevde også at ein rettleiar som sa at «det er brukarar som du ikkje vil møte», og då eg ein stad var vitne til litt utagering med roping og banking på døra, fekk eg ei likelydande forklaring. Samtidig var det fleire rettleiarar som let meg observere deira første møte med ein brukar – ein brukar dei ikkje kjende, og som dei i mindre grad var førebudde på å møte. Mine tre kasus er alle av denne typen.

### **Kasus og kasus-seleksjon**

Eg observerte 12 samtalar, og gjennomførte 24 intervju. Datagrunnlaget til kvart kasus vert slik observasjonsdata, bandopptak av sjølve brukarmøtet, samt opptak av intervju med både brukar og rettleiar.

Eg enda opp med tre kasus, nemleg «Møtet med den lunka byråkraten» (med brukaren Roy og rettleiaren Gunnhild), «Møtet med hjelparen» (med brukaren Kristine og rettleiaren Madeleine), og «Møtet med handhevaren» (med brukaren Tor og rettleiaren Mari).

Samtalane mellom brukar og rettleiar varte mellom 21 og 35 minutt. Samtalane var veldig ulike, og vart gjennomført i ulike delar av brukarane sine institusjonelle løp i NAV. Dei fleste samtalar var i startfasa av ytinga AAP, men eg hadde også avslutningssamtalar, så vel som samtalar der brukaren byrja å nærme seg eit punkt, som rettleiaren sa det i etterkant, at ein snart måtte «setje stopp» på grunn av ein kombinasjon av manglande progresjon og lang tid på ytinga.

Eg opplevde at kvar brukarane var i løpet sitt prega både samtalens innhald, så vel som rettleiaren sine vurderingar, og i dei tre kasusa som vi presenterer kan vi t.d. sjå at Kristine

både pratar mykje og lenge, noko ein også kan knyte opp mot kvar ho er i brukarløpet. Ytinga hadde ikkje blitt innvilga, og Madeleine skulle først og fremst «høyre» og «vurdere», noko som eg også tolkar gav Kristine «turns», eller samtaleturnar (Halvorsen et al., 2018). Like eins skal vi sjå at Tor fekk eit positivt inntrykk av rettleiaren sin, Mari, også fordi ho pakka ut dei juridiske rammene for ytinga, noko som vi også kan knyte opp mot at dette var det første møtet etter at ytinga hadde blitt innvilga.

Det var kompliserte og samansette samtalar der den konkrete samtalen eg observerte også stod i eit forhold til tidlegare møte i konteksten, så vel som til andre møtepunkt og aktørar: «De inngår ofte i lange kjeder av møter, samtaler, tekster og dokumenter som involverer en rekke ulike aktører, både innenfor og utenfor NAV» (Halvorsen et al., 2018, s.13). Tidlegare forskning på desse samtalanene trekkjer fram at dei er prega av ein open og uformell fasestruktur, ei mengd ulike og sameksisterande kommunikative prosjekt og av ei innhaldsmessig bredde der «alle tema er potensielt relevante» (Halvorsen et al., 2018, s. 4).

Som observatør opplevde eg at samtalanene kunne ha ganske ulik puls eller atmosfære. I nokre samtalar opplevde eg at det var mindre som stod på spel – samtalar som stod meir fram som oppfølgingssamtalar utan ein spesiell agenda, anna enn det å oppdatere kvarandre på situasjonen sidan sist. Enkelte av brukarane kunne då i etterkant vere usikre på kva samtalen eigentleg handla om, og på kva som eigentleg hadde vore føremålet med den. Samtidig vil eg understreke at ein brukar var klar på at også slike samtalar hadde ein funksjon, nemleg å hjelpe han til å halde på fokuset om å kome attende i arbeid, og på å «halde styr på tankane» hans.

Varians og kompleksitet utfordra meg i eit innleiande forsøk på å analysere på tvers. Eg valde ut dei tre kasusa av fleire grunnar. På den eine sida var det tre samtalar som var prega av spenningar, samtalar der eg rett etterpå også var sikker på at eg «hadde noko». Det var samtalar som tidvis var ubehagelege, der noko stod på spel. Samtidig var det også tre samtalar som eg *ynskte* å utforske og nærlese vidare, og analysere mikrososiologisk. Samtidig var det fleire kasus i materialet som var prega av spenningar, og som var vanskelege å utelate frå vidare nærlesing og analyse.

Dei tre kasusa er strategisk valde gitt intensjonen om undersøke spenningar i roller og relasjonar i det nye aktiveringsregimet. Seawright og Gerring (2008) understrekar at det å

velje ut kasus i eit datamateriale prega av liten N, er krevjande og føreset ei formålsorientering ('purposive sampling'). Forfattarane understrekar at der er mange ulike tilnærmingar til slik seleksjon, men at dei aller fleste tilnærmingane understrekar at ein bør ha god kjennskap til datamaterialet sitt når ein gjer denne seleksjonen (Seawright & Gerring, 2008, s.294). Alle intervju og samtalarane vart transkriberte som beskrive under, noko som gjorde at eg også kjende dei godt.

Dei tre kasusa vart til dels valde utifrå ein formålsrasjonalitet, og den teoretisk inspirerte intensjonen om å undersøkje spenningar, som eg også innleiingsvis såg på som potensielt innprogrammerte i slike praksiskontekstar (Levin, 2004; van Berkel et al., 2017; Zacka, 2017). Utveljinga av kasus gjorde levande spenningar med omsyn til spørsmålet om generaliserbarheit, så vel som idealet om varians mellom dei ulike kasusa (Seawright & Gerring, 2008, s.294).

Dei tre kasusa varierer seg i mellom på viktige dimensjonar, først og fremst ved at det var ulike rollekonsepsjonar som eg opplevde stod på spel i dei, noko eg også har antyda i overskriftene på kasusa. Møter Tor nok ein gong ein handhevar, og må Mari vere det? Møter Kristine den hjelparen som ho ynskjer, og som ho freistar å aktivere? Og får Roy den praktiske hjelpa som han føler at han treng, eller må Gunnhild vere ein lunka byråkrat? Forhandlingane om tenesteutforminga aktualiserer spenningar, som eg skal tolke som uttrykk for ulike maktformer, så vel som ulike logikkar og rollesett, som sameksisterer i NAV.

I tillegg valde eg ut dei tre kasusa fordi det var tre brukarar som kjem til NAV med ulike agendaer og føremål, så vel som at dei under møta synte ulike responsar og veremåtar. Roy var den brukaren som synte mest frustrasjon i mitt datamateriale, og i enkelte sekvensar brast stemma hans. Han var også den brukaren som heva stemma si mest, som avbraut rettleiaren sin oftast, så vel som at han også var den brukaren som tok flest «turns» eller samtaleturar frå rettleiaren sin. Kristine er på si side den brukaren som snakka mest, og som hadde lengst «turns». Ho var med andre ord den verbalt mest aktive, så vel som den mest gestikulerande brukaren i mitt materiale. Tor var på si side den brukaren som snakka minst, og som faktisk ikkje alltid svarar rettleiaren sin, heller ikkje på direkte spørsmål som fordrar svar. Dei tre kasusa var slik også til dels ekstreme kasus. I tillegg varierer kasusa med omsyn til korleis brukarane responderte på sjølve samtalen og

på møtet med sin nye rettleiar. Som vi skal sjå følte Roy seg frustrert og framandgjort, Kristine var glad, letta og potensielt myndiggjort, medan Tor var positiv til sin nye rettleiar, men ambivalent til korleis han trudde relasjonen kom til å spele seg ut framover, når alt kom til alt...

### 3.6 Analysestrategi

Gjennom transkriberinga vart eg godt kjend med data. Parallelt med transkriberinga starta eg medvite og umedvite å analysere, og eg både noterte funn og tidspunkt for spanande hendingar og tenkte koding parallelt. Eg ser på analyseprosessen som ein tidvis kaotisk og produktiv prosess, der eg også gjorde overraskande mange oppdagingar i det empiriske materialet, som eg ikkje hadde fått med meg som observatør. Samtidig nytta eg observasjonsdata, og opplevingane og kjenslene eg hadde spora meg inn mot å undersøkje mikrososiologisk kva det var som *eigentleg* hadde skjedd, og korleis det faktisk hadde blitt spelt seg ut.

Eg starta med å laste opp lydfilene i NVIVO. Deretter transkriberte eg lydfilene inne i det same programmet, som også opnar opp for ei parallell koding av materialet. Eg bestemte meg for å transkribere intervjuet så nøyaktig som eg kunne. Eg skreiv ned setningane så ordrett som eg makta, markerte avbrot, parallelle ytringar, reformuleringar, pausar, lydhøre og lydsvake ord og setningar, latter, «continuers» som «mmm», kraftige utpust og innpust og så vidare.

Eg koda først intervjuet med aktørane, då eg fann det lettare å kode folk sine erfaringar, meiningar og opplevingar enn folk sine talehandlingar. Eg hadde t.d. kodene «ein dag i NAV», «det sosiale i NAV», «eigenskapar i NAV (Rettleiar)» og «aktivitetspress» i intervjuet. I samtalanane hadde eg til dømes kodane «motstand», «lånt autoritet» og «latter». Eg opplevde likevel også problem med å analysere samtalanane i NVIVO, noko som førte til at eg kopierte ut samtaledata og analyserte interaksjonen på «gamlemåten», med penn, markeringspennar og gulelappar. Eg følte at det fungerte mykje betre. Eg kunne t.d. lettare blade fram og tilbake for å sjå etter samanhengar, sekvensar som på eit vis hang saman, så vel som at eg fann det lettare å identifisere det som stod fram som spanande eller uforståelege svar og sekvensar. Eg noterte flittig, markerte sekvensar, førebelse tolkingar og potensielle koder og kategoriar. Likevel måtte eg ofte gå tilbake til NVIVO for å høyre lydfilene ein gong til – for å sjå om tone, styrke, rytme eller pausar kunne indikere noko

vesentleg for forståinga av sekvensen, på same viset som at eg også måtte sjekke oppatt observasjonsdata fleire gongar, for å sørge for at dei ulike datakjeldene fekk belyse og informere analysen.

Under den innleiande analysen av samtaledata var eg mest påverka av det eg ser på som metodologiske insisteringar frå ulike kjelder. Eg tok innleiingsvis utgangspunkt i Foucault (1982, s.785-786) si insistering på flate og empiriske spørsmål, med eit fokus på «how?» i staden for «why?», ei tilnærming som let seg kombinere med den mikrososiologiske og induktive tilnærminga til konversasjonsanalysen. Korleis handterer rettleiaren motstand? Korleis spelar dei inn institusjonelle imperativ? Korleis prøver dei to å påverke kvarandre? Korleis prøver rettleiaren her å «styre» eller guide brukaren? Dersom den moderne styringa er meir subtil og meir indirekte (Villadsen, 2021), tenkte eg at den måtte utforskast i ei mikroanalyse av meir subtile verbale «moves» «turn by turn», som fordra empirisk sensitivitet. I tillegg til denne empiriske insisteringa, så brukte eg teori og metode både til å identifisere spenningar, samt til å informere spørsmåla som eg stilte til mine data.

### **Å sjå etter spenningar i samhandlinga**

Eg freista å identifisere det eg tidvis kalla gnissingar, friksjon eller spenningar, altså sekvensar der dei to aktørane ikkje var heilt samstemte eller einige, t.d. der den eine korrigerer den andre, men også situasjonar der spørsmål må reformulerast eller stillast på nytt. Eg såg også etter repareringar, altså der ein stoppar opp undervegs i tale, og reformulerer eller startar på nytt, så vel som at også eg såg etter nøling, pausar, utbrot, usemje så vel som svar som stod fram som «uventar». På same viset freista eg samtidig å identifisere større fasar eller sekvensar der dei to aktørane ikkje stod fram som samstemte i eit felles prosjekt (sjå vedlegg 7).

Tanken om å rette blitt mot friksjon og interaksjonelt trøbbel kom heilt i startfasa frå ei oppmoding hjå Foucault (1982), om at den som vil undersøkje makt, bør starte med «taking the forms of resistance against different forms of power as a starting point» (Foucault, 1982, s.780). Seinare oppdaga eg liknande oppmodingar hjå Flyvbjerg et al.(2016), som oppmoda om å søkje etter «tension-spots», og hjå Rampton (2014) som insisterer på å undersøke det han kallar sosiolingvistisk governmentality gjennom å på den eine sida å situere seg sjølv og forkinga «in issues that «trouble contemporary thought

and politics» og på den andre sida ved å fokusere på interaksjonell mikrodynamikk, «looking ethnographically for moments of friction» (Rampton, 2014, s.14).

Goffman, så vel som Garfinkel og Gumperz (Tannen, 2009), hadde eit metodisk og analytisk blikk mot spenningar og friksjon. Lofland (1980, s.36) freistar å rekonstruere Goffman sine implisitte spørsmål til eigen empiri; og argumenterer for at Goffman såg etter «tension, discrepancy and disruption»:

1. What are the *sources* of given kinds of tension, discrepancy or disruption?
2. What are the *kinds* of tension, discrepancy or disruption?
3. What are the *consequences* of tension, discrepancy and disruption? (Lofland, 1980, s.37, utheving i original)

Eg fann inspirasjon i desse spørsmåla, og ville freiste å etablere kjeldene til desse spenningane, vise og undersøke korleis det spelar seg ut i interaksjonen, samt vurdere konsekvensane av dei, også ved å tappe inn i erfaringar og opplevingar med slike spenningar gjennom intervju med dei to aktørane.

#### Å spørje «What is at stake?»

Bruken av kjensler og innleving under observasjonen førte til at eg spurde meg sjølv «kva er det som står på spel?». Det er eit interessant spørsmål, også fordi Goffman (1983, s.8) omtala slike møte som bokstavigtalt «skjebnesvangre», fordi «the ‘impression’ subjects make during the interaction affects their life chances». Seinare fann eg ut at Foucault sjølv brukte frasen for å utspørje sitt eige datamateriale om bruken av makt:

What I am trying to do is to approach this extremely important and tangled phenomenon in our society, the exercise of power, with the most reflective, and I would say prudent attitude. Prudent in my analysis, in the moral and theoretical postulates I use: I try to figure out what’s at stake (Foucault i Bess, 1988, s.12)

For Vetlesen (1994) opnar det etiske domenet seg opp når eit menneske sitt ve og vel står på spel. Vetlesen (1994) er representant for retninga moralsk partikularisme, og eg såg føre meg at dette spørsmålet i kombinasjon med tjukke beskrivingar og mikroanalysar også kunne opne opp eit rom for moralske vurderingar hjå lesarane av kasusa, som kan gjere opp sine eigne tankar og stille sine eigne spørsmål til det som skjer, og kva det er som står på spel.

Dersom eg identifiserte «interaksjonelt trøbbel», altså spenningar og friksjon, så ville eg freiste å attskape konteksten for denne spenninga. Hadde eg merka spenninga under observasjonen, og teke det opp i intervjuet i etterkant? Hadde ein eller begge deltakarane omtala denne spenninga i intervjuet, eller kome med informasjon som meir indirekte kunne forståast som kontekst for spenninga? Samtalen som eg hadde observert var no ein del av *konteksten* for intervjuet, ei felles erfaring som vi delte, og både brukarane og rettleiarane kunne på eigne initiativ, både direkte og indirekte, kommentere den føregåande interaksjonen. I tillegg kunne observasjonsdata og intervjudata hjelpe meg med å identifisere spenningar, som eg deretter freista å spore i samtaledata. Eg prøvde med andre ord å rekonstruere kontekst og meining gjennom å gå fram og tilbake mellom intervju, observasjon og samtaledata for å finne ut kva det var som stod på spel i dei ulike kasusa, så vel som i ulike sekvensar av eitt kasus.

### **Å spørje «Why that now?»**

I tillegg til spørsmålet «What is at stake?» stilte eg under analysen også spørsmålet «Why that now?» (Sacks, 1992) til ytringane. Ifølgje Seedhouse (2004) er «why this, in this way, right now?» det fundamentale spørsmålet i konversasjonsanalysen. Enkelte svar eller ytringar kunne overraske meg, og desse overraskande svara kunne vere ein inngangsport til å freiste å spore konteksten for talehandlinga, og deretter vurdere sekvensen for å finne ut av kva det var som stod på spel i den. Denne tilnærminga er i samsvar med det ten Have (1997) summerer opp som konversasjonsanalysen sitt ethos og inngangsport til analyse, nemleg: «Hey! I think I have seen something really interesting happening here. Let's take a look!» (ten Have, 1997, s.1). Det konversasjonsanalytiske «Why that now?» var eit hjelpemiddel til å grundig vurdere kva som stod på spel i enkelte sekvensar. Slik kunne eg identifisere ein sekvens av ytringar, som eg deretter nærleste ytringane i, men også omvendt; oppdage ei ytring for deretter vurdere sekvensen ytringa oppstod i. Kvifor dette svaret no? Er det noko som står på spel? Kva skjer vidare?

Sentralt i konversasjonsanalysen er at ei ytring forhold seg til kontekst og attskapar denne. Den aller næraste konteksten er den føregåande ytringa, og sekvensen av ytringar i forkant. Eg las slik samhandlingsdata både framlengs og baklengs – t.d. kunne eg stille spørsmålet «kvifor dette no på denne måten?» til eit ytring, og så gå til setninga over i det transkriberte materialet for å finne den næraste konteksten, ytringa i forkant. Eg gjorde dette også den andre vegen, og vurderte talehandlinga mot setninga under. Dette vert også

kalla «next turn proof procedure»; der «each turn reveals how the speaker has understood the previous turn» (Jokipohja, 2023). Dette vert også eitt døme på å freiste å atskape kontekst for ei ytring. Williams (1980, s.229) understrekar at eit svar «provides a sense of what has been done or said [i den føregåande ytringa] by virtue of its selection from a number of possibilities», og Goffman (1976, s. 292) sjølv anbefalte «a backward look to the study of talk».

### **Å identifisere interaksjonelle linjer**

Nokre av spenningane var som små ulmande kampar som aldri tok fyr. Enkelte spenningar vart raskt forlatt, andre vart forlatt berre for å bli tekne opp att seinare. Nokre av spenningane kunne eg oppleve som problematiske medan eg observerte – andre ikkje. For enkelte spenningar opplever eg ikkje som avgrensa til sekvensar per se, men utspelar seg snarare på tvers av sekvensar. Det er meir implisitte spenningar som kanskje ikkje utspelar seg direkte «turn-by-turn», og som heller ikkje nødvendigvis står fram som eit uttrykk for to viljar som direkte gnissar mot kvarandre. Snarare vil eg knytte desse spenningane opp mot meir implisitte forhandlingar, t.d. opp mot spørsmål om verdigheit og verdi, og moralske spørsmål som blir behandla meir indirekte og implisitt (Carstens, 1998).

Eit døme kan vere implisitte forhandlingar om identitetar og kategoriar (Carstens, 1998; Scott & Lyman, 1968), så vel som lengre *interaksjonelle linjer* som går på tvers av sekvensar, nærast som ein raud tråd i samhandlinga, ei implisitt og parallell forhandling om identitetar og verdigheit som går føre i dei aller fleste situasjonar (Goffman, 1967, s. 5). Ei interaksjonell linje er den positive sosiale verdien (m.a.o. «face») som ein aktør implisitt gjer hevd på om ein ser samtalen under eitt, med andre ord: ofte det generelle inntrykket du sit igjen med av eit anna menneske (dersom dei lukkast med framføringa si). I slike skjebnesvangre møte vert brukaren mobilisert som aktør, og identitetar og kategoriar står på spel, både implisitt og eksplisitt, i ein «performance» som vert intensivert av arbeidslinja (Dubois, 2019).

Samtidig er det viktig å understreke at fleire av brukarane i materialet uttrykte at dei kom med både von og ynskjer til samtalen, og enkelte uttrykte også at dei prøvde å førebu seg, så vel som at enkelte både hadde planar og strategiar. Også rettleiarane hadde føremål med møta, og nokre hadde til og med i forkant sett føre seg ulike potensielle utfall av samtalen. Like eins var det fleire av rettleiarane som uttrykte at møtet også til dels var for

å «bli betre kjend med brukaren», for å «halde seg oppdatert», så vel som at enkelte også hadde «vurdert brukaren» undervegs, og bl.a. vurdert å setje inn «stopp» på ytinga.

Dette antydar at det er fleire parallelle prosessar som skjer samtidig i desse møta, og at ytringane kan bli analysert berre som verbale rørsler tilhøyrande ein sekvens, men også som bestanddelar av eit meir holistisk heile. Mine analytiske rørsler mellom sekvensar og heilskap hadde eit hermeneutisk preg, der spørsmålet «what is at stake?», fokuset mitt på interaksjonelle linjer, samt bruken av utsegn frå intervjuet og frå observasjonsdata, kan tolkast som uttrykk for ein intensjon om å ta ei meir holistisk tilnærming til samhandling enn det som er normalt i t.d. konversasjonsanalysen.

### **«Motivated looking»: Institusjonelle imperativ og rammene for møtet**

Innleiingsvis hadde eg også som føremål å undersøke korleis institusjonelle logikkar og imperativ vart spelt inn og gjort levande, t.d. aktivitetsplikta, brukaren si villigheit til å skifte arbeid, til å pendle eller flytte for arbeid. I tillegg var eg interessert i å undersøke kva rom som eksisterer for usemje og forhandlingar. Korleis er rommet for motstand i ein kontekst som både skal myndiggjere, realitetsorientere og ansvarleggjere? Dette var faktorar, som saman med intervjuet, gjorde at blikket mitt ikkje var ladda berre med ein «ethnomethodological indifference». Like mykje som å oppdage sekvensar og utforske interaksjonen med flate, empiriske spørsmål, så såg eg også medvite etter institusjonelle imperativ og korleis desse vart gjort levande i interaksjonen.

Eg er samd med Solberg (2014, s.44) i at «[e]ncounters do not unfold at a theatre scene where the participants can follow ready scripts». Samtidig som det eksisterer eit dynamisk og uføreseieleg element i all samhandling, så vert institusjonell interaksjon likevel karakterisert av både kontekstspesifikke avgrensingar og insentiv for dei samhandlande (Heritage, 1998; Arminen, 2000; Thornborrow, 2013). Situasjonen er med andre ord allereie ladda (Zimmermann, 1998; Juhila & Abrams, 2011), og både rettleiarane og brukaren må forhalde seg til rollene, så vel som til mogelegheitene og krava i NAV. Sagt enkelt: Rettleiarane er også bakkebyråkratar som skal implementere politikk, og den nye politikken stiller krav til brukaren, samtidig som den også gjev nye moglegheiter. Eg var difor oppteken av å få fram både det dynamiske og uføreseielege «turn-by-turn», men også det meir statiske og avgrensande ved situasjonen, der eigenskapar ved situasjon og kontekst legg rammer for dei samhandlande – kven dei kan vere, men også kva dei kan seie.

Eg var med andre ord ikkje berre interessert i konversasjon «turn by turn», eller i konversasjon som eit «lukka system» som ein desinteressert kan studere som ei sak i seg sjølv. Eg var snarare interessert i å utforske dette forholdet mellom det dynamiske og det statiske, også fordi Foucault har ei uavklart spenning i sitt forfattarskap mellom det som vert «suggested» og det som vert «imposed» (Munro, 2003, s.87), samtidig som han andre stadar understrekar grensene til maktformer som skal vere *positive* og *produktive*. Det er maktformer som også må inkludere eit vesentleg rom for motstand (Foucault, 1982).

Det er ei antydning om at fastfrosne maktrelasjonar markerer grensene for produktive og positive maktformer, og med det markerer terskelen for ein overgang til det han kallar dominans (Foucault, 1982, s.789 og s.794). Eg gjekk til analysen med ein tanke om at her er rom for forhandlingar i NAV, men også grenser for desse forhandlingane, og at det kunne vere interessant å sjå etter og vurdere desse grensefenomena som kunne oppstå, også som spenningar mellom ulike former for påverknad, så vel som mellom ulike maktformer (Foucault, 2007).

I intervjua kom det dessutan fram at deltakarane orientere seg mot ein vidare kontekst når dei skulle forklare eller fortelje om sakene sine eller jobben sin. Mediebilete, politikk, brukarar og grupper som går rettens veg mot NAV, så vel som kjensler av å vere stigmatisert i nærmiljøet er døme på ulike relevante og eksterne kontekstar som vert sett i tale av brukarar. På same viset var det tydeleg etter ein gjennomgang av intervju og samtaledata, at akkurat erfaringane brukarane hadde hatt frå konteksten kunne prege kva dei forventa frå sin nye rettleiar eller løpet vidare. På same viset oppdaga eg at rettleiaren si tilnærming til, og innramming av, eiga yrkesrolle kunne få konsekvensar i samhandlinga. Eg vart med andre ord interessert i å supplere konversasjonsanalysen sin «proksimale» kontekst, og deira analytiske blikk «turn by turn orientation» med eit blikk mot det Zimmermann (1998, s.88) ser på som fjernare kontekstar. For å forstå institusjonell interaksjon, må ein som deltakarane orientere seg mot konteksten, og mot rammene for samhandlinga. Internasjonalt vert det også trekt fram at aktiverande samtalar er kontekstuelte sensitive fenomen (van Berkel et al., 2017; Hansen, 2019). Eg er einig med Juhila og Abrams (2011) som seier at ein i slike møte i velferdsstaten må sjå på:

institutional settings and their agendas, professional theories, cultural organizations and welfare policies as all belonging to the distal context and forming important

elements to examine identity construction in social work settings (Juhila & Abrams, 2011, s.281).

Dette er eit goffmansk move, for Goffman (1986) understreka at situasjonar har rammer, og at deltakarane ikkje står fritt til å etablere ein situasjonsdefinisjon: «we must start with the idea that a particular definition is in charge of the situation» (Goffman i Rogers, 1980, s.109).

Fjernare kontekstar (Zimmermann, 1998; Juhila & Abrams, 2011, s.281) opererer også som rammer for interaksjonen, noko som både avgrensar og spesifiserer kven ein kan vere og kva ein kan seie, men som også gjer at deltakarane faktisk kan ha forventingar til kvarandre og til situasjonen. Juhila og Abrams (2011) ser på kategoriane i slike kontekstar, i mitt tilfelle rettleiar og brukar, som å ha ei vidare sosial historie, og Thornborrow (2013) understrekar at ein også bør leggje til ein historisk dimensjon i ei sekvensiell «moment-by-moment»-analyse:

These identities may on one level be synchronic, in the sense that they are talked into being (...), but they also pre-exist that moment, in the sense that participants involved in these contexts for talk have diachronically constructed identities which are already socially, professionally or otherwise situationally defined (Thornborrow, 2013, s.34).

Her er ulike lag av relevante kontekstar som påverkar aktørane (van Berkel et al., 2017), og som både avgrensar og mogleggjer. Eg ynskta innleiingsvis å undersøke desse samtalanane også som uttrykk for ynskt politikk. Eg ønskte å undersøke moralske aspekt ved desse møta, all den tid NAV-reforma på den eine sida kan tolkast som karakterisert av moralske løfte om skreddarsaum og myndiggjering (Solberg, 2014), medan den på den andre sida kan tolkast som eit uttrykk for dei meir disiplinære og paternalistiske sidene ved nyare vestlege velferdsreformer (Stepney, 2007; Gubrium & Fernandes, 2014; Schram et al., 2010). I ein gjennomgang av «state of the art»-analyser av aktiverande fyrstelinjesamtalar, trekkjer van Berkel (2017, s.16) fram dei moralske dimensjonane ved desse samtalanane som eitt av to tema som internasjonalt har fått «considerable attention in frontline work studies».

Det har blitt trekt fram som ei fundamental utfordring for moderne velferdsstatar å tilby selektive tenester av høg kvalitet *på same tid* som at tenestene skal vere så lite stigma-produserande som mogleg (Tittmuss i Lundberg, 2012). Denne tradisjonelle spenninga

ønskte eg å spore i brukarmøta i NAV – korleis og på kva måtar vert moral og spørsmål om verdigheit eit implisitt eller eksplisitt tema i samhandlinga? Og snakkar brukarane om notidige eller fortidige krenkelsar i intervju?

Eg såg også aktivt etter introduksjonen av NAV-relaterte tema, særleg institusjonelle imperativ eller krav, og eg intervjuar rettlegjarane om kven som er «enkle» eller «tunge brukarar», så vel om kva dei ynskte å sjå hjå brukarane sine. Samtidig som eg også opererte med eit motivert blikk av allereie eksisterande forskning og teori, let eg meg påverke av konversasjonsanalysen sin metode, og freista å undersøke korleis *deltakarane* orienterer seg mot konteksten, og forhandlar rundt krav, vilkår og moglegheiter. Juhila og Abrams (2011, s.283) understrekar at «distal context» ikkje er ein «external determinant», og at fokuset bør vere på korleis deltakarane tek «an active stance towards it by negotiating its meaning and consequences» in situ. Blikket mitt var først og fremst «turn by turn», men også Goffman (1967) sine tankar om «face» og linjer vart viktige analytiske linser for å freiste å fange inn forhandlingar og verdigheitsspel.

I tillegg markerte eller koda eg ulike fasar i samhandlinga, t.d. som «byråkratisk» eller som «orientering om rettar og stønadsform», samt fasar som var prega av at brukaren la fram problema sine, eller fasar som omhandla forslag til «diagnose»/løysing av problemet», t.d. forslag om tiltak. Denne tilnærminga var påverka av Mishler (1984) sitt paradigmatisk arbeid om ulike fasar i lege-pasient konsultasjonar, og eg freista å undersøke samtalanane som beståande av ulike tematiske fasar, også fordi det kanskje kunne hjelpe meg å identifisere kva det var som stod på spel i mindre sekvensar eller striper av desse fasane.

### **Governmentality in situ**

Eg var interessert i å undersøke relasjonen mellom dei to aktørane i velferdsmøter i NAV, også fordi relasjonen, så vel som kategoriane i NAV, har blitt sett på som til dels uavklarte og motsetjingsfulle (Lundberg, 2012; Syltevik, 2013). Også dei internasjonale reformene har vore omtala både som først og fremst moglegheitsskapande (Gilbert, 2004), medan andre (t.d. Jessop, 1994) har sett på reformene som uttrykk for ein strengare, og mindre raus, «arbeid-for-velferd»-stat (Hagelund et al., 2016, s.25).

Som vi har sett vert governmentality, den paradigmatisk maktforma i moderne velferdsstatar, også omtala som ein hybrid (Walters, 2012), og Collier (2009) understrekar

at dei ulike maktformene sameksisterer, og utgjer ein makt-topologi snarare enn suksessive historiske former hjå Foucault. Det vil medføre at disiplin og governmentality eksisterer side om side, saman med lovstyringa (Foucault, 2007). Foucault sjølv uttalar i ei forelesingsrekke at historia om dei store maktteknologiane er «fuzzy», med «correlations and systems of the dominant feature» (Foucault, 2007, s.8-9).

Eg skulle ikkje undersøkje historia – snarare eit «snap-shot view» eller ein mikro-etnografi av konkrete styringsrelasjonar. Med ei omskriving av Foucault (2007, s.8) kan eg seie at det eg ville undersøke var korleis utøving av makt spelar seg ut i eit gitt land, i eit gitt augeblik, i ein gitt styringsrelasjon. Eg gjekk til arbeidet med eit fokus på governmentality, som ei paradigmatisk maktform i det moderne, med milde og meir sensitive impulsar. Men undervegs i analysen fekk eg behov for å orientere meg mot fleire maktformer, og at den mildare tendensen i moderne styring også «will be set up, taking up again and sometimes even multiplying, juridical and disciplinary elements and redeploying them within its specific tactic (Foucault, 2007, s.8-9).

Dersom det er slik at moderne velferdsreformer kan vere karakterisert av nettopp uavklarte spenningar mellom disiplinære krav og meir positive governmental impulsar, så var eg interessert i undersøkje om og korleis dette spelar seg ut i det siste, og avgjerande, leddet for korleis denne politikken *faktisk* ser ut (Brodkin, 2013).

Eg var interessert i korleis dette utspelar seg i konkrete styringsrelasjonar, og kva slags relasjonar dette skapar. I tillegg ville eg undersøke korleis rettleiarane og brukarane i ettertid *reflekterte* rundt samtalar og relasjonar, samt kva slags type erfaringar brukarane har hatt hittil i NAV, så vel som korleis rettleiarane opplever arbeidet sitt. Eg retta blikket mot relasjonane og refleksjonane som oppstår i ei målretta styring (Elliassen, 2016, s. 162).

For Foucault (2007) var det eit kjenneteikn ved moderne makt at den snarare vil seie «ja» enn «nei»; problemet for dei som styrer vert korleis dei kan seie eit «ja» til brukaren, og fasilitere og påverke sjølvregulering og sjølvrefleksjon (Pii & Villadsen, 2010). Villadsen (2007, 2008) trekkjer fram at styring av andre har blitt problematisk og vanskeleg, og dultar fram ei uro rundt, og bekymring for, *overstyring*, eller av «governing too much» (Foucault, 2007, s.17). Ideelt sett er det kanskje brukaren som skal prate, og den profesjonelle burde heller ta «baksetet» (Karlsen & Villadsen, 2008)?

Samtidig, dersom konteksten vert karakterisert av eit uavklart forhold mellom governmentale og meir disiplinære impulsar, ein situasjon der også disiplinære og governmentale rasjonalitetar og teknikkar potensielt kan interagere, så var eg interessert i å undersøke korleis dette utfaldar seg i konkrete styringsrelasjonar. Eg ville t.d. undersøke korleis institusjonelle imperativ vert spelt inn – vert dei t.d. spelt meir inn som mogelegheiter enn som krav? Men dersom dette ikkje verkar, kva skjer då? Korleis vert motstand frå brukarane handtert? Og på kva måtar vert brukaren forsøkt inkludert i si eiga sak (og i styringa av seg sjølv)? Ønskjer rettleiarane aller helst å drive med myndiggjering? Kva legg dei i ordet myndiggjering? Kva tenker og føler dei rundt det å skulle realitetsorientere brukarane sine?

Samtidig retta eg blikket også mot mikrofenomen og meir implisitte forhandlingar. Solberg (2016) trekkjer t.d. fram den konversasjonsanalytiske tanken om «recipient design», nemleg det at «when designing actions in talk, the speaker displays an expectation of a certain (momentary) model of the receiver» (Solberg, 2016, s.125), noko som eg tolka som å kunne skape eit interaksjonelt mildt, normativt press. Solberg (2016) ser også på spørsmål som å potensielt innehalde ein normativ funksjon, både ved at spørsmålet posisjonierer mottakaren som potensielt innehavar av kunnskap om det som etterspurd, men også ved at spørsmåla sjølv kan vere designa for å «project a (certain) answer» (Ibid.). Graden av det normative presset avgjer også kva fridomsgrad eller manøvreringsrom som mottakaren har, og Solberg (2016) antydgar at verbale handlingar kan nå graden av, og passere terskelen til, det som Foucault forstod som dominans, noko som gjer skiljet mellom makt og dominans om til eit gradespørsmål; som to verdiar på eit kontinuum, snarare enn som to åtskilte fenomen.

Også Rampton (2014) ser på konversasjonsanalysen som å kunne bidra i ei utforsking av det Solberg (2016, s.120) kallar «governance in flight», og trekkjer t.d. fram «adjacency pairs», det at spørsmål fordrar svar eller at tilbod fordrar mottak, som å vere døme å samhandlingsfenomen «very well suited to investigation of Foucault's capillary 'micro-physics of power'» (Rampton, 2014, s.3). Arminen (2000, s.454) opnar opp for at konversasjonsanalysen kan «explicate the manner in which power, institutional identities, theories informing practices, or interaction ideologies (...) becomes evident in the surface of the interaction (if they do so)», og antydgar med det eit mogleg kontaktpunkt mellom konversasjonsanalyse og samfunnsvitskapane.

## Konversasjonsanalysen, kontekst og holistiske pretensjonar

Samtidig som eg fann mykje støtte til «flate, empiriske spørsmål» (Foucault, 1982) gjennom CA som metode, så vert metoden også veldig teknisk, og einsidig fokuserande på det Moerman (1988) kallar «the dry bones of talk». Konversasjonsanalysen står ifølgje Moermann (1988) fram som «bloodless» og «impersonal» med omsyn til ein «richly experienced human reality», og argumenterer for at etnografi kan bidra med «the meanings and material conditions of the scenes in which the actions occur» (Moermann i Maynard, 2006, s.63).

Gjennom deltakande observasjon fekk eg tilgang til det ein kan omtale som samtalen sin puls og klima, og Tannen (2009) si tilnærming til det ho kallar «conversational styles» kan bidra med å kaste eit meir analytisk lys på desse kvardagslege termene. For Tannen (2009) er konversasjonelle stilar *avgjerande* for korleis ein samtale blir oppfatta, eit syn som understrekar at interaksjon ikkje berre er ein verbal meiningstransaksjon, men også har ei meir ekspressiv side:

In deciding how to say something, a speaker must choose among a host of linguistic variables – not only which words to say but also how quickly or slowly to say them, in what sequence, with what pitch and amplitude, whether and how to cloak them in humour, how to signal the emotions associated with them (will anger be expressed in raised or lowered amplitude – or silence?), and so on... (Tannen, 2009, s.302).

Tannen (2009, s.301) trekkjer t.d. fram korleis ein «high involvement style», der deltakaren gjennom høg talefrekvens, rask tale og korte pausar, aktiv signalisering av lytting, interesse og entusiasme, kan tolkast som å signalisere eit ønske om å vere samstemt, og «your connection to others». For Tannen (2009, s.302) er «conversational style [...] not something extra, added on like icing on the cake; it is the very stuff of which the linguistic cake is made».

Eg har sett behovet for å inkludere Goffman (1967) sine tankar om «face» og «frame», som Tannen (2009, s.300) trekkjer fram som «key to discourse analysis». På same viset fann eg behov for å inkludere Goffman (1967) sin tanke om «linjer» i analysearbeidet, då dette omgrepet peiker på eit interaksjonelt arbeid som utspelar seg gjennom heile interaksjonen, og på tvers av dei ulike sekvensane som CA studerer. Wetherell (1998) kritiserer konversasjonsanalysen for å ha eit for avgrensa syn på kva som er av relevans for analysen, og slik også implisitt for kva som er av relevans for *aktørane*:

It is the conversation analyst in selecting for analysis part of a conversation or continuing interaction who defines [...] relevance for the participant. In restricting the analyst's gaze to [a] fragment, previous conversations, even previous turns in the same continuing conversation, become irrelevant for the analyst, but also, by dictat, for the participants (Wetherell, 1998, s.403).

Eg fann meg også samd med Maynard (2006) sin påstand om at omgrep frå Goffman «do not theoretically or methodologically provide a disciplined approach» (Maynard, 2006, s. 64), og at dei først og fremst fungerer som sensitiverande konsept (Blumer, 1954).

Samtidig såg eg det naudsynt å ta omsyn til «previous turns», tidlegare sekvensar, så vel som erfaringane deltakarane har frå konteksten i analysen min av samhandlinga.

Hammersly (2003, s.759) kritiserer grunnleggjande prinsipp i konversasjonsanalysen, bl.a. understrekar han at «recordings are not the same as the social interaction they record»:

They are selective. Much went on before they started and after they stopped. Furthermore, what is 'picked up' or 'in shot' is only part of a much wider realm of happenings. Sacks recognizes this, but claims that 'other things, to be sure, happened, but at least what was on tape had happened' (Sacks, 1984, s.26). But this is to assume that what is on tape is analytically seperable from what is not; an assumption that would be difficult to justify (Hammersly, 2003, s.759).

Å ha ei meir holistisk tilnærming stod fram som naudsynt når eg gjorde den analytiske reisa fram og tilbake mellom intervju, observasjonsdata og lydopptak. Eg følte at eg måtte ta omsyn til ulike sekvensar i ei samhandling eg opplevde bølga fram og tilbake, der eg også opplevde det som at spenningar tidvis vart taktisk forletne av aktørane, for berre å bli tekne opp att seinare. Ønsket om ei meir holistisk tilnærming var også naudsynt for å få fram «the lived stuff» og «the ethical stuff», og handlar også om ønsket om å bidra til ein «social science that matters» (Flyvbjerg, 2001), snarare enn å gjennomføre ein desinteressert studie av «talk in itself».

Maynard (2006) opnar opp for ein avgrensa affinitet mellom etnografi og konversasjonsanalyse, der etnografien kan spele ei rolle i å beskrive settingar og identitetar, hjelpe til i tolkinga av det ikkje-familiære, samt når det kjem til formålet om å *forklare*, og han trekkjer særleg fram bruken av observasjon og intervju for fange inn eller stadfeste konversasjonsanalytiske funn (Maynard, 2006, s.67-68). Andre understrekar naudsynet av kontekstkunnskap, og at det berre er gjennom «setting-specific knowledge that parties have and that analysts can be made to have that goal orientations and

‘intentional strategies can be ascribed to the participants with substantial confidence’» (Heritage i Arminen, 2000, s.436). Arminen (2000, s.454) argumenterer for at særskild i studiar av institusjonell interaksjon, så kan konversasjonsanalysen tene på å undersøke nærare «background knowledges and sets of belief», og trekkjer då fram bl.a. institusjonell makt og institusjonelle identitetar.

Eg fann spørsmålet om kontekst og relevans, så vel som sjølve spenninga mellom CA og teori, som krevjande. Samtidig er den tekniske diskusjonen om kontekst for komplisert, og for uavklart, til å inkludere på ein meningsfull måte her. Eg vil nøye meg med å vise til Goodwin og Duranti (1992, s.2), som seier at «it does not seem possible at the present time to give a single, precise, technical definition of context, and eventually we might have to accept that such a definition might not be possible».

Som vi har sett kritiserte Hammersly (2003) konversasjonsanalysen sitt forhold til kontekst, så vel som dens avvising av intervjudata (Hammersly, 2017). Hammersly (2003) kritiserer konversasjonsanalysen generelt for «a refusal to put forward claims about the orientations of participants that cannot meet a very strict threshold» (Hammersly, 2003, s.767) – og for at *grunngevinga* for dette manglar. Han ser på denne tilnærminga som å nærme seg ei form for ny-behaviourisme, ein tynn menneskemodell, «one whose concerns are exhausted by what is ‘observable’ and is therefore preoccupied with achieving interactional coordination» (Hammersly, 2003, s.771).

Behovet for å ta ei meir holistisk haldning tolkar eg som å reflektere datamaterialet sin kompleksitet og rikdom, samtidig som at eg finn det vanskeleg å unngå å tenke at det var bruken av «kroppen som instrument» i deltakande observasjon – og kjenslene som vart vekte der – som anten understreka eller til dels vekte behovet. Eg ser uansett på konversasjonsanalysen som å vere av sentral inspirasjon, og til stor hjelp, i den mikrososiologiske analysen. Når eg ville kvalifisere mine tolkingar av verbale rørsler i materialet, kunne eg stoppe opp og lure på kva funksjon «mm», «men», «så» eller liknande uttrykk hadde i sekvensar der noko gnissa eller stod på spel; «Why [t.d. «mm»] in this way, right now?» (Seedhouse, 2004). Kunne eg finne konversasjonsanalytiske studiar av funksjonen til «mm»? Eg kunne også lure på kva som var mogleg å seie om ein serie av spørsmål frå ein rettleiar til brukar. Eg hadde identifisert sekvensen som ei spenning, men kva kan eg seie om ytringane i den? Kva funksjon har desse spørsmåla frå

rettleiaren? Er dette egentleg *spørsmål*? Er det spørsmål som skal *besvarast*, eller var eg vitne til først og fremst ein deklarasjon av institusjonelle verdier? Eg brukte også kjenslene mine til å prøve å «sense» dette, men samtidig så følte eg behovet for å stå på stødigare grunn, og søkte etter konversasjonsanalytiske studiar ved hjelp av nøkkelord. Eg var påverka av Schegloff (1987), som nytta reservoaret av konversasjonsanalytiske studiar i ein analyse av eit enkelt kasus, der «the resources of past work on a *range of phenomena* and organizational domains in talk-in-interaction are brought to bear on the analytic explication of a *single fragment* of talk (Schegloff, 1987, s.101).

Eg brukte tidvis konversasjonsanalysen sine metodar og dens spørsmål til datamaterialet, og eg føler at tradisjonen si insisterande empiriske orientering også nærast fungerte som etiske påminningar under analysen. Samtidig brukte eg den altså som eit arkiv som eg kunne besøke når eg skulle freiste å djupdykke i detaljane i ei mikrososiologisk analyse.

Eg kan slik seiast å *bruke*, snarare enn å *gjere* konversasjonsanalyse. Eg er einig med Hammersly (2003) i at konversasjonsanalysen med sitt fokus ikkje kan fortelje alt om mennesket og dets samfunnsliv, og Hammersly (2003) ser på den som ein metode snarare enn som eit paradigme. Samtidig er eg einig med Schegloff (1987) i at det konversasjonsanalytiske arkivet er ei verdfull kjelde til analyse av interaksjon, og at konversasjonsanalysen slik «should be able to deal in an illuminating manner with single episodes of talk taken from ‘the real world’» (Schegloff, 1987, s.102). Eg vil nytte konversasjonsanalysen som *eitt* av fleire reiskap i analysen av styring «‘in flight’» (Solberg, 2016, s.120).

### **Analytisk friksjon**

Oppsummert kan ein sei at min analysestrategi har lagt seg i spenningane mellom dei fire tradisjonane Gubrium og Holstein (1997) meiner har vore dei sentrale tilnærmingane i kvalitativ metode i nyare tid: naturalisme, etnometodologi, emosjonalisme og postmodernisme.

Den naturalistiske tilnærminga omhandlar på den eine sida konversasjonsanalysen si insistering på flate, empiriske spørsmål av «naturalistiske data», på den andre sida gjennom min deltakande observasjon. Naturalisme kan knytast til det *å sjå* (Gubrium & Holstein i Skjefstad, 2015, s.29), og vert prega av eit ynskje om å representere kva ein

faktisk såg og hørde gjennom utfyllande beskrivingar, noko eg vil gjere gjennom detaljerte og fyldige kasus, i ei triangulering mellom kva som skjedde (lydopptak), korleis deltakarane opplevde samtalen (intervjudata), så vel som mi eiga oppleving av dei (observasjonsdata). Silverman (2008, s.15) skriv at Gubrium og Holstein (1997) kritiserer denne tilnærminga for å oversjå deltakarane si eiga «sense-making».

Den etnometodologiske tilnærminga kan knytast mot det å *høyre* (Gubrium & Holstein, 1997). Fokuset vert på korleis deltakarane forhandlar om og konstruerer «verkelegheita» (Silvermann, 2008, s.16) i samhandling. I kasusa er det fokus på spenningar, og på korleis deltakarane situasjonelt forhandlar om, konstruerer og gjer levande, institusjonelle kategoriar og verdiar, så vel som at vi også skal sjå korleis aktørane sjølve forstod og erfarte desse spenningane.

Medan etnometodologien brukte «breaching experiments» (Garfinkel, 1967), så kan ein argumentere for at mine spenningar har ein liknande funksjon, i det dei også vert eit vindaug for å undersøke maktspel, normer og verdiar, så vel som meir implisitte og meir fundamentale spenningar. Samtidig kritiserer Gubrium og Holstein (1997) denne retninga for å «trade the substance of everyday life for a rigorous understanding of the activities that define it» (Silverman, 2008, s.17); «the content of lived experience becomes almost incidental» (Gubrium & Holstein, 1997, s.107).

Emosjonalisme kan knytast opp mot det å *erfare eller føle* (Gubrium & Holstein, 1997). Eg brukte på den eine sida observasjon til å få innsikt i samtalen sin puls eller atmosfære, og brukte kroppen som eit instrument (Goffman, 1983). Eg ville finne ut av kva som stod på spel, og var på den eine sida «interessert i hvordan informantene opplever sin virkelighet», og på den andre sida ville eg freiste «å formidle det emosjonelle dramaet informantene opplever» (Skjefstad, 2015, s.30), både ved hjelp av samtaledata og intervjudata.

Postmodernisme kan knytast opp mot det å *reflektere* (Gubrium & Holstein, 1997). Sentralt i denne tilnærminga er refleksjonen, og tvilen, over forholdet mellom røyndom og representasjon, og over etablerte metodar så vel som forskaren sin autoritet. Eg er einig med Gubrium og Holstein (1997) om at postmodernismen stiller fundamentale spørsmål ved vitskapen og vår eigen sosiale røyndom. Samtidig er eg samd med Silverman (2008,

s.18) om at eit evt. forsøk på å svelgje dette paradigmet heilt «threatens the very need for scientific investigation and analysis».

Eg har freista å posisjonere meg i kjølvatnet av postmodernismen, og har ein postmoderne impuls, bl.a. i det eg kombinerer ulike paradigme som metodar. Eg har også understreka behovet for å «fabricate a method», og har freista å fram at det sentrale har vore det einskilde kallar «an ethos of enquiry» (Rose, 1995, s.5), og at eg omfamnar Flyvbjerg (2001) sine tankar om ein fronetisk samfunnsvitskap som eit meir høveleg svar for ein samfunnsvitskap i kjølvatnet av postmodernismen, enn det impulsane til ein ny-positivisme representerer.

Målet mitt er å produsere kontekstuell, relevant og samfunnsnyttig forskning, også for å lage «input» til refleksjon over spenningar i praksisfeltet. Nøkkelord i framgangsmåten min vart «stick to the particulars», eg sette makt i sentrum for analysen, og eg starta analysen i organisatoriske mikropraksisar, «searching for the Great within the Small and vice versa» (Flyvbjerg, 2006b, s.377). Eg har også freista å følgje Gubrium og Holstein (1997) som argumenterer for at dei fire tradisjonane eg diskuterte over, bør *kombinerast* i vidareutviklinga av ein meir holistisk orientert samfunnsvitskapleg forskingspraksis.

### **3.7 Etikk**

Studien fekk tilråding av dåverande NSD (no: Sikt) (Vedlegg 4). Dette inneberer at bl.a. mitt informasjonsskriv til deltakarane (NESH, 2023, pkt.15), innhentinga av informert og fritt samtykke (NESH, 2023, pkt.16), og evt. lagring, bearbeiding og bruk av ulike typar personidentifiserande opplysingar (NESH, 2023, pkt.24) har blitt kritisk vurdert av ekstern mynde. I tillegg vart forskingsdesignet mitt også vurdert av NAV FoU og NAV IKT og Sikkerhet, noko som bl.a. medførte justeringar i forskingsdesignet, og krav og spesifiseringar knytt til rekruttering.

Utover desse formelle krava er det behov for etisk refleksjon gjennom heile forskingsprosessen, så vel som i formidlinga av forskingsresultata (Leer-Salvesen, 2015, s.65). Eg vil hevde at ein som forskar innan governmentality-tradisjonen har eit særleg ansvar for refleksjon rundt resepsjonen av forskingsresultata, då kunnskap har ein spesiell funksjon i både legitimering av-, og endring av, styring. Eg vil difor fokusere på omsynet til informantane sin integritet og omsynet til resepsjonen av forskinga.

## **Omsynet til informantane sin integritet**

Det er ei forskningsetisk plikt å ta vare på informantane sin integritet. Denne plikta vert trekt fram som eit nykkelmoment i forskaren si etiske innstilling, uavhengig av val av metode (Fangen, 2008). Idealet om å ta vare på informanten sin integritet er knytt opp mot både konfidensialitet og informert samtykke – men eg vil her fokusere på eit anna moment, nemleg omsynet ein må ta ved tolkingar av andre sine verdiar og haldningar (NESH, 2023, pkt.27).

Det er ei plikt for forskaren å unngå skade, og til å halde seg til vitenskaplege ideal om sanning og opplysing. Dette spørsmålet går til kjernen av samfunnsvitenskapleg aktivitet og ideal: Korleis kan ein på den eine sida ta vare på integriteten til informantane og deira forståing av røyndomen, samtidig som ein ikkje reduserer vitenskaplege forklaringar til å aleine vere basert på informantane sine subjektive sjølvrapporteringar og forståingar (Glynos & Howarth, 2007)?

Problemet er knytt til det å fortolke eit allereie fortolka utsegn, og å så setje det inn i eit anna rammeverk enn det informanten sjølv fortolkar det til. Idealet om å forstå, og ikkje å forklare, er knytt til det som har blitt kalla den «fortolkande vendinga» (Rabinow & Sullivan, 1987). For Howe og Moses (1999) medfører den fortolkande vendinga, og bruken av kvalitative metoder, at etikken i samfunnsvitenskapane har blitt «significantly complicated» (Howe & Moses, 1999, s.21).

Den fortolkande vendinga ser på «beliefs, attitudes, customs, identities – virtually everything that makes humans what they are – [as] created and exist only within social relationships, relationships in which language use looms large» (Howe & Moses, 1999, s.32). Dette dilemmaet vert forsterka gjennom bruken av kvalitative forskingsintervju, ved at ein då forhold seg til eit subjekt – eit subjekt som ein får relasjon og fysisk nærleik til, ein nærleik som kan minne oss på vårt etiske ansvar for andre (Løgstrup, 2000). Samtidig representerer ønsket om å nytte Foucault sitt framande omgrepsapparat på menneskeleg samhandling eit nivåskifte – frå historiske dokumentanalyser til analyser av talande og fortolkande menneske, noko som intensiverer det etiske dilemmaet til eit kritisk-hermeneutisk problem. Akkurat dette momentet er etisk problematisk – og etter mi meining ikkje mogleg å løyse teknisk og instrumentelt. Det krev eit aktivt etisk forskarsubjekt – også i analysen. Det krev klokskap, bl.a. innleving, sensitivitet og evne til moralsk persepsjon (Vetlesen, 1994).

For å ivareta informantane sin integritet er det også imperativt at forskaren synleggjer sine vurderingar, bl.a. gjennom tydelege tolkingar, og på kva som nettopp *er* tolkingar (NESH, 2023, pkt.27). Eg vil difor presentere empirien grundig, også gjennom tjukke beskrivingar, slik at lesaren kan vurdere mine tolkingar, så vel som kva teoribruken min får fram og kva den skjuler, i det ein også då vurderer kva verdi og forklaringskraft bruken av teori har.

Ei anna tilnærming for å ivareta integritet er å synleggjere kognitiv dissonans og usikkerheit hjå informantane, nemleg subjekta sine eigne dragkampar mellom ulike etiske ideal, eller mellom ideal og røyndom. Snarare enn å presentere rettleiarane som stiliserte typar presenterer ein dei då som refleksive aktørar i eit vanskeleg krysspress, med andre ord som aktive etiske subjekt (Ibarra-Colado et al., 2006). Ein analyse av disposisjonar, og av maktformer som disponerer, er nettopp å undersøkje dragningar og impulsar – det som *ikkje* determinerer – og som kan variere, både i og mellom rettleiarar. Slik unngår ein å redusere einskildmenneske til objekt og informantane til ein eintydig masse, til typar og fastfrosne veremåtar.

Det er også viktig at fortolkinga både er logisk og nødvendig (Fangen, 2008). Dette vert spesielt viktig i eit foucauldiansk prosjekt, då målet til Foucault var å endre korleis folk tenkjer, og å gje menneske høve til å reformulere seg sjølv i lys av andre rammer enn dei som midlertidig står fram som sanne og naudsynte. Skal ein refortolke aktørane sin haldningar og meiningar, må ein gje aktørane høve til å bli med på den analytiske reisa – ein kan ikkje berre snakke *om* dei, men *til* dei. Schulman (1992) trekkjer fram den pedagogiske kvaliteten ved kasus, den paradigmatisk måten for å få fram, presentere og diskutere moralske dilemma. Bruken av kasus, og fokuset på spenningar, er også eit forsøk på å gjere studien relevant, gjenkjennbar og diskuterbar for profesjonelle aktørar.

### **Resepsjonen av eiga forskning**

Undervegs i studien har eg som tidlegare skrive vore uroleg for om forskinga mi blir «sugd opp» i ein allereie negativ mediediskurs, der tabloide oppslag skuggar for viktige distinksjonar og detaljar, viktige for den kvalitative forskaren. I tida mi som vitskapleg assistent transkriberte eg intervju der rettleiarar i NAV uttalte at dei ikkje ville seie kvar dei jobba når dei var på fest. Undervegs i stipendiatperioden har eg også snakka med meir erfarne kvalitative forskarar som har uttrykt uro for at NAV kan lukke seg for forskning, av

omsyn til eige omdøme. Eg har følt at det er mykje som står på spel, og at mine val kan ha konsekvensar for deltakarar og kontekst – så vel som for andre forskarar.

På same tid har eg vore uroleg for at mi eiga forskning skulle ha funn, t.d. brukarane sine strategiar, som gjer at eg bidreg til å styrke det disiplinære aspektet ved konteksten. NAV sitt fokus på brukarsamtalane kan også vere uttrykk for eit ønskje om å «programmere» samtalen strammare, for å sikre verdi og/eller likeverdige tenester. Eg har vore uroleg for at forskinga på samtalar kan bidra til at brukarsamtalane vert meir standardiserte, prega av «boxes to tick off» eller til import av interaksjonelle teknikkar. Flyvbjerg (2011, s.27) ville plassert ei slik uro i spenninga mellom «two contrasting roles of intellectual work», mellom *techne* og *fronesis*. *Techne* viser til ein meir teknisk og instrumentell rasjonalitet, og ein samfunnsvitskap prega av denne tilnærminga vil vere ei form for konsulentarbeid som siktar mot t.d. meir effektive og betre organisasjonar, «where ‘better’ is defined in terms of the values and goals of those who employ the consultants» (Flyvbjerg, 2011, s.28). Motsett den tekniske og instrumentelle impulsen så er den fronetiske tilnærminga i større grad eit uttrykk for ei form for praktisk visdom, eller klokskap, rundt det som varierer, og er meir ein kunnskap «of how to manage in each particular circumstance that can never be equated with or reduced to knowledge of general truths about managing» (Flyvbjerg, 2011, s.29). *Fronesis* er med andre ord ein praktisk dugleik som kjem til syne i det ein skal vege og vurdere dei ulike omsyna som er til stades i unike og partikulære saker. Meir enn å gje tekniske oppskrifter til framtidig praksis, ønsker eg at mine fylldige kasus kan tene som *eksempel* for refleksjon hjå rettleiarar i NAV, men også spore refleksjonar hjå dei overordna ledda som styrer NAV, så vel som hjå utdanningsinstitusjonane og praksisfeltet generelt.

### **Validitet**

Studien har impulsar frå ulike forskningstradisjonar og perspektiv. På den eine sida trekkjer Flyvbjerg (2011) fram at ein fronetisk samfunnsvitskap er basert på fortolking, og at dine tolkingar difor kan testast opp mot andre tolkingar og anna forskning (Flyvbjerg, 2011). Flyvbjerg (2011) ser på resepsjonen i forskarfellesskapet som det mest sentrale. Dette understrekar forskning som ein praksis, og forskaren som ein deltakar i eit praksisfellesskap. Difor vil funna mine også bli knytt opp mot andre funn, og drøfta opp mot typologiar og perspektiv frå allereie eksisterande forskning, og kvaliteten vil til slutt bli avgjort av resepsjonen av arbeidet mitt.

Lincoln og Guba (1986) argumenterer på si side for at konstruktivistiske tilnærmingar treng andre målestokkar enn undersøkingar som følgjer eit meir tradisjonelt design:

They suggested ‘credibility as an analog to internal validity, transferability as an analog to external validity, dependability as an analog to reliability, and confirmability as an analog to objectivity’. In combination, they viewed these criteria as addressing ‘trustworthiness’ (Guba & Lincoln i Patton, 2015, s.684).

Forfattarane trekkjer fram ei form for *pålitelegheit* eller *truverd*, som til dels også uttrykkjer dei lågare epistemiske pretensjonane til konstruktivistiske tilnærmingar, der idealet snarare er å skape *forståing* for kontekstuel sensitive fenomen. Patton (2015, s.684) understrekar at slike prosjekt siktar mot ei djupare forståing av kasus og kontekst snarare enn mot ulike former for generalisering, og at forskarar i denne tradisjonen snarare «offer perspective and encourage dialogue among perspectives rather than aiming at singular truths and linear predictions», noko som samsvarer med mine intensjonar. Eg planla dessutan ikkje å gjere ein kasusstudie – men undervegs tok eg justerte eg kurs; kasusa hadde ein analytisk rikdom og ein verdi i seg sjølv. Denne evna til å justere kurs kan også vere ei kjelde til truverd.

Samtidig kan studien vurderast som ein kasusstudie. Yin (2013) argumenterer for at både validitet og generalisering er utfordrande aspekt ved kasus-studiar, spesielt dersom talet på kasus er lågt. Samtidig trekkjer Yin (2013) fram at ulike former for triangulering har blitt sett på som å kunne auke validiteten (sjå også Patton, 2015, s.685), deriblant datakjelde-, analyse-, metode- og teoritriangulering (Yin, 2013, s.324). Eg har nytta meg av teori- og datakjeldetriangulering, og kunne t.d. bruke intervjudata til å teste mine forståingar av samhandlingsdata. Samtidig har eg undervegs presentert empiriske kasus til tidlegare og noverande NAV-rettleiingar, som har vurdert dei på ulikt grunnlag, deriblant som ein del av avhandlinga si midtvegsevaluering. Eg har også presentert «datasnuttar» på sokalla «data-sessions» i valfrie emne på doktorgradsprogrammet, til erfarne og kjende forskarar, og fått innspel til, og tilbakemeldingar på, analysane mine. Samtidig har eg også lest opp anonymiserte konversasjons-striper og sekvensar til medstipendiatar. Særleg stipendiatar frå andre samtaleprofesjonar, t.d. lærarar og journalistar, kunne då gje verdfulle bidrag til det som då var tentative analyser, og har bidrege til å heve truverdet til mine analyser.

Også i analysen jobba eg på måtar som hevar truverdigheita. Eg t.d. las og analyserte data deduktivt, t.d. for å identifisere institusjonelle imperativ eller tematiske fasar, men eg las også data baklengs og induktivt, og gjorde viktige oppdagingar undervegs. Eg analyserte også dei tre kasusa kvar for seg, og for sin eigen del, før eg analyserte dei på tvers. Det at blikket mitt var retta både mot mikrofenomen så vel som vidare kontekst, bidrog også til at eg kjende data veldig godt, ein kjennskap rolla mi som observatør, og mine detaljerte transkripsjonar, også bidrog til. Før eg analyserte dei tre kasusa på tvers analyserte eg også alle intervjuar med rettleiarane, først og fremst for å identifisere spenningar, og utforske vilkåra for yrkesrolla. På grunn av plassmangel er denne analysen ikkje med i den endeleg avhandlinga, men arbeidet ga meg også djupare innsikt i korleis rettleiarane erfarer og opplever rolle og mandat, og gjorde meg tryggare på analyser og funn.

Her er både kreative og eksplorerande dimensjonar, som også kan bidra til truverdigheit. I ein artikkel om «serendipity» trekkjer Åkerström (2013) fram at flaks alltid spelar ei rolle – men at flaks også krev eit førebudd sinn. Min strategi om å fokusere både på mikroanalyse og tjukke beskrivingar, gjorde at eg plasserte meg i spenninga mellom «the wide study» og «the detailed study», som nettopp medfører at ein aukar sjansen for å gjere overraskande og relevante analytiske oppdagingar (Åkerström, 2013, s.12).

Samtidig tenkjer eg at eit av dei områda avhandlinga bør vurderast etter, er i kva grad kasusa maktar å løfte fram sentrale spenningar i feltet som eg studerer. Får dei fram sentrale spenningar i politikk, roller og kontekst (Flyvbjerg, 2011; Rampton, 2014)? Sjølv om situasjonane eg undersøker er partikulære, og ikkje reproduserbare eller generaliserbare fenomen, så oppstår ikkje desse individuelle samtalane i eit vakuum. Kasusa har dimensjonar av ein generell kritisk kvalitet fordi dei interaksjonelle spenningane også er uttrykk for «tension spots» (Flyvbjerg, 2011) innleira i konteksten, med andre ord uttrykk for maktrelasjonar eller rasjonalitetar som også kan gjerast levande i andre situasjonar. Med dette får kasusa ein generell kritisk kvalitet, med paradigmatiske eigenskapar: Dei kan tene som eksempel for refleksjon og evnar å tale til andre situasjonar.

Eg har også kjend på ei etisk uro for resepsjonen av forskinga mi. I tillegg til krava om truverdigheit, så foreslår Guba og Lincoln også krav om *autentisitet*, som nettopp omhandlar refleksjonar rundt dei potensielt politiske konsekvensane av forskinga di

(Bryman, 2008, s.379). På den eine sida *fairness*: Presenterer forskinga ulike synspunkt og variasjon blant informantane på ein rettferdig måte? Er forskinga *ontologisk autentisk*, og kan hjelpe aktørane i feltet med å betre forstå sitt eige sosiale miljø? Har forskinga ein *pedagogisk autentisitet*, som kan hjelpe aktørar i feltet å betre forstå andre aktørar i feltet? Til slutt trekkjer dei fram ein *katalytisk autentisitet*, og om forskinga også kan gje aktørane i feltet drivkraft til å endre på praksisar og omstende (Bryman, 2008, s.379). Dette er verdiar som eg har sikta mot.

Her er også eit høve til ei form for teoretisk validering, i kva grad studien tilfredsstiller pretensjonen om å anvende og utforske governmentality-omgrepet på konkrete styringsrelasjonar i praksisfeltet. Eg starta med å bruke governmentality som ei prisme for å oppdage paradoks og spenningar – men følte eit behov for å inkludere dei andre foucauldianske maktformene i det eg analyserte spenningane. Er bruken av omgrep tilstrekkeleg teoretisk og empirisk sensitiv for mine kasus? Har dei valde omgrepa forklaringsverdi? Gjer det teoretiske omgrepsapparatet ein i stand til å oppdage, utforske og forklare spenningar i praksisfeltet på nye og relevante måtar?

Avhandlinga er også eit uttrykk for tenking. Ein skal vere *kritisk* til eigne forforståingar og fordomar, vere medviten eiga tenking og kva det gjer med studien, og eg har særleg utfordra mine eigne tolkingar ved «relentlessly seeking diverse perspectives» (Patton, 2015, s.702). Avslutningsvis sluttar eg meg til Patton (2015), som understrekar tenkinga si rolle i det å sikre kvalitet:

There are no simple formulas or clear-cut rules about how to do a credible, high-quality analysis. The task is to do one's best to make sense of things. A qualitative analyst returns to the data over and over again to see if the constructs, categories, interpretations, and explanations make sense (...) (Patton, 2015, s.703).

Eg har freista, etter beste evne, å analysere data – om og om igjen. I tillegg har eg som tidlegare skrivt invitert andre til å lese sekvensar og striper av anonymiserte samhandlingsdata, og kasusa har også blitt lest og vurdert av ei rekkje kompetente aktørar, deriblant tidlegare NAV-tilsette.

**Del II**  
**Dei tre kasusa**



## 4 Møtet med «den lunka byråkraten»

I dette kasuset skal vi møte brukaren Roy, ein mann i 50-åra som kjem stressa og fortvila til ein oppfølgingssamtale med den nye rettleiaren sin, Gunnhild. Rett før møtet hadde Roy motteke eit brev frå Skatteetaten om restskatt. Med overgangen frå sjukepengar til AAP har Roy fått ein strammare økonomi, og han bur no i ein bustad som han strengt tatt ikkje har råd til lengre. Roy seier at han har freista å få hjelp til dette med økonomi og bustad før, men ikkje fått den hjelpa som han treng. Roy kjem til oppfølgingssamtalen med ynskje om praktisk hjelp, særskilt med dette nye kravet frå Skatteetaten.

Rettleiaren Gunnhild kjem til møtet med sin eigen agenda. I intervjuet seier ho at i forkant såg ho føre seg to moglege utfall av samtalen – anten kunne ein trappe opp den arbeidsretta aktiviteten, eller så måtte dei forlenge den eksisterande planen med medisinsk oppfølging og avklaring. Då Roy spelar inn dette kravet frå Skatteetaten må Gunnhild gjere ei vurdering in situ: Skal ho hjelpe Roy med denne nyleg oppståtte problemstillinga?

I etterkant av samtalen er Gunnhild oppteken av yrkesrolla si, og dei diffuse grensene for kva ein rettleiar skal, kan eller bør gjere. Kva er eigentleg hovudoppgåvene? Kva er greitt å gjere? Når må ein heller kople på andre instansar? Og når er det brukaren sjølv som må på bana?

Ifølgje Goffman (1986, s.8) møter personar komplekse situasjonar ved å implisitt eller eksplisitt stille spørsmålet «What is it that's going on here?». Denne innramminga av ein situasjon markerer nokre grenser, der noko vert innanfor og noko vert utanfor, og aktørane si *forståing* av situasjonen vert lagt til grunn for *handlingane* og *vurderingane* deira i

situasjonen. Feldman (2001, s.182) seier at når *profesjonelle* aktørar vert sett på prøve så stiller dei, implisitt eller eksplisitt, spørsmålet: «How do I play my role in this situation?».

Zacka (2017) er også oppteken av samspelet mellom organisatorisk kontekst og bakkebyråkratane sine responsar. Han hevdar at bakkebyråkratkontekstar vert karakterisert av mange høgverdige ideal som skal realiserast til same tid – og av manglande tid og ressursar til å gjere nettopp det. Dei profesjonelle vert sett på prøve, og må rasjonere både på tid og tenester. Han argumenterer for at bakkebyråkratar, implisitt eller eksplisitt, må avgjere kven av brukarane som skal få standardtenester, kven som skal få ekstra god service, og kven ein snarare må gå nærare etter i saumane.

Kasuset om den lunka byråkraten er eit case om grensedraging in situ, og om ein rettleiar som må orientere seg mot ulike fordringar til rolla si, og som må navigere mellom ulike responsar, og mellom ulike måtar å fylle ut yrkesrolla si på (Zacka, 2017).

Med grensedraging ynskjer eg å undersøkje eit fenomen som knyter saman eit indre (og til dels kognitivt) arbeid med ytre (verbale) rørsler, grenseoppgangar for rolle- og tenesteutøving som vert teke in situ, og som potensielt kan påverke både tenestene og livsvilkåra til brukarane (Carstens, 1998; Dubois, 2019). Grensedraging handlar om «the ways in which professionals in general define their skills and jurisdiction over a particular domain of work» (Hall et al., 2010, s.349). Profesjonelle aktørar kan både forhandle om og utfordre skiljelinjene seg i mellom, og grensedraging kan aktualisere tankar om legitim og ikkje-legitim yrkesutøving. Dette er interessant å undersøkje i ein reformert organisasjon, der ein har ynskt å «integre tre ulike etater med tre ulike yrkesroller» (Helgøy et al., 2011, s.37), noko som innleiingsvis skapte frustrasjon hjå dei tilsette, og spenningar mellom ulike verdiar og handlingsorienteringar frå dei tre tidlegare etatane (Ibid.).

Sjølv om grensedraging, ifølgje Slembrouck og Hall (2014, s.61), ikkje er «associated with the analysis of discourse or interaction», så argumenterer dei samtidig for grensedraging som «a persistent interactional feature of the social work encounter» (Ibid.). Grensedraging kan slik tolkast som å vere understudert som eit *interaksjonelt fenomen* (Ibid., s.63; Hall et al., 2010, s.349). Eg vil i dette kasuset ta utgangspunkt i at i institusjonell interaksjon så må dei to aktørane orientere seg mot den organisatoriske

konteksten, og gjere den *levande*: «Boundaries are intrinsic to organisations and reproduced in interaction» (Hernes i Hall et al., 2010, s.349).

## 4.1 Brukaren Roy

Roy er ein godt vaksen mann i 50-åra med ein allsidig og variert bakgrunn innanfor arbeidslivet, både som arbeidstakar og som sjølvstendig næringsdrivande. Han har budd fleire stadar i landet og har barn frå to tidlegare ekteskap. Han flytta til Vestland for å starte eit nytt kapittel; ein ny jobb i ein ny bransje. Roy omtalar det som ein «ny sjanse», og gjev inntrykk av at han flytta med håp og ambisjonar. Han vart først sjukmeld, og ei nedbemanning gjorde han arbeidslaus. Skuffa ser han no at han «ikkje har nok kjøt på beina» for bransjen, og at den snevre kompetansen han hadde innan IKT var av ein type som gjer at «jobbane ikkje veks på tre».

Roy er inne i eit AAP-løp. Han gjev uttrykk for å ha hatt ei solid inntekt, men overgangen frå sjukepengar til AAP har gjort at han no har mindre å rutte med. Han er allereie under gjeldsordning med namsmannen, og den økonomiske situasjonen hans er ei kjelde til stress og usikkerheit i kvardagen. Husleiga er for dyr, og no vil huseigaren også selje leilegheita. Roy opplever situasjonen som uavklart, og som vanskeleg å handtere. Roy seier at han ser føre seg at han står på gata saman med sonen sin, med møblane i ein container. Rett før denne oppfølgingssamtalen får han eit brev frå Skatteetaten, som seier at han må betale nesten 10 000,- i restskatt.

Roy følte seg betre før sommarferien. Han hadde då over telefon gitt uttrykk for at han var klar for å prøve seg i arbeidspraksis. Men hendingar i ferien hadde ført til at han ikkje lengre følte seg så «ovanpå». Roy møtte ikkje opp til sin førre avtale, og hadde på telefon forklart kvifor. Han var no blitt kalla inn til eit nytt møte av den nye rettleiaren sin.

## 4.2 Rettleiaren Gunnhild

Gunnhild er ei ung kvinne med mastergrad i eit samfunnsvitskapeleg emne. Ho har jobba i NAV i fire år. Gunnhild er i oppfølgingsteamet, og har om lag 80 brukarar i porteføljen sin. Gunnhild seier at ho trivst betre i jobben sin enn det ho trudde ho ville gjere. Men jobben har likevel ikkje alltid vore enkel å meistre. I intervjuet snakkar ho om utfordringar ved det å vere ny i NAV, men også om generalistmodellen, og om samansette og komplekse saker «som har armar og bein her og der», og som set ho på prøve den dag i

dag. På hennar oppfølgingsteam har dei diskutert i kva grad dei skal vere involverte i sossalsaker, og spesielt rus-sakene har vore så kompliserte og vanskelege at dei har ynskja seg spesialistar som berre arbeidar med desse sakene. Gunnhild stiller i intervjuet spørsmålet: «Kva skal NAV eigentleg drive med?». Dette spørsmålet om kjernen i- og grenser ved yrkesrolla hennar vert gjort levande i møtet med Roy.

Sjølv om Roy tidlegare hadde signalisert til NAV at han kunne tenke seg å trappe opp den arbeidsretta aktiviteten, seier Gunnhild at ho i forkant av samtalen var «inneforstått» med at dette kanskje ikkje var like aktuelt lengre. Gunnhild seier at ho kalla inn til ein samtale om ein *plan* som skal oppdaterast:

Dette var ein oppfølgingssamtale. Den planen han hadde, som skulle vare ut denne månaden, var medisinsk behandling og utredning for skulderproblematikken og psyke. Så målet for samtalen var å høyre ‘kvar er vi hen i løpet frå der vi var, når planen vart laga i februar?’ Då stod vi igjen med eigentleg to typiske utfall i denne samtalen, anten kunne vi søkt han inn på eit avklaringstiltak [hjá ekstern aktør], for å sjekke om kva moglegheiter det er og kva arbeid då som kunne vere foreinleg med helsa. Det andre utfallet var å forlengje denne planen, med vidare medisinsk behandling og utredning (Gunnhild, rettleiar).

Kan ein no starte å tenke meir arbeidsretta aktivitet for Roy? Roy kjem på si side til møtet emosjonelt og eksistensielt «trigga» av brevet frå Skatteetaten.

*Mannen kjem gåande inn og er tydleg opprørt. Han er stressa, og verkar på gråten. Eg noterer meg at han ser litt «prega ut», og at Roy kjem kledd i joggebukse, flip-flops og ei lang boble-jakke. Han er klar på å kome i gang med samtalen raskt. Han sit avslappa i stolen, og har eit roleg kroppsspråk sjølv når stemma brest. (...) Han sit mest bakoverlent, med venstrehanda på stolernet og rumpa langt framme på stolen. Han gestikulerer med høgre arm. Han hevar stemma ved fleire høve. Eg noterer at eg tidvis synest at det er vanskeleg å vere til stade, og at eg føler meg som ein inntrengar i ein djupt personleg samtale. Eg noterer lite, og er brydd dei gongane eg gjer det. Eg vil ikkje at Roy skal sjå at eg skriv (Feltnotat).*

### **4.3 Igangsetjinga av samtalen**

Når Gunnhild set i gang samtalen, kommenterer ho først det sterke lyset i lokalet, før ho seier: «No forstod eg det som at det hadde skjedd eit eller anna i løpet av sommaren sist vi skulle ha møte, og det var derfor du ikkje kom». Roy svarar at «det har pågått ting i heile sommar, eigentleg», og at det hadde vore «ganske så utrivelege greier» og at det «har teke på»:

Gunnhild: Det har vore tøffe tak.

Roy: Ja...

Gunnhild: Ja, eg skjønner... [Korleis]

Roy: [Det va]r liksom ikkje det eg hadde trengt no... midt opp i alt det andre så...

Gunnhild: Nei, ikkje sant... Det var det eg hadde [tenkt]

Roy: [Då bl]ir det sånn at du... Du skal jo prøve å vere sterk for ungene dine iallfall... Så... Så får du gå på rommet og grine etterpå, liksom...

Gunnhild: Ja, det er jobben [som foreld]re, det altså

Roy: [Det er det]

Gunnhild: Eh... [Eg]

Roy: [De]t har vore beintøft dette, altså...

Gunnhild: Ja... Korleis er statusen no då? Er (.) det på løys(.)ingsveg eller er det fram(.)leis

Roy: Det er jo for så vidt ikkje noko sak i den forstand lengre, men... Altså... Men eg vil aller helst ikkje fortelje deg nøyaktig kva dette dreier seg om...

Gunnhild: Nei, det treng du ikkje å gjere! Eg berre lurar på i kva stor grad den saka påverka deg då?

Gumperz (1982) omtala slike innleiande fasar som ein *introduksjonsfase*, der ein startar å forhandle fram det interpersonelle forholdet, ofte karakterisert av det normative idealet om samstemtheit. Her ser vi derimot at Gunnhild har ordet, er «turn»-initierande og i ferd med å formulere eit bidrag, som fører til overlappande tale, og deretter til at det er Roy som får snakke vidare. Vi ser også at Roy direkte avbryt ho i sekvensen over. Roy er nemleg den brukaren i mitt materiale som avbryt rettleiaren oftast; han tek ordet frå rettleiaren sin og lukkast med det. Han seier også ting som «eg vil aller helst ikkje seie til deg nøyaktig kva dette dreier seg om» og «ikkje spør meg om det då». Utan å vite det er Roy kanskje ein del av ein problemkategori som andre rettleiarar snakka om: eldre, mannlege brukarar som kan vere ei utfordring for yngre, kvinnelege rettleiarar. Ein annan observasjon eg vil trekkje fram er at Gunnhild fleire gongar i denne sekvensen freistar å rette merksemda mot det eg tolkar som Roy sin status «her og no», t.d. om denne saka frå sommarferien framleis pågår, og på kva måtar denne saka har påverka Roy. Det kan tolkast som ei institusjonell orientering mot ein plan som må oppdaterast, og til spørsmålet om kva som skal vere innhaldet i den: meir aktivitet eller ei forlenging av planen med medisinsk oppfølging?

Vi ser også at Gunnhild stadfester Roy si utsegn om at han strengt tatt ikkje trengde dette «midt i alt det andre». Ho freistar å få inn eit spørsmål, «det var det eg hadde tenkt...», men Roy avbryt ho. Han kan tolkast som å bruke sin «turn» til å utbrodere den *subjektive opplevinga av situasjonen*. Han har måtta skjule kor hardt det har gått innpå han, og har teke på seg ei maske framfor borna som den sterke faren, før han deretter har gått på rommet for å gråte for seg sjølv. Gunnhild kan kanskje tolkast som å normalisere situasjonen i det ho først og fremst knyter det opp til forventingar til foreldrerolla – det er på ein måte «jobben» til Roy. Denne normaliseringa kan også tolkast som å spele ned det «ekstraordinære» ved sommaren hans, og at ho på eit vis ikkje anerkjenner det slitsame andletsarbeidet som han har utført. At Roy ikkje møtte opp til førre avtale var knytt til desse hendingane, men også det at han no ikkje lengre føler seg klar for å trappe opp den arbeidsretta aktiviteten. Å delta på avtalte møter og å bidra til ei avklaring av arbeidsevna si er del av *aktivitetsplikta* til ein mottakar av AAP. Med andre ord kan Roy si verdigheit som brukar potensielt stå på spel, gitt rammene som regulerer brukarløpet i NAV.

Rettleiaren freistar deretter å kome på bana igjen, og initierer ein «turn», men tanketeiknet «eh» og den påfølgjande pausen kan tyde på at Gunnhild er usikker på korleis ho skal spele den neste setninga inn. Ho seier «eg», som set ho som aktør i den komande setninga. Skal ho til å stille eit spørsmål igjen? Roy avbryt ho igjen ved å slå fast at «det har vore beintøft».

Kombinasjonen av uttrykka «så får du gå på rommet ditt og grine etterpå» og «det har vore beintøft» kan tolkast som to «extreme case formulations» (ECF) (Pomerantz, 1986). ECF'ar er grunnleggjande knytt til «legitimizing claims» (Pomerantz, 1986, s.219). Det kan tolkast som at Roy intensiverer fordi han er usikker på om denne situasjonen vert vektlagt av den andre slik den vert vektlagt av han sjølv, ei problematisering også Goffman peikar på:

[In all social interaction] we find ourselves with one central obligation: to render our behavior understandably relevant to what the other can come to perceive is going on. Whatever else, our activity must be addressed to the other's mind, that is, to the other's capacity to read our words and actions for evidence of our feelings, thoughts, and intent (Goffman, 1983, s.53).

Roy sin bruk av ECF kan tolkast som at noko står på spel, og at han kjempar for at Gunnhild skal lese orda hans som bevis for sine tankar, kjensler og føremål. Ein kan tolke

det som at Roy vil trekkje Gunnhild inn mot si eiga *oppleving av situasjonen*; at ho skal forstå den slik han gjer. Men samtidig kan ein også tolke det som at Roy orienterer seg mot ein kontekst der han har møtt meir «unsympathetic hearings» (Pomerantz, 1986) enn omsorg og hjelp; og at han må «assert the strongest case in anticipation of non-sympathetic hearings» (Pomerantz, 1986, s.227). Sjølv om Roy har gode erfaringar frå sosialkontoret, så er hans nyare erfaringar med NAV at «den menneskelege faktoren er litt borte då», som han seier det i intervjuet.

Sekvensen om sommaren held fram berre litt til. Avslutningsvis seier Gunnhild at ho «lurer litt på» korleis denne saka har «påverka deg og din...», og Roy svarer at dette «ikkje har vore bra» og at han ikkje trengte dette akkurat no. Ho vrir deretter samtalen over til oppfølginga av den psykiske helsa hans, med eit spørsmål til Roy om han får snakka ut om dette hjå psykologen sin. Dei to går deretter vidare til å diskutere den medisinske oppfølginga av skuldra til Roy, ei skulder som gjer det vanskeleg å returnere til hans opphavlege yrkesrolle som handverkar. Det er ein tanke som Roy verbaliserer:

Roy: Eg er jo redd for korleis den skuldra vil påverke (.) viss eg må tilbake igjen til det då

Gunnhild: Mm mm

Roy: Og (.) Og det tenkte eg at eg skulle høyre med dykk om det var noko moglegheit for omskolering og kanskje få noko (.) hjelp av dykk etter↑kvart då.

Gunnhild: Mm

Roy: For (.) ikkje at det (.) eg føler meg ikkje klar til å jobbe i morgon, liksom, ↑men (3.0) Eg trur at eg må ut i jobb (0,2) for åhhhhh komme meg ut av ting.

Gunnhild: =Ja. Ja. E[h]

Roy: [I]allfall prøve på ein måte då!

Gunnhild: .hhJa. Og det=det er i seg sjølv ei UTRULEG... >Det er ein stor styrke< at du tenke det

Roy: Ja...

Gunnhild: Faktisk eit veldig godt teikn...

Roy seier at han vil ha hjelp «etter kvart», og at han er «ikkje klar til å jobbe i morgon, liksom». Det kan tolkast som om at han er *villig*, men at han akkurat no er *ikkje aktiverbar*. Samtidig seier Roy at han også trur han «må ut i jobb for å kome meg ut av ting». Når Gunnhild svarar på dette er ho veldig klar i stemma, og snakkar tydeleg, høgt og med trykk på enkelte ord. Ho knyter det opp til ein «stor styrke» og til eit «godt teikn», og kan tolkast som å positivt forsterke Roy si ytring. Gunnhild viste seinare til denne sekvensen når ho i intervjuet skal seie kva ho aller helst ynskjer å *sjå* hjå brukarane sine:

Meg: Men viss vi snakkar om sånne ‘normale brukarar’ som du seier - som ikkje har ‘alvorlege kognitiv svikt’ og sånn... Kva er det du vil sjå med dei? Dei har AAP, er under oppfølging - kva vil du sjå?

Gunnhild: Det som han sa! Det var... ‘Trur du det vil vere betre for meg etterkvart, å vere i noko, å ha ein struktur?’ DEN døra der...

Meg: Ja, eg la merke til at du tok tak i den...

Gunnhild: Ja! Det er eigentleg ein super ressurs, for då er vi eigentleg allereie mange hestehovud føre... For det er dei... sakene... Altså, om ein kan kalle det ‘vondt i viljen’, mistru kan ein også føle at ein driver med...

Når ho går vidare snakkar ho om brukarar som «ikkje vil» og som «trenerer saka». Det er brukarar med «vondt i viljen». Når Roy ytrar ønskje om jobb er det derimot som om dei er «mange hestehovud føre», som ho seier det. Orda han ytrar er på eit vis forløysande.

Gunnhild treng kanskje ikkje å drive med *mistru* lengre? Det er ein del av jobben som ho mistrivst med, seier ho, når ho i møte med brukarar føler at ho «ikkje trur» på det dei seier.

Det er mogleg å tenkje seg at desse orda er forløysande også fordi Gunnhild no kan orientere seg mot å *fasilitere* og å *leggje til rette for*, i staden for sitje der med mistru, ein situasjon der ho potensielt også må innstille seg på å intensivere styringa si ved å t.d.

*korrigere* og *intervenere*? Vi kan tolke dette opp mot eit latent ynskje i moderne styring om å ville spegle og forsterke heller enn å reagere på eit hierarkisk vis post factum – til det å heller ville seie «ja» enn «nei» (Foucault, 2007, s.73).

Men Roy føler seg ikkje aktiverbar akkurat no, og ganske tidleg i samtalen kjem Gunnhild med det som eg som observatør opplevde som ein slags tentativ konklusjon. For etter at ho har understreka at ein eventuell operasjon av skuldra gjer at det er uaktuelt å tenke «sånn veldig mykje arbeidsretta rett inn i ein operasjon», så kjem dei også tilbake til at Roy også treng «å lande litt», og å kome seg «ovanpå»:

Gunnhild: at du får komme deg til litt, og litt meir ovanpå

Roy: Ja

Gunnhild: Slik at du føler at den biten er grei (synkende trykk)

Roy: Eg følte jo det før (halvlatter)

Gunnhild: Ja

Roy: Før sommarferien, men det

Gunnhild: Ja

Roy: Men eg føler ikkje det no

Gunnhild: Nei

Roy: For å seie det sånn

Gunnhild: Og då tek vi omsyn til det

Gunnhild gjev uttrykk for at ho tek omsyn til Roy si oppleving av situasjonen, og at ho ynskjer å tilpasse tenestene til Roy sin situasjon «her og no». Ho set i tale ein *individualiserande* tendens. Gunnhild gjev Roy tid, men også rom til å fokusere på helsa si. Gunnhild knyter seinare dette opp mot den samansette helsetilstanden hans, og til ein potensielt nært førekomande operasjon, men også til ei spenning mellom det å «bygge bruer» versus det å «brenne bruer» i arbeidsretta utprøving. Dessutan kan både skulder og psyke ta tid, seier ho, og NAV jobbar «eigentleg på månadar», som ho seier det. Dei er ikkje så «tett på» i alle fasar av alle brukarløp. Eit anna moment er at Roy også er tidleg i løpet sitt, noko som gjer at det ikkje hastar med ei utprøving akkurat no. Gunnhild imøtekjem, av fleire årsaker, Roy sitt ynskje om å ikkje trappe opp den arbeidsretta aktiviteten.

Dei to partane har tidleg i samtalen landa Gunnhild sin agenda, nemleg å finne ut «kvar er vi hen i løpet frå der vi var, når planen vart lagt i februar?», som ho seier det i intervjuet. Ho kom til samtalen med ein agenda, og såg føre seg to typiske utfall, anten forlenge planen med vidare medisinsk behandling» eller å søkje han over på eit avklaringstiltak. Men Roy kom til samtalen med eigne ønskjer og føremål. Han ynskjer praktisk bistand med kravet frå Skatteetaten.

#### **4.4 Grensedragingar og kontekst**

NAV har visjonar om å «skape verdiar» i brukarmøta (NAV, 2016). Desse verdiane vert i interne dokument på den eine sida knytt opp til målet om å få fleire i arbeid, på den andre sida til det å *myndiggjere* brukarane, og gje dei ei oppleving av å betre meistre eigne liv. Brukarane skal gå «stoltere ut døren» (NAV, 2016, s.12).

Då Roy spelar inn brevet frå Skatteetaten tolkar eg det som at Gunnhild må handtere ulike fordringar til same tid. For Zacka (2017) er bakkebyråkratane ofte i skvis mellom ulike fordringar, og då også mellom ulike latente disposisjonar, noko som gjer slike at slike situasjonar også vert eit spørsmål om korleis ein skal fyller ut ei mangesidig rolle. Med andre ord kva slags type disposisjon ein bør modulere, og med kva slags intensitet ein bør kalibrere denne rolleutfyllinga med.

Ein profesjonell skal både «møte brukaren» og «løyse oppgåver» for han; «Institutional talk is not just regular talk but talk with a mission» (Juhila et al., 2014, s.9). Ein må med andre ord balansere mellom det empatiske og det formålsrasjonelle, gjennom «empathetic

but purposeful talking and listening» (Hall et al., 2014, s.1). Det kan vere ein vanskeleg balansegang mellom det Forsyth (2010) ser på som to ulike modellar for leiarskap, nemleg den oppgåveorienterte og den relasjonsorienterte (Forsyth, 2010).

I den neste stripa av samhandling spelar Roy inn problemet sitt med Skatteetaten. Stripa startar med at dei to diskuterer framtida, etter at Roy har spelt inn ønsket sitt om å kome i aktivitet igjen. Dersom legane opnar opp for at skuldra kan prøvast ut, så vil Gunnhild og Roy i fellesskap lage ein ny plan med meir arbeidsretta aktivitet der ein får testa funksjonsevna til skuldra:

Gunnhild: Ja, for då må vi prøve. Ikkje sant? Då er det neste ledd. Viss dei seier at det kan gå, så prøvar vi!

Roy: Mm

Gunnhild: Ikkje sant? Då set vi oss ned og lagar ein ny plan og ser litt på kva muligheiter har vi for... At du får prøve deg ut, slik at vi får testa på ein måte då funksjonen over tid..

Roy: Ja, ja

Gunnhild: Men fram til då, så er der på ein måte... Her er så mange ting som må landast før vi begynner å snakke om konkrete jobbtiltak..

Roy: Ja, det er (litt usamanhengande, hakkete tone) [fullt kaos, og det]

Gunnhild: [No må du berre]

Gunnhild: Ja

Roy: Det siste eg fekk no, eg fekk eit brev frå Skatteetaten om at dei ikkje har godteke liknings, eller sjølvmeldinga min

Gunnhild: O(.)keey

Roy: Så no får eg 9500 i baksmell...

Gunnhild: °Ok°

I denne sekvensen ser vi ein aktiv rettleiar. Ho talar høgt og entusiastisk. Innleiinga av sekvensen omhandlar ei framtidig arbeidsretting og utprøving. Det er akkurat der *hovudtrykket* skal vere, seier Gunnhild i intervjuet. Når ho snakkar om utprøving, og slik ei eskalering av den arbeidsretta aktiviteten, snakkar Gunnhild om eit «vi» og ho festar «ikkje sant?» til utsegnene sine. Blikket er likevel retta framover. Sjølv om ho spelar inn dette no, så handlar det kanskje mest om å foreslå eit forventa institusjonelt løp i etterkant av den medisinske vurderinga av skuldra? Ho kjem også med det som nærast er ein repetisjon av ein allereie verbalisert tentativ konklusjon; at ein ikkje kan tenke arbeidsretting no av di «her er så mange ting som må landast først». Desse «tinga» er både Roy si skulder og Roy sin psyke. Hennar indirekte måte å snakke på kan tolkast som

skånsam, og som eit uttrykk for sensitivitet og (rituell) omsorg (Goffman, 1971). Roy svarar på si side med ein «extreme case formulation» (Pomerantz, 1986) om «fullt kaos».

Rasmussen (2010) argumenterer for at pronominala val i tale kan ha mikropolitiske konsekvensar. Han argumenterer for at bruken av ‘eg’, ‘du’, ‘vi’ og ‘dei’ har ein spesiell funksjon i produksjonen av eit sosialt og politisk rom, der både ytrar, publikum og andre vert posisjonerte. Fairclough (1989) trekkjer fram at desse vala har konsekvensar for skapinga av *rettar* og *ansvar* i relasjonar (Rasmussen, 2010, s.464). Bruken av «vi» i mine samtalar er tidvis det institusjonelle «vi», som kan peike mot rettleiaren si formelle rolle, som representant for institusjonen. Men denne gangen tolkar eg «vi’et» som å handle om forholdet mellom Roy og Gunnhild. Eg tolkar det som at rettleiaren søkjer partnerskap og samtykke for eit delt (institusjonelt) mål, som framhevar hennar rolle som partner og tilretteleggjar for Roy. Det kan tolkast som ei ikkje-hierarkisk og *positiv* maktform, som ei fasiliterande og tilretteleggjande makt som gir *moglegheiter*.

Gunnhild kan også tolkast som å appellere til samtykke gjennom å feste «ikkje sant?» til ytringane sine. Ein kan også tolke det som at ho freistar å etablere intersubjektivitet og felles forståing, i ei vending der Gunnhild også innlemmar Roy i si eiga styring, snarare enn å formulere det som eksplisitte og ytre krav. Vi kan tolke det som eit døme på det Pomerantz (1988) kallar «offering a candidate answer», som på den eine sida har ein funksjon mot nettopp det å fasilitere «common ground and building interpersonal relationships» (Pomerantz, 1988, s.363).

Men når Gunnhild seier «ja, for då må me prøve, ikkje sant?» og «så prøvar vi, ikkje sant?» kan vi også tolke det som å omhandle *krava* og forventingane i systemet – og at ho også legg eit visst normativt press på Roy. Det er på ein måte mindre ynskjeleg at Roy skulle svare «nei», og om han gjer det er det vanskeleg å ikkje sjå føre seg at han samtidig må kome med ei (god) *grunngeving* for det. For den andre sida av «offering a candidate answer» er at spørjaren nettopp gir ein modell av den typen svar som tilfredsstillar spørjarens «purpose for asking»: «Supplying a model is useful when a speaker wants to guide, direct or assist a respondent» (Pomerantz, 1988, s.360). Med andre ord kan spørsmåla tolkast som, på forsiktig og sensitivt vis, pushe eller dulte mot eit samtykke (Heritage & Raymond, 2021). Samtidig noterer Heritage (2002, s.1440) kort: «it is clear from the analysis of interviewee responses that this [statement] + [negative tag] form of

question design is treated as less assertive and conducive than its negative interrogative counterpart». Med andre ord kan det tolkast som ei mild(are) form for påverknad, og som uttrykk for styringsideal med mjukare sosiale reglar, som forsiktig disponerer og dultar mot samtykke. Samtidig tolkar eg det som at spørsmålet pushar, om enn på meir sensitivt vis, mot at bestemte svar faktisk er prefererte: «a candidate answer can be read as revealing the speaker's attitude toward, and expectations of, relevant others» (Pomerantz, 1988, s.360). Eg tolkar det som at Gunnhild her gjer levande normative forventingar til Roy som brukar, på eit vis som kan tolkast som å «blur and complicate traditional distinctions between coercion and consent» (Pii & Villadsen, 2013, s.21).

Den vesle stripa av interaksjon er rik på meining og tolkingsmoglegheiter, men også på tvitydigheit. Pomerantz (1988) hevdar slike spørsmål *er* tvitydige, i den forstand at det *å spørje etter* informasjon og det *å gje* informasjon ikkje er dikotome og åtskilte storleikar: «seeking information and giving information are actions that lie along a continuum» (Pomerantz, 1988, s.373). For Gunnhild kan tolkast som å både søke informasjon, og å gi frå seg informasjon ved å gjere levande institusjonelle verdiar og krav. Aktivitetsplikta i AAP tilseier at Roy skal *bidra* til å avklare om han kan returnere til arbeid, og Gunnhild gjev i sekvensen uttrykk for å ville avklare skuldra si funksjonsevne. *Villigheit* og *motivasjon* er noko som rettleiarane i intervjuet ofte held fram som dei viktigaste eigenskapane i brukarrolla, og som ein manglande eigenskap hjå dei brukarane som det er vanskeleg å hjelpe. Roy si verdigheit som brukar kan potensielt stå på spel, men kanskje særskilt om han skulle gje eit ikkje-preferert svar?

Den engasjerte rettleiaren som entusiastisk snakkar om vegen vidare, vert meir dempa då Roy spelar inn dette brevet, og kjem med eit lydsvakt «ok». Både Roy og Gunnhild var oppteken av denne sekvensen i intervjuet etterpå. For begge to skapte situasjonen spørsmål om kva NAV eigentleg rommar. Før vi ser nærare på korleis denne fasen spelar seg ut, skal vi freiste å etablere kontekst, og undersøkje kva det var som stod på spel for dei to aktørane.

#### **4.5 Eit spørsmål om kontekst?**

Roy sin helsesituasjon er framleis under avklaring. Men kvardagen er også prega av det han opplever som ein til dels overveldande usikkerheit. Han hadde sjølv rekna med å sitje att med 66 % brutto etter overgangen til AAP, men seier at han no er nede på 50 % av den

tidlegare inntekta si. Han må til dømes betale barnebidrag etter tidlegare inntekt, og ikkje etter kva han får no. Roy har klaga på dette til NAV, men svaret han får er «sånn er det berre», seier han. Han er mest fortvila over eit firkanta regelverk, men også over den «hjelpa» han får. Roy er på jakt etter ei annan stad å bu, og har bedd NAV om hjelp med dette mange gongar før, men seier at han får «det same svaret kvar gong»:

Eg snakka også med NAV sist eg var her, om busituasjonen min, for han held jo på å selje leilegheita eg bur i, og då får eg beskjed om at 'NAV -dei kan ikkje hjelpe'. Altså dei har naudløysing, ei hytte på campingen liksom! Og det trudde eg - eg trudde faktisk at det var NAV som var instansen for å ordne sånne 'naudbustadar' då - men det er det ikkje... Det er kommunen, fekk eg beskjed om... Og det er jo eit byråkrati frå ei anna verd, altså - det er jo verre enn NAV! Med skjema og... (Roy, brukar).

Hjå kommunen er «køa så lang» og det er vanskeleg å «finne det rette skjemaet blant dei 1000 som dei har», seier han. Roy gjev uttrykk for at han slit med å navigere i systemet; eit system som også har fleire dører. Han gjev uttrykk for at han føler seg «makteslaus», og han irriterer seg over rettleiarar «som ikkje kan reglane sjølv»:

Nei, men dei kan ikkje reglane... Eg ringde jo om det der skjemaet eg fortalde om i stad. Eg ringde til NAV: 'Kan du fortelje meg kva det riktige skjemaet heiter?' (slår fingeren i bordet). Nei! Det kunne ho ikkje! Det kunne ho ikkje, gitt! Det måtte eg finne ut sjølv! På nav.no... Det kunne ikkje personen som var tilsett på NAV fortelje meg... Så, så ille er det! Det ligg 458 skjema på NAV-sida. 458 var det sist eg sjekka! [ler] (Roy, brukar).

Han slit ikkje berre med å finne fram til det rette skjemaet, han slit også med å få konkret, praktisk hjelp. Det er han sjølv som må navigere, leite fram skjema og finne ut framgangsmåten. Men akkurat no føler Roy at han ikkje har kapasitet til å gjere det:

Det er opp til meg å finne det ut liksom, og i den jungelen der, så... Og i den tilstanden eg har vore i, og... Så er ikkje det berre, berre altså! (Roy, brukar).

Då NAV-reforma vart vedteken var idealet å samordne ei oppsplintra velferdsforvaltning. Eit viktig symbolsk motiv for reforma var «kasteball-problemet» og «brukernes kanossagang» mellom dei tre tidlegare etatane (Reegård, 2009; Syltevik, 2013). I idealet om «ei dør» la Stortinget vekt på at «førstelinja må inneha et kompetansenivå og et beslutningsansvar som gjør disse kontorene til et sted der folk reelt opplever å få den veiledning og bistand de har behov for, i størst mulig grad uten å måtte henvises til andre

kontorer, instanser og ‘dører’» (Innst. 198 S (2004-2005), s.12). Dette er ikkje Roy si erfaring. Og han møter også ein rettleiar som rammar inne yrkesrolla si annleis:

Vi er ikkje oppdelt slik at vi har masse tid og ressursar til å halde på med den oppfølgingsdelen. Og då prøver vi heller å kome inn med tiltak frå kommunen, sånn psykisk helseteam eller bustadoppfølging... Meir den. Då tek vi heller... Vi hjelpe heller... Ja, til å heller få andre til å ta den biten som kanskje Sosialkontoret hadde ein større del av før (Gunnhild, rettleiar).

Gunnhild ser «upstream» (Wright, 2012), mot overordna leiing og styring og deira prioriteringar når ho omtalar ressursituasjonen og behovet for å trekkje inn andre aktørar, det ho andre stadar kallar *grensesnitt*. For tenestene som Roy etterlyser er medvite flytta ut av NAV, fordi NAV skal fokusere på sine *kjerneoppgåver*:

Ekspertgruppa mener at NAV-kontoret i større grad bør konsentreres om arbeidsrettede aktiviteter. En bred oppgaveportefølje kan bidra til å svekke det ledelsesmessige fokus på NAV-kontorets kjerneoppgaver. [...] Gruppa kan ikke se at tjenester som [...] forvaltning av kommunale boliger eller Husbankens støtteordninger skal ligge i NAV-kontoret, og anbefaler at også disse tjenestene flytter ut (Arbeidsdepartementet, 2010, s.79).

For Roy er det bustad og hans eigen økonomi som er *kjerneproblema*. Roy har vore under gjeldsordning i snart tre år, og skal freiste å betale ned mest mogleg av gjelda si i ei avgrensa periode. Slik er Roy allereie under tett økonomisk oppfølging – «den øvste grada av å bli teken hand om», så den «biten» er allereie «avklart», som Gunnhild seier det. Men denne planen vart laga når han var i jobb, «så alt var teke utifrå det», seier Roy:

Og det går jo på den nedbetalingsplanen eg har frå 2017, no så skal eg betale... Er det 3,500 i månaden? Og, og [pustar tungt ut]. Det er ikkje noko hyggeleg å tenke framover altså! Eg veit at dette kjem no. Så lenge eg sit og har halvparten av det eg hadde, så... Det går ikkje... (Roy, brukar).

Roy trur ikkje på omtanke frå Skatteetaten og Statens Innkreivingsentral. Han omtalar dei som «blodhundar» og «naziar» som seier «ferdig forhold – forhold deg til det». Der er det ikkje mykje rom for omsorg; det einaste han møter er handhevarar og upersonlege og lunka byråkratar?

Eg er jo hjelpeslaus. Som eg sa til Gunnhild, dei set jo eit forfall på dette her... Og viss du ikkje har betalt, då ringer dei... Då trekkjer dei meg på trygda, og då får eg ikkje betalt husleige og då begynner jo ballen verkeleg å... Så det er det eg er redd for no

då... (...). Så eg veit eigentleg ikkje kva eg skal gjere då... Eg må ringe til Skatteetaten... Og så må du jo prøve å finne nokon til å hjelpe deg då, her på NAV eller ein annan stad... (Roy, brukar).

Kanskje bør han kontakte Namsmannen igjen? Roy omtalar den førre prosessen med Namsmannen som «ein runddans» han vonar å sleppe å gå ein gong til. Og om han ringer så trur Roy at Namsmannen berre vil «henvise meg til nokon andre... Til NAV, eller...». Han veit ikkje heilt kvar han skal snu seg, og han gruer seg til å ta tak i eiga sak. Roy seier at han har halde «hovudet over vatnet sånn akkurat», men han ser at «det ryker no». Han fryktar at Skatteetaten skal «tvangs-ta trygda» hans slik at han ikkje får betalt husleiga. Roy seier «det slite... eg ser det kome då». Roy har eigentleg mest lyst til å sove til klokka 16 – «for kva faen har eg å stå opp for, eigentleg?». Veka før møtet med Gunnhild hadde han køyrd utover mot havet:

Førre helg måtte eg sette meg i bilen, tok med meg bikkja, og så køyrte eg så langt ut mot kysten som eg kom, og så sat eg der heile dagen, berre sjølv, berre for å... Altså det... Ja... Det kan ikkje forklarast eigentleg... Himmelen er blå, og graset er grønt altså, men du ser det ikkje! Du er berre inne i det helvetet som du har i hovudet ditt altså... (Roy, brukar).

Men om kvardagen er vanskeleg, så er det enda vanskelegare å tenke på framtida:

Eg kan ikkje gjere det! [knapp, bestemt, rett på]. Eg kan ikkje gjere det, for den er berre svart. Eg kan ikkje gjere det. Rett og slett, eg kan ikkje tenke på at i januar så får eg dei og dei rekningane og så kjem det, altså det kan eg ikkje... For då blir du jo gal då! [pause] Men nå er det jo... dette skattekravet eg fekk i dag då og denne leilegheita då... Kva gjer eg med det liksom? Det er jo det som er det prekære no... (Roy, brukar).

Roy opplever å ha to praktiske problem. Og no vil han ha praktisk hjelp. Vi skal no undersøke korleis dette spelar seg ut, med eit særskilt blikk mot Gunnhild sin respons på denne fordringa, og kva ho opplevde *stod på spel* i denne fasen av samtalen.

## 4.6 Når yrkesroller blir gjort levande i samhandling

Roy: Altså, no klagar skatteetaten, og eg har vore i kontakt med dei så mange gongar, og no får eg dette...

Gunnhild: °Ja°

Roy: FY FADER! Det er sånn, altså det er som å bli slått i bakken igjen, altså!

Gunnhild: Dette må nok vere ein kalddusj altså

Vi ser først at rettleiaren svarar Roy med ein lydsvak «ja». Det var eit svakt «ja» som kom etter ein lydsvak «ok» då Roy introduserte temaet mot slutten av førre sekvens. Vi ser også at Roy innleiingsvis responderer på hennar lydsvake «ja» med ein ECF om «å bli slått i bakken», etter å ha høgt sagt «FY FADER», og vi ser at Gunnhild kan tolkast som å orientere seg mot Roy si oppleving av situasjonen, gjennom metaforen om «ein kalddusj», som til dels speglar, samtidig som den er mindre intens, og slik også potensielt dempende.

I forhandlingar kan små ord spele ei stor rolle, og vi skal sjå at både ‘ja’, ‘ok’ og ‘mm’ vert nytta av Gunnhild i denne fasa. Gardner (2001), som i hovudsak adresserer ‘mm’ og ‘yeah’ (Lambertz, 2011, s.12), understrekar det komplekse ved desse underutforska og ofte førekomande termene: «Such unobtrusive response tokens as yeah, mm hm, okay and mm turn out to be exquisitely complex, in a way that is still becoming apparent» (Gardner, 2001, s.1). Han trekkjer fram at termene kan bli brukt som «continuers» (hald fram!), «acknowledgement» (eg forstår!), «newsmarkers» (oj!), men også som «change-of-activity-tokens», nemleg for å markere «a movement towards a new topic» (Lambertz, 2011, s.12-13). Juhila et al.(2014) trekkjer på si side fram ‘mm’ som døme på «passiv motstand»: «Possible indicators of passive resistance –used by both professionals and clients– are *unmarked acknowledgements* and *minimal responses* (e.g. ‘mm’, ‘hm’ and ‘yeah’)» (Juhila et al., 2014, s.120). Samtidig har desse uttrykka også potensielt andre funksjonar (Gardner, 2001). Lambertz (2011) trekkjer på side fram «mm» og «yeah» som «back-channelling tokens», med andre ord som uttrykk for ein engasjert lyttar som både lyttar og anerkjenner, og Svennevig (1999) tolkar funksjonen mot det å vise høflegheit, og til det å fasilitere fram eit interpersonelt forhold, i ein studie om handtering av språkproblem i andrespråksamtalar. For Beach (1995) medfører denne kompleksiteten og fleirtydigheita at ein må orientere seg mot ei meir *situert* forståing: «Understanding the situated character of such moments, including what is «at stake» for the participants, is tantamount for grasping how and when ‘Okays’ are accomplishing specific kinds of actions» (Beach, 1995, s.139-140). Eg orienterte meg slik mot korleis deltakarane sjølv opplevde, og omtalte, denne fasa i det påfølgjande intervjuet, med eit særleg blikk mot *kva som stod på spel* for dei to aktørane.

I intervjuet var Gunnhild sjølv oppteken av denne fasa. På den eine sida ynskte ho å støtte og motivere brukaren, på den andre sida var dette også ein sekvens som ho vurderte som lite *relevant* for det institusjonelle møtet:

Det som man kanskje kunne merke var jo at eg hørde på kva han sa, når det gjaldt hendingane i sommarferien og det med økonomien, ga eit par tilbakemeldingar på at ‘dette må du ordne’ og ‘eg veit at det er tøft’ og ‘eg forstår at det kan vere krevjande for deg – men dette greier du!’ Så eg hører på og... Men det som vi er mest opptekne av i hans tilfelle er helsa, sant? Fordi, som han sa: ‘Det er jo dette med jobb, då!’ Og det er der vi på ein måte skal trykke – det er der hovudtrykket vårt skal ligge. Viss ikkje, alt desse her andre tinga... Eg kunne LETT gå vidare på ein måte, og drive å avskjere litegrann den delen av samtalen som han eigentleg ville inn på ein del, fordi Namsmannen har gjeldsordning, og den biten er allereie ordna. Då brukar vi ikkje tid på det, men eg kan HØYRE og gje han litt støtte på at han får lov til å seie det til nokon, og får lov til på ein måte... Å blåse litt ut då, og føle at han blir... (Gunnhild, rettleiar).

Gunnhild trekkjer fram ei lyttande- og motiverande rolle; der ho både skal lytte, støtte og motivere til handling. Likevel må blikket også vere retta mot der *hovudtrykket* i yrkesrolla skal vere. Ho antydar grenseoppgangar, og ei orientering mot ei *kjerne* i yrkesrolla, der rettleiarane «på ein måte skal trykke» i møte med brukarane. Det er ei orientering mot arbeid som ho også legitimerer ved å peike på at Roy tidlegare i samtalen sjølv trekte fram arbeid og aktivitet som ein potensiell medisin for sine noverande problem. Ho styrer med andre ord ikkje berre i samsvar med styringssignal, men også i samsvar med Roy sin «natur», og etter kva han har verbalisert. Sjølv om denne saka på eit vis er utanfor kjernen i yrkesrolla, så tolkar eg ho som å medvite orientere seg mot ei anna tilnærming enn ei meir direkte og manifest *avskjering*. Ho vel ei mildare tilnærming, der Roy får «blåse litt ut» og bli høyrd, og ho startar ei setning som ho ikkje fullfører, som handlar om kva dette skal få Roy til å «føle». Det kan tolkast som uttrykk for ei strategisk orientering mot korleis styringa hennar vert respondert på, og som uttrykk for ein mildare og meir terapeutisk impuls. Ho skal på eit vis ikkje vere manifest og direkte, sjølv om ho *også* må orientere seg mot styringssignal? Den rette responsen kan her tolkast som å tre fram i eit vanskeleg møte mellom ulike, og til dels konkurrerende, optikkar og sosialitetar som sameksisterer.

Rettleiaren let slik Roy halde fram med å tale om brevet, men samtidig som ho let han «tømme seg» har ho kanskje eit anna parallelt prosjekt på gong? Vi har sett korleis Gunnhild tidlegare har tala høgt og entusiastisk om vegen vidare, ei framtidig utprøving av skuldra, der ho brukte ordet «vi». I den neste sekvensen er det ikkje lengre snakk om eit «vi», men eit «du» (Rasmussen, 2010; Fairclough, 1989):

Gunnhild: Nei... Men du har vore i kontakt med dei etter at du...  
 Roy: Det fekk eg - Det fekk eg no!  
 Gunnhild: Å ja, °ok°...  
 Roy: Å - det såg eg no RETT, 5 minutt før eg drog hit  
 Gunnhild: O:↓kay  
 Roy: Det var liksom 'ver så god - der fekk du den'!  
 Gunnhild: Ja, eg skjønner...  
 Roy: No må eg begynne med det igjen, ikkje sant? Sånne ting... Det er... Det har vore så belastande og det er så belastande for meg å halde på med sånne ting altså!  
 Gunnhild: Ja...  
 Roy: For at eg føler at eg når ikkje fram med det uansett liksom  
 Gunnhild: M-Nei  
 Roy: Det er berre: 'Nei, du skal betale 9 og eit halvt tusen - ferdig med det!'  
 Gunnhild: °M°  
 Roy: Dato sånn og sånn eller så køyre dei - VALSER dei over deg med purringar og inkassokrav og...  
 Gunnhild: °Ja°. I og med at du nettopp har fått brevet så har du vel ikkje snakka med Namsmannen om det heller då?

Sekvensen både startar og sluttar med at Gunnhild spør Roy om han har vore i kontakt med det ein kan tolke som relevante partar, nemleg Namsmannen og Skatteetaten. Bruken av «du» kan tolkast som å avklare ansvarsforholdet, og at valet av pronomen både avgrensar kva som er Gunnhild si arbeidsrolle og NAV sitt grensesnitt parallelt med at det opnar opp eit rom for det som er Roy sitt ansvarsområde. Fairclough (1989) trekkjer fram at eit val mellom «du» og «vi» kan ha konsekvensar for nettopp skapinga av rettar og ansvar i sosiale relasjonar (Rasmussen, 2010, s.464); Gunnhild er kanskje i ferd med å ramme inne situasjonen som Roy sitt ansvar? Det er kanskje ikkje *her* hovudtrykket i yrkesrolla skal vere?

For Roy er derimot denne fasen i sentrum av hans agenda for møtet. Han er både tema-introduserande, og på eit vis den interaksjonelle motoren som driv samtalen framover. Bruken av «extreme case formulations» (Pomerantz, 1986) som «å bli slått i bakken» og at dei «valsar over deg» kan tolkast som forsøk på å trekkje Gunnhild inn i saka. Det kan tolkast som om at Roy er i forhandling i ein kontekst der han «asserts the strongest case in anticipation of non-sympathetic hearings» (Pomerantz, 1986, s.227). Roy kan tolkast som å understreke hjelpebehovet sitt, og som å kjempe for tenestene som han ynskjer.

Brevet er på eit vis berre eit av mange problem for Roy; ein sekvens i ein serie av utfordringar: «ver så god – der fekk du den!», seier han. Ein annan stad seier han at det

var «eit langt brev med mange paragrafar», med «paragraf ditt og datt»; og at dette brevet nok var eit sånt «automatisk brev» sidan det hadde blitt sendt ut om natta. Det er som om Skatteetaten ikkje ser Roy og ikkje snakkar til han. Roy kan tolkast som å gje uttrykk for å føle seg makteslaus i eit kaldt og upersonleg «system».

Roy: Og så står det at eg har 6 vekers klagefrist på dette (rask overgang) - og så >så får eg det andre brevet no< (.) som var (slår rolig i bordet)

Gunnhild: °M°. Men klag, og henvend deg til dei

Roy: Ja, eg må jo ringe dei, men altså...

Gunnhild: Det tek... Altså, det kostar deg ein del energi [og det kostar]

Roy: [Det kostar m]eg mykje!

Roy: Eg veit at det høyrst dumt ut, men [men oppe i denne

Gunnhild: [>Nei, det gjer ikkje det<]

Roy: her saka her så er dette (.)

Gunnhild: =Ja

Roy: ↑UTRULEG slitsamt å drive og drive med altså...

Gunnhild: Ja, men det forstår eg. Det... Dette er veldig ressurskrevjande

Roy: Ja

Gunnhild: Å halde på med sånt, og det er eit system man... Det er vanskeleg å få oversikt over

[og kvar man skal henv]end

Roy: [Det er jo HÅPLAUST!]

Gunnhild kan tolkast som å vise empati og forståing, og som å normalisere Roy sine vanskar ved å anerkjenne det slitsame og ressurskrevjande ved å gå slike «rundar». Roy er kanskje likevel ikkje fornøgd med innramminga «vanskeleg»? Han *intensiverer* og seier at det er «håplaut». Vi kan sjå på dette som ein ECF, og potensielt som ei *intensivering* av fordringa om praktisk hjelp. Gunnhild seier i starten «henvend deg til dei», som på same tid avklarar kven som har ansvaret for å initiere og kven som har ansvaret for å ta imot denne henvendinga. Ho kan tolkast som å bruke du/deg for å ramme inne situasjonen som både Roy og ein annan instans sitt ansvarsområde. Gjennom kombinasjonen av anerkjenning og avskjering er ho kanskje i ein vanskeleg balansegang mellom det å vere oppgåveorientert og relasjonsorientert til same tid?

Den neste delen av samtalen er sjølv kanselleringa av samtaleemnet, og med det implisitt ei unndraging frå fordringa om praktisk hjelp. Den startar med ei oppmoding om å ta kontakt med (meir) relevante partar, noko eg som observatør opplevde som ein tentativ konklusjon:

Gunnhild: Nei, men henvend deg til dei, så kanskje det løyser seg på eit eller anna vis.  
 Ein må iallfall [pr]øve  
 Roy: [ja]  
 Gunnhild: Eg trur at det er verdt å bruke dei kreftene på...  
 Roy: Ja, eg må jo det, altså... Eg må jo det, det er ikkje det, det er berre så... (pustar tungt ut)  
 Gunnhild: Slitsamt. Det er eit tiltak.  
 Roy: Det er slitsamt  
 Gunnhild: Det er det. ↑Kva tid er det du skal ha neste samtale med han Jan Inge?  
 Roy: No klokka 13 eigentleg  
 Gunnhild: Å ja! OK...  
 Roy: Eg var hos han på torsdag no  
 Gunnhild: Ja, eg skjønner. Skal me sjå (tastar på datamaskina)... ↑Tenkte eg skulle sjekke kva plan du hadde (Kremtar). Kanskje vi berre skal oppdatere den? Ja! Du har plan som går ut september, så eg tenker at me berre oppdaterer den eigentleg, med vidare medisinsk behandling og oppfølging

Vi ser at Gunnhild, etter å ha instruert Roy om kva han skal gjere, seier «ein må iallfall prøve», som kan tolkast som å vere vanskeleg å motseie. Vi ser også at ho fullfører Roy si setning med ordet «slitsamt» og at «det er eit tiltak». Det er interessant, på den eine sida fordi «slitsamt» ikkje er ein ECF, og kan tolkast som å dempe snarare enn å spegle Roy, som sjølv har brukt fleire ECF'ar for å *intensivere* undervegs. I tillegg har ordet «tiltak» ein dobbel botn i konteksten, sidan eit tiltak også er noko NAV både tilbyr og pålegg brukarane i aktiveringsregimet. Det er kanskje ikkje eintydig negativt at Roy må ta tak i si eiga sak?

Gunnhild hevar stemma og anlegg ein lysare tone i det ho stiller spørsmål om når Roy skal møte psykologen sin. Samtidig endrar det relasjonen mellom dei; no er det Gunnhild som posisjonerer seg som temaintroduserande: «In either case, in shifting in and out of the business at hand, a change of tone is involved, and an alteration in the social capacities in which the persons present claim to be active» (Goffman, 1981, s.126).

I det Roy misser sitt tema, så misser han også den interaksjonelle posisjonen som «motoren» i samtalen, ei rolle som han tok når han spelte inn saka si. Gunnhild går no tilbake til rolla si som «spørsmålsstillaren», og Roy vert igjen «svararen»: «powerful speakers in conversations have the most turns, have the longest turns, initiate

conversational exchanges, control what is talked about and who talks when, and interrupt others» (Short, 1996, s.206-207).

Medan Roy både avbryt, avgrensar og spelar inn så er konteksten for samtalen likevel slik at Gunnhild har mange ressursar for å «vinne» sidan ho er på «heimebane». Institusjonell samhandling er meir formålsretta enn ordinær konversasjon (Heritage, 2002), og det er kanskje Gunnhild som avgjer kva som eigentleg er av relevans for møtet?

Ein annan måte å sjå på vridinga av samtalen mot møtet med legen som ei form for «winning move» (Brownlie, 2004), er å sjå på spørsmålet hennar som å innehalde ei *forventing* om at Roy responderer:

In doing some current action, participants normally project (empirically) and require (normatively) that some 'next action' (or one of a range of possible 'next actions') should be done by a subsequent participant (Schegloff, 1972). They thus create (or maintain or renew) a context for the next person's talk (Heritage, 2004a, s.105)

Gunnhild skaper med spørsmålet sitt ein lokal kontekst for den neste ytringa, og implisitt kjem ho med ei normativ fordring om eit *svar* frå Roy – eit svar som også effektivt suspenderer det føregåande samtaletemaet? Det kan tolkast som ei form for «action upon an action» (Foucault, 1982): «the inherent relevance rule in so called adjacency turns represent ways for speakers to exert some 'local influence over the conduct of their co-interactants'» (Heritage i Solberg, 2016, s.125). Det kan tolkast som ei mild form for styring, der ho ikkje eksplisitt manifesterer seg som ein motstandar, i det ho avsluttar temaet og avskjerer han litt meir indirekte.

Gunnhild seier «skal me sjå», og startar å skrive på tastaturet sitt. Den ikkje-verbale gesten med fingrane på tastaturet, sninga av kroppen og auga mot skjermen understreka hennar «skal me sjå» som ein «topic-orientation marker» (Fraser, 2009, s.893). Ho stiller eit spørsmål som ho svarar på sjølv; det *er* på tide å oppdatere planen. Dei to deltakarane går over i ei ny og lengre fase der dei oppdaterer planen til Roy. Som observatør noterte eg meg at Roy såg litt «punkttert» ut i denne fasen. Han var ikkje så aktiv i formuleringa av sin eigen aktivitetsplan, men eg noterte meg også at han las planen grundig når han fekk den i etterkant.

Gunnhild gjekk til samtalen med sine eigne institusjonelle føremål, men møtte ein brukar som kom med sin eigen agenda. Vi har sett korleis dette utspelte seg in situ, og vi skal no

tilbake til intervjuet for å sjå korleis Gunnhild og Roy omtaler denne fasen, men også korleis Gunnhild omtaler kjernen i si eiga yrkesrolle, og spenningane ho opplever i NAV.

#### 4.7 Innramminga av eiga yrkesrolle

Gunnhild kan i intervjuet tolkast som å vere oppteken av rammene for arbeidet sitt, og dette behovet for å trekkje grenser for yrkesrolla. Og det kan vere vanskeleg: Grensene er diffuse seier ho, og ho opplever at ulike rettleiarar ser og praktiserer grensene ulikt. Her er eit rom for å utøve skjønn, og samtidig som ho *må* orientere seg mot det som skal vere NAV sine kjerneoppgåver, har ho også behovet for å supplere med noko *meir*:

Ein del av desse samtalanene går jo på... Altså, noko av det er jo eigentleg rein støtte, altså hadde eg skulle vore sånn akkurat, så skulle eg... 'Ja, no skal vi snakke jobb. No skal vi snakke arbeidsretta aktivitet og behandling. Alt anna treng du ikkje ta med meg'... Men det å på ein måte, 'Ja, eg høyrer kva du seier' (Gunnhild, rettleiar).

Gunnhild orienterer seg mot det ho opplever som kjernen i yrkesrolla, dersom «ho skulle vore sånn akkurat», og set i tale ein rettleiar som berre implementerer og utøver denne konsepsjonen av eiga rolle. Det er den arbeidsretta rettleiaren som seier «alt anna treng du ikkje ta med meg». Det er ein snever konsepsjon av yrkesrolla ho omtalar – ein kjerne som har preg av både handheving og av det å vere ein upersonleg og lunka byråkrat (Zacka, 2017). Gunnhild seier at ho opplever eit trykk mot arbeidsretting. Dei vert «pusha» på det, seier ho: «Det er der vi får teljing, det er der vi skal vere gode». Det er likevel som om Gunnhild føler at ho må supplere denne snevre forståinga av yrkesrolla med noko som minner meir om ein omsorgslogikk og ei hjelparrolle; ho må vise omsyn, høyre og støtte. Samtidig er Gunnhild veldig klar på at kvardagen er så hektisk, med så mange oppgåver og brukarar i porteføljen, at det ofte er slik at enten må ein annan instans *inn*, eller så må brukaren «sjølv kome på bana»:

Det handlar vel litt om grensesnitt då, tenker eg. Å vite... Og det har jo ein del av det å vere ny kontra ikkje-ny, å vite: 'Kva er jobben min eigentleg?' Fordi grensene kan vere flytande, du kan gjere ein god del ting og framleis vere innanfor det som er greitt... Eh... Og så er det jo ein del... I enkelte tilfelle så er det sånn: 'No er du forbi! Dette her er ikkje ditt arbeids... Dette er ikkje din jobb'. Du må delegere, du må gje beskjed eller så må brukaren sjølv kome på bana (Gunnhild, rettleiar).

Gunnhild gir uttrykk for at å kjenne på grensesnittet er ein integrert del av det å vere ein rutinert NAV-medarbeidar, og ho omtalar andre stader denne evna som ein «ryggmarg-

refleks», det eg tolkar som ein slags automatisk respons som kan oppstå in situ. Ho brukar ord som «innanfor» og «forbi», og antydar ein naudsynt grenseoppgang i yrkesrolla. Sjølv om NAV har kjerneoppgåver omtalar ho også grensene for rolla, og for kva service og tenester ho kan gje, som flytande. Når skal ho la seg engasjere og når skal ho setje foten ned? Gunnhild knyter denne «evna» opp mot erfaring og rutine; det er kanskje gjennom eit dynamisk samspel med konteksten at ho har lært seg å navigere og manøvrere i yrkesrolla? Når ho føler på at dette ikkje er hennar jobb, er det anten andre aktørar og instansar som må ta rettleiingsansvaret, eller så er det brukaren sjølv som må på bana, seier ho. Det er med andre ord eit spørsmål om grensesnitt, og kanskje det ho andre stader kallar «*over-service*». Det er der ein strekkjer seg så langt at ein iallfall er utanfor kjernen, og kanskje også utanfor den hjelparrolla som er av det gode for brukaren? Gunnhild trekkjer ein distinksjon mellom det å yte god service og det å drive med «*over-service*»:

Kor langt inn går dei på ein måte? Kor stoppar vi? Grensa for... Kva skal NAV drive på med? Og kor yte vi god service og kor er det *over-service*? Våre grenser kan vere... Vi kan sjå dei litt ulikt, for kva tid går vi over på *over-service*? (Gunnhild, rettleiar).

Over-service er eit interessant ord, og kan potensielt tolkast som å vere ein service som ikkje berre er uklok med tanke på eigne tidsressursar, men som kanskje ikkje er heilt bra for brukarane heller? For det å «aktivisere» og «iverksetje» brukarane omtalar ho som heilt sentralt i yrkesutøvinga. For det er «ein del av jobben» at «brukarane skal klare noko sjølv». Det er viktig for meistringskjensla – «for greier dei ein ting, så ruller gjerne ballen litt då», som ho seier det.

Likevel må ho også tidvis strekkje seg. Gunnhild seier at ho «kan gjere ein god del ting» og framleis vere «innanfor det som er greitt». Ho kan strekkje seg utover den meir snevre kjernen av rettleiarrolla. For Gunnhild er nemleg ein av dei rettleiarane som gjer ting for brukarane sine som ikkje akkurat vert opplevd som *kjerneoppgåver*. Ho trekkjer til dømes fram at ho har vore på heimebesøk, og at det er «sånne ting som vi vanlegvis ikkje drive så mykje med og er veldig sånn beskrivande for korleis sosionomane på Sosialkontoret jobba før». Gunnhild seier at tilbakemeldingane ho får frå andre rettleiarar kan tyde på at ho nok er «meir sosionom» enn det ho trudde sjølv.

Gunnhild trekkjer også ein temporal markør i det ho trekkjer grenser mellom Sosialkontoret og NAV, og mellom arbeidsoppgåvene til sosionomar og rettleiarar. Det er

ein interessant konstruksjon der sosionomar og Sosialkontoret, og deira arbeidsmåtar, vert sett på som litt på *utsida* av NAV, eller som ein slags negativ Andre. Når ho då sjølv både vert tilskriven (og til dels relaterer seg med) det som ho opplever og omtalar som *sosionomane si tilnærming*, så synleggjer ho det eg tolkar som ei indre spenning i si *eiga* utfylling av yrkesrolla. For ho kan tolkast som å kroppsleggjere ei haldning eller ein disposisjon, med omsyn til korleis ein jobbar med saker, som ikkje lengre er prioritert hos NAV, slik ho opplever det:

Altså, eg trur jo kanskje at det som gjorde at eg fekk jobben var jo sjølvsagt at eg hadde mastergrad, fordi det er det dei ser etter no, det er ikkje særleg masse sosionomar. Det er jo ei gruppe som har blitt litt nedprioritert (Gunnhild, rettleiar).

Og det er ei viss smerte i det Gunnhild seier, for andre stadar så seier ho at det beste med jobben er når ho kan sjå at brukarane vert letta og «lyser opp» etter ein samtale med ho. Det er brukarar som går «stoltere ut døren» (NAV, 2016, s.12). Etter slike møte kan ho få ein klem eller ho kan få blomar på kontoret. Samtidig opplever ho at desse verdiane som vert realiserte i slike møte *ikkje* vert like verdsett av organisasjonen. Slikt vert ikkje «målt» seier ho, og «vert ikkje synleg». Ho følgjer opp: «Det får liksom ingen kvalitet eller stjerne». Det kan tolkast som antydingar av eit opplevd implisitt hierarki i *arbeidsoppgåvene* i konteksten, der målstyringa kan tolkast som å vere med på informere rangordninga av oppgåvene.

Gunnhild snakkar også om kjenslene sine i intervjuet. Ho snakkar t.d. om ein periode i startfasen av karrieren, der ho både emosjonelt og fagleg vart sett på prøve. Det var kompliserte og samansette saker, som «har armar og bein» både «her og der». Ho sleit med nattesøvnen, og kunne vakne av at ho prosesserte saker. Og framleis strekkjer ho seg for brukarane sine, ikkje berre av omsyn til dei, men også av omsyn til seg sjølv:

At eg går over? Ja! Men ikkje nødvendigvis på grunn av at eg er sosionomen, men fordi at eg vurderer at i dette her tilfellet så vil det vere best for alle partar, at eg kan strekke ting litt lengre. Fordi det kan bety kanskje veldig mykje for personen, og så vil det også bety noko for min eigen nattesøvn [kort latter]. Eg veit at viss eg berre seier det at 'Ja, men eg skiter litt i situasjonen din - fiks det sjølv' ... Eh... Eg prøvar jo sjølvsagt i så stor grad å kople inn andre som kan gjere ting, men av og til så vil det gå fortare at eg... (Gunnhild, rettleiar).

Det kan vere tøft å ikkje strekkje til som rettleiar i NAV – og av og til strekkjer ho seg for brukarane som ikkje strekkjer til også. Tidvis gjer ho det også fordi ho veit at dersom ho ikkje gjer det så «er der ingen andre», seier ho. Det er ein sårbar posisjon som vi også kan tolke som eit resultat av NAV-reforma sin «ein dør»-politikk, for før hadde brukarane fleire dører til velferdsstaten. Og når brukarane gjekk inn desse dørene så kunne dei møte andre *yrkesroller*, med ulike systematiske og stabile handlingsorienteringar, «med særleg henblikk på ansatt-klient-relasjonen» (Helgøy et al., 2010, s.8). Men Gunnhild må på eit vis forhalde seg til det «nye» ved NAV, og til det *brotet* med fortida som NAV-reforma representerte:

Vi jobbar ikkje på den måte lengre. Sosialkontoret eksisterer ikkje lengre, og det må vi forhalde oss til. Eh... Fordi at det vi er kanskje meir opptatt av... Eh... arbeidsmarknaden og den kontakta utover der, og så blir det... Tar vi unna litt sånn desse her sosialtinga inn i mellom... Eh... Viss vi MÅ på eit heimebesøk, så gjer vi det. MÅ vi hente nokon som skal på rusbehandling, så gjer vi det... Men det er ikkje hovudansvaret vårt lengre... (Gunnhild, rettleiar).

Her er eit fokus i yrkesrolla, i ein etat som nettopp vart rydda for oppgåver og spissa mot arbeid (Andreassen & Aars, 2015). Skal vi tolke dette som at «desse her sosialtinga» er arbeidsoppgåver som ein gjer inn i mellom meir prioriterte og verdsette oppgåver? Men det er også tydeleg at denne prioriteringa ikkje er hennar eiga – det er noko «vi» berre må «forhalde oss til». Det er kanskje ein del av det moralske arbeidet med å styre seg sjølv som Gunnhild no må gjere for å kunne styre andre i denne *nye* konteksten? Gunnhild ser igjen «upstream» (Wright, 2012), til det eg tolkar som overordna leiing, og til den politiske styringa sine val og prioriteringar. Det kan tolkast som ein refleksjon over dei relasjonane som oppstår i ei målretta styring (Eliassen, 2016); relasjonar ein har til andre, men også til si eiga rolle. Gunnhild trekkjer igjen ein temporal markør og skil fortida frå det noverande når ho skal snakke om kjernen i yrkesrolla, og det ho opplever som litt meir perifere arbeidsoppgåver, i det ho reflekterer rundt arbeidsoppgåver og den nye aktiveringslogikken i ei ny fyrstelinje.

Det er også som om Gunnhild må forhalde seg til ulike fordringar på same tid. Gunnhild gjev uttrykk for at ho må lytte til styringssignal, på same tid som ho også gjev uttrykk for at ho tidvis kan føle behov for å supplere med meir omsorg og hjelp, ein impuls som igjen må balanserast mot den tida og dei ressursane som ho faktisk har?

Gunnhild har allereie knytt denne balansekunsten opp mot det å ha erfaring og rutine som rettleiar. Samtidig seier ho at ulike rettleiarar kan «sjå desse grensene litt ulikt». Tidvis kan ho sjå at enkelte kollegaer sakshandsamar med «meir varme» enn andre, og ho trekkjer fram sjukepleiarar og sosionomar som døme på utdanningsbakgrunnar som disponerer ei anna og meir omsorgsfull tilnærming enn det t.d. økonomar og juristar har. Ho set i tale det eg tolkar som ein annan moralsk lærdom som ho har trekt frå konteksten:

Eh... Ein må ha...vere... Det har eg brukt å seie då, skal du jobbe i NAV så må du halde hovudet kaldt og hjartet lunka (Gunnhild, rettleiar).

Det er som om ho må styre seg sjølv, og det er vanskeleg å ikkje tenkje på Zacka (2017) sine tankar om *moralske sjølvpraksisar*, eit indre arbeid som går føre på bestemte måtar i bakkebyråkratkontekstar, der ein har mange ulike høgverdige ideal og verdiar – og lite tid. Det er spørsmål om kva veremåte ein bør modulere, og kva intensitet ein bør kalibrere denne med. Ytringa er formulert som «skal du – så må du», som ein livsvisdom eller ein erfaringsbasert leveregel for korleis ein bør styre seg sjølv i denne nye konteksten. Samtidig er den korte og velformulerte setninga ei omskriving av eit kjent eldre ordtak. *Det er som om det som var, ikkje lengre er gyldig.*

Men det er ikkje berre Gunnhild som trekkjer inn NAV-reforma og Sosialkontoret i refleksjonane sine etter oppfølgingssamtalen. For også Roy trekkjer inn Sosialkontoret når han skal talesetje den frustrasjonen som han no tidvis opplever:

Eg gjekk som sjølvstendig næringsdrivande og hadde kontraktar og... Og så fekk eg ei gleppe på tre månader. Eg ringte og sa at no har eg ikkje sjanse til å betale husleiga, eg skulle betale 7,200 i månaden. Og eg har ikkje fem øre å leve for. ‘Eg skal ha ungene annankvar helg’, dette var før jul... [pustar ut] Eh... ‘Kom hit ein tur, du’ sa ho. Reiste inn på kontoret der og ho var veldig sånn [svak vindlyd og slår fingeren fleire gongar i bordet]. Eg fekk tre månader husleige - dekte sosialkontoret der og då. Og så fekk eg 6000kr utbetalt på konto, i livsopphald for å leve for. Altså du har (svak vindlyd, slår fingeren fleire gongar i bordet og seier ‘smakk, smakk, smakk’) Dette er nokon år sidan! Sånn er det ikkje lengre! (Roy, brukar).

Roy set i tale ein sosionom som berre seier «kom innom, du», i kontrast til dei opplevingane som Roy har omtala som sine noverande, der han t.d. hadde ringt NAV sentralt mange gongar men «berre fekk det same svaret». Terskelen for å få praktisk hjelp, men også eit møte andlet til andlet, ser det ut som om Roy opplever har blitt heva med reforma. Sosialarbeidaren var også effektiv, noko Roy markerer med ein svak men

høyrbar utpust og ved å slå fingeren i bordet. Eit kjapp inngrep av ein sosionom med både tid og rom for skjønnsutøving var det som skulle til for å unngå at Roy hamna i det han kallar «deep shit». Men «sånn er det ikkje lengre», seier han. Han får korkje «den veiledning eller bistand» som han føler han har behov for (Innst. 198 S (2004-2005), s.12):

Roy: Det einaste som irriterer meg er at det er så mange ting som er så vage at du får liksom ikkje noko.. Du får ikkje noko beskjed altså!

Meg: Det vert opp til deg å finne ut av det?

Roy: Ja.

Alt er så vagt, seier Roy – og eg tolkar det som at den hjelpa han får ikkje vert opplevd å vere av praktisk karakter. Han må både gjere og finne ut av ting sjølv. Roy kjem til NAV med eit praktisk problem, men introduksjonen av det førte heller til at rettleiaren vendte seg mot si eiga yrkesrolle, og starta å tenkje på «grensesnitt», «over-service», og på der «hovudtrykket» skal ligge i NAV. Det var som om kategoriar, verdiar og identitetar i konteksten stod på spel. Vi såg også at Gunnhild refererte til sekvensen om Skatteetaten som ein stad der ho også prøvde å *motivere* Roy. Vart det praktiske problemet snarare omgjort til eit høve for å drive med myndiggjering? Roy føler på si side at det er ingen som kan svare han *konkret*:

Men du ser Gunnhild også, ho kan heller ikkje svare konkret på desse tinga. Det er jo ingen av dei som kan det! Så... Og då lurte eg på: Kor har det blitt av den gode, gamle «sosialen», som vi kalla det liksom? (Roy, brukar).

Det er som om hjelpa han fekk var meir tydeleg og konkret på det gamle Sosialkontoret. No er det ingen som tek tak i saka hans. For Roy kjem til møtet med to praktiske problem som han treng hjelp til, og med sine eigne tankar om korleis denne hjelpa skal sjå ut:

Og det er ingen som... Ingen som kan ta tak i det og seie: ‘Høyr no her Walseth’ en [fingeren i bordet], sånn er det: Du kan gjere sånn [fingeren i bordet] og sånn [fingeren i bordet] og sånn [fingeren i bordet], for å få deg ei leilegheit sånn og sånn og sånn. Du har krav på sånn og sånn hos NAV’... Altså, det er ingen som gir meg sånne beskjedar då, og det har eg sakna litt då. Det hadde vore greitt å visst litt sånn kva ein skal forhalde seg til, det er vel det alle vil egentleg... (Roy, brukar).

Roy seier «høyr no her» i det han gjev liv til den hjelpa som han sjølv føler at han treng. Han treng nokon som kan systematisere og strukturere problema hans, og som seier kva

han skal gjere. Eg tolkar det som at Roy etterlyser ein *ekspert* som kan *intervenere* i livet hans – og som kan *ta over* saka. Det er ein person som seier «høyr no her» til han og som set peikefingeren i bordet. Det er kanskje den milde paternalismen til ein ekspert som tek over livet hans? Men i dag er hjelpa han får for vag, noko han også knyter opp mot ei oppleving av manglande omsorg, eller av ei manglande individuell orientering:

Den menneskelege faktoren er litt borte då. Og det høyrte jo du sjølv også, når Gunnhild sa, når eg fortalde dette, at ho ‘ja, nei, altså’. Det var litt sånn då... (Roy, brukar).

Og Gunnhild er faktisk ein av dei rettleiarane som tidvis gjer ting for brukarane sine som ikkje står i stillingsinstruksen. Ho er faktisk ein av dei som kan gjere det grepet som Roy etterspør – *når ho strekkjer seg*:

Fordi at eg kan min jobb litt, eller no då, kan jobben min og kjenner på ein måte grensesnittet og eg kan også føle, erfare ein ryggmarg-refleks, ikkje sant? ‘Veit du kva? No gjer eg deg faktisk ein teneste utover det som ligg i mine arbeidsoppgåver eller instruksar frå NAV, det skal du vere klar over... Eg gjer dette for at... Eg kan hjelpe deg HIT. No tek eg den siste telefonen, men du MÅ ordne resten sjølv. Det du må gjere er å ta kontakt med fastlegen din, og ta det derifrå’. For eksempel! Så eg kan kanskje også strukturere ein del av deira arbeid vidare og seie: ‘Det første du gjer er det. Det andre du gjer er det’. Men fortsett så er vi på ein måte då... Då gir vi VEEELDIG sånn god service heile vegen (Gunnhild, rettleiar).

Det Roy såg etter var det som Gunnhild karakteriserer som så god service at det nesten går som ei *teneste*. Med andre ord innanfor det moglege, men ikkje noko som ein kan krevje eller forvente. Det er med andre ord ikkje i *kjernen* av yrkesrolla, men likevel innanfor eit mogleg handlingsregister. Slik eg tolkar det opplever Gunnhild dette som å strekkje seg for brukarane sine, og gje dei *ekstra god service*.

For Zacka (2017) vil situasjonar i fyrstelinja medføre at den profesjonelle må navigere mellom ulike fordringar eller disposisjonar som ligg latent i slike bakkebyråkratkontekstar. Dei profesjonelle må navigere mellom det å vere ein handhevar, ein hjelper og ein meir lunka byråkrat. Det er ein krevjande balansekunst som er integrert i rolla, og i dei ulike fordringane som blir stilt til den. Implisitt eller eksplisitt må dei profesjonelle avgjere kven av brukarane som skal få ekstra god service, kven som skal få standardtenester, og kven av dei som ein snarare må gå nærare etter i saumane, og som må møtast med eit meir

mistenksamt blikk. Det er spenningar som er innprogrammerte i rolla, og som blir gjort levande i konkrete møte.

## 4.8 Oppsummering

«Møtet med den lunka byråkraten» er eit kasus om ein rettleiar som orienterer seg mot rolle og kontekst i det ho skal avgjere om ho skal intervenere i ei praktisk problemstilling. I ein kontekst grunnleggjande prega av manglande tid må Gunnhild avgjere kva som er ein passende respons på Roy sine praktiske problem. Ho kan ikkje gje alle brukarane sine ekstra gode tenester; ho må snarare rasjonere på eiga tid og på sine «ekstra gode tenester». Sjølv om det er ein *omsorgslogikk* i hennar generelle orientering til arbeidet, er det som om ho no må modulere og kalibrere ein annan og meir passende respons i akkurat denne saka. For sjølv om ho er meir «sosionom» enn ho trudde sjølv, så må ho også orientere seg mot andre fordringar til rolla si. Ho må blant anna orientere seg mot politiske signal og realisere det «nye» i ei ny norsk arbeids- og velferdsforvaltning. Og erfaringane hennar frå konteksten tilseier at ho må lære seg å ha eit kaldt hovud og eit meir lunka hjarte. Kasuset gjer levande spenningar mellom det å vere ein hjelpar, ein handhevar og ein lunka byråkrat (Zacka, 2017), ulike fordringar som Gunnhild faktisk *må* orientere seg mot, om ho skal orientere seg mot heile rolla si.

Roy sitt praktiske problem medførte bl.a. spørsmål om yrkesrolle og ansvarsfordeling. Det vart eit spørsmål om *grensedraging*, og kva som er legitime arbeidsoppgåver for brukar og rettleiar i den nye norske arbeids- og velferdsforvaltninga. Det kan slik også tolkast som ei forhandling om kven som no har det moralske ansvaret for å løyse slike problem som Roy har. Eit praktisk spørsmål om hjelp i fyrstelinja vert også omdanna til eit større *politisk* og *sosialt* spørsmål om forholdet mellom stat og borgar, og kva slags relasjon det bør vere mellom dei.

Det er som om Roy i møte med Gunnhild let seg mobilisere av gode minne frå Sosialkontoret, og av den praktiske hjelpa som han fekk der. Og det er som om dei gode erfaringane hans er basert på normer som ikkje lengre er gyldige. Roy orienterer seg kanskje mot ein kontekst som ikkje lengre eksisterer? Ein kan tolke det som at kategoriar og verdier i denne nye konteksten også står på spel, deriblant kategoriane ‘rettleiar’ og ‘brukar’, og kva slags type relasjon det bør vere mellom dei. Det er som om Roy eigentleg kunne tenke seg å vere ein *klient* – om enn berre for ei lita stund, til kreftene og overskotet

til å styre eige liv kjem attende. Minna frå sosialkontoret er dei som sporar han i kritikken av den forma for styring som han opplever å møte no. Men Roy får ikkje vere klient. Han må ta tak i si eiga sak.

## 5 Møtet med «hjelparen»

Kristine er 35 år og har vore inn og ut av NAV i nærare 10 år. Ho har hatt fleire ulike rettleiarar, og har vore innoom fleire ulike kontor i løpet av karrieren sin som brukar i NAV. Erfaringane hennar er både gode og dårlege. Kristine var i intervjuet klar på at ho denne gongen var innstilt på å få avklart både helsesituasjonen sin og relasjonen sin til arbeidsmarknaden. Men samtidig som ho har konkrete ønskjer for korleis denne prosessen skal bli, er det forhold som gjer at ho opplever å vere i ein sårbar og utsett situasjon. Deriblant hennar diffuse lidningar, men også minna frå hennar førre opphald i NAV. Kristine fortel om ein relasjon som braut saman, og om ein rettleiar som ikkje lytta, som ikkje tok problema hennar på alvor, og som rota med utbetalingane hennar. Etter kvart klarte ho ikkje meir – ho måtte kome seg vekk. Ho fann seg ein jobb, men vart sjukmeld igjen ikkje lenge etter at ho hadde opparbeida seg nye sjukepengere. Ho har no gått ut sjukmeldingsperioden sin. Kristine har i samråd med legen sin søkt om AAP, men ytinga har ikkje blitt innvilga enno. Dette er hennar første individuelle møte med sin nye rettleiar, og det første fysiske møtet med NAV etter at ho «stakk av» frå både rettleiaren sin og ytinga si. Då ho sat i mottak, var det med ein klump i magen. Ho følte seg rett og slett kvalm. *Korleis skal dette nye opphaldet bli?*

Som observatør opplevde eg møtet som eit «fateful moment» (Giddens, 1991). For Giddens (1991, s.113) er slike skjebnesvangre augeblink situasjonar der livsvilkår, og eins ontologiske tryggleik, står på spel, og eit av døma på dette som han trekkjer fram er at ein «person learns of information with fateful consequences». I møtet med sin nye rettleiar står Kristine på terskelen til velferdsstaten og til ytinga. Mykje stod på spel, deriblant kva

budsjett Kristine kunne setje opp for familien sin. Også Goffman (1983, s.8) omtalte enkelte situasjonar som, bokstaveleg tala, *skjebnesvangre*, og trakk då særleg fram slike *menneskebehandlande møte* som «encounters in which the ‘impression’ subjects make during the interaction affects their life chances». For Dubois (2019) er eitt av kjenneteikna på nye aktiveringsregimer at samtalanane i fyrstelinja har blitt *meir avgjerande*, også for kva rettar ein borgar *eigentleg* har.

Kasuset handlar om ein brukar som kjem til møtet med sin nye rettleiar både prega og mobilisert av sine tidlegare erfaringar med NAV, og med ynskje om eit betre opphald og ein betre relasjon enn det ho opplevde førre gong. Det er ein brukar som ynskjer blanke ark, men også meir omsorg og forståing.

Kristine er på mange måtar den mest «aktive brukaren» i mitt materiale. Ho er den brukaren som har flest og lengst «turns». Ho snakka ofte, men også samanhengande og lenge, utan å bli avbroten av rettleiaren sin. Ho gestikulerte, og snakka både med innleving, kjensler og autoritet om sin eigen situasjon. På same tid var ho ukomfortabel og nervøs når ho ikkje snakka, og hadde eit veldig spent og nervøst drag over seg.

Forskinga på feltet er rik på studiar der brukaren ikkje vert behandla som ein aktør, men snarare som eit passivt «råmateriale» (Prottas, 1979) som vert «forma» av bakkebyråkratane (sjå Solberg (2014, s.19) for ein gjennomgang av ‘the dominated client’). Eit blikk mot korleis *brukaren* fyller ut *brukarrolla* i interaksjonen vil slik kunne vere eit supplerande perspektiv (Stax, 2003). Goffman (1961a, s.93) trekkjer ein viktig distinksjon mellom «typical role, the normative aspects of role, and a particular individual’s actual role performance». Med andre ord vert rollene på den eine sida «talked into being», på den andre sida har aktørane i slike møte «diachronically constructed identities which are already socially, professionally or otherwise situationally defined» (Thornborrow, 2013, s.34). Perspektivet på *rolleutfylling* rettar i større grad fokuset på brukaren som ein *aktiv aktør*; ein brukar som orienterer seg mot konteksten og som svarar på ulike normer og forventningar; forventningar som også kan vere informert av *erfaringane* deira frå konteksten (Stax, 2006; Dubois, 2019).

Soss (1999) skriv at sidan klientar kan oppleve møta med staten som krevjande, så må dei tidvis ta *aktive grep* for å halde relasjonen ved like: «To maintain this relationship, a client must pay diligent attention to fluctuating requirements, keep up with the necessary

documents, and anticipate the expectations of the caseworker» (Soss, 1999, s.375). Møta er med andre ord også *pedagogiske*, og dei kjem med ulike typar lærdomar. Brukarane lærer ikkje berre å orientere seg i lovtekstar og å fylle ut skjema, men potensielt også korleis dei bør te seg (Lundberg, 2012, s.268). Zacka (2017) og Dubois (2016; 2019) hevdar på si side at det i konkrete møte går føre seg ein *indre kamp* i bakkebyråkratane. Det er ein kamp mellom ulike responsar og veremåtar, og mellom ulike disposisjonar, *som ein brukar kan vekkje til live* (Zacka, 2017)

## 5.1 Brukaren Kristine

Kristine seier at ho «alltid har jobba», og har erfaring frå ei rekke ulike stillingar i ulike bransjar. Ho lukkast ikkje så godt på skulen, og seier at ho iallfall hadde hatt to diagnosar om ho hadde vekse opp i dag. Ho var ukonsentrert og hadde vanskar med å lese. Kristine fekk tidleg god inntekt frå harde fysiske jobbar på samleband og til sjøs. Seinare hadde ho store draumar for det ho kallar sin første «ordentlege jobb», som sjølvstendig næringsdrivande som sertifisert make-up artist. Ho var ambisiøs og konkurrerte på høgt nivå. Kristine identifiserer seg framleis med denne jobben, og seier at «det er jo det eg verkeleg ER». Ho var ei kvinne «i 200», med draumar om suksess og feriehus på den spanske solkysten. Men helseplager punkterte draumen. Det førte ho vidare til nye jobbar i andre bransjar, som ho omtalar som «sånne synlege fokusjobbar». Ho følte seg med andre ord framleis som ein som var både sett og respektert i sitt eige nærmiljø. Men helsa skulle svikte ho igjen.

Kristine seier ho har slite med å slå seg til ro med problema sine. Gamle helseplager har blitt verre, og nye diagnosar har dukka opp undervegs. Ho har måtta senka forventningane til kva ho kan klare, både i arbeidsliv og på heimebane, og har trengt hjelp av psykolog for å klare det. Ho er no meir «realitetsorientert», seier ho. Men det har teke tid, og ho gav i intervjuet uttrykk for at denne personlege og sosiale reisa har vore smertefull.

Kristine har ulike helseproblem. Ho har smerter i skuldrar, eit ryggproblem i stadig forverring, fibromyalgi, og no også «nokre prosentar» som ho er på utredning for – ein ny diagnose som ho ikkje hugsar namnet på. Ho går til fysioterapeut og kiropraktor, og skal snart delta i eit pionerprosjekt på eit større sjukehus. Ho tek tak i kvardagen for å betre helsa si, både med omsyn til søvnrytme, kosthald og trening. Sjukdomsbiletet sitt opplever ho som problematisk og vanskeleg. Ho har ikkje alltid følt seg trudd, seier ho.

Spesielt ein tidlegare rettleiar har ho vonde minne frå, ein rettleiar som ho «kjempa med», som «straffa ho», og som rota med utbetalingane hennar. Kristine har ein mistanke om at det var medvite. Dette førte bl.a. til at ho måtte søke om sosialhjelp. Rettleiaren hennar sende då ei bekymringsmelding til barnevernet, noko som gjorde at Kristine følte at ho måtte kjempe på fleire frontar samtidig som ho var sjuk. Ho fekk til slutt hjelp med utbetalingane frå ein høgare oppe i systemet, men ho «orka ikkje meir».

Kristine forlèt NAV, yting og rettleiar, og ho skunda seg ut att i arbeidslivet, til ein ny jobb som ho raskt vart sjukmeld frå. Ho har gått ut sjukmeldingsperioden sin utan å bli frisk. Arbeidsgjevaren hennar har gitt signal om at ho ikkje behøver å kome attende før ho er «110». Kristine, som ein gong var i «200», seier at helsa no stoppar på maks «50», og vonar at ho kanskje ein gang skal klare «80». Kristine har i samråd med legen sin søkt om arbeidsavklaringspengar.

Kristine kjem til møtet med både gode og dårlege erfaringar frå NAV. Ho ynskjer no i større grad å bli sett og høyr, men fryktar å bli innhenta av fortida si, og mistenker at ho allereie er «merka» i datasystema. Ho var spent på kven som skulle møte ho no. I møte med sine nye rettleiar, Madeleine, tolkar eg ho som å kjempe for dei tenestene som ho føler at ho treng. Vi skal undersøkje korleis dette spelte seg ut i konkret samhandling, samt freiste å etablere kontekst for spenningane i interaksjonen.

Dette er hennar fyrste møte med sin nye rettleiar, og hennar første møte med NAV etter at ho stakk av frå kontekst, rettleiar og yting ved førre opphald. Ho er så spent at ho blir kvalm, og så nervøs at andre reagerer på det:

*Eg kjem tidleg til avtalen, som er klokka 10 – same tid som kontoret opnar mottaket for brukarane. Det er fleire brukarar som ventar, men det er inga kontakt mellom dei. Ein rettleiar opnar døra to minutt før kl.10 og vi går alle inn, først til kølapp-maskina, deretter set nokre seg ned, medan andre står. Eg set meg ned, rett ved sidan av ei dame som ser på meg. Ho har eit slags stivt og «dradd» uttrykk. Ho ser faktisk livredd ut. Eg ser instinktivt vekk. Denne dama vert rett etterpå henta av rettleiaren sin – som deretter litt etter kjem ut av samtalerommet og seier «Walseth». Vi helsar raskt og går inn i samtalerommet. Eg helsar på Kristine, som også no ser svært brydd og nervøs ut. Eg følte at eg skulle handla annleis ute i mottak. Skulle eg smilt? Skulle eg ha sagt noko? Øydela eg fyrsteintrykket? (Feltnotat)*

## 5.2 Rettleiaren Madeleine

Madeleine har vore rettleiar i NAV i nesten 5 år. Ho har ein mastergrad i eit samfunnsvitskapleg emne, og seier at det var litt tilfeldig at ho hamna i NAV. Men ho trivst betre i jobben enn det ho kanskje hadde tenkt i forkant, seier ho. Jobben har bl.a. ein fin balanse mellom skjermtid og fysiske møter andlet til andlet. Ein annan grunn til at ho trivst så godt i NAV er at det er eit godt arbeids- og fagmiljø.

For å jobbe i NAV er også krevjande og vanskeleg. Madeleine seier at «tanken bak» er at du skal sy saman tiltak etter brukaren sine behov, og ho opplever at det er mange ulike – og vanskelege – vurderingar i desse sakene. Ho får tidvis verkeleg prøvd seg, og særleg på sosialsaker. Om ho tek med seg saker heim, så er det gjerne sosialsaker, med menneske med grunnleggjande behov. Skal ho innvilge ein sosialstønad midlertidig – eller bør ho snarare rettleie brukaren mot arbeid? I slike situasjonar er det godt å kunne støtte seg på kollegaer.

Madeleine seier at hovudarbeidet hennar *er* å rettleie mot arbeid, men likevel er det ikkje så ofte at sakene *eigentleg* handlar om det, seier ho, iallfall ikkje *berre* om det. Det er også mykje snakk om «myndiggjering» i NAV. Tidvis opplever ho dette idealet rett og slett som «vagt» og «diffust», men ho er tydeleg på at jobben hennar *ikkje* er å «ta over sakene».

Det viktigaste for ein som jobbar i NAV er, ifølgje Madeleine, *menneskesynet*. Ho er oppteken av at ein ikkje alltid kan «sjå alt», at der er «bakomliggjande» ting som ho ikkje ser og som ikkje vert verbaliserte. For sjølv om det kan vere frustrerande å møte enkelte brukarar, som anten ikkje vil ha hjelp eller som ho føler at ho ikkje klarar å hjelpe, så prøver ho å minne seg sjølv på å vere kritisk til sine eigne reaksjonar. For det er ikkje all motstand som er motstand mot *NAV*, seier ho.

Det mest interessante med å jobbe i NAV er også det som er det mest vanskelege. Det er desse fysiske møta med brukarane. Men akkurat dette møtet med Kristine var ikkje så vanskeleg og komplisert, seier ho. Ho måtte bl.a. ikkje førebu seg så veldig. Ho hadde berre lest eitt notat i forkant, i tillegg til å ha snakka med ein tidlegare rettleiar. I dette møtet var ho mest interessert i å finne ut av om der var rom for å innvilge AAP. Ho skulle mest *høyre* på brukaren, seier ho, og deretter i etterkant vurdere om ho då har nok

informasjon til å gjere sjølve vedtaket. Møtet handla med andre ord om *inngangsvilkåra* for ytinga.

*Kristine er pent kledd med moteriktig, grått skjerf. Ho er nydusja, «fresh» og utilpass. Madeleine er høfleg og smiler forsiktig, men står også fram som litt avdempa og tilbakehalden. Ho snakkar innleiingsvis lågmælt og utan store spenn i rytme eller trykk. Ho står fram som litt formell og kanskje som litt distansert? Men brått smilar Madeleine større og meir hjarteleg enn det ho hadde gjort hittil, og det er som om Kristine lysnar opp. Ho beveger seg i stolen, som for å setje seg betre på plass. Det er som om ei nålepute brått var borte. Madeleine startar samtalen ved å vise til ei melding som ho hadde fått frå Kristine (Feltnotat).*

### 5.3 Igangsetjinga av samtalen

Madeleine: Ja... Du sa... Ja... Du sendte meg ei melding...

Kristine: Ja, eg fekk jo beskjed når vi var på dette møtet på fredagen, at berre... Eg snakka litt med ho etterpå, at berre det eg klarte å...

Madeleine: Ja.

Kristine: Skrive ned og trykke på og (.)

Madeleine: Ja, der er mange spørsmål til deg, men det er ikkje alle som [

Kristine: [Nei, det er

ikkje alle som, [nei]

Madeleine: [?]

Kristine: Nei, det var (.)

Madeleine: Ja.

Kristine: Liksom dette som... Eg sette meg ned liksom [

Madeleine: [Mm]

Kristine: Og prøvde å fylle ut det som var [

Madeleine: [ja]

Kristine: Nogenlunde då

Madeleine: Ja

Kristine: Som eg følte passa på meg iallfall!

Madeleine: Ja, og det er jo det viktigaste!

Kristine: Ja.

Madeleine: For meg også.

Gumperz (1982) peikar på at det i konversasjonar brukar å vere ein *introduksjonsfase* der deltakarane startar å forhandle fram det interpersonelle forholdet, ein fase der aktørane gjerne søker informasjon om anten felles erfaringar eller delte perspektiv. Madeleine tek utgangspunkt i deira einaste felles erfaring – meldinga som Kristine sende – i det ho skal etablere kontekst for samtalen. Ho støttar Kristine i at enkelte av delane i skjemaet nok ikkje var heilt relevant for henne, og når Kristine seier at ho fylte ut det «som eg følte

passa på meg iallfall», så seier Madeleine at «det er jo det som er det viktigaste», «for meg også». Dei to aktørane kjem fram til eit felles og delt perspektiv om kva som er viktig når det kjem til utfylling av slike skjema. Madeleine kan tolkast som å søkje *samstemtheit* gjennom det ein kan tolke som ei brukarsentrert og ikkje-byråkratisk rørsle.

Kristine hadde vore på eit felles informasjonsmøte for dei som nyleg hadde søkt AAP i området. Der vart det gitt praktisk informasjon om stønad og brukarløp, t.d. om rettar og plikter for stønadmottakarane. På møtet fekk deltakarane også utdelt eit eigenvurderingsskjema, der dei bl.a. skulle krysse av om heimesituasjon, økonomisk situasjon og opplevd helse. For Kristine var skjemaet vanskeleg å fylle ut, også dei delane som ho faktisk hadde kryssa av på. Er helsa hennar dårleg eller er den *veldig* dårleg? Er økonomien god eller middels? Eg tolkar det som at Kristine seier at ho hadde fått beskjed av kurshaldaren sin om at ho kunne slå seg til ro med å fylle ut det som ho klarte. Når Kristine viser til kurshaldaren, vert ho sjølv på eit vis berre *bodberaren*. Slike «moves» der ein gjer andre til forfattar, og seg sjølv til *animator* eller talerøyr, kan ha ein funksjon: Det reduserer ein eventuell moralsk risiko hefta ved sjølve ytringa (Solberg, 2014, s.18). Men uavhengig av kva kurshaldaren hadde sagt, så hadde Kristine likevel sendt ein beskjed til Madeleine i forkant av møtet. *Skjemaet var kanskje ikkje fullstendig utfylt?* Freistar Kristine å reparere eit potensielt dårleg inntrykk før Madeleine får høve til å danne seg eitt?

Kristine sine rørsler kan tolkast som å uttrykke *vilje* til å tilpasse seg og stette systemet sine krav. Ho er kanskje i ferd med å vise rettleiaren sin at ho har ein passande «deference» (Goffman, 1956)? Det er eit ord som vert omsett med age og respekt, og Kristine kan tolkast som å implisitt signalisere ein bestemt type karakter eller sosial verdi:

When an individual becomes involved in the maintenance of a rule, he tends also to be committed to a particular image of self. In the case of his obligations, he becomes to himself and others the sort of person who follows this particular rule, the sort of person who would naturally be expected to do so (Goffman, 1956, s.474).

I intervjuet uttrykkjer ho ynskje om «blanke ark» for dette opphaldet, noko som kan mobilisere til å stå fram som ein som nettopp overheld reglar og forventingar. Ein som overheld reglar og forventingar er dessutan ikkje *tverr og vanskeleg* – ein karakteristikk som Kristine fryktar ligg og ventar i det digitale sakshandsamingsverktøyet.

Dei to aktørane kan tolkast som å vere i ferd med å etablere intersubjektivt kva situasjonen omhandlar, og for Goffman involverer det også aktørane sin *moralske status* i situasjonen: «Every social order is based on the principle that any individual with certain social characteristics can morally expect to be valued and treated in an ‘appropriate’ manner» (Rogers, 1980, s.111). Ein kan tolke det som at Kristine også kjem med ei implisitt fordring om å bli møtt og behandla på ein bestemt måte.

Saman er dei to aktørane i ferd med å synkronisere seg inn mot kvarandre og etablere ein «working consensus» (Goffman, 1971). Men ifølgje Manning (2008) er ikkje denne samstemtheita vi ser i seg sjølv eit endepunkt; men ein *emergens* som blir framforhandla, og forhandla om, gjennom heile samtalen. Men samtidig er Goffman (1971) også klar på at slike innleiande fasar er meir *avgjerande*, fordi dei har konsekvensar for kva forhold som kan spele seg ut *seinare*. For det er på basis av den innleiande fasen ein startar å definere situasjonen, herunder kven ein kan vere og kva ein kan seie, og der ein «build up lines of responsive action» (Goffman, 1971, s.22). Startfasen legg med andre ord potensielt rammer for kven ein kan hevde å vere seinare i samtalen:

It would seem that an individual can more easily make a choice as to what line of treatment to demand from and extend to the others present at the beginning of an encounter than he can alter the line of treatment that is being pursued once the interaction is under way (Goffman, 1971, s.22).

Vi har i dei første sekunda av møtet sett ein rettleiar som viser forståing og velvilje – og ein brukar som freistar å stette systemet sine krav. Dei kan tolkast som å søkje samstemtheit og partnerskap.

Samtidig er det viktig å understreke at ei evt. samstemtheit ikkje automatisk medfører ei reell de-hierarkisering, eller at makta i situasjonen på eit vis «fordampar». Wine (2008) understrekar at sjølv om «alignment» ofte vert nytta synonymt med «agreement», så kan deltakarane på same tid vere intellektuelt synkroniserte, men ikkje kjenslemessig synkroniserte, og omvendt. Ho understrekar også at denne «einigheita» rundt ein «working consensus» ofte kan vere ein pseudo-konsensus, som implisitt kan vise til og gjere levande maktforskjellar:

[O]ften it is a question of pseudo-accord, or ‘agreement as to whose claims about certain issues are going to dominate’ (Winograd, 2002, p.347). As a result, the less

power one has, the harder one may work at projecting alignment in order to ingratiate (Wine, 2008, s.2).

Partnerskapet og samstemtheita som dei to deltakarane har forhandla fram heilt innleiingsvis vert forstyrta i den neste stripa av samhandling, då Kristine i ein augeblink kan tolkast som å falle ut av karakter og seier noko *risikabelt*.

#### 5.4 Å reparere eigen «motstand»

Madeleine: Elles så var det greitt dette møtet-dette informasjonsmøtet?

Kristine: Ja, ja – (senkar stemma, lener seg framover) ↓eg har jo vore på det før, så...

Madeleine: ↑JA (.) Eg såg det no etter kvart (.) ↓men [

Kristine: [>Ja, men det↑ gjer ingenting!<

Madeleine: =M[m]

Kristine: [Så] det var eigentleg (.) eigentleg viktig.. Altså, det var fornuftig igjen! For det...

Madeleine: Ja

Kristine: Eg hadde gløymt ein del ting

Madeleine: Mm

Kristine: Så eg syntest det var greitt, då!

Madeleine: Mm... Men(.)s↓å(.)bra... Ehm... Ja... Og denne samtalen er eigentleg for å... For at eg skal få litt meir informasjon...

Når Madeleine spør om møtet var greitt, så lener Kristine seg framover og senkar stemma før vedkjenninga kjem: Ho har vore med på det før... NAV har fått kritikk for å gjennomføre aktivitet for aktiviteten si eiga skuld, og ytringa kan potensielt opplevast som ei klage som aktiverer det institusjonelle idealet (og moralske løftet) om skreddarsaum. Kombinasjonen av kva ho seier og korleis ho framfører det utgjer eit slags «move» – og det er nesten som om ho, framoverlent og med senka stemme, indikerer at det nærast er tabu. Det er som om ho nærmar seg grensene for kva ho kan seie, *som om situasjonen har reglar for kva ein kan seie og ikkje kan seie*. Hennar verbale og non-verbale gestar kan også tolkast som å utgjere ei forsiktig nedskalering av «klaga». Ho har opplevd det, men ropar det ikkje ut; snarare påpeikar ho det vennleg med senka stemme og med dempane rørsler. Er det eit forsøk på å kombinere eit nyetablert partnerskap med ein forsiktig kritikk? Det er ein posisjon som ho refererer til i intervjuet. Ho er nemleg ein person som kunne ha gått til media tidlegare, når kampen med hennar førre rettleiar var på sitt verste - *men som ikkje gjorde det*, seier ho. Ho er også ein person som seier at ho kunne klaga sterkare i intervjuet med meg, *men ho vel å ikkje gjere det*. Kristine gjennomfører eit

«risky move», men eg tolkar det som at ho også samtidig signaliserer at ho ikkje er tverr og vanskeleg.

Når Madeleine svarar så gjer ho det med eit sterkt «JA», og ei slags imøtecoming av kritikken ved å innrømme at ho såg det «etter kvart». Samtidig avsluttar ho med eit «men». Der er fleire studiar av «but» som «discourse marker» (sjå t.d. Lakoff, 1971; Blakemore, 1987, 2002, 2006; Iten, 2005), og medan litteraturen trekkjer fram at 'but' kan ha fleire funksjonar vel eg her å støtte meg på Lakoff (1971) og Blakemore (1987, 2002, 2006) som framhevar funksjonen som ein «denial-of-expectation» mellom dei to setningane som denne diskursmarkøren knyter saman. Lakoff (1971, s.67) nyttar dømet «John is a Republican, but he is honest»; der den fyrste leddsetninga impliserer ein tanke (om republikanarar) som vert motsagt av det som kjem etter «but».

Men Madeleine får ikkje fullføre sin «turn». I staden avbryt Kristine, og ho talar raskt. Avbrotet, og farta, gjer at det kan tolkast som å vere det Zhang (2012, s.165) kallar «pre-emptive», altså som ha ein *avverjande* funksjon. Ho vil kanskje ikkje sleppe til Madeleine akkurat no? Eg tolkar det som at ho deretter freistar å reparere ytringa ved å seie at «det gjer ingenting», som i ei vondvilja tolking framleis rammar inne informasjonsmøtet som unyttig, men utan at det gjer noko. Denne vesle stripa av interaksjon vert kanskje brått eit strategisk moment? For Kristine reparerer si eiga reparering også, for møtet gjorde noko meir enn «ingenting» – snarare var det faktisk «eigentleg viktig».

Levinson (1983) var ein av dei første som såg på «discourse markers» som verdig nærare studiar (Fraser, 1988, s.19), og han argumenterer for at desse orda indikerer «just how the utterances that contain them is a response to, or a continuation of, some portion of the prior discourse» (Levinson, 1983, s.87-88). For Fraser (1990, s.387) er diskursmarkørar «a class of expressions, each of which signals how the speaker intends the basic message that follows to relate to their prior discourse». Med andre ord signaliserer dei kommunikative intensjonar, og potensielt haldningar, noko som kan tolkast som relevant i situasjonen, særleg fordi Kristine veit at ho vert *vurdert* av den andre.

Chafe (1986) ser på diskursmarkøren 'actually' som ein 'evidential marker', som signaliserer at «a fact goes beyond what one might have had expected» (Chafe, 1986, s.271), medan Tognini-Bonelli (1993) i Oh (2000) si reformulering, ser på 'actually' som å «serve a tactical function of changing the viewpoint on a certain entity in the discourse

(i.e. ‘repositioning the interpretative angle’))» (Oh, 2000, s.244-245). Når Kristine seier «eigentleg» så kan ein tolke det som at ho nesten freistar å nulle ut sine tidlegare utsegn om informasjonsmøtet. Ho freistar å påverke resepsjonen, og kanskje er det ikkje berre ytringa hennar, men kven ho eigentleg *er* som står på spel i denne stripa av samhandling?

Ein kvar situasjon er grunnleggjande ustabil for Goffman; ein situasjon står alltid i fare for å bryte saman. Reglane for kva som er tillate og ikkje tillate er også med på å stabilisere slike møte. Vi har sett at Kristine har reparert sine eigne ytringar, og at ho har freista å manøvrere seg ut av ein vanskeleg situasjon. For Goffman er ikkje dette nok – ein kvar situasjon krev aktivt arbeid frå *begge* partar for å haldast ved like. Med andre ord må Kristine ha assistanse frå Madeleine. Madeleine kan på side tolkast som å fasilitere Kristine sin retrett, gjennom ‘continuers’ og ‘back-channeling-tokens’ før ho seier «men så bra», med synkande tone, nærast som ein konklusjon eller ein reorienterings-markør – *vi går vidare*. Det kan tolkast som eit døme på «avoidance rituals which others perform in regard to him [to] give him room to maneuver, enabling him to present only a self that is worthy of deference» (Goffman, 1956, s.493). Eg tolkar det som at Madeleine er skånsam og «saves face» for Kristine, på ein stad der ho kunne ha kalibrert eller modulert andre former for passende respons (Zacka, 2017). Ho kunne med andre ord valt ein annan respons enn *laissez-faire* (Eliassen, 2016).

Kristine si vedkjenning forstyrta den forsiktig opparbeida samstemtheita som deltakarane hadde etablert innleiingsvis, og når rettleiaren går vidare så er det for å «establish the reasons for attendance» (Mishler, 1984). I kraft av statusen sin artikulterer ho ein eksplisitt situasjonsdefinisjon: «Og denne samtalen er eigentleg for å...». Møtet er der, seier Madeleine, «for at eg skal få litt meir informasjon». Ho går vidare med å seie at ho har motteke ei sjukmelding frå legen, som Kristine aktivt og med lydhøg «Mm» stadfestar, før Madeleine plasserer vedtaksmynda hjå seg sjølv: «Men så skal eg i dag vurdere om du har krav på arbeidsavklaringspengar, men litt på basis av det vi snakkar om i dag også». Måten ho gjer det på kan ein tolke re-etablerer eit hierarki som til dels har ligge latent i den innleiande samstemtheita mellom deltakarane. Det kan også tolkast som ein mild korreksjon post factum, men også kanskje som ein korreksjon som først og fremst verkar avverjande, som ein «action upon an action, on existing actions or on those which might arise in the present or the future» (Foucault, 1982, s.789). Madeleine kan sjåast på som å tydeleggjere ein annan del av rolla si, nemleg portvaktstfunksjonen sin, og ho får fram at

Kristine sin «performance» også kan få konsekvensar. Dette er i samsvar med Kristine sine erfaringar frå konteksten; erfaringar som eg tolkar som å mobilisere ho i møte med Madeleine.

I det påfølgjande intervjuet er Madeleine oppteken av at ho ikkje «veit alt» og ikkje kan «sjå alt», og at det kan vere vanskeleg å vite kvifor nokre brukarar oppfører seg, og reagerer, som dei gjer. Det er ikkje alt som faktisk *er* motstand mot NAV, seier ho. Det er som om ho opererer med ei form for *etisk påminning* – ei påminning som skal sørge for at ho kalibrerer det ho tenkjer er ein passende respons i møte med brukarar som også kan aktivere andre veremåtar. Det kan tolkast som ei meir open og aksepterande haldning (Walters, 2012) som nettopp disponerer *laissez-faire* (Eliassen, 2016). Det er ein refleksjon over korleis brukarane på ulikt vis responderer på situasjonen som dei er i – ein situasjon som er varierende og kompleks. Brukarane er på eit vis individuelle naturar som står i eit komplisert samspel med omgivnadane sine, noko som bør takast med i reknestykket når ein skal styre (Villadsen, 2021).

For Goffman (1967, s.11-12) kan slike innleiande fasar i samtalar vere avgjerande for kven ein kan hevde å vere seinare i samtalen. Ein set med andre ord rammer for den vidare samtalen, i det ein startar å definere sjølve situasjonen, så vel som statusen til dei som samhandlar. Vi har innleiingsvis sett ein brukar som kan tolkast som å signalisere det eg tolkar som ein *samarbeidsvillig* karakter til sin nye rettleiar. Som den maktunderlegne må ho interaksjonelt jobbe hardare med å «projecting alignment in order to ingratiate» (Wine, 2008, s.2). Møtet er *bokstaveleg tala* skjebnesvangert (Giddens, 1991), og Kristine kjem både med dårlege erfaringar og med klare ynskje for dette nye opphaldet i NAV. Men ho er spent og nervøs på kva som ventar på ho. Vi skal no rette merksemda mot å etablere kontekst for møtet – og for spenningane i samtalen.

## **5.5 Å kjempe mot systemet sine spor**

Kristine har vore inn og ut av NAV-systemet i nesten 10 år, med nokre opphald i skule og arbeidsliv undervegs. Ho har hatt kontakt med fleire rettleiarar, men også fleire kontor. Ho har vore i fleire ulike tiltak. Erfaringane hennar er både gode og dårlege:

Ho eg hadde HER, ho var alle tiders og veldig hjelpsam og veldig kjekk. Vi hadde alltid ein plan og... Skulegang, som sagt og... [pustar tungt ut]. Her har eg eigentleg ikkje hatt så m..., det var jo litt rot med desse utbetalingane med dei, det var jo mykje

kluss med dei [kremtehostar]. Men så hadde vi oss nokre år i ei anna kommune [mørk stemme]. Og der var jo... Eg hadde jo eit [lagar ein klikke-lyd med munnen] (Kristine, brukar)

Det var denne rettleiaren som etter kvart enda opp med å pushe Kristine til å forlate NAV. Kristine snakkar om vanskelege møte med ein person som ho nærast omtalar som ein fiende. Lakoff og Johnson (1980) har skrivne om metaforane si viktigeheit i korleis folk snakkar om, forstår og handlar i det sosiale livet. Det er vanskeleg å unngå å tenkje på metaforen «interaksjon som krig» når Kristine snakkar om sin førre rettleiar – ein rettleiar som ho seier at ho hadde «kampar med», og som ho «fighta» med:

Det gjekk so gale at VI... Mine foreldre tok vel kontakt med leiinga ein annan stad i landet, og vel så det. For HO var ikkje... Ho var faktisk ikkje kjekk. Ho var kvass i telefonen, eg grudde meg... Eg hadde alltid med meg ein person på møtet, eg og ho – vi klarte rett og slett ikkje å kommunisere, så sjølv på møtet så sat ho aldri og kommuniserte med meg, ho sat alltid og snakka med den eg hadde med meg. Så EG takla... Eg veit ikkje kva det var, men ho, sånn som eg seier det då, ho likte sikkert ikkje MEG, så ho straffa meg meir eller mindre... Så eg følte meg ikkje sett, ikkje høyrte, ingenting... Ho brydde seg ikkje... Det verka som ‘det var ikkje noko problem å leve med dette». Så eg sa det: ‘At dette går ikkje’.

For Kristine følte seg «ikkje sett, ikkje høyrte, ingenting», seier ho. Rettleiaren «brydde seg ikkje», og «såg ikkje problemet» med eller «tok ikkje omsyn» til, sjukdomane hennar. Korkje når det kom til *når* ho skulle ut i tiltak, eller *kvar* ho skulle i tiltak. Det var mangel på medverknad, men også på skreddarsaum og omsorg. For Kristine seier at det berre var «jobb, jobb, jobb – det handla berre om jobb».

Kristine følte seg straffa – også i sjølve møta – så ho tok etter kvart med seg ein mellommann til møta i NAV. Den sosiale støtta var ein person som jobba med ho i tiltaket som NAV hadde plassert ho i. Kristine omtalar han som fantastisk; han var ein som såg *smerta* hennar, og som såg at ho *prøvde*. Han hadde på ein måte eit anna blick og ein annan veremåte enn NAV-rettleiaren hennar. Han kunne t.d. ringe og spørje «går det bra med deg?», og på dei dårlege dagane kunne han seie «ta dagen» eller «no tek du helg». Han både såg ho, lytta til ho og anerkjende at ho faktisk prøvde, og han tilpassa innsatsen etter hennar behov. Eg tolkar det som at han synte ei form for omsorg som ho kontrasterer mot rettleiaren sin veremåte. Når Kristine no returnerte til NAV, så grudde ho seg. Ho følte seg faktisk kvalm:

Meg: Når du kjem til sånne møter som i dag... I dag sa du at du grudde deg...

Kristine: Mmmm. Eg får ein klump i magen min og eg blir kvalm! Men det er jo fordi HO HAR, altså HO har øydelagt det som er positivt med NAV, for min del, at eg kjenner at eg får denne... 'Kva skal eg, skal eg vere' - og no er jo eg ENDA dårlegare enn kva eg var (Kristine, intervju)

Kristine er spent på korleis det nye opphaldet vil bli, og kva det vil krevje av ho. Kristine er også spent på om hennar institusjonelle forhistorie vil forfølgje ho i møte med Madeleine:

Så eg har hatt gode moglegheiter her, og som sagt dårlege opplevingar - som ligg der inne no (peikar på datamaskina) (Kristine, intervju)

Inne i datamaskina ligg hennar institusjonelle historie – delar av den potensielt ført i pennen av hennar gamle «fiende». For Goffman (1961) er slike arkiv med på å både skape og avgrense det rommet som ei framføring må forhalde seg til: «Documented elements of one's biography, for example, clearly limits the ways in which an individual can choose to present himself or herself» (Goffman, 1961, s.61). For at ei framføring skal vere overtydande, må den vere realistisk. Med andre ord bør ein unngå å gjere hevd på ein sosial verdi, og på å vere ein type karakter, som andre ikkje vil sanksjonere:

In establishing himself as the sort of person who treats others in a particular way and is treated by them in a particular way, he must make sure that it will be possible for him to act and to be this kind of a person (Goffman, 1956, s.475).

Og eg tolkar Kristine som å ville undersøkje kva Madeleine eigentleg veit. Ein av dei tinga som Kristine seier at ho no lurar på er når ho kan forvente å få utbetalt stønaden sin. Ho seier til Madeleine at ho ein gong måtte vente 3 månader utan å få «ei einaste krone», som kan tolkast som ein «extreme case formulation» (Pomerantz, 1986, s.227) knytt til det å få fram «the wrongness of a practice». På oppfølgingsspørsmålet om kor lang sakshandsamingstida er for tida, seier Madeleine at dei skal halde seg innanfor fristen. Kristine kremtar, før ho leggjer til eit «neida», som kan tolkast som (nok) eit «risky move». Madeleine svarar då:

Madeleine: Tre månader høyrest veldig lenge ut

Kristine: Ja, eg var... Det var... Det var tøft, som sagt.

Madeleine: Ja, ja.

Kristine: Det var beintøft.

Kristine seier det var tøft, før ho forsterkar med ein ECF, som i følge Pomerantz (1986, s.227) bl.a. vert nytta når ein forventar «non-sympathetic hearings», eller når ein vil «assert the rightness (wrongness) of a practice». Ofte vert ECF'ar nytta når ein klagar, anklagar, rettferdiggjjer eller forsvarar. Kristine si oppgradering av hennar innleiande vurdering tolkar eg som knytt til det å framstille den tidlegare saka som «legitimately complainable» (Pomerantz, 1986, s.227).

I den neste stripa set Kristine i tale den potensielle «elefant i rommet»; ein elefant som ho ikkje er sikker på eksisterer, men som ho trur gjer det, også i Madeleine sitt hovud, då ho trur at saka allereie er beskriven i datasystemet – og kanskje allereie lest. Ho har allereie sagt til Madeleine at ho ikkje veit kvifor det tok så lang tid å få utbetalt stønaden sin, ein påstand som ho repeterer tre gongar i neste stripe:

Kristine: Eg veit ikkje kvifor det tok så lang tid...

Madeleine: Nei, nei.

Kristine: Eg veit berre eigentleg ikkje...

Madeleine: Nei

Kristine: Eg veit ikkje heilt kva det var der då...

Madeleine: Nei

Kristine: Men... Det var – det var derfor eg spurde, men... Då var vi jo på veg mot ei sak, så han ringte jo, han, eigentleg ganske sånn SJEFEN, og sa at 'her er det gjort ein kjempefeil'...

Madeleine: Jaha? At du hadde gått så lenge?

Kristine: Eg hadde jo gått kjempelenge, ikkje sant?

Madeleine: Ja...

Kristine: Eg fekk jo... Eg fekk jo etterbetalt – eller han ga jo eigentleg saksbehandlaren min ein frist (raskt tempo), fordi det var ho som ikkje hadde sendt inn...

Madeleine: Ja...

Kristine: Det var der, det var med ho det låg...

Kristine rammar først hendinga inne som noko ho ikkje forstår, som i eit Kafkask drama der ting skjer i byråkratiet utan at ein veit kvifor, og det er som ho inviterer Madeleine til å ta ordet, og til å seie noko *meir*. Men Madeleine kjem berre med korte nei. Kristine seier då «men», ein diskursmarkør som eg her tolkar som å signalisere at ytringa som følgjer etter den står i ein relasjon til det ho har ytra tidlegare: «(...) the utterances that contain them is a response to, or a continuation of, some portion of the prior discourse» (Levinson, 1983, s.87-88). For Kristine *veit*. «Det var med ho [rettleiaren] det låg» står

nærast fram som ein konklusjon for kvar skulda for denne «kjempefeilen» eigentleg låg. Ein konklusjon, som ifølge Kristine ikkje er hennar, men «sjefen» sin. Ho brukar «reported speech» og vert talerøyr og «animator» (Goffman, 1981), snarare enn forfattar – eit «move» som Solberg (2014) knyter opp mot det å redusere *moralsk risiko*, kontra det å vere den som hevdar det *sjølv*. Det var *han* som sa at det var ein «kjempefeil». Kristine kan tolkast som å nytte høvet til å spele inn sin versjon. Kristine kjem også med eit «candidate answer» (Pomerantz, 1988), i det ho seier «eg hadde jo gått kjempelenge, ikkje sant?». Hennar måte å stille spørsmålet på kan tolkast som å uttrykkje kva svar som tilfredsstillar hennar «purpose for asking» (Pomerantz, 1988, s.360). Ho legg eit svakt normativt press på Madeleine ved å supplere ein modell for kva type svar som er ynskjeleg. Kristine kan tolkast som å freiste å imøtegå eit *digitalt stigma* som potensielt kan hindre ho frå å få blanke ark og god service, og som potensielt avgrensar kven ho kan vere og kva ho kan seie – og samtidig sleppe unna med det.

Det er vanskeleg å vite kva Madeleine eigentleg veit. Det er interessant å notere seg at ho kjem med ein «news marker» i stripa over – nemleg hennar «Jaha?», som kan tyde på at akkurat sjefen si rolle var ukjend for ho. I etterkant når eg spurde ho korleis ho førebudde seg til akkurat denne samtalen, svarar Madeleine:

Eg leste faktisk berre eitt [digitalt notat i forkant av samtalen], men så snakka eg med ein kollega som faktisk hadde møtt ho i ein annan kommune, så då fekk eg litt sånn bakgrunnsinformasjon frå der også – Ehmmm. (Madeleine, intervju)

Når ho sa dette såg vi på kvarandre og vi fekk augekontakt. Eg følte at eg røpte signifikansen av at ho hadde snakka med ein rettleiar som hadde møtt Kristine i ein annan kommune, gjennom måten eg instinktivt såg opp på ho. Eg hadde kunnskap etter intervjuet med Kristine som eg ikkje hadde delt med Madeleine. Når vi såg på kvarandre følte eg at det var ein «eg veit at du veit at eg veit»-situasjon, og vi ser at Madeleine krentar.

Det relevante her er uansett ikkje om Madeleine veit – men at Kristine *trur* og fryktar at Madeleine veit. *Uavhengig* av kva Madeleine veit så er fortida med den førre rettleiaren ein del av konteksten for møtet – iallfall for Kristine. Og ho må også passe på at ho ikkje framstiller seg som noko som ho ikkje kan rekne med vert akseptert av den andre. For det er korleis framføringa vår vert motteken som avgjer kva «face» vi kan ta på og ta med oss

– for ifølgje Goffman er det *resepsjonen* som avgjer kven vi føler vi kan påstå å vere i møte med andre. Det er eit offentleg signalisert «face» som vi festar både kjensler og ei sjølvkjensle til, særleg om vi lukkast.

Men Kristine har ikkje alltid lukkast i NAV. Mobilisert av fortida tolkar eg det som at Kristine kjempar for si eiga truverd –og for at ho skal bli behandla med verdigheit. Eg tolkar ho som å freiste å appellere til dei tenestene som ho ynskjer. Vi skal no sjå meir på korleis ho kan tolkast som å fylle ut sjølve brukarrolla. Vi skal undersøkje det gjennom det Goffman (1967, s.5) kallar ei *linje*, nemleg som ein måte der ein gjer hevd på ein positiv sosial verdi (eller «face») – *på tvers av ulike sekvensar i interaksjonen*.

## 5.6 Å vere ein verdig brukar

Goffman (1967, s.5) omtalar ei linje som «a pattern of verbal and nonverbal acts», og dette mønsteret tolkar eg som noko som i større grad utspelar seg på tvers av individuelle sekvensar eller striper i ein situasjon. Det handlar med andre ord om forholdet mellom individuelle presentasjonar i ulike striper som i fellesskap maktar å signalisere, og halde ved like, ein type karakter. Denne karakteren tolkar eg som det som er det generelle inntrykket vi sit att med når vi *evaluerer* kvarandre. Det er *heilskapsinntrykket*, som t.d. samarbeidsvillig, engasjert, motivert eller eventuelt det motsette, om ein skulle mislukkast. Goffman (1967) definerer også det sentrale konseptet «face» som sekundært til den interaksjonelle linja som ein (medvite eller umedvite) legg seg på i ein situasjon. Gjennom linja gjer ein implisitt krav på ein positiv sosial verdi; eit «face» som ein vonar den andre vil sanksjonere. Det er forholdet mellom ein positiv sosial verdi og truverdet i at ein (implisitt gjennom interaksjonen) gjer hevd på denne verdien som tidvis kan stå på spel, og skape spenningar, og vi har sett at personar i episodar også kan diskreditere si eiga tause fordring til den andre, *ved å falle ut av karakter*.

Institusjonell interaksjon kan forståast som å vere ei form for samhandling som er særleg avgrensande, spesifiserande og formålsrasjonell (Heritage, 2002); aktørane møtast først og fremst i eigenskap av sine *roller* (Juhila et al., 2014). Goffman (1961a) trekkjer ein viktig distinksjon mellom «typical role, the normative aspects of role, and a particular individual's actual role performance» (Goffman, 1961a, s.93). Aktørane må med andre ord forhalde seg til normer og forventingar all den tid rollene og identitetane allereie eksisterer (Juhila & Abrams, 2011; Thornborrow, 2013), særleg i organisasjonar, som i

tillegg til å fordele godar og byrdar også fordelar ein *karakter* til aktørane i dei (Rogers, 1980, s.116). Medan vi hittil ar undersøkt korleis Kristine i ulike striper av samhandling kan tolkast som å signalisere *samarbeidsvilje* og at hendinga med hennar førre rettleiar var «legitimately complainable» (Pomerantz, 1986, s.227), så skal vi no i større grad undersøkje korleis Kristine på den eine sida kan tolkast som å kjempe for at ho er *legitimt sjuk*, og på den andre sida korleis ho også kan tolkast som å gje uttrykk for at dette *ikkje er nok*.

## 5.7 Å vere sjuk, og ikkje berre dårleg

Kristine må leve med tvilen som hennar diffuse lidingar skapar hjå andre. På gode dagar føler ho at ho bør stille på dugnad – men kva tenkjer *eigentleg* dei andre som ser ho? For ho ser jo kanskje frisk ut der og då, men dei ser ho ikkje dagen etterpå, seier ho, når ho er sengeliggjande av smerter og manglande energi.

Plagene til Kristine er samansette, og gjer kvardagen hennar lite føreseieleg. Kristine seier at ho nokre dagar ikkje klarer å kome seg opp av senga, andre dagar er det som hovudet hennar skal «eksplodere». Men ho har også dagar som er betre, og t.d. er sommarhalvåret betre enn vinterhalvåret. Noko av det som er vanskeleg for Kristine er å vite nøyaktig *kva* dagar ho kjem til å føle seg bra – og ho lurar på kva slags arbeidsgjevar som eigentleg kan forhalde seg til det? Sjukdomane gjer det også vanskeleg for ein arbeidsgjevar å tilpasse arbeidet. Om ho «sit, ligg eller står»; «overbelastar» ho «er det like vondt», seier ho til Madeleine. Kristine seier at ho er sliten: «Eg føler meg aldri utkvilt. Som eg seier: eg er så lei av å verke, eg er så sliten av å verke». Og helsa hennar vert opplevd som ei utfordring også i møte med NAV:

Eg føler kanskje det at det... Altså, no har eg møtt to VIDT forskjellige personar, då. Så kanskje ein dårleg rettleiar vil... Ikkje ta deg for den du eigentleg er, den sjukdomen som du har – altså, fibro... Der folk har enda opp i lagmannsretten for å få innvilga uføre, altså eg trur ikkje dei tek det alvorleg, som eg seier, det er ikkje noko synleg. Hadde eg kome med ei hand som var av, eller ein fot eller med krykke, så hadde folk sett kva det var, så eg trur det er meir at dei ikkje tek deg på alvor, at dei skal overkøyre deg litt, presse deg kanskje meir enn du klarar, og så blir du kanskje redd dei, for eg trur... Veldig mange tenker at økonomien deira er avhengig av dette, så du MÅ prøve, du MÅ køyre deg så langt du klarar (Kristine, intervju).

I slike møte kan det å få sjukdomsidentiteten sin validert vere ein føresetnad for å få eins økonomiske situasjon trygga gjennom stønadssystemet. Pasientar med diffuse lidingar kan

i ulike møte med velferdsstaten finne seg i eit «no man's land defined by the underlying assumptions of medical science and social policy» (Mik-Meyer, 2010, s.171). Pasientane er funksjonelt sjuke, men dei mangler også ei «hard» diagnose: «The putative patient is here someone who may (or may not) *need* treatment, but who does not quite *deserve* it» (Mik-Meyer, 2010, s.172). Ei hard og solid diagnose mogleggjer kanskje også eit meir saumlaust institusjonelt løp? Men ei slik usikker diagnose, ein meir diffus «sickness of the whole person» (Mik-Meyer, 2010), gjer at ein risikerer å verte testa og utfordra – *for kanskje er det «berre» psykisk?* For Mik-Meyer (2010) er det meir som står på spel enn sjølve stønadsløpet:

A diagnosis enables social workers to work efficiently with clients (now patients), and it also transforms clients (viewed as inactive, lacking control and will, untrustworthy) into patients (viewed as sick and trustworthy)» (Mik-Meyer, 2010, s.181).

Det er med andre ord *truverdet* og *verdigeita* hennar som er på spel, og slik også kva respons ho kan forvente å få i møte med Madeleine. Kristine seier at ho tidvis nesten skulle ynskje at ho mangla ein fot eller ei hand. Ho *ynskjer* at sjukdomen hennar var synleg. For det er eit stigma involvert i det å ha ein usynleg sjukdom, og det er som om Kristine ville føretrekt å ha eit merke på kroppen, noko som overtyder snarare enn å skape tvil og mistenksamheit. Og Kristine er usikker på om ho er frisk nok til å klare nok ein kamp i konteksten:

Og no er eg jo ENDA dårlegare enn kva eg var for mange år sidan. Og eg tenker, at når eg er i såpass dårleg form, skal eg også då sitje og krangle på mi eiga helse, min eigen økonomi, medan eg allereie er der eg er. For det er ikkje... Det er ikkje berre berre då. Og så flira vi på legekantoret og seier: 'MEN du trengje jo ikkje å sjukmelde deg, for det er jo egentleg NAV som bestemmer om du er sjuk' (Kristine, intervju).

Werner og Malterud (2003) syner at kvinner med diffuse lidingar og kroniske smerter også har rapportert om negative opplevingar i møte med legestanden. Kvinnene gav generelt uttrykk for å ha blitt møtt med ein *psykologiserande tendens*. Dei rapporterte om møte med mistillit og skepsis, og gav uttrykk for å ha følt seg avvist, ignorert og til dels klandra for sin eigen sjukdom. Det å ikkje få sin versjon av eige sjukdomsbilete validert av andre, har med andre ord konsekvensar for *opplevd verdighet*: «several studies emphasise how not being believed, understood, or taken seriously affects one's honour, individual integrity and human dignity» (Werner & Malterud, 2003, s.1415). Det kan med

andre ord tolkast som ei *moralsk hending* som inneber skam, skuld og stigmatisering (Ibid.).

Den responsen som Kristine søker kan tolkast som å vere ei ekstern validering frå Madeleine, ei validering som ho ikkje opplevde å få med sin førre rettleiar, men som ho gjev uttrykk for at ho no får med legen sin. Og vi har sett at i stripa av interaksjon så kan ho tolkast som å nettopp kjempe for sitt eige truverd og si eiga verdigheit i det ho freistar å få den responsen, og tenestene, som ho ynskjer: «Demeanour and deference are, then, modes of conduct vitally important to the individual in terms of the potential they carry for intersubjective validation of his ideas about the fundamental worthiness of self» (Rogers, 1980, s.113). For Goffman står slike meir lokale og kontekstuelle identitetar likevel i eit forhold til større spørsmål om kven ein er, og kan hevde å vere, på tvers av ulike kontekstar. Med andre ord står *hennar posisjon i den vidare verda, og kva slags sosial verdi ho eigentleg har* også potensielt på spel. Det er på bakgrunn av slike tankar vi kan «begin to see the self-defining implications of even the minor give-and-take in organisations» (Goffman i Rogers, 1980, s.119).

Statusen til sjukdomen tilseier at Kristine kan bli møtt med tvil, og at hennar eigen sjukdomsstatus kan bli gjenstand for forhandlingar. Ho veit at ho kan aktivere *mistanke*. Slike trugslar, mot ein følt *eigenverdi* eller ein *sosial verdi* som ein implisitt gjer hevd på i møte med andre, er noko Goffman (1967) understrekar at ein vil freiste å unngå:

The surest way for a person to prevent threats to his face is to avoid contacts in which these threats are likely to occur. In all societies one can observe this [...] in the tendency for certain delicate transactions to be conducted by go-betweens (Goffman, 1967, s.15).

Vi kjem i hug Kristine som først prøvde å ta med seg ein meir omsorgsfull mellommann til dei fysiske møta med sin tidlegare rettleiar, men som til slutt forlèt både NAV og ytinga si for eit nytt forsøk i arbeidslivet. Når ho no er tilbake, så vonar ho at både ho og sjukdomen hennar vert teken på alvor. For eit av inngangsvilkåra til ytinga er at ho *har* ein sjukdom, og at arbeidsevna er nedsett som følgje av denne sjukdomen (NAV, 2024).

Molander og Terum (2019) trekkjer på si side fram at sjølve *aktiveringsregimet* er kjenneteikna av krava som blir stilt til dei som allereie *har* blitt innvilga ytinga, og når

Kristine no står på terskelen til å bli innvilga ytinga, så kan det sjå ut som om at det ikkje er nok å «berre» vere sjuk. Det er som ho må vise at ho er noko *meir*.

Aktiveringsregimet er kjenneteikna av å skulle vri brukarar mot arbeidsmarknaden, blant anna ved at aktive ytingar skulle erstatte «passive» ytingar. I governmentality-litteraturen vert dette sett på som uttrykk for teknikkar og program som skal leggje til rette for, og skape, eit nytt styringssubjekt, basert på ei (moralsk) forventning om at dagens borgarar no skal vere «active in their own government instead of passive and dependent, and to conduct their lives as enterprises» (Rose & Miller, 1992, s.198-199; Rose, 1999, s.164-165).

Dei som er brukarar av NAV finn seg på mange måtar i ein vanskeleg situasjon. Dei er kanskje ikkje i stand til å realisere slike berande ideal i eiga samtid, der målet er å styre seg sjølv (det autonome individet), maksimalisere eigne ressursar (sjølvrealisering), og å ta fullt personleg ansvar for eigne livsvilkår (eit ansvarleg sjølv). Dei må på eit vis forhalde seg til slike kulturelle forventingar på same tid som dei må (sann)synleggjere at dei faktisk ikkje kan leve opp til dei? Eg tolkar denne samtalen med Madeleine som å mobilisere og aktivere Kristine sine interaksjonelle kapasitetar, men *også* hennar evne til å både synleggjere og meistre samfunnsmessig artikulerte verdiar i si eiga samtid. Medan filosofen Skjervheim (1996) åtvare mot å falla inn i tidsånda, så er det som om Kristine må gjere nettopp det – om ho vil lukkast i situasjonen.

## 5.8 Å vere villig og motivert

Ein av dei tinga Kristine understrekar i møte med Madeleine er at ho *vil* jobbe, men at helse hindrar henne. Denne vilja set Kristine i tale – igjen og igjen:

Kristine: Så det er derfor eg seier, eg har jo vel(.)dig LYST tilbake til arbeidslivet

Madeleine: Mmmm

Kristine: for eg er for ung

Madeleine: Mmm

Kristine: føler eg, til å ikkje gjere noko

Madeleine: Mmm

Kristine: Men...

Kristine understrekar sitt eige begjær for å kome tilbake til arbeidslivet, ei utsegn som Madeleine kan tolkast som å anerkjenne med eit langt og lydhørt «Mm», som her kan ha ein forsterkande funksjon, i tillegg til å vere ein «continuer». Kristine seier at ho føler ho

er for ung til å bli ufør, og i intervjuet seier ho at ho kan «bli ein av dei», altså ein av *dei unge uføre*. Det er ein offentleg *problemkategori* ho referer til – ein kategori menneske som også vert problematiserte for samfunnet si framtidige bereevne. Gjennom bruken av diskursmarkøren ‘men’ kan ein tolke Kristine som å ta stilling til det ho nettopp har ytra (Lakoff, 1971; Blakemore, 1987, 2002, 2006) – og på mange måtar er det som om ho annullerer forholdet mellom idealitet og realitet, og då også mellom det ho *ynskjer* og det ho no opplever som *mogleg*:

Kristine: Så eg seier nok - i år kunne eg tenkt meg [latter] både jobb og alt, for det sosiale og det...

Madeleine: Ja

Kristine: For det er jo sunt!

Madeleine: Mm

Kristine: Men eg er (.) REdd, for akkurat sånn som forma mi er no, så hadde det blitt mykje at eg måtte ha ringt inn sjukedagar

Madeleine: Ja?

Kristine: Og det, det er der, føle eg sjølv. Joda, eg ville jo gjerne ha prøvd det, eg hadde jo kome til å ha tøygd det, at eg hadde stått knebøy, det veit jo eg

Madeleine: Mmmm

Kristine: Men... Eg trur at no må eg berre... eigentleg bremse litt

Kristine opnar med å påpeike eit spenn mellom det ho seier og det som er mogleg – ho seier at ho kunne tenkje seg jobb og *inviterer* (Coser, 1959) Madeleine til å le med ho av at ho kunne tenkje seg ein jobb akkurat no. Latteren kan tolkast som å signalisere ein distanse til det ho seier – eit reflekterande sjølv som gjer sine egne ytringar og meiningar om til eit objekt for seg sjølv, ein slags kommentar til sin eigen kommentar. For eg opplevde opphavleg latteren som ein slags håplaus sjølv-latter, og Mulkay (1988) foreslår at «the domain of humour allows contradictory worlds to co-exist» (Mulkay i Mik-Meyer, 2007, s.10). Mik-Meyer (2007) analyserer latteren si rolle i møte mellom klientar og profesjonelle, og ser at latteren gjerne førekjem i situasjonar som er stressfulle, ubehagelege eller spente for deltakarane – «indicating that it is a response to the situation’s often uncomfortable ambiguities» (Mik-Meyer, 2007, s.22). For Kristine trur at ho *eigentleg* må bremse litt.

Kristine seier at jobb er sunt, og ei kjelde til det å vere sosial. Ein annan stad seier ho at ho trur at folk kan bli «sjukare av å berre gå heime». Ho kan tolkast som å vise til ein sosialt tilgjengeleg diskurs, der arbeid og aktivitet vert knytt til helsegevinst og sosial inkludering,

gevinstar som ho også ynskjer seg. Samtidig gjev ho signal om at ho er redd for at ho nærast skal gløyme seg, og bli den ho *eigentleg er* – nemleg ei som «tøyer seg» og står «knebøy». Det er som om kroppen ikkje evnar å lystre vilja.

Samtidig som Kristine må resignere, signaliserer ho også eit ansvarleg subjekt som sluttar opp om viktige samfunnsmessige verdiar: Ho må «live up to the ideal of the responsible self and on the other hand resist this cultural expectation as impossible or unreasonable» (Raitakari & Günther, 2017, s.100). Samtidig skal vi sjå at også minna om kven ho *var* kan sjåast på som ein bestanddel i hennar interaksjonelle arbeid for si eiga (sosiale) verdigheit.

## 5.9 Å ha vore vellukka, ambisiøs og «i 200»

Kristine kontrasterer livet sitt no mot korleis det ein gong var. Ho omtalar seg sjølv som ein som vart «sett» i nærmiljøet, og ho omtalar sine tidlegare yrke som «fokusjobbar». Kristine hadde ambisjonar, både som sjølvstendig næringsdrivande og som ei som konkurrerte på høgt nivå. I tillegg hadde ho oppdrag på den raude løparen, der ho assisterte kjendisar. Ho gjekk frå draumar om feriebustad på solkysten i Middelhavet til eit liv som no vert opplevd som litt meir på «skuggesida», både økonomisk og sosialt. For blikka ho møter i nærmiljøet er annleis no, føler ho. Ho snakkar om dei som bl.a. ser ho i kiosken på den lokale fotballbana, og lurar på kva dei tenkjer, og ho set i tale tankane til dei som ser ho på kafé på dagtid. Ho vert då ein av desse «navarane som sit på kafé med venninner medan andre jobbar». Det er eit sosialt og økonomisk fall som det har vore vanskeleg å akseptere.

Både i intervjuet med meg og i samtalen med Madeleine talar Kristine om behovet for å justere ned krava, både til seg sjølv og til livet. Før sjukdomen var Kristine vant til å «vere i 200 og å ha full energi» seier ho, men no stoppar helsa opp på «maks 50». Dette er tal som vert gjenteke gjennom interaksjonen. At Kristine brukte å vere «i 200» seier ho t.d. to gongar i samtalen med Madeleine, og to gongar i intervjuet med meg. Ho brukar dette uttrykket når ho skal beskrive den tidlegare utgåva av seg sjølv – og kanskje *den ho egentleg er*? Eg tolkar det å vere «i 200» også som å vere ein «extreme case formulation» (ECF) (Pomerantz, 1986). Ein ECF kan blant anna bli nytta når ein forventar å bli utfordra og testa; ein situasjon der påstandar kan forventast å møte motstand. Det er som om ho intensiverer det epistemiske kravet samtidig som sjølv ordet vert intensivert. Ein ECF

kan tolkast som å vere preventivt og forsvarande; ho freistar kanskje å imøtekomme ein tenkt respons før den har blitt ytra?

Boltanski og Thèvenot (2006) trekkjer fram seks verdiordenar som til saman «systemise a social structure within which actors legitimise, consciously or tacitly, their actions» (Hanisch & Solvang, 2019, s.128). I Kristine sine verbaliseringar kan vi sjå verdiordenen «the order of fame», i det ho omtalar sitt tidlegare liv som «synleg» og som nærast på terskelen til *fame*; ho konkurrerte på høgt nivå og var bokstaveleg tala på den raude lauparen og assisterte kjendisar. Der var også ei reell von om finansiell suksess og feriehus, som vi kan spore til «the commercial order of value». Og i hennar «eigentlege jobb» fekk ho leve ut sitt meir kreative sjølv, og omtalar sine kunstnariske sider på ein måte som kan tolkast som å trekkje på det Boltanski og Thèvenot (2006) kallar «the inspirational order of value». Ho hadde dessutan lenge vona om at hennar arbeidsdeltaking skulle kunne få ut hennar fulle potensial, den ho «eigentleg er». Hennar biografiske skisse av eige liv trekkjer også fram produktivitet, vilje og entreprenørskap. Det er det Boltanski og Thèvenot (2006) kallar «the industrial order of value», der eins sosiale verdi er knytt til eins potensiale for aktivitet og slik til det å vere ein *produktiv og aktiv borgar*. Når ho ikkje lengre ein gong kan vere «i 100» kan minna om ei som var «i 200» vere ei kjelde til verdigheit:

When the painful body no longer can become the *human machine* that this order values, many of our informants still identify with a possible or remembered body that satisfies the industrial order of value and its demands of effectivity and productivity (Hanisch & Solvang, 2019, s.131).

Hanisch og Solvang (2019) finn det dei kallar «an urge to work» blant langtidssjukmelde, og ser på desse *moralske ordenane* som knytt til det å legitimere handlingar. Med andre ord er desse moralske ordenane *ordnande*, og forfattarane omtalar dei som noko *meir* enn kontekstuelle faktorar: «they explicates how micro levels of social interaction invokes and relies upon ‘orders of worth’» (Hanisch & Solvang, 2019, s.128). Med andre ord kan Kristine tolkast som å interaksjonelt arbeide for si eiga *verdighet*, og ein av dei måtane ho gjer det på er gjennom forteljingar om kven ho *var*.

Men sjølv om kroppen ikkje lystrar viljen, så *har* Kristine framleis vilje. Ein av dei måtane ho synleggjer viljen si på er ved å snakke om grepa som ho tek for å bli betre. Ho har lagt om til det ho kallar «eit reelt greitt kosthald», ho trenar litt kvar dag, ho legg seg

til fast tid (kl. 23) og står opp til fast tid (kl. 08), og ho kunne teke «fleire pillerar» enn ho gjer, men *ho vil ikkje*.

Ho har også gått til fleire ulike behandlarar, og har prøvd ulike behandlingstypar, og skal til og med snart vere med i ei eksperimentell behandling i regi av eit av dei store sjukehusa i landet. Ho tek imot «alle tips» og «alt ein kan få», seier ho, og prøver alt som ho får «beskjed om» – ho har til og med testa synet sitt, seier ho seinare. Ho tek med andre ord *aktive grep* for å betre på situasjonen sin:

Kristine: Det er ofte sånn, at no tek me tak for det at det

Madeleine: Ja?

Kristine: Så eg prøver jo å på ein måte legge om til eit reelt greitt kosthald

Madeleine: Ja?

Kristine: Altså, alle tips og alt ein kan få på ein måte, og denne halvtimen [med trening] pr. dag - men det er det. Det er der eg føler eg er no!

Madeleine: Ja

Kristine: Frå å vere vant til å trene og ha tre jobbar og springe rundt i 200...

Å ta eigarskap over sin eigen sjukdom – og *ikkje berre vere eit offer* – kan også tolkast som uttrykk for vilje og motivasjon. Mik-Meyer (2010) skriv at ein av farane ved diffuse lidingar er at dei (enno) ikkje kan sporast attende til eit dysfunksjonelt organ: «In this situation, the illness is not something they *have*, but something they *are*» (Mik-Meyer, 2010, s.173). Ved å ta aktive grep i kvardagen, men også ved å oppsøke og lytte til ulike ekspertar, kan ein tolke Kristine som å freiste å imøtekome skepsisen som slike diffuse lidingar kan skape, nemleg at det «berre» er psykisk: «In modern neo-liberal societies like Denmark, social welfare and medical treatment are provided to individuals who ‘take ownership’ of their problems» (Mik-Meyer, 2010, s.171).

Vi har sett at det på eit vis ikkje er nok å «berre» vere sjuk, og at Kristine kan tolkast som å ynskje å få fram at ho er noko *meir*. Det kan tidvis verke som det er ein vanskeleg og *hårfin* balansegang som Kristine må meistre for å lukkast i interaksjonen. Fleire NAV-rettlearar i mitt materiale seier t.d. at det er vanskeleg med brukarar som ikkje har innsikt i sin eigen situasjon, eller sine egne moglegheiter på arbeidsmarknaden. Det er brukarar som rettleiarane må *realitetsorientere*. På den eine sida bør altså Kristine forstå og anerkjenne problema som hindrar ho – ho må vere *realitetsorientert*. På den andre sida kan ho ikkje «berre» vere eit offer, også når ho vil få fram at helsa hennar faktisk er dårlegare no enn ved hennar førre opphald i NAV:

Kristine: No har eg... No... Eg trur jo ikkje at eg hadde klart å halde meg oppe eit døgn ein gong  
Madeleine: °Nei°  
Kristine: HEH! MEN NEIDA=>Men som sagt< (.) nokren dagar er eg bedre enn andre  
Madeleine: Mm-Mm  
Kristine: Men(.) eg kan ikkje forutsjå  
Madeleine: Nei  
Kristine: Og seie at i morgon skal eg vere i kjempeform, og...

Kristine viser til perioden etter at ho hadde stukke av frå NAV og rettleiaren sin, og seier at ho søkte seg mot nattarbeid i servicebransjen, då ho opplevde at energien auka utover kvelden. Ho kontrasterer då mot no, og seier ho at no ikkje hadde «klart å halde [s]eg oppe eit døgn ein gong». Ho får då berre eit svakt «ja» frå Madeleine. Kristine hevar då stemma og understrekar at det faktisk varierer. Ho er nemleg ikkje *alltid* så sjuk og svak! Kvinner som har opplevd å måtte forhandle om sitt eige sjukdomsbilete med legane sine, har gitt uttrykk for ein vanskeleg interaksjonell balansegang «to appear just right»: «Their efforts reflected a subtle balance not to appear too strong or too weak, too healthy or too sick, or too smart or too disarranged» (Werner & Malterud, 2003, s.1414). Det er ein snedig balansegang, og ein vanskeleg kamp for «(tro)verdighet» (Werner, 2005) med fallgruver på både sider.

### 5.10 Å bli «Ung ufør»?

Samtidig som at Kristine kan tolkast som å kjempe for sitt eige truverd og si eiga verdighet, så verkar det også som om at ho har innsett at ho ikkje kan satse på ei fulltidsstilling. Spørsmålet om gradert uføretrygd er ikkje noko ho tek opp direkte med Madeleine. Vi (har sett og) skal sjå at Kristine snarare heller spelar inn si avgrensa funksjonsevne i (fleire) relevante sekvensar:

Madeleine: At overordna mål er å kome tilbake i jobb, men [  
Kristine: [>Eg har veldig lyst til  
det<  
Madeleine:=Mmm  
Kristine: Eg er sånn at eg gir meg ikkje heller då men... Men eg kjenner at no er eg langt ifrå klar  
Madeleine: Ja  
Kristine: Men  
Madeleine: Mmm

Kristine: på sikt så håper eg jo at dei kan finne noko som fungerer på meg at det... Eg veit at det ikkje blir 100%

Madeleine: Mmm

Kristine: Det er eg inneforstått med, men om eg kanskje hadde klart 50 eller 80

Madeleine kjem med det som eg tolkar nærast som ein tentativ konklusjon – at overordna mål er å kome tilbake i jobb, før ho kjem med eit «men». Kristine avbryt då rettleiaren sin for å raskt smette inn si sterke lyst for å kome attende i arbeid. Sjølv om ho seier at ho ikkje er ein som gir seg, så kjem ho med eit «men» – og seier at akkurat no så føler ho seg «langt ifrå klar» for det. Det er ei vending der ho kan tolkast som å slutte opp om uttalte verdiar, samtidig som ho synleggjer at ho sjølv ikkje klarer det, iallfall ikkje akkurat no. Då Kristine nyttar ordet «inneforstått», så får ho også fram at ho har blitt *realitetsorientert* om forholdet mellom vilje og evne. Ho har kanskje snarare *motvillig* akseptert og godteke det? Ordet ‘inneforstått’ tolkar eg som å understreke ein medisin som det har vore vanskeleg å svelge, nemleg ei moralsk reise frå «200» til «kanskje 50». Likevel har ho *håp*, sjølv om ho *veit* at det ikkje vert 100 %.

Kristine: Altså, eg har lyst til - om eg ikkje fungerer 100% så iallfall 50 tenker eg...

Madeleine: Ja

Kristine: Og sånn som det er no føler eg at eg IKKJE fungerer igjen

Madeleine: mmm

Kristine: Så...

Madeleine: Og det er jo noko som avklarast i den perioden då, så

Kristine: Det er iallfall det eg håper

Madeleine: Så... Viss det då blir ein konklusjon om at her er... Dette blir ikkje betre enn so

Kristine: mmm

Madeleine: Så... Og du kanskje kjem tilbake i 50% jobb, så er det jo mogleg å søke om ei 50% uføretrygd etter kvart då

Kristine: =>Det var det han sa<

Madeleine: Ja?

Kristine: legen på klinikken når eg snakka med han=For eg sa, >sånn som du<, for dei veit ikkje(.) Han=>Eg var til ein annan sånn spesialist på<

Madeleine: Ja

Kristine: Og det er det same med denne rygg... Dei veit ikkje om det vil spreie seg

Madeleine: Nei

Kristine: Eller... Dei veit ikkje, seier dei. Fordi hadde eg vore 80 år, så hadde dei skjønt meg, men med tanke på at eg berre er 35 år

Madeleine: Mmmm

Kristine syner til ein samtale med ein lege, som også hadde foreslått 50% uføretrygd. Å referere til ein medisinsk autoritet kan tolkast som ei form for lånt autoritet, der legen i eigenskap av sin epistemiske status kan gi tyngde til spørsmålet om uføretrygd, ein autoritet som hennar eiga subjektive oppfatning kanskje ikkje har. Samtidig endrar ho si diskursive rolle frå *forfattar* til *bodberar*. Solberg (2014, s.18) tolkar desse rørsleane som «a device for reducing the speaker's accountability (for doing a contingent or morally questionable action)».

Men på same tid som dette potensielt er ein «move» som reduserer moralsk risiko, så kan det tolkast som at ytringa medfører ein annan risiko, som Kristine raskt må *reparere*. For Kristine identifiserer først «han som sa det» med legen på klinikken, og ytringa hennar kunne med det ha vore ferdig, og Madeleine kunne ha teke ordet. Men Kristine held fram med å snakke, og ho tek ordet raskt, og ho snakkar fort. Først implementerer ho Madeleine, for Kristine sa berre det same som Madeleine, noko som gjorde at legen sa det han sa, og på eit vis vaklar ho urytmisk vidare, reparerer ei utsegn som startar med «han» [legen på klinikken], og byrjar heller raskt å snakke om ein annan lege og eit anna helseproblem som kan spreie seg. Det er som om ho raskt manøvrerer seg vekk frå ytringa. Hennar *latching*, ei manglande kort pause mellom to «turn construction units», og det at ho aukar farta, kan tolkast som «turn-holding devices», med andre ord at ho ikkje etterlet pausar der Madeleine kan gripe ordet. Det er som om ho «avslører» at uføretrygd har blitt diskutert, implisitt informasjon som ho «gives off» (Goffman, 1971, s.16) *utan å ville det*. Kan Madeleine tolke «delvis uføretrygd» som å «vere i hovudet» til Kristine? Eg tolkar det som at den *linja* som Kristine har lagt seg på står på spel, og då også den positive sosiale verdien som ho implisitt har gjort hevd på gjennom møtet. Det kan tolkast som ein potensiell «culture pattern slip», der Kristine fell ut av karakter og står i fare for å bli avslørt som å freiste å «pass as a native of a culture not their own» (Goffman, 1969, s.30). Med andre ord tolkar eg det som at truverdet hennar som ein *verdig brukar* står på spel, iallfall for Kristine, som kan sjåast som å stå i ein vanskeleg balansegang mellom det å vere realitetsorientert og villig, særskild sidan ho også er sikker på at det ikkje vert «100». I den neste sekvensen kjem Madeleine med nokre innleiande vurderingar av kva former for bistand som kan bli aktuelle i Kristine situasjon:

Madeleine: Mmmm (lys) [blar i papir, lengre pause]. Ja, eg tenker at (.) rettleiing i forhold til yrkesval

Kristine: °Ja°

Madeleine: Det med redusert arbeid, at det er noko som kan[

Kristine: [JA! =For det er noko som eg synest eg er vanskeleg å vite!

Når Madeleine foreslår rettleiing i forhold til yrkesval, kjem Kristine med eit svakt ja. Når det derimot er snakk om redusert arbeid avbryt Kristine rettleiaren sin og gjev eit lydsterkt ja, før ho utan pause spelar ned sin eigen epistemiske autoritet på området, og med det kan tolkast som å understreke behovet sitt for bistand og rettleiing i eit spørsmål der det er «vanskeleg å vite».

Det er som om Kristine signaliserer det igjen og igjen, men likevel utan å seie det eksplisitt og direkte. Kanskje er det vanskeleg for ho å seie at ho, gitt ein stadig verre helsesituasjon, ser føre seg ei avklaring mot uføretrygd i ein samtale som nettopp dreier seg om ytinga skal innvilgast eller ei? Eg tolkar det som at Kristine må synleggjere at ho både er vond i kroppen og god i viljen; at ho både er realitetsorientert, og samtidig likevel motivert og villig. Å lukkast med dette krev sosial kompetanse – og kanskje også strategisk interaksjon? Til slutt tilskriv Kristine iallfall tanken om «iallfall 50» til rettleiaren sin:

Kristine: Så får det heller ta eit år, men... Men iallfall kome tilbake til, sånn som du seier, iallfall 50

Madeleine: Mmmm

Å overgje forfatterskapet til tanken om «50» til Madeleine vert gjort i ein «move» som ofte vert knytt opp mot «deference» (Diamond, 1996, s.82), og som eit døme på den felles anstrengelsen, eller «the joint endeavour», som ein samtale er. For «som du sa» signaliserer merksemda ein har til den andre, i det ein i fellesskap bygger opp samtalen gjennom anerkjening av den andre sine bidrag. Men hennar «move» kan også sjåast som ein «deception» i strategisk interaksjon (Goffman, 1969). Det er ein «move» som forbettrar hennar posisjon om den vert akseptert (Goffman, 1969, s.13), all den tid det å vere animator er mindre moralsk risikabelt enn det å vere ein forfattar. For å vere ein verdig brukar må Kristine lukkast med framføringa si, potensielt også ved hjelp av sokalla «winning moves» i strategisk interaksjon (Brownlie, 2004).

Men ein eventuell «siger» for Kristine vil også vere sementeringa av eit smertefullt sosialt fall. Hennar eventuelle «ynskje» om gradert uføre er fasilitert av ein psykolog som har hjelpe henne med å akseptere sin nye situasjon, og av ein lege som har foreslått det som eit mogleg utfall. Eit «ynskje» om gradert uføre er ikkje i denne saka eit uttrykk for ein «moral merchant» (Goffman, 1967, s.115), og framføringa er ikkje eit maskeradespel av ein kynisk aktør. Kristine er også strategisk – men eg tolkar hennar harde kamp for verdigheit som å vere intensivert av ulike omstende som mobiliserer ho som aktør, og som gjer at ho vert ekstra sensitiv, og på vakt, mot kva slags type responsar ho skaper hjå den nye rettleiaren sin. Ho veit at ho kan aktivere ein *mistanke*, og eg tolkar det som at ho no prøvar å aktivere dei tenestene som ho ynskjer. Det er også dei tenestene som ho føler at ho treng og fortentar.

På same viset kan nokre av Kristine sine «moves» tolkast som uttrykk for ei form for interaksjonell makt på mikronivå. Men dei same rørsleane kan også tolkast som ei slags tilpassing til verdiane på makronivå – paradoksalt nok endar ho kanskje opp med å oppretthalde dei same sosiale reglane og verdiane som gjorde at ho i utgangspunktet enda opp med eit sosialt stigma? Werner og Malterud (2003) stiller spørsmålet: «But if living up to the rules lead to social integration – i.e. becoming a credible patient who therefore receives treatment – why should the women want to change the rules?» (Werner & Malterud, 2003, s.1416). For Goffman (1983) var dette eit grunnleggjande kjenneteikn ved slike «people-processing encounters», der «even the most disadvantaged categories continue to cooperate» (Goffman, 1983, s.8).

## 5.11 Oppsummering

«Møtet med hjelparen» er eit kasus om ein brukar som orienterer seg mot rolle og kontekst, så vel som sine eigne erfaringar, i det ho freistar å aktivere dei tenestene som ho ynskjer, og som ho føler at ho treng.

Sidan Kristine har både gode og dårlege erfaringar frå NAV, og har møtt «vidt forskjellige personar» der, så var ho før møtet veldig spent på *kven* ho møter denne gongen. Då Kristine går frå møtet er ho letta og glad. Ho føler ho har blitt lytta til – og ho føler at ho har blitt teke på alvor. Ho seier at det er som om ho kan «puste ut», og for meg såg det nesten ut som om ho strålte. Det var som om møtet hadde gått mykje betre enn det ho hadde forventa, og kanskje frykta. Ho kom kanskje frå møtet med eit betre «face» enn det

ho hadde von om? For Goffman (1967, s.6) kan personar «experience an immediate emotional response to the face which a contact with others allow him», og Kristine er ein av dei brukarane som går stoltare ut døra (NAV, 2016, s.12). For Goffman (1967) er «gained face» ein mogleg konsekvens av eit menneskeleg møte – *dersom nokon skjenkar deg det*. Det krev nemleg assistanse frå den ein møter. Kristine omtalar Madeleine som «heilt forskjellig» frå hennar tidlegare rettleiar. Men likevel er ho også litt usikker – for dette var jo «berre det første møtet», seier ho. Der var med andre ord også antydingar til ein mild ambivalens. *For Madeleine kan kanskje ikkje berre vise omsorg om ho skal fylle ut heile rettleiarrolla si?* Kristine held iallfall den moglegheita open – at Madeleine på eit seinare tidspunkt kanskje må kalibrere eller modulere ein annan karakter og veremåte, og kanskje møte ho med ein annan type normativ sensibilitet, der dei ulike faktorane i saka hennar kanskje vert sett og vurdert på ein annan måte (Zacka, 2017). Erfaringane hennar frå konteksten tilseier nemleg så.

For Madeleine var derimot dette møtet eigentleg ganske enkelt, seier ho. Ho trengte ikkje å førebu seg så mykje, ho skulle mest høyre og lytte for så å gjere eit vedtak i etterkant, til dels på bakgrunn av den informasjonen som ho allereie har, og til dels på bakgrunn av det som eventuelt kom fram i løpet av samtalen. I intervjuet gav ho uttrykk for at samtalen hadde gått bra, og trekte særleg fram at Kristine hadde «prata mykje» og at ho hadde «opna seg». Kanskje var ikkje rolla hennar i denne samtalen så kompleks som den kanskje kan vere ved andre høve? Det handla mest om å *innvilge eller ikkje-innvilge*, og på spørsmål om der var nokre sekvensar som var meir avgjerande for hennar eigen agenda med møtet, så svarte Madeleine at det nok var når Kristine snakka om den eksperimentelle behandlinga som ho skulle ta del i. Det opna opp sjansen for «utsikt til betring» (NAV, 2024), eit vindaug for å kanskje innvilge ytinga til Kristine.

Sjølv om det var *inntaksvilkåra* for ytinga som stod på spel, så kan det sjå ut som om Kristine vart mobilisert til ei framføring som også var knytt til sjølv *aktivitetsplikta*, krava som blir stilt til dei som allereie *har* fått innvilga ytinga (Molander & Terum, 2019). Eg tolkar Kristine som å kjempe mot si eiga institusjonelle fortid og for si eiga verdigheit, gjennom å gjere hevd på ein positiv sosial verdi gjennom linja som ho legg seg på – på tvers av ulike sekvensar.

For Kristine ser det ut som at det vert imperativt å stå fram som ein som *var* 1) ambisiøs og aktiv (men også velluka), og som no *er* 2) truverdig og samarbeidsvillig, og 3) legitimt sjuk, men som framleis har (4) vilje. Saman utgjer dette ei linje på tvers av ulike sekvensar, der ho implisitt og eksplisitt gjer hevd på ein positiv sosial verdi. Eg tolkar det som hennar implisitte utfylling av ei *verdige brukarrolle*.

Møta i velferdsstaten er også pedagogiske møte (Soss, 1999), og noko av det brukarane lærer er å «anticipate the expectations of the caseworker» (Soss, 1999, s.375).

Internasjonalt har t.d. Rosenthal og Peccei (2006, s.1633), i ein studie av bakkebyråkratar i ein britisk post-reform kontekst, funne «a pervasive categorization and valorization of clients according to their perceived attitudes to work, on the reported basis of their body language and demeanour». Mik-Meyer og Obling (2012) argumenterer på si side for at lækjarar i møte med diffuse lidingar konstruerer verdige, og legitimt sjuke, pasientar gjennom «an interest in their social and personal profiles», og hevdar at «the evaluation of legitimate patients (...) might be intimately connected to what is perceived to be the social obligations of citizens» (Mik-Meyer & Obling, 2012, s.1035).

Endringane i dei europeiske velferdsstatane har medført endringar i forholdet mellom stat og borgar, så vel som «altered (powerful) conditions for encounters between citizens and welfare workers» (Mik-Meyer, 2017, s.1). Samtidig som Goffman hevdar at personar som finn seg i ein situasjon ofte vil finne at «a small choice of lines will be open to him and a small choice of faces will be waiting for him» (Goffman, 1967, s.7), og at situasjonar, så vel som organisasjonar, har ein normativ karakter, og ei slags gravitasjonskraft som gjer at folk nærast kan falla inn i ein karakter, så har vi også sett at ymse omstende gjer dette meir om til ein vanskeleg kamp for Kristine. Ho må tidvis balansere på ein knivsegg for å «appear ‘just right’» (Werner & Malterud, 2003, s.1414). Ho må på eit vis slutte opp om ideala om den aktive borgaren samtidig som ho må vise at desse ideala ikkje kan nåast. Ho må levandegjere ideal som ho sjølv ikkje kan gjere levande. Ho må verbalisere, gje si tilslutning, og samtidig (sann)synleggjere at ho ikkje kan gjere meir (Raitakari & Günther, 2017).

## 6 Møtet med «handhevaren»

Tor stiller til sitt første møte med NAV etter at han no hadde blitt innvilga ytinga arbeidsavklaringspengar (AAP). Han hadde søkt om AAP to månader i forvegen, men det hadde teke tid å få ytinga innvilga. Han skal no også møte den nye rettleiaren sin, Mari, for første gong. Mari gjev uttrykk for at akkurat slike møte kan vere utfordrande: «Når vi går til ein slik samtale, så veit vi aldri heilt kva som møter oss».

Ei av utfordringane som ho møtte denne dagen var ein ung mann som ikkje snakka så mykje. I mitt materiale er Tor ein av dei brukarane som pratar minst i løpet av brukarmøtet, og ved fleire høve svarar han heller ikkje verbalt på spørsmåla som han får frå rettleiaren sin. Sjølv om Tor berre er 22 år har han ein del erfaring som NAV-brukar. Han seier at han har hatt 6 ulike rettleiarar, og at han har vore innom tre ulike kontor i løpet av karrieren sin. Han har både gode og dårlege erfaringar, og seier at han før samtalen var spent på *kven* som skulle møte han no.

Mari kjem også til samtalen med erfaringar og meiningar. Ho er oppteken av aktivitet, og seier at brukarane, og særskild ungdom, raskt bør over i meir arbeidsretta tiltak. Tor har på si side eit anstrengt forhold til akkurat dette ordet. Han har gjort så mykje meiningslaust, føler han, og omtalar tiltaka som NAV har føreskrive han som korkje knytt til kva han *treng* eller kva han *vil*.

Tor har hatt ulike ytingar, og ulike statusar, som brukar. Han er no positiv til å *endeleg* vere i eit meir føreseieleg løp hjå NAV, eit avklaringsløp der han også kan få tid og ro til å takle og behandle sjukdomen sin. Tor stod fram som ein ressurssterk gut, med klare planar og konkrete ynskje om utdanning og arbeid, men i intervjuet er han klar på at han aller

først vil lande det «helsemessige». Men for Mari handlar ikkje denne ytinga berre om ro, og ho nyttar samtalen også til å spele inn forventingar til Tor, forventingar som ho seinare i intervjuet knyter opp mot det institusjonelle og politiske målet om *tettare oppfølging*. Men Tor er også budd på dette, og han tek ulike grep, både i forkant av- og undervegs i sjølve samtalen, både for å sikre «rettane» sine, men også for å påverke sjølve vurderinga av kva innsats og tenester han *eigentleg* har behov for.

Det har blitt hevda at NAV-reforma kom med innebygde og uavklarte motsetnader (Syltevik, 2013), og Lundberg (2012, s.19) antydgar at spenninga mellom reformmåla om brukarretting og arbeidsretting «potensielt gir konfliktuerende svar om forholdet mellom brukere og NAV». Andre hevdar at aktiveringsregimet kjem med ein innebygd ambivalens, ei grunnleggjande tvitydigheit som også kan føre til ambivalente roller, kompliserte rollesett, og vanskelege relasjonar (Øverbye, 2013). Internasjonalt vert det også vist til spenningar mellom dei meir mogleggjerande- og dei meir disiplinære sidene ved aktiveringspolitikken. Bonoli (2013, s.11) trekkjer t.d. fram at inntektssikringa framleis har ei viktig rolle i dei nye post-reform kontekstane, men hevdar også at denne rolla har blitt kontroversiell, «increasingly obscured by the very strong emphasis on employment promotion and investment in human capital». Vi skal i dette kasuset undersøkje korleis dei to aktørane forhandlar om rettar og plikter, og med det også om tenesteutforming, roller og identitetar, i den nye norske velferdsforvaltninga.

For Goffman vil dei fleste situasjonar og samtalar vere prega av spenningar mellom aktørane sine interesser for koordinering og tillit, og dei same aktørane si sårbarheit, og tidvise behov for å skjule sider ved seg sjølv, for å stå fram i eit godt lys. Enkelte situasjonar er likevel meir skjebnesvangre enn andre; situasjonar som i større grad mobiliserer dei meir strategiske og kalkulerande sidene ved oss som sosiale aktørar. Eit av kjenneteikna på dei nye og aktiverande velferdsregima er at samtalanane i fyrstelinja har blitt meir avgjerande, og med det, også meir *strategiske*: «Under these conditions gamelike considerations develop even though very serious matters may be at stake» (Goffman, 1969, s.10).

Skjebnesvangre situasjonar aktiverer større grad av *medvit* og *intensjonalitet* for Goffman, «as strategic interaction is based on a consciousness of consequentiality (fatefulness) and an attempt to deal with it so as to derive satisfactory, if not preferred, outcomes» (Rogers,

1977, s.89). Ein av måtane ein aktør kan lukkast på, er ved å *fabrikkere* og fasilitere eit bestemt inntrykk, det Goffman (1986, s.83) omtalar som «the intentional effort of one or more individuals to manage activity so that a party of one or more others will be induced to have a false belief about what it is that is going on».

Kasuset handlar om Tor sine erfaringar med handheving av arbeidslinja i konteksten, og korleis han no i møte med sin nye rettleiar freistar å aktivere dei tenestene som han føler han treng og har behov for. Dette er tenester som han også føler at han har rett på, men som han likevel er usikker på om han får. Det er også eit kasus om strategisk interaksjon, og fabrikkeringa av ei verdig brukarrolle.

## 6.1 Brukaren Tor

Tor er 22 år og kjem opphavleg frå ein liten stad på Sørlandet. I tenåra flytta han til ei lita bygd på Vestlandet saman med resten av familien sin. Etter nokre år flytta han tilbake til Sørlandet i samband med vidaregåande opplæring. I denne perioden var Tor plaga med helse, og han hadde mykje fråvær på skulen. Han tok då kontakt med NAV for første gang. Han opplevde då det han omtalar som «ei manglande interesse» for å hjelpe han, noko som eg tolkar i samanheng med at han både var skuleelev, men også under 18 år, og at Tor både hadde rettar i Lånekassen, og foreldre som framleis hadde forsørgjarplikt for han. Etter å ha fullført det første året på nytt, for å få mindre fråvær på vitnemålet sitt, reiste han attende til den vesle grenda på Vestlandet. Han budde heime hjå far og søkte jobbar. Han fekk etter kvart dårleg råd, og enda opp med å kontakte NAV igjen. Han vart då sendt «rett ut» i eit tiltak, som han seier det.

Tor har kanskje opplevd to ulike måtar «å bli snudd i døra» på. På den eine sida ved å ikkje få hjelp, og å bli avvist av di han ikkje innfridde inngangsvilkår for ytingar, på den andre sida ved å raskt bli plassert i eit tiltak – eit krav som blir stilt dei som *har* blitt innvilga ytinga (Molander & Terum, 2019). For Lidén og Trætteberg (2019, s.33) er det «å bli snudd i døra» knytt opp mot formålet og idealet om «tett-» og «rask oppfølging», med ideelt sett kort tid frå ein brukar søker om stønad til brukaren er i aktivitet.

Tor fekk etter kvart fast jobb på tiltaksplassen. Dette kunne slik ha vore ei suksesshistorie, men Tor slutta, og hadde ein periode der han levde på sine oppsparte midlar, og blant anna prøvde å ta nokre nye fag, før han etter kvart skulle returnere til NAV grunna ein kombinasjon av gamle plager, ei ny skade og sviktande økonomi. Den perioden han

nettopp har lagt bak seg i NAV, var ein periode der han var «ein del i mottak» og «mangla rettar», som Mari seier til han i møtet. I intervjuet snakkar Tor om ein periode på sosialstønad, der han også vart pålagt ulike former for aktivitet. Ein av rettleiarane i Mottak hadde oppmoda Tor til å ta opp AAP med legen sin, ei yting som no hadde blitt innvilga.

Tor var usikker på kva denne samtalen skulle handle om, men seier at han gjekk ut ifrå at det skulle vere ei form for kartlegging. Tor var heller ikkje etter samtalen heilt sikker på om Mari er den nye rettleiaren hans, men seier lattermild at han trur det. Han har i løpet av livet vore innom NAV i fleire rundar, på ulike kontor og med ulike rettleiarar, og han har vore innom fleire ulike former for arbeidsretta tiltak. Han har t.d. vore utplassert på ei rekke ulike praksisplassar og han har vore deltakar på eitt jobbsøkarkurs, og seier at NAV har prøvd å sende han på fleire. Han er no glad for å ha blitt innvilga AAP, og ser fram til ein meir føreseieleg kvardag. Stress og uro er ikkje bra for helsa hans, seier han, og han ynskjer tid og rom til å teste ut fleire nye medisinar, enkelte av dei med plagsame biverknadar. Han vonar at han ikkje må ut i aktivitet med det aller første, og gjev signal på at han er klar til å kjempe for retten til det.

Omlag samtidig med denne institusjonelle samtalen hadde den riksdekkande avisa VG ein leiar som tok opp problemet med unge utanfor arbeidsmarknaden (VG, 2016a), så vel som problem med sjølve ytinga AAP, ein «feilslått ytelse som gjør unge til sosialklienter» (VG, 2016b). Då Tor sat i dette møtet var han del av ein offentleg omdiskutert problemkategori, og ein av nesten 70 000 under 30 år som då var utanfor arbeidsliv og skuleløp, og ein av 29 000 unge i eit AAP-løp hjå NAV (Vossgraff, 2016).

## **6.2 Rettleiaren Mari**

Mari er i slutten av 40-åra og har ei administrativ utdanning med juss og leiing som tilleggsfag. Ho har lang og brei erfaring innan menneskebehandlande yrke, og starta med å jobbe på eit advokatkontor før ho enda opp i Aetat. Etter fleire år der vart ho med over til NAV. Ho har hatt ulike leiarstillingar i NAV.

Mari er i intervjuet blant anna oppteken av manglande tid og ressursar. Å jobbe i NAV «er ikkje ein jobb for pyser», seier ho. Ho er likevel glad i jobben, og har trua på både organisasjonen og samfunnsmandat, og ynskjer bl.a. at meir av oppfølgingsarbeidet skal tilbake til NAV. Som dei fleste andre rettleiarane i mitt materiale skulle Mari gjerne ha

vore «tettare på» og «meir ute», men ho er også klar på at dette også vil krevje meir ressursar til NAV-kontora.

Ho er særskild oppteken av dei unge brukarane sine. Denne uroa er kanskje ikkje berre ein «private conception of the job» (Lipsky, 2010). Unge, og spesielt unge menn, som ikkje er i arbeid eller utdanning, har fått betydeleg merksemd over tid (Lidén & Trætteberg, 2019); eit politisk problem som har vore eit sentralt satsingsområde for NAV.

6 månadar før møtet mellom Tor og Mari lova dåverande arbeidsminister Anniken Hauglie unge ein garanti om «hjelp»: Unge som kjem til NAV «skal ha rett til å få et konkret tilbud om skole, arbeidstrening, jobb eller annen aktivitet innen åtte uker» (Amundsen, 2016). Ungdommane skal ifølgje arbeidsministeren «slippe å vente»; «NAV skal innfri». I intervjuet viste arbeidsministeren til forskning som seier at «hvis du er sykmeldt i mer enn tre måneder, er det 50 prosent sjans for at du ikke kommer tilbake til den jobben i det hele tatt». Det er den passive eksistensen som *stønadmottakar* ho ville til livs: «For hver uke som går, synker du lenger og lenger ned i stolen, og dørstokkmilen blir høyere og lenger. Vi skal få de unge opp om morgenen, ut og inn i aktivitet», seier ho. Samtidig varslar arbeidsministeren at departementet skal gjennomgå sjølve sanksjonsregimet: Dei som «ikke møter opp på tilbudene de har fått gjennom NAV, kan få trekk i stønaden»; «Når de får et tilbud, må de ta imot det» (Amundsen, 2016). Tor sitt ønske om ei innleiande fase utan aktivitet er problematisk – og han er klar over det.

Mari gjev uttrykk for at ho ikkje hadde særleg kjennskap til Tor før møtet, men ho hadde lest eit par av dei siste notata på han i datasystemet:

Ja, altså han hadde eg jo aldri møtt. Han hadde ei legeerklæring der... Eg såg jo det at han hadde slite og hadde hatt masse fråvær, og når eg ringte han sikkert 5 gongar i GÅR, og ikkje fekk tak i han, så sat eg med ei kjensle av at han ikkje kom, så det var sånn tett før eg tenkte på kva slags strategi skal eg legge for det, liksom... Men så var han jo der, heldigvis, og han var jo ein veldig oppegåande gut, slik som eg opplevde det, oppteken av å samarbeide og sånne ting... Det er jo ofte, altså vi ikkje kan sjå om det er ei enkel eller vanskeleg sak. Men eg tenke kanskje at han... Han har gode føresetnadar eigentleg for å kome seg fort tilbake, viss han berre får hjelp til det som han slit med då... Eh, men det som på ein måte er først og fremst, er jo det, og iallfall med disse unge, er jo at eg kanskje er oppteken av at dei må kome i gang med noko, og ikkje bli gåande [rytmisk], ikkje blir komande mange år tilbake i forhold til jamaldringar. Ofte så er jo dei verste sakene som vi har, desse her 35-40-årige einslege unge mannfolka som på ein måte ikkje kjem seg vidare, og kjem til eit punkt der på

ein måte folk skaffar seg familie og dei blir gåande på denne måten... Så det er på ein måte å få dei tilbake i-i eit ordinært, og gjerne skulegang først og fremst då. Men elles så hadde eg ikkje tenkt så masse, det var på ein måte meir å... finne ut kven han var, i og med at eg aldri hadde møtt han (Mari, intervju).

Mari hadde bite seg i merke fråværet, og at guten hadde slite. Ho var ikkje konkret, men gav uttrykk for at enkelte dokument hadde fått ho til å «stusse» litt. Då ho ikkje fekk kontakt med han før møtet fekk ho ei kjensle av at han ikkje ville møte opp, og seier at det var like før ho starta å tenke på kva *strategi* ho då eventuelt skulle «legge opp». Det var med andre ord eit spørsmål om kva som då ville ha vore ein passende respons? Ho seier at spesielt «desse unge» ikkje bør bli «gåande på denne måten». For desse ungdommane er på eit vis også berarar av risiko; ein risiko for å bli det ho omtalar som dei «verste sakene» å jobbe med, nemleg unge menn på 35-40 år som ikkje stiftar familie eller får seg arbeid:

[...] Innsatsen for ungdom [har] lagt til grunn at ‘tidlig innsats’ er å foretrekke: Man antar at det er lettere å stanse en marginaliseringsprosess når personen det gjelder, er 23, enn når hun er 33. Langvarig utenforskap er lettere å forebygge enn å reparere (Lidén & Trætteberg, 2019, s.12).

Tor er del av ein offentleg problemkategori, ei prioritert gruppe som no skal få betre tenester i NAV. Ungdommane skal få «tettare oppfølging»; dei skal med andre ord raskt få eit tilbod om aktivitet. Men det er også eit tilbod som dei unge *må* ta imot (Amundsen, 2019). Tilbodet er både ein rett og ei plikt, og levandegjer spenningane mellom dei meir mogleggjerande og dei meir disiplinerande sidene ved dei nye aktiveringsregima. Det er ei tvtydigheit, og ei uavklartheit, som vi skal sjå set dei to aktørane, og relasjonen deira, på prøve.

Det er på mange måtar to rutinerte deltakarar som møtest. På den eine sida ein brukar med institusjonelle erfaringar og med klare ynskje for sitt nye opphald, på den andre sida ein rutinert rettleiar med klare meiningar om kva som kjenneteiknar eit godt AAP-løp, særskilt for unge brukarar. Det vart ein samtale prega av forhandlingar og spenningar, både eksplisitt og implisitt (Carstens, 1998). Har Tor rett til ein periode med ro og kvile for å bygge seg opp att eller bør han heller raskt ut i eit tiltak? Kva kan Tor eigentleg krevje som brukar i eit AAP-løp? Kan han berre vere stønadsmottakar ein periode? Og har han eigentleg krav på skreddarsaum i NAV?

*Ein ungdom kjem inn i mottaket. Han ser «velkledd» og nydusja ut. Han har på seg ei trendy dongeribukse – slitt på ein litt rocka måte – og ei skinnjakke. Han set seg ned på ein høg krakk ved den eine datamaskina - med ryggen mot skjermen. Han lener seg framover og legg hovudet i hendene, godt framoverlent. Eg opplever det som at han sit lengre slik enn forventa. Er han nervøs? Psykar han seg opp? Eller er han berre trøtt? Ein rettleiar kjem ut og ropar ut eit namn. Han reiser seg roleg opp og går mot ho. Ho snakkar høgt og seier 'Hei! Der var du ja!'. Dei går inn i «bakland», og eg vert sitjande att i mottaket. Litt seinare kjem rettleiaren ut att og seier 'Walseth?'. Vi går inn i samtalerommet og eg helsar på ungdommen. Han tek meg i handa med eit godt grep og ser meg i augo. Eg får eit godt inntrykk av han.*

*Rettleiaren startar samtalen. Ho er veldig roleg, og har eit avslappa kroppsspråk. Tonen er på ein måte ikkje «byråkratisk», noterer eg. Guten sit framoverlent. Olbogane kviler mot bordet og hendene er lukka under kvar kjake – hendene støttar opp på kvart sitt kjevparti. Han ser rett på rettleiaren og har konsekvent augekontakt. Han står fram som veldig våken og som veldig «på» (Feltnotat).*

### 6.3 Igangsetjinga av samtalen

Mari: Ja, DÅ skal vi til det som vi egentleg skal styre med... Eh... Du har iallfall, eg ser at du har hatt ein del kontakt med folk i mottaket her, eller... Han Øystein var vel den siste du har hatt ein del kontakt med... Eh... Og utifrå det, at då var du vel på eit tiltak, slik eg forstod og så vart du sjuk...

Tor: >Eg har vel strengt tatt vore sjuk ei stund< (0,2) men

Mari: [Ja!]

Tor: Eh (0,4) Det var ikkje for han (0,2) det var han Øystein som fekk meg til å gå til lege til slutt

Mari: Ja, kjempeflott!

Tor: Så

Mari: [°Ja°] ↑Mmmm

Tor: [H]

Mari: [>det var flott<!=<Fordi at det var no også med på> at du (0,4) du (0,5) du fekk (.) økonomiske rettar i (.) i=>Og det ser eg at det har kome på plass no< (.) desse (.) arbeidsavklaringspengane,

Mari syner innleiingsvis til at samtaleemnet om mitt nærvær som forskar vert forlete, og at dei no orienterer seg mot det som dei egentleg skal styre på med. Ho startar med å summere opp litt av det ho veit om saka: Tor har hatt ein del kontakt med folk i mottaket, og var sist i kontakt med rettleiaren Øystein der. Slik som Mari har forstått det, så har Tor vore i eit tiltak, før han etter kvart vart sjuk.

Mari si innleiing kan tolkast som å (forsiktig) forsøke å etablere ein kontekst for møtet – og slik som ein start på den implisitte og kooperative formuleringa av ein

situasjonsdefinisjon. I slike innleiande fasar freistar deltakarane gjerne å tone seg inn mot kvarandre, og ideelt sett søkjer dei ifølgje Gumperz (1982) etter ei form for samstemtheit, t.d. delte erfaringar eller perspektiv. Men når Mari freistar å skape kontekst for samtalen kan ein tolke Tor som å korrigere ho, og slike korrigeringar kan også tolkast som ei form for motstand. For Tor vart ikkje sjuk nyleg – han hadde snarare «strengt tatt vore sjuk ei stund», seier han, og legg til at «det var ikkje på grunn av han Øystein».

Mari responderer på Tor sitt utsegn om at det var Øystein som fekk han til å kontakte lege med at det var «kjempeløtt». Tor svarar med eit «så», som rimeleg raskt vert møtt med eit hult «ja» av Mari, nærast som på innpust, før ho kjem med eit (spesielt) høgt og tydeleg «Mmm». Bolden (2006) syner at ‘so’ i mange samanhengar vert knytt opp mot ein inferensiell funksjon, der ordet tydeleggjer samanhengar eller kausalitet. Men slike aleineståande «så» kan også fungere som å «prompt the addressee to produce the next relevant action», på same tid som at ordet «so», i ein annan posisjon, som sekvensintroduserande, også «conveys the sense that what follows has been ‘on the speaker’s mind’ or ‘on the speaker’s agenda’ for some time rather than has just occurred to him/her» (Bolden, 2006, s.663).

Uavhengig av konkret funksjon i denne situasjonen, så ser vi at Mari tek ordet, først med eit hult og lydsvakt «ja», før ho kjem med eit litt skarpt eller bestemt «MmM». Det er lydhøgt og rytmisk, med kraftig stigande tone mot slutten. Gardner (2001) ser på denne «fall-rise»-intonasjonen som eit teikn på at «mm» fungerer som ein «continuer», med andre ord med funksjonen «hald fram». Men den bestemte og lydhøge måten ho gjer det på utfordrar om denne tolkinga vert den *situasjonelt* rette måten å forstå funksjonen til eit slikt fleirtydig ord (Beach, 1995). «Mmm» kan også ha funksjon som ein «minimal response», ei form for mild motstand (Juhila et al., 2014, s.120, Heritage & Sefi, 1992, s.395-402). Det same gjeld hennar lydsvake «ja», som kan tolkast både som ein continuer og som svak motstand i form av å vere ein «minimal response». Freistar Mari heller å avslutte denne «utvekslinga»?

Konversasjonsanalysen sin «next turn proof procedure» gjer at vi ser vidare, for å sjå korleis dette utviklar seg, som eit ledd i å orientere oss mot korleis aktørane *sjølve* orienterer seg mot «kva det er som skjer». Tor lagar eit tanke-teikn, «Eh», som kan tolkast som at han er i ferd med å ta ein «turn», men at han kanskje er usikker på korleis han skal

formulere den. Rettleiaren seier då raskt «det var flott». Ho kan tolkast som å avbryte og å ta frå han ein «turn» som han har signalisert han skal setje i verk. Ho snakkar dessutan fort, og etterlet ikkje pausar der Tor kan gripe ordet, noko som kan tolkast som «turn-holding devices». I tillegg ser vi at Mari «latcher» mellom to ytringar, med andre ord at ho heller ikkje der etterlet seg pausar som kan invitere Tor til å prøve å ta ordet att. Mari gjentek deretter konklusjonen om at det var flott at Øystein oppmoda han om å kontakte legen sin, nærast som ein «reorienteringsmarkør»: vi går vidare... Ho legg til at dette førte til at Tor «fekk økonomiske rettar», som ho seier det. Denne ytringa fungerer også som å avslutte sekvensen – deltakarane orienterer seg vidare, med rettleiaren som «premissleverandør», i det ho vrir samtalen over mot guten sitt skattekort, som har skapt vanskar i sakshandsaminga, og som bl.a. førte til at det tok tid å få søknaden om AAP innvilga.

I dei første sekunda av møtet har vi sett at Tor reparerer Mari sitt forsøk på å etablere ein kontekst for samtalen, og at Mari deretter kan tolkast som å forsiktig «avskjere» Tor. Slike innleiande oppsummeringar kan vere «maktfulle» augeblinkar av fleire grunnar, også fordi dei kort og raskt summerer opp noko som rommar ein større tidsdimensjon, og slik også potensielt meir meining, for ein brukar. Mari hadde ikkje hatt så god tid til å førebu seg til møtet, men hadde lest eit par notat, seier ho. Ein kan tolke Mari som å bruke datasystema til å skape ein raud tråd mellom Tor sine ulike møtepunkt med NAV-systemet, men også for å skape eit narrativ om Tor si sak hittil, i det ho møter brukaren sin for første gong.

At Tor føler for å reagere på ei slags oppsummering som ikkje stemmer overeins med det som han ser på som sentrale fakta, er forståeleg. For slike oppsummerande aktivitetar kan også romme viktige moment med potensielt store konsekvensar for både den vidare samtalen og det vidare brukarløpet, med signifikans for både rettar og status, t.d. «when deciding whether problems exist, how serious they are and what kinds of treatments and interventions are needed» (Juhila et al., 2014, s.155). For kor lenge Tor har vore sjuk, og kor alvorleg sjuk han er, handlar kanskje også om kva slags tenester han treng og kva tenester han kanskje *ikkje* treng?

Kvifor Tor føler for å trekkje inn Øystein er derimot vanskelegare å tolke. Kan det vere fordi Mari såg ut til å knyte sjukdomen opp mot praksisplassen, eit tiltak som kanskje

Øystein hadde plassert han i? Eller er det fordi Tor med dette kontrasterer Øystein opp mot andre rettleiarar, rettleiarar som ikkje har teke helsa hans på same alvor? I intervjuet i etterkant etterlyser Tor meir omsorg, og han trekkjer fram Øystein som ein av dei betre rettleiarane han har hatt i NAV-systemet. Øystein tok nemleg tak i saka hans, og han *brydde seg*. For Tor er ein av fleire brukarar som føler at NAV kan vere utfordrande for helsa, og han føler at han har måtta gjort for mykje, og for mykje meningslaust, som ein sjuk brukar i NAV.

Det er på eit vis sjølve konteksten for samtalen som står på spel, og då også *kva* dei to aktørane no skal møtast om. Dei to aktørane kan tolkast som å vere i gang med forhandlinga om sjølve situasjonsdefinisjonen, ei forhandling som også har ein moralsk dimensjon, «in the sense that individuals have a morally founded right to expect to be treated according to the social markers they implicitly or explicitly present (Jacobsen & Kristiansen, 2015, s.70). Med andre ord kan Tor si verdigheit som brukar stå på spel, særskilt sidan han også kjem til denne samtalen med von om å kunne stå i mot aktivitetskravet.

## 6.4 Erfaringar og ønskje

Tor er i intervjuet klar på kva han ynskjer – han vonar at stønadsløpet skal ende i utdanning eller i jobb. Samtidig er han også klar på at det han treng no er *ro* for å kunne kome seg dit:

Meg: Kva er det du håper å få ut av denne prosessen med avklaring?

Tor: Sånn umiddelbart er eg fornøgd med å bli innvilga, fordi at eg får regelmessige utbetalningar, eg treng ikkje vere...

Meg: Mmm - har det vore stressande for deg å forhalde deg til NAV?

Tor: Ja, til tider. Fordi det er til tider masse usikkerheit, men.. Det er til dels veldig slitsamt...

Meg: Kan du seie litt meir om det?

Tor: Altså, når du har ein heil haug av rekningar, og ikkje veit kva tid eller kor mykje du får og... om du får utbetalt, det i seg sjølv er stressande nok. Så er det det at eg ikkje veit om eg må møte opp Eh... Det at eg ikkje veit om eg blir nøydd til å kome hit for å ordne det økonomiske, då det av og til kan klusse seg til, og at eg må møte opp og ordne forskjellig. Det er også ganske slitsamt.

Meg: Ja, det er fleire brukarar som er glade for å kome arbeidsavklaringspengar, fordi dei gir tid og det er meir føreseieleg...

Tor: Ja, for då... For no har eg tid til å jobbe med å berre bli frisk... Eg slepp å måtte tenke på, heile tida, om eg har råd til å betale husleiga og kva... (lang pause)

Meg: Og kva du skal gjere i NAV-systemet?

Tor: Nettopp.

Tor ynskjer å fokusere på å bli frisk igjen, og vonar at han no skal få tid og rom til å «samle opp energi». Han har lagt bak seg, vonar han, ei fase med til dels uklare rettar, og ein relasjon til NAV som han omtalar som «utfordrande» i kombinasjon med dårleg helse. I tillegg har han nettopp fått nye medisinar som han skal teste. Medisinane har biverknadar, og Tor seier at han søv ofte og lite regelmessig av den eine medisinen, og seier at den andre medisinen som han har starta å ta ikkje har starta å virke enno.

Tor omtalar AAP-løpet som meir «føreseieleg», både med omsyn til innhald og møtepunkt, men også fordi det gjev han ein meir stabil økonomisk situasjon med faste og føreseielege utbetalingar, i kontrast til dette siste opphaldet hans i NAV. For Tor har varierte erfaringar frå konteksten. Han har både møtt «flinke» og «udugelege» rettleiarar, seier han. Han har opplevd god hjelp frå «interesserte» og «hjelpsame» rettleiarar, men han har også møtt rettleiarar som har synt «lita interesse» eller «manglande vilje» til å hjelpe, slik han har opplevd det. Dei «udugelege» rettleiarane omtalar han også som «kalde» og «uprofesjonelle»; enkelte rettleiarar korkje veit eller kan så mykje, og andre «bryr seg ikkje». Dei berre «hevar løn», og jobbar i det offentlege «av ein grunn», som han seier det.

Tor gjev både i intervjuet og i møtet med Mari, uttrykk for at tiltaka som han har blitt føreskrive ikkje har vore orientert mot korkje behov eller ynskje. Han har difor utvikla eit «anstrengt forhold» til ordet «tiltak», seier han. Han beskriv bl.a. eit jobbsøkjarkurs der kurshaldaren vert samd med Tor om at han ikkje har behov for å vere der. Tor tok kontakt med NAV for å få slutte i tiltaket, men han fekk avslag. Tor fekk deretter kurshaldaren til å kontakte NAV, men dei ville framleis at Tor skulle halde fram:

Eg begynte ikkje i byrjinga av kurset ein gong, dei berre sendte meg inn midt i kurset, ein eller annan plass (...). Sånn var det, ja. Planen var at eg berre kunne hoppe rett inn, gjere det og så kunne eg starte på byrjinga igjen og fortsette, viss... eg ikkje hadde fått meg jobb. Til tider så verkar det MEST som dei berre prøver å gjere det så vanskeleg, at det skal virke meir attraktivt med ein jobb, i tilfelle du berre ikkje har lyst til å jobbe, men... med dei stønadane ein får, så kan eg ikkje forstå at det er nokon som har lyst til å gå på NAV enn å jobbe (Tor, brukar).

Dette er for Tor døme på tiltak som ikkje fungerer kvalifiserande, og som ifølgje han snarare har andre implisitte siktemål. Slike tiltak skal kanskje berre gjere det *vanskelegare* å vere i NAV, og meir *attraktivt* å vere i ein jobb? For Molander og Terum (2019, s.104) siktar aktiveringsregimet mot å endre på oppførselen til mottakarane av ytingane, og leggjer til: «Til grunn for obligatorisk aktivering ligger det en antagelse om at det blant stønadsmottakerne finnes personer som mangler vilje til å komme seg i arbeid». Det er på eit vis denne implisitte «antakelsen» som Tor set i tale, og imøtegår. Det er ein slags mistankens hermeneutikk, der han gjennom erfaring har «sensa» underliggende siktemål med relasjonar og krav i det nye regimet (Øverbye, 2013). For Tor har opphaldet i NAV tidvis vore stressande og vanskeleg, og særskilt den første fasen var «forferdeleg», sidan han «ikkje kunne noko» om systemet.

Heller ikkje praksisplassane hans har vore knytt opp mot yrkesinteresser og utdanningsplanar. No er ikkje det berre enkelt, utdaningslinja han har teke er smal, jobbynska hans er enda smalare, og staden han bur på er liten. Dette gjer at direkte yrkesrelevant praksis vert vanskelegare å arrangere. Og Tor syner i intervjuet forståing for det. Det som derimot er vanskelegare for han å akseptere er at praksisplassane ikkje ein gong tenderer å vere knytt til måla og interessene hans:

Dei puttar meg i HEILT irrelevante ting, som å rive opp golv i gamle bygningar. Det kjem ikkje ein gong i nærleiken. Det er berre for å ha meg til å gjere noko. Om dei hadde putta meg i noko som iallfall hadde «toucha» inn på, iallfall nokre praktiske og mekaniske ting, der eg iallfall kunne i det minste sett på kva dei gjer programmeringsmessig eller på koplingane som dei gjer... Så det kunne heilt klart vore eit tiltak som hadde vore nærare det du hadde tenkt å gjere – MYKJE nærare enn å berre rive opp eit golv, som har absolutt INGENTING å gjere med det, utanom det at eg gjer noko... (Tor, brukar).

Han viser til deltakinga på ein sommarryddingsaksjon i kommunen, der han blant anna måtte arbeide aleine og rive golv i eit gamalt hus – utan passende verktøy eller ei beskyttande maske. Han seier at han søkte 3-4 gongar om å få slutte, men at han då fekk beskjed om at dersom han slutta så ville han miste stønaden sin. Til slutt fekk han heller ikkje tiltakspengar, då «arbeidsgjevaren» hans ikkje sende inn dei papira som dei skulle til NAV. Han enda opp med å få utbetalt sosialstønad i staden.

Det er slike ting som gjer opphaldet i NAV slitsamt, og økonomien hans uføreseieleg. Og det gjer også at Tor føler seg vilkårleg behandla. NAV er gode på å finne på «unntak»,

seier han, t.d. fekk han det svaret når han etterspurde lovgrunnlaget for denne sommarryddingsaksjonen, i ein periode der andre ungdommar søker sommarjobb. Han set i tale rettleiarar som både er upersonlege og strenge, og som seier «sånn er det berre» til han. Slike opplevingar får Tor til å lese seg opp i sjølve lovverket, for å sjekke kva rettar han har, og for å sjekke kva NAV *eigntleg* kan krevje av han.

Den unge brukaren seier at han har etterlyst skreddarsaum før, noko han også gjer i møte med Mari. Etter ein sekvens som startar med at Mari seier «eg veit ikkje kor godt du kjenner til tiltak», og der Tor deretter listar opp dei ulike tiltaka han har vore med på, er Tor eksplisitt og direkte i sin kritikk av NAV:

Mari: Ja! Det var mykje sånn praktisk arbeid, desse her du har hatt tidlegare då. Men det er ikkje det du på ein måte sånn framtidsmessig tenke?

Tor: Nei, det var ingenting som var relatert til mine framtidsplanar, det var berre for å ha meg i aktivitet.

Tor har med andre ord opplevd karrieren sin som brukar som krevjande. På den eine sida har han tidvis blitt møtt av ei «ovanifrå og ned»-haldning som seier «sånn er det!» og «då gjer vi sånn!». På den andre sida rotet med utbetalingane hans – og det at han har levd med økonomisk stress og usikkerheit. For Tor er det «lettare å vere i fulltidsarbeid enn å forhalde seg til NAV», seier han. Pyysiäinen et al.(2017, s.215) argumenterer for at det i moderne styring, ved sidan av den dominerande fridoms- og inkluderingsdiskursen, eksisterer komplementære mekanismar som fungerer ansvarleggjerande gjennom å vere «threats to personal control».

I møtet med Mari har han innleiingsvis sitte med olbogane på bordet og med hendene under kvar kjake, med knyta nevar som nærast held ansiktet oppe, framoverlent og med blikket retta mot rettleiaren sin. Eg var usikker på om eg skulle tolke posituren som uttrykk for at Tor signaliserte interesse, eller om han nærast utfordra Mari. I intervjuet etterpå gav han uttrykk for at han alltid prøver å sjå vaken og energisk ut, sjølv om det «krev ein del energi». Men samtidig som guten kan tolkast som å prøve å drive med ei form for inntrykksstyring i innleiande fase, er det også som om kroppen ufrivillig startar å gje frå seg signal:

*Då rettleiaren seier ordet «plan» ser brukaren ned. Han har heile tida i den innleiande fasen vore veldig «på» og har konsekvent hatt augekontakt med rettleiaren, med lite rørsle av bein og armar. Han vert meir fysisk i rørsle etter dette. Etter at*

*ordet «plan» vert ytra plasserer han hendene føre haka, og nærast kjæler med underleppa med dei to tomlane sine. Tomlane går som i ein halvsirkel på underleppa (Feltnotat).*

Guten som «kommuniserer utan å seie så mykje», ifølgje Mari, er ikkje lengre like uniform i kroppsspråket sitt. Når Mari seier ‘tiltak’ reagerer han:

*Då rettleiaren nemner ordet tiltak, går det eitt «rykk» gjennom kroppen, og han retter seg på eit vis litt meir opp att etter denne «støyten». I denne fasen er beina meir i rørsle. Han vrir føtene sine, høgre fot mot høgre (med utsida av foten som framleis er i golvet) og venstrefot mot venstre – på same vis (Feltnotat).*

Tor blir aktivert – og meir uroleg i kroppsspråket. Eg tolkar det som ein overgang frå mobilisert inntrykksstyring (Goffman, 1971), der han medvite signaliserer ein type karakter til Mari, til at kroppen no umedvite startar å «give signals off» (Goffman, 1971, s.16). Utifrå intervjuet med dei to partane i etterkant tolka eg dette som ein sekvens der noko brått stod på spel; eit strategisk moment for to aktørar som kjem til samtalen med ulike føremål og kvar sin agenda.

## **6.5 Innramming av brukarløpet: makt og tillit**

Dei to snakkar først litt om Tor sitt problem med skattekortet. Deretter går samtalen over i ei lengre fase som ein til dels kan karakterisere som *byråkratisk*. Mari gjev Tor bl.a. ei kort innføring om ytinga AAP, deriblant vilkåra for å ha rett til ytinga, men også kva rettar og plikter brukarane som har blitt innvilga ytinga har, blant anna (også det praktiske ved) innsending av meldekort, samt at ho greier ut om eventuelle praktiske problemstillingar som kan oppstå, t.d. justering av yting ved ein deltidsjobb, ferieavvikling utanlands, potensiell støtte til pendling og liknande. Det er på eit vis «institutional talk» (Drew & Heritage, 1992) – der rammene for ytinga, også den juridiske, blir sett i tale av rettleiaren. Og det er i denne delen Mari også startar å snakke om pliktene som følgjer med rettane til Tor, og med det gjer levande eit sentralt kjenneteikn ved aktiveringsregimet; nemleg at *for å ha ein rett så må ein også gjere ei plikt* (Molander & Terum, 2019).

Molander og Terum (2019) skil mellom vilkår som vert stilt for *tildeling* av stønad, og vilkår som vert stilt til dei som *allereie* tek imot stønad. Det er den siste forma for vilkår

som til dels definerer og karakteriserer aktiveringspolitikken – vilkår som er sikta inn mot brukaren si åtferd (Molander & Terum, 2019; Wright, 2012).

For 'brukaren' er kanskje ikkje like eintydig ein rettshavar i eigenskap av å vere ein borgar slik kanskje Trygdeetaten sitt 'medlem' ein gong var? For kategorien i den tidlegare etaten viste nemleg til ein som hadde betalt medlemskap i Folketrygdsystemet; og «slik sett var medlemsbegrepet en måte å understreke rettighetsaspektet på» (Syltevik, 2013, s.35). Brukaromgrepet viser på den andre sida meir til ein som er *aktiv* og som *brukar* noko, også motsett klienten som «berre» tok imot noko (Sandbæk, 2001; Syltevik, 2013). Det er med andre ord tanken om, og kravet om, *gjenytingar*, som Mari også set i tale i møte med Tor:

Mari: Arbeidsavklaringspengar er jo ei sånn yting som ein har rett på (.) viss det på ein måte er (0,2) .hhhelsemessige forhold som gjer det at ein (.) anten har falt ut av ein ↑jobb eller... Og du hadde ikkje rettar eller sjukepengere rettar ↑før, sånn at då er det på ein måte .hhhein rett som du ↑har, så lenge på ein måte du (0,2) du har ein sjukdomstilstand som gjer at du enten er under behandling med utsikt til bet↑ring .hhhog/eller at du er i eit tiltak som skal hjelpe deg tilbake i (.) skule eller arbeidsliv alt etter... Eh... Og då er det sånn at vi skal setje opp ein PLAN for DET, altså kva- >kva er det du eigentleg har lyst til?< =Eh - kva som var opphavleg plan, altså å sjå litt på (.) på ein måte korleis vi skal klare å... Å lage ein plan for at du skal kome tilbake til (.) der du har lyst til å vere, skulle eg til å seie, enten det er jobb eller skule. .hhhOg då er det sånn at der er (.) der er eit krav til ytinga som sagt, sånn at (.) det fordrar at du er (.) med (.) på det som (0,2) du får tilbod om, enten det er det at legen seier at du skal i be↑handling, eller at vi (.) i samråd bestemmer (.) eit tiltak som du skal gå på, for at då skal det vere med på...

Mari startar med å greie ut vilkåra for å få innvilga ytinga: For AAP er «ein sånn yting som ein har rett på viss», seier ho, og får fram at retten «gjelder om man tilhører en viss kategori og befinner seg i visse omstendigheter» (Molander & Terum, 2019, s.91) – det er med andre ord vilkåra for *tildeling* av stønaden. Mari seier vidare at AAP «er på ein måte ein rett som du har», men ho kvalifiserer denne «retten» med «så lenge på ein måte du har ein sjukdomstilstand» som er under «behandling med utsikt til betring», «og/eller» er i eit tiltak som skal hjelpe deg tilbake «til skule eller arbeid». Vi ser her også at Mari tidleg i samtalen set i tale legen som ein relevant aktør i dette arbeidsforholdet, og at ho også seier at denne aktiviteten Tor skal ha kan vere at legen føreskriv behandling. Det er ei juridisk opning i avklaringsløpet som vi skal sjå vert gjenstand for forhandlingar mellom dei to aktørane.

Mari rammar inne denne «retten» til AAP som hefta med vilkår, bl.a. kravet som vert stilt til dei som allereie *har* blitt innvilga ytinga, nemleg aktivitetskravet, som «fordrar at du er med på det som du får tilbod om», som Mari seier det. Dette «tilbodet» kan tolkast som å setje i tale aktiveringa sin innebygde tvitydigheit, all den tid regimet både har «disiplinerende og mulighetsskapende aspekter» (Øverbye, 2013, s.112).

Aktivitet vert eit vilkår for å behalde stønaden, og Terum et al.(2017) argumenterer for at den obligatoriske aktivitetsplikta set brukaren i ein «throffer»-situasjon; eit «siciliansk tilbod» (Olesen, 2001) som vi kjenner frå mafiafilmar som «an offer you can't refuse». Rettane har no blitt samanfiltra med plikter, og det gjer kanskje at språket også vert tvitydig, med små semantiske skilnadar mellom rettar og plikter, tilbod og krav, og mellom det å tilby og det å pålegge?

Også i andre sekvensar viser ho til denne samanfiltringa av rettar og plikter. Ho seier til dømes at Tor ikkje skal vere uroleg for om AAP-vedtaket vert forlenga, «så lenge VI har ein plan som vi er omforent med». Likeeins understrekar ho at Tor ikkje bør uroe seg for økonomien, «så lenge du har ein plan som går fram i tid»; for så lenge planen blir «følgt opp fell økonomien på plass i henhold til det», seier ho. Med andre ord: ytingar fordrar gjenytingar (Molander & Terum, 2019).

I intervjuet i etterkant er Mari klar på at det er vanskeleg med brukarar som har motførestillingar mot ting som dei blir *pålagt*. Men i denne meir byråkratiske fasen prøvar ho på eit vis å ordlegge seg meir positivt. Dersom Tor får seg ein liten jobb «så kan du berre føre det på meldekortet», seier ho, før ho reparerer og seier, «eller du MÅ gjere det, skulle eg til å seie». På same viset vert ikkje Tor *trekt* i stønad om han tek seg ein liten jobb, snarare vert ytinga «justert». Her er med andre ord tendensar til at det meir negative vert tona ned, og til dels omforma, til fordel for ei meir positiv og kanskje meir *moglegheitsfokusert* innramming av roller og relasjonar?

Vi ser også at Mari kommuniserer til Tor at målet for opphald og relasjon er å «kome tilbake der du har lyst til å vere». Idealet om skreddarsaum og brukarretting i NAV medfører at det skal vere eit visst samanfall mellom det institusjonelle målet for planarbeidet og det indre målet som Tor har sjølv. Det er eit mål som ho ynskjer at han skal verbalisere – men kanskje først *etter kvart*? For vi ser at ho ikkje gir han tid til å svare på spørsmålet «kva er det du eigentleg har lyst til?». For Mari sin «turn» kunne ha vore

over etter dette spørsmålet, men i staden «latchar» ho. Ho seier «Eh» raskt etter spørsmålet, og gir med det uttrykk for at hennar «turn» ikkje er ferdig. Er spørsmålet snarare eit frampeik til neste møte, og slik også synleggjeringa av ei normativ forventning, nemleg at Mari ynskjer eller forventar at Tor *då* skal kunne svare på kva han «eigentleg har lyst til»?

Solberg (2014) argumenterer for at det i slike plansamtalar eksisterer ein slik «morality of knowing», nemleg ei normativ forventning om at brukarane *bør* vite. For brukarane skal vere aktive partnarar i planarbeidet, og ideelt sett skal ein rettleiar også ta utgangspunkt i kva brukaren *vil*, som del av skreddarsaum og brukarretting. Og då må kanskje brukaren både tenke, tale og ville?

Eg tolkar det som at Mari spelar inn ulike slike forventingar på ulikt vis, og (som vi skal sjå) i fleire ulike sekvensar. Denne måten å styre på kan tolkast som ein «action upon an action [...] which may arise [...] in the future» (Foucault, 1982, s.789), der ho gjev Tor sjansen til å *føregripe* både forventingar og eventuelle sanksjonar. Og med det legg ho også til rette for at Tor kan vere både sjølvstyrande og aktiv i *seinare møte*? Det er nesten som om ho indirekte og implisitt strukturerer rommet for ei påfølgjande utilitaristisk kalkyle, ved å først la Tor forstå situasjonen, og deretter føregripe komande situasjonar. Det å la den maktunderlegne føregripe, er ein måte å styre på som gjer maktutøvinga «billig», ifølgje Høibraaten (1999):

Trusler om sanksjoner er noe som kommuniseres, selv om formen kan variere fra det vulgære og drastiske til det nærmest taktfulle (i alle fall ved første øyekast.) Poenget for den maktunderlegne er jo å få den maktunderlegne til å forstå situasjonen, slik at maktutøvelsen skal bli så billig som mulig, for å bruke en analogi fra økonomien. Det koster mer makt å stadig måtte iverksette sanksjoner enn om man unngår dette (...). Er et maktforhold først stabilisert, vil det normalt være slik at muligheten for sanksjon foregripes av den maktunderlegne, slik at makthaveren spares for å måtte true eksplisitt gang på gang. Det å utøve makt innebærer altså å kunne kommunisere med maktunderlegne om konsekvensene av forskjellige valgalternativer, (...) selv om det mest makt-kostnadseffektive normalt består i at muligheten for sanksjon direkte fører til ønsket faktisk atferd fra den maktunderlegnes side (Høibraaten, 1999, s.4).

Ein kan tolke det som eit delvis subtilt forsøk på å etablere og stabilisere eit mildt maktforhold. Her er med andre ord ein økonomiserande og mildare tendens, der Mari i større grad *legg til rette* for at Tor skal styre seg sjølv, om enn mot visse avgrensa føremål. Og om Tor no skulle handle innanfor desse rammene som blir skissert opp, så er

det også som om han har *styrt seg sjølv*, og gjort rasjonelle og økonomiske val, på same tid som han også realiserer ynskt politikk? Og om Tor no skulle gjere det som er rasjonelt for han å gjere, så vert det kanskje også lettare for Mari å vere ein rettleiar – ein som styrer, men som ikkje overstyrer? Det kan tolkast som uttrykk for ei mildare og meir sensitiv form for styring, men også som ei styring som på same tid «blur and complicate traditional distinctions between coercion and consent» (Pii & Villadsen, 2013, s.21).

Samtidig som her er krav som vert verbaliserte har vi også sett at Mari understrekar at det er eit «vi» i dette planarbeidet. Det er eit «vi» som i samråd skal finne ut av vegen vidare – det er eit «vi» som skal bestemme kva tiltak Tor skal gå på. Tor sa i intervjuet at han hadde lagt merke til at Mari ga uttrykk for å ville tilpasse tiltaket etter Tor sine ynskje og planar. Likevel er Tor i intervjuet ambivalent til kva form for omsorg og skreddarsaum som han no kan forvente å få. For Tor har ikkje alltid blitt innlemma i si eiga styring, og har tidvis følt seg korkje høyrd eller teken omsyn til. Og i møte med Mari blir den talføre guten tidvis heilt stille:

Mari: Men det går ↑greitt dette med innsending av meldekort og sånn (.) har ↑d:et (.) fungert ↑greit og (0,2) d:et (.) ↓alt er i orden på det iallfall då =↑Mm. (2.0) E::hhhh

Denne manglande viljen til å svare kan tolkast som å vere eit fundamentalt brot med dei normative krava i interaksjonsordenen: «In doing some current action, participants normally project (empirically) and require (normatively) that some action (or one of a range of possible next actions) should be done by a subsequent participant» (Schegloff i Heritage, 2004a, s.105). Men Tor unndreg seg talerolla, og behandlar ikkje spørsmålet frå Mari som ei fordring om eit svar. Vi ser her at Mari skapar eit rom, ei kort pause, for at Tor skal kunne ta ordet, og at ho deretter, når han ikkje tek ordet, reformulerer spørsmålet, har ei lengre pause, før ho til slutt svarar på spørsmålet sjølv. Ho kjem med eit lydhøgt «Mm» før det vert ei lengre pause, og deretter eit «tanketeikn» som signaliserer at ho er i ferd med å ta ordet igjen. Som observatør noterte eg meg at Mari kunne tolkast som å bli litt stressa eller forfjamsa av Tor si manglande vilje til å svare.

At Tor ikkje svarer kan tolkast som problematisk utifrå både klassiske og moderne ideal for slike profesjonelle hjelperelasjonar. På den eine sida gnissar det mot den maktrelasjonen som tradisjonelt har vore teikna av forholdet mellom ekspert og klient – der eksperten stiller spørsmåla og klienten *svarer*. For relasjonen mellom klient og ekspert

har blitt sett på som kjenneteikna av ein grunnleggjande asymmetri, der brukarane t.d. må gje opp sin «backstage», og potensielt svare på private spørsmål som i andre samanhengar ville bli sett på som upassande. Samarbeidsidealet kan vere strengt; det er kanskje gjennom å gje opp si eiga privatsone at ein blir ei offentleg sak? Fleire av NAV-rettleiarane i mitt materiale uttrykkjer slike forventingar om samarbeidsvilje til brukarane sine, og forventar bl.a. at dei skal vere «medelsame», «aktive», og at dei må «ville ting» og «ville vere *med* på ting». Det er slikt som kan vere med å skilje mellom «vanskelege-» og «enkle brukarar»?

Men Tor bryt også med meir moderne ideal som skal regulere samhandlinga i konteksten. Karlsen og Villadsen (2008) undersøker dialogen som ein generell styringstrend i nyare tid, på tvers av ulike kontekstar. Dei ser på dialog snarare som ein moderne teknologi for styring, og som teknologi er dialogen både ladda med ein (instrumentell) *rasjonalitet* og med *reglar for sosialitet*. Dialogen skal på den eine sida oppnå *noko*, på den andre sida kjem denne nye styringsteknologien med sosiale reglar for korleis deltakarane skal trå imot kvarandre. Det tradisjonelle forholdet mellom ekspert og klient skal no reverserast; rettleiarane skal «ta baksetet» og la brukarane tale. Denne haldninga kviler, ifølgje forfattarane, på førestillinga om at «the silenced is, by definition, oppressed and that speech is, by definition, liberating» (Karlsen & Villadsen, 2008, s.347).

Øverbye (2013, s.112) skriv at slike institusjonelle invitasjonar til å delta har «underliggende siktemål», og viser med det til at institusjonelle samtalar nettopp er kjenneteikna av å ha instrumentelle og avgrensa føremål (Drew & Heritage i Heritage, 1998, s.2), og han peikar deretter på at *brukarane kan «sense» dette og «spille spillet» deretter*. I følgje Raitakari (2006) er total stillheit den mest passive forma for «resistant response», men ho understrekar at stillheit også kan vere ei maktfull handling. Juhila et al.(2014) støttar opp om dette:

Silence is a very strong act of resistance, especially if it involves a refusal to take an appropriate turn. For instance, without getting any verbal responses from clients to their questions, social workers can end up with great difficulties in fulfilling their institutional task (...) (Juhila et al., 2014, s.121).

Tor sin manglande vilje til å ta ein «appropriate turn» kan tolkast som ei form for motstand, der han unndreg seg ulike og potensielt sameksisterande krav. For Sacks (1972) er *standardiserte relasjonelle par* (SRP) ein spesiell type relasjon, der «using one part of

the pair in interaction invokes the other» (Leudar, Marsland & Nekvapil, 2004, s.245), og han trekkjer fram 'lærer og student', 'mor og baby' og 'lege og pasient' som døme på slike SRP'ar (Schoofs & Microop, 2018, s.230). Slike SRP'ar konstituerar «'a locus for a set of rights and obligations' to be assigned to the categories within that pair» (Sacks, 1972 i Ibid.). Slik eg tolkar dette vil det at ein av partane unndreg seg rolla si vanskeleggjere ei ideell rolleutfylling også hjå den andre parten. Så om Tor unndreg seg ei aktiv og deltakande brukarrolle vil det potensielt kunne skape stress og frustrasjon hjå Mari, som ideelt sett skal aktivere og myndiggjere Tor?

I etterkant av samtalen er Mari usikker på korleis denne samtalen *eigntleg* hadde gått. Ho sat med andre ord att med ein mild ambivalens. Ho omtala Tor som «ein gut som kommuniserte utan å seie så mykje», ei mild problematisering av måten som guten deltok på. For her er krav om å vere aktiv, også i eige planarbeid. Mari har også ei tvtydig rolle. Ho skal på den eine sida sikre eigenmotivasjon og brukarmedverknad, på same tid som ho også må orientere seg mot krava i konteksten, og stette lovverk og politiske signal. For slike aktiverande samtalar har både ein inviterande tone so vel som avgrensa siktemål (Øverbye, 2013).

Dette nye idealet for roller og relasjonar vert også direkte sett i tale. I den lengre og byråkratiske sekvensen av samtalen er det Mari som snakkar mest – ein posisjon som ho problematiserer overfor Tor:

Mari: Ja - Mm -ja. NO har eg tåte veldig masse om praktiske ting og stønader og sånn. Vil du seie LITT om DEG, og kva du tenker, eg såg iallfall det du hadde, du skulle ha kome under behandling Eh... Og...

Det er som om denne delen har vore for «byråkratisk» og for prega av ein rettleiarmonolog. Ho har «tåte», altså snakka *for mykje*. Mari kan tolkast som å implisitt setje i tale underliggjande normer for korleis dei to ideelt skal trå imot kvarandre. Idealet er kanskje snarare ei reversering av det tradisjonelle forholdet mellom aktørane i slike møte, no er det kanskje eigntleg Tor som skal tale mest (Karlsen & Villadsen, 2008)? Denne problematiseringa av eiga talerolle tolkar eg som talande; den fortel korleis relasjonen ideelt sett skal utfolde seg, med ein *aktiv* og *talande* brukar. Samtidig er det verd å merke seg at for Tor så var denne bolken eigntleg positiv. For han er ikkje vand med å få «så mange» forklaringar, seier han:

Men ho forklarte ting veldig mykje meir enn dei brukar å gjere, eg brukar ikkje å få så mange forklaringar. Eg brukar å få ‘sånn er det! [slår handa i bordet], og då gjer vi sånn!’. Men ho forklarte ganske mykje, og no hadde eg lest gjennom dei breva eg hadde fått då, så det var ikkje så masse ny informasjon. Men ho... Ho forklarte veldig masse betre enn det dei brukar å gjere.. Når til vanleg er det: ‘No er det sånn [finger i bordet], då blir det sånn [finger i bordet], og då gjer vi sånn [finger i bordet] og sånn er det!’ [finger i bordet]. Og så kan eg spørje og så er det ikkje alltid dei veit - eh... Førre gang, då eg spurde mykje, fordi eg var i det tiltaket, og søkte om å få slutte på, eg spurde om korleis eg fann ut kva slags reglar dei forhold seg til, då fekk eg berre ‘sånn er det berre!’ (Tor, brukar).

Tor er ikkje vand med så gode innføringar i rettane og pliktene som regulerer roller, relasjon og stønadsløp. Det er kanskje ein av grunnane til at han faktisk les brev og andre papir så grundig som han gjev uttrykk for? På den eine sida kontrasterer han Mari opp mot rettleiarar «som ikkje *kan* svare», og som han seinare omtalar som «udugelege», nemleg rettleiarar som ikkje er så kunnskapsrike og erfarne som det Mari er. Vi kan tolke dette som møter med rettleiarar med ein lågare epistemisk status – rettleiarar som kanskje ikkje klarar å kombinere den nye generalistrolla med ei overtydande ekspertrolle? Tor ser nemleg på Mari som «flinkare» enn mange av dei han har møtt før, og eg tolkar dette synet som å vere knytt til denne byråkratiske bolken med informasjon om yting, rettar og plikter. På den andre sida kontrasterer han Mari sin veremåte mot ein stil som vi kanskje best kan forstå som meir hierarkisk og mindre som i eit likestilt partnerskap – rettleiarar som set peikefingeren i bordet og seier «sånn er det!». Det er ein streng og mindre individuelt orientert rettleiartype som fortel han kva han skal gjere? Det kan tolkast som møter med strenge handhevarar og lunka byråkratar (Zacka, 2017); rettleiarar som korkje lyttar eller tek omsyn, og som faktisk ikkje let Tor få vere ei stemme i si eiga sak. Måten han omtalar Mari på i intervjuet kan tolkast som at han faktisk fekk *tillit* til rettleiaren sin. Han har kanskje blitt betre ivareteke som eit rettssubjekt, og blitt snakka til og møtt også som ein *rettshavar*?

## 6.6 Det moglege og det optimale

Tor gjev uttrykk for at han no er glad for å vere i AAP, og ser fram til meir ro og meir føreseielege møtepunkt og utbetalingar. For Mari er dette noko som kan vere både «godt og gale», som ho seier det:

Meg: Ja, eg får inntrykk av at fleire av brukarane er glade for AAP, dei får litt meir tid, litt meir føreseieleg...

Mari: Jada, og det er jo det som på ein måte kan vere både godt og gale i det! Fordi at det... I utgangspunktet er jo denne avgrensa fordi den skal ikkje vere føreseieleg, den skal ikkje vere noko som strekkjer seg ut, den skal vere i ei periode for å kome over i ein ANNAN (...). Men det er klart då, at alle har jo behov for ein føreseieleg økonomi, men det er jo dette med å forstå det at det... Det er jo meir føreseieleg å ha ei lønn! Fordi at den er jo høgre og alt det her då, at det... Men det er jo ein del så, «jammen, då, altså hadde eg fått denne, så kanskje eg blir frisk etter kvart, og då kan eg heller seie den frå meg», men det er på ein måte ikkje lagt opp i Norge at vi har eit sånt sikkerheitsnett på ein måte, berre til å... BEHALDE den medan ein ventar på noko anna då...

Mari trekkjer fram at ytinga på eit vis er designa for at den *ikkje* skal vere føreseieleg – og det er som om ho antydar at ein forventar at ein brukar skal ville noko *meir* enn å berre få sikra sin eigen økonomi. For vi har ikkje eit slikt «sikkerheitsnett» berre til å «behalde», seier ho, «medan ein ventar»... Implisitt tonar ho ned rettstankegangen, og med det også dei meir dekommodifiserande sidene som har blitt tillagt dei skandinaviske velferdsstatane (Esping-Andersen, 2022). Snarare er det kanskje ein slags mot-impuls eller brodd mot dei meir passiviserande sidene ved tradisjonelle ytingar, der ein ifølgje kritikarane «venta» og vart passiviserte? Ho markerer implisitt eit brot, og McLeavy (2010) argumenterer for at sikkerheitsnettet til dei gamle velferdsstatane har blitt omgjort til ei trampoline etter dei aktiverande reformene. For det skal ikkje vere like «føreseieleg», og «sikkerheita» skal ikkje vere like stor, når ein ikkje er lønsmottakar? Ho viser også til at ytinga er avgrensa, den skal ikkje vere «noko som strekkjer seg ut». Vi har sett at ho har kommunisert liknande til Tor tidlegare, då ho sa at han ikkje trengde å vere uroleg for forlenging av AAP-vedtaket, «så lenge VI har ein plan som vi er omforent med».

Det er som om det parallelt med jussen sine rettar også eksisterer ei form for mot-rett (Foucault, 1977), med implisitte beskjedar som Mari ynskjer at brukarane skal forstå, eller som dei kanskje allereie ideelt sett *burde* forstå? Tor seier på si side at han ikkje kan forstå at nokon som er friske faktisk kan ynskje å vere i NAV framfor i arbeid. Stress, usikkerheit, og dårleg økonomi, eller ein grunnleggjande ontologisk utryggleik, tolkar Pyysiäinen et al.(2017) som noko som skal fasilitere *ansvarleggjering*; det skal sikre at brukarane (etter kvart) gjer rasjonelle val, eller som Mari seier det: at brukarane forstår at det er «meir føreseieleg å ha ei løn».

Tor er på si side innstilt på å få «fred ei lita stund framover for å få samla opp energi igjen», som han seier det. Men han er usikker på om han kan håpe på å få høve til det. Han trur *eigentleg* at rettleiararen tenkjer motsett – aktivitet er jo omtrent «den einaste ideen som dei har», seier han. Fleire av rettleiarane i mitt materiale understrekar også at det politisk instruerte og institusjonelle fokuset på ungdommar medfører insentiv for å gjere oppfølginga av unge brukarar tettare, med andre ord at dei ikkje skal vente på tiltak, og at dei raskt bør ha ein aktivitetsplan.

Det kan tolkast som styringssignal som enkelte rettleiarar seier at leiaren på kontoret kan forsterke, enten ved å minne rettleiarane på det, eller ved å gå gjennom vedtaka deira, bl.a. for å sjekke om ungdommane har ein oppdatert aktivitetsplan. På eitt av kontora eg var innom var det ei tavle på pause- og møterommet. Der stod det med store bokstavar: «NB! UNGDOMMAR = RASK AVKLARING + TILTAK», med to strek under «svaret». Dette kan tolkast som å utgjere ei standardisert avgrensing, eller ei dominerande ramme, for korleis ein bør nærme seg og tenkje rundt ungdommar i porteføljen. Slike standardiserte avgrensingar kan påverke det Zacka (2017, s.95) omtalar som ein «default mode of appraisal»; nemleg ved å informere ei *primærramme* som rettleiarar vil tendere å sjå, møte og vurdere sine unge brukarar etter. Mari gjev uttrykk for slike *ynskje* om å vere «tettare på»:

Meg: Kor lenge kan ein gå i AAP utan å vere i aktivitet då?

Mari: Det MÅ vere ein aktivitet, men den kan jo vere behandling. Første gong så er jo gjere det legen har skrive - er det 3-6 månader? Er det eit år? Altså vi brukar gjerne den som første utgangspunkt. Men samtidig så prøver vi gjerne då å møte litt sånn tettare, fordi at det, det er jo betre å (.) så (.) det er jo ofte ikkje hinder for at du går til behandling sjølv om du samtidig... Du kan gjere to ting på ein gong. Så det ønsker vi jo, målet er jo det at vi skal få folk FORT ut i ein aktivitet, fordi at det sånn... helsemessig... skal vere gunstigare. Ja. Så der er ikkje noko sånn avgrensa, at du kan berre gå på behandling i 6 månadar, det er litt etter sjukdomstilstand, og med nokre tilstandar så er jo det sånn at du må berre...

Mari kjem inn på dette «dilemmaet» mellom det moglege og det ynskjelege også innleiingsvis, då ho seier til Tor at AAP er ein rett som du har dersom du er under behandling med utsikt til betring, «og/eller at du er i eit tiltak som skal hjelpe deg tilbake» (mi understreking). For der er ei *juridisk opning* for å «berre» vere i behandling i ein periode. Men det er på ein måte likevel ikkje heilt *ideelt* for Mari, spesielt når det kjem til ungdommar. Vi kan knyte dette opp mot ein *optimaliserande* impuls, med eit potensielt

samanfall mellom samfunnsmessig nytte og det som blir sett på som bra for brukarane sjølve. Mari kan på eit vis ikkje *berre* vere ein lunka byråkrat: Her er disiplinære impulsar som ho også må orientere seg mot.

Mari seier at dei har mål om å få folk fort ut i ein aktivitet, og ho knyter dette opp mot idealet om tettare oppfølging, så vel som kva forskning seier er gunstig for brukarane. I mitt materiale ser dette ut til å vere ein logikk i konteksten; ei generell kvantitativ innsikt som potensielt vert direkte omsett inn i kvalitative brukarmøte, nemleg at (*tidleg*) *aktivitet er bra for brukarane*.

Slike slutningar frå gruppenivå til individnivå i store kvantitative datasett er problematiske. Det er t.d. ein grunnleggjande forskjell mellom universelle årsakslover og statistiske årsakslover: «De førstnevnte gjelder i alle tilfeller, mens de sistnevnte gjelder kun i en andel av alle tilfeller» (Halvorsen, 2021, s.113). Gjennomsnittseffektar skjuler individuelle forskjellar. Så sjølv om ungdom *generelt* kan ha godt av ei slik løysing, så vil det også kunne vere tilfelle der dette tiltaket har *motsett* effekt. Det er det som vert kalla *heterogene effektar* av tiltak. Samtidig er Mari likevel klar på at ho enkelte gongar korrigerer denne generelle og standardiserte tilnærminga, for med «nokre tilstandar, så er jo det sånn at du må berre...».

Om Tor er aktiverbar er heller ikkje eit generelt- eller direkte observerbart faktaspørsmål (Øverbye, 2013). Det kan vere avhengig av faktorar som er kvalitative og varierende, så vel som av faktorar som til dels kan vere usynlege. Om Tor er aktiverbar kan også vere avhengig av situasjonelle faktorar, som t.d. korleis relasjonen mellom partane faktisk utspelar seg in situ (Øverbye, 2013). Det gjer arbeidsoppgåva til Mari vanskeleg, og kunnskapsgrunnlaget hennar usikkert:

Profesjoner som tidligere kunne sitte som dommere over om visse tilstander hadde inntruffet eller ei, må nå forholde seg til et vanskeligere gripbart fenomen: i hvilken grad søkeren eller brukeren framfor dem kan aktiveres. Å vurdere om vilkårene for aktivering er til stede, er ikke bare et spørsmål om på profesjonelt vis avgjøre om en tilstand har inntruffet (Øverbye, 2013, s.107-108).

Ved sidan av dette svake kunnskapsgrunnlaget eksisterer det på same tid eit institusjonelt og politisk trykk mot arbeidsretting, og som vi har sett: tilsynelatande også generelle idear om kva som er best for unge brukarar, og ein tanke om at ytingar fordrar gjenytingar. Det

er i dette sosiale rommet Tor no skal forhandle om den innleiande fasen av stønadsløpet sitt, og eit av dei uavklarte spørsmåla er nettopp om Tor er aktiverbar *akkurat no...*

## 6.7 Er Tor aktiverbar?

Då Tor kjem til møtet er han budd på rettleiaren sitt vurderande blikk, men også kva dei «typisk tenker» og kva dei «typisk vil», som han seier det. Han har lært av sine erfaringar, og investerer forventningar i møtet. For Tor må også halde seg til krava som blir stilt dei som allereie *har* fått innvilga ytinga.

Eg var litt skeptisk til om eg skulle stille opp, FORDI eg var litt redd for at NAV skulle prøve å stå fram som VELDIG effektive, at dei skulle prøve å pushe meg rett inn i noko nytt igjen, med ein gong. ‘Begynn på eit tiltak, fordi du har fått medisiner dine no’, i staden for å gje meg tid slik at dei skal få virke ordentleg, så det var eg litt skeptisk til... Men... Eg gjekk utifrå at eg berre kunne svare nei, eg såg litt på det, med tanke på at eg er i så nær kontakt med lege, så kunne han alltid ha backa meg opp, og det har jo vist seg at berre ein av medisinane funka veldig fort, den andre brukar veldig lang tid på å gjere noko.. Så eg er ganske mykje meir oppegående etter at eg fekk den, men eg er framleis veldig sliten store delar av tida og eg har også andre ting, så eg tenkte at når eg har ein sopass god mogelegheit til å svare nei til NAV, om dei skulle kome ut og prøve å skyve meg ut i eit tiltak, så ville det nok gå bra uansett... At eg fekk den tida eg treng til å bli frisk og jobbe med det... Enn å skulle gjere masse ting på ein gong, så... Då kom eg til slutt fram til at eg kunne hjelpe til, eg slapp å bekymre meg så veldig... (Tor, brukar).

Tor kjem til samtalen med eit klart føremål; eit føremål som er i motsetnad til NAV sitt føremål, dersom dei skal «prøve å stå fram som veldig effektive». Han har bestemt seg for å prøve å stå imot aktivitetskravet. Han var difor usikker på om han skulle stille opp på forskingsprosjektet: Han var redd for at rettleiaren ville nytte høvet til å projekte ein positiv sosial verdi – *ei effektiv arbeids- og velferdsforvaltning* – i møte med eit eksternt og vurderande forskarblikk. Han set i tale ein rettleiar som både er lite individuelt orientert og lite omsorgsfull, og som vil «pushe» han «rett inn i noko nytt igjen, med ein gong», og som på hierarkisk vis instruerer Tor om kva han skal gjere no når han har «fått medisiner» sine. Men Tor har kome fram til at han kunne stille opp, trass risiko, og trur kanskje til og med at han har eit rom for å kunne å seie «nei» dersom Mari skulle pålegge han ein aktivitet. På den eine sida fordi han føler seg omforent med legen sin, som kan «backe» han opp. På den andre sida fordi han også er i så *tett* og *hyppig* kontakt med legen sin for tida. For då Tor seint i samtalen fortel Mari at han er i kontakt med legen sin

kvar veke, så svarar ho: «Å ja! Så du er sopass, ja - ja! Og då har du jo på ein måte ein ganske tett oppfølging, sånn som det no er då, så...». Han er med andre ord i ei form for tett oppfølging som kan hjelpe han å motstå ei anna form for tett oppfølging? Samtidig som vi har sett at Mari meiner at «du kan gjere to ting på ein gong», så ser vi over at Tor sjølv ynskjer å fokusere på å bli frisk snarare enn å «skulle gjere masse ting på ein gong»...

Tidlegare i samtalen inviterer Mari Tor til å seie litt om seg sjølv og helsa si, og *kvar han er no* samanlikna med den situasjonen som ho har oppdatert seg på i datasystema:

Mari: Eg såg iallfall det du hadde, du skulle ha kome under behandling Eh... Og... Dei ventar på litt utredning. Lege skreiv, i den erklæringa som vi fekk i august, at då var det ikkje aktuelt å tenke noko tiltak, men om 1-2 månadar så vurderte dei det DÅ om det vart aktuelt. Så... Eh...

Tor: Ja - det er no... Eg fekk forlenga sjukmeldinga i løpet av den perioden... Eh... Og det var med ein månad mellomrom for å sjå korleis medisinen og sånn fungerte. Han slutta med sjukmeldinga når eg gjekk inn på arbeidsavklaringspengar, for så vidt han hadde forstått

Mari: [J]a, ja, så trengtes ikkje det, nei. Nei!

Mari viser til ei «utgått» sjukmelding der legen var eksplisitt på at det ikkje var aktuelt å tenke på tiltak for Tor, noko som eg tolkar som at Tor har diskutert NAV, aktivitet og tiltak med legen sin. Men Tor har ikkje ei gyldig sjukmelding lengre – for ein treng ikkje fleire sjukmeldingar etter at ein har kome over terskelen og blitt innvilga ytinga, noko vi ser at Mari stadfester. Ein annan brukar i mitt materiale, Alf Roger, omtalar dette som eit problem. I det eg møter Alf Roger er han på veg til å få ordinært arbeid, men i startfasa på AAP-løpet sitt var han ikkje like «ovanpå», og opplevde seg «ikkje aktiverbar». I slike situasjonar «er det enkelt å bli stilt til veggs», som han seier det, særskilt om «ein ikkje har all verda med legeerklæringar og sånt å slå i bordet med. For det skulle ein eigentleg hatt kvar gong, ikkje sant?». For det er ikkje alltid brukarane føler at sjukdomen deira vert teken på alvor. Og Tor har ikkje denne «harde kapitalen» som ei sjukmelding kan vere.

Vi ser i sekvensen over at Tor også understrekar at sjukmeldinga vart forlenga i løpet av perioden, og at gyldigheita til vurderinga på eit vis hadde ein større temporal dimensjon enn det Mari hadde antyda. Det er som om Tor forsiktig antydar at formuleringa i den tidlegare sjukmeldinga, om at det «ikkje er aktuelt å tenke noko tiltak», framleis er gyldig og dekkande for situasjonen som er no. Vi ser at Mari avbryt han, og slår fast at det ikkje

er nødvendig med fleire sjukemeldingar, før ho avsluttar temaet ved å spørje om neste legetime, før ho deretter spør om effekten av medisinen som han har fått.

Ei ordteljing i NVIVO får fram at dei mest førekomande substantiva i denne samtalen var orda 'plan', 'lege' og 'tiltak'. Sekvensen under er ein av fleire der desse nøkkelorda blir aktiverte, også utan at dei blir verbaliserte. For Mari vil at Tor skal diskutere aktivitet med legen sin:

Mari: Eh - MEN DET TENKE EG at du må, må berre få avklart litt når du skal til samtale med... han no, og høyre kva so - KVA dokke bør tenke - Mmmm. (2.0)  
HØYRDEST DET gre:it UT eller? (1.0) ◦Ja◦=Mmmm.

Vi ser at Mari gjev Tor god tid til å svare ved minst to klare høve, men at han ikkje gjer det. Mari endar opp med å verbalisere Tor sitt svar. Spørsmålet som ho stiller er leiande eller polariserte (Quirk i Heinemann, 2008, s.56), og kan tolkast som å dulte Tor mot eit samtykkande svar. For om Tor svarar motsett, kan vi sjå føre oss at det svaret også må innehalde ein grunn til, eller ei forklaring på, at det *ikkje* «høyrest greitt ut».

Solberg (2016, s.125) skriv at «when designing actions in talk, the speaker displays an expectation of a certain (momentary) model of the receiver». Dette normative presset handlar kanskje ikkje berre om den neste talehandlinga? Kanskje står Tor sin status og verdigheit i konteksten også på spel? For vi kan tolke det som at Tor blir invitert inn i ei *aktiv* rolle i si eiga sak, og avklare kva han og legen «bør tenke», som kan tolkast som eit uttrykk for forventningar til dei som mottek aktive ytingar. Mari legg eit visst normativt press, før ho deretter lettar på det normative trykket gjennom å legge til eit «eller?», som opnar opp for fleire gyldige svar. Det er med andre ord eit normativt press som deretter vert mildna. Ho pushar, og gjer deretter ein taktisk retrett?

Det er noko kvilelaust og repeterande over desse små kampane rundt spørsmålet om Tor er aktiverbar. Det er som ulmande konfliktar som aldri tek skikkeleg fyr; sekvensar som på eit vis vert taktisk forletne, med der temaet seinare dukkar opp att. Det kan tolkast som å vere uttrykk for ein sensitivitet rundt, eller som ei uro for, det *å styre for mykje* (Foucault, 2007,s.73). Samtidig er det ei styring som eg også tolkar som orientert mot normative modellar eller ideal for både oppførsel og brukarløp (Weiskopf & Munro, 2012). Likevel er det ein styringsstil som ikkje manifesterer seg gjennom «striking

displays of strength and superiority», men som snarare trer fram «in its zeal, devotion and endless application» (Foucault, 2007, s.127)?

I den neste sekvensen ber Mari Tor tenke over aktuelle praksisplassar, og eg tolkar ho som å tydeleggjere forventingane sine, og at ho samtidig også parallelt snevrar inn det rommet for ro som Tor eigentleg ynskjer:

Mari: Men eg tenker iallfall at det er veldig viktig at du tenker over desse plass- altså, plassar du kunne tenke deg å prøve - arbeidsoppgåver du hadde hatt.. Eh, tenke du kunne vore interessant å på ein måte kome i gang MED [lysare]. At du tenke litt på det her med... kva - kva som kan vere aktuelt? Og så foreslår eg at no når du skulle til legen - var det i dag eller i morgon?

Tor: I dag

Mari: At du også snakkar litt med lege om - kva eh - kva tenker han om har vore bra i forhold til situasjonen din no vidare... Mm... Er det best at du no får litt ro, for å få på ein måte, få på plass det medisinske og alt dette her, eller er det aktuelt at å begynne å tenke at du begynner på noko tiltak, eller bør vi avvente det til nyåret, for eksempel, altså det er jo ikkje så lenge att av dette året heller (ler)

Tor: Nei.

Igjen ser vi at sekvensen fungerer som eit frampeik til eit framtidig planarbeid, og at Tor på eit vis blir instruert om forventingar som vil bli materialiserte då. Mari kan også her tolkast som å leggje til rette for at Tor skal vere ein aktiv brukar *på neste møte*, ei rørsle som parallelt kan tolkast som å arbeide avverjande mot meir uønskte framtidige handlingar? Tor sitt ynskje om «ro» i innleiande fase står samtidig på spel, og Mari snevrar her inn tidshorizonten for ei eventuelt passiv periode. Møtet vi utforskar skjer i midten av november, neste oppfølgingsmøte der ein skal «tenkje plan» skal skje om 2-3 veker, og i denne sekvensen seier ho at tiltaket bør byrje anten før eller etter nyttår. Vi ser at Mari ler når ho seier at det ikkje er lenge att til nyttår – og at Tor ikkje ler med. Han kjem med eit knapt og bestemt «nei». Latter kan fungere som ein invitasjon, men det er ein invitasjon som Tor avslår:

To laugh, or to occasion laughter through humour and wit, is to invite those present to come closer. Laughter and humour are indeed like an invitation, be it an invitation for dinner, or an invitation to start a conversation: it aims at decreasing social distance (Cosser i Mik-Meyer, 2007, s.15).

Her er eit rom for forhandlingar mellom partane, samtidig som her er spenningar knytt til kva gjennomslagskraft Tor eigentleg har i denne relasjonen, med andre ord kva sosialt

rom som egentleg eksisterer for reell medverknad, og kva sosial distanse eller symmetri som egentleg karakteriserer relasjonen. Vi noterer oss ein tendens til at Mari søker tilslutning frå Tor, som tidvis unndreg seg akkurat denne forma for medverknad. Her er ein *inviterande tone* som sameksisterer med *avgrensa siktemål* (Øverbye, 2013), som er med på å skape spenningar og ambivalens mellom partane. Det er spenningar som vi også kan tolke som å reflektere spenningar mellom reformmåla og ideala om brukarretting og arbeidsretting, og som ei spenning mellom dei meir mogleggjerande- og dei meir disiplinerande aspekta ved desse nye og aktiverande velferdsregima. Det er verdt å notere seg at i forkant av NAV-reforma vart brukarane sin rett til medverknad underordna aktivitetssplikta:

Velferdsstaten er paternalistisk i den forstand at det ikke er noe valg om man vil delta eller ikke, og både plikter og rettigheter er politisk bestemt. Til dels er det også bestemt hva som regnes som best for den enkelte, for eksempel at arbeid som er tilrettelagt for den enkeltes funksjonsevne er bedre enn passivitet (NOU, 2004: 13, pkt. 6.3.1).

Slike disiplinære impulsar skaper for Foucault (1977, s.197) «uovervinnelige asymmetrier og utelukker gjensidighetsforhold», og han understrekar at relasjonar skapt under slike forhold uunngåeleg vert asymmetriske og prega av sosial distanse; og sjølv om han omtalar bandet mellom partane som «privat» ser han likevel på det som eit «tvangsforhold» som er grunnleggjande annleis enn ein «kontraktsmessig forpliktelse» (Ibid.) Det er kanskje bl.a. slike politiske signal som gjer at Tor ikkje møter ein lunka byråkrat denne dagen (Zacka, 2017)?

Tor svarar ikkje alltid, og andre gongar svarar han kort og knapt. Andre gongar, derimot, tolkar eg han som å vere direkte og eksplisitt i sin kritikk av NAV. Samtidig tolkar eg det som at Tor må vere kløktig og økonomisk i sin motstand. Han seier t.d. ikkje ein gong *direkte* at han ynskjer litt fred og ro. Det er som om han veit at det ville ha vore problematisk.

Også i den neste sekvensen står aktivering, og dette rommet som Tor ynskjer for pause og ro, på spel. Tor har allereie kontra Mari ein gong og sagt at «det er veldig fint at eg skal i møte med legen i dag for han har jo også vore i dialog med NAV før», og eg tolkar det som at han med det antydgar at legen si vurdering nok ikkje har endra seg sidan sist. For

Tor, som no skal bli «omforent» med Mari i planarbeidet, føler seg allereie «omforent» med legen sin:

Mari: Eh. Treng (.) Vil (.) du (.) ta kontakt etter at du har snakka med lege, eller skal vi setje opp ein ny samtale om ei par-tre veke:ehr=kva du trur er best?

Tor: Ehh (2,0)Eg kunne (.) eg kunne >alltid bedd legen< (.) Ehh <prate med NAV om det>, >eg vil spørje han om< kva han trur

Mari: [Ja!]

Tor: er (.) >lurt å gjere vidare<

Mari: Mmm

Tor: >Moglegheiter for arbeid<.

Mari: °Ja°?

Tor: >Det var iallfall det han gjorde siste gong<.

Mari: Mmm =°Ja°(.) Jada = For >det er jo det han<, som sagt han antydar <då at då, då trengte du litt meir> tid og dei ville sjå litt (.) resultat og (1,0) tilbakemeldingar frå (.)

Tor vil spørje legen om råd om kva som er «lurt» å gjere vidare, og iscenesett legen som ein aktør med ein viss epistemisk status og med visse epistemiske rettar i dette felles arbeidsforholdet. Vi ser at Mari innleiingsvis kjem med eit lydhøgt «ja», men at hennar «continuers» vert mindre intense, og etter kvart berre eit lydsvakt «ja». Det kan tolkast som at Tor nærast «fiskar» og freistar å lokke Mari ut på glattisen, før han til slutt avslører at han trur at svaret nok berre vert ei stadfesting av det legen sa og gjorde førre gong. Tor kan tolkast som å bruke «NAV-språk» (Lundberg, 2012) eller eit «vocabulary of motives» (Mills, 1940, s.906), i det han snakkar om kva som er «lurt å gjere vidare», og spesielt når han seier «moglegheiter for arbeid», som eg tolkar som å vere ei direkte tileigning av «NAV-språk».

Mari responderer med at legen i sjukmeldinga «antydar». På den eine sida kan ein tolke det som at ho spelar ned tyngda i sjølv vurderinga, med andre ord *intensiteten* i det epistemiske kravet i sjukmeldinga, sjølv om ho tidlegare i samtalen har referert til sjukmeldinga som rimeleg eintydig og klar, der det stod: «uaktuelt å tenke noko tiltak». På den andre sida kan ein tolke ho som å spele ned legen sin epistemiske status vis-a-vis NAV, og med det implisitt vise til at når alt kjem til alt så er det ho som rettleiar som bestemmer, og at ho kan overprøve legen si vurdering. Rett etterpå seier ho til Tor at i tillegg til legen si vurdering, «så blir det jo sjølv sagt opp til deg også». Eg tolkar det som at Tor skal få høve til å *vill*e meir enn legen sin, snarare enn at Tor har eit rom til å seie nei dersom legen opnar opp for tiltak. Ho skaper med andre ord eit rom der Tor får høve

til å gjere noko «ynskjeleg», og å strekkje seg i rolla som ein aktiv brukar? Ein annan stad seier ho at det er legen som «behandlingsmessig [veit] kor fort du bør skunde deg», og ler. Også denne gongen utan at Tor ler med.

## 6.8 Ambivalens, list og kløkt

Ved sidan av, og som del av, denne tilbakevendande forhandlinga om Tor er aktiverbar, vert det tidvis parallelt utspelt ein annan kamp. Den handlar om kva *type* tiltak som er aktuelle for Tor. Den handlar med andre ord om skreddarsaum og brukarretting, som kan knytast opp mot ein meir individualiserande hjelpar- og omsorgslogikk (Zacka, 2017).

Den neste sekvensen startar med at Mari antydar at Tor skal få ein praksisplass på ein stad eller i eit felt som er i samsvar med Tor sine framtidige ynskje, ynskje som dei har diskutert i sekvensen før.

Mari: .hhhNei, for det kan jo ve:re at vi kan gjere ein konkret henvendelse, at du får ein arbeidspraksis og sånn for å: (0,2) .hhh Dette med pendling tenker eg på er det noko probl↑:em eller= Har du ↑b:il og

Tor: (lyd)e[hh]

Mari: [°e]ller°

Tor: Eg har ein bil.

Mari: J[a]

Tor : [Den må reparerast ak-ku-[rat] no

Mari: [Ja],

Mari: ja

Tor: men

Mari: °ja°

Tor: Ein forholdsvis liten reperasjon

Mari: Ja, .hhhhfor elles så er det jo også sånn, at der er jo iallfall til Førde= >eg er ikkje sikker på kor god korrespondanse dei har til Lavik, men der er vel noko i løpet av ein dag<, iallfall, men .hhhher er iallfall buss også, sånn at der er jo muligheita til å kunne (.) fyller det, ↓ forutsatt at det blir tilpassa kanskje litt i forhold til arbeidstid, viss det.. Men e-er det sånn som ville gå ↑GRREIT tenker du viss du skulle prøve, ↑eller?

Tor: (utpust=)Jaaa, etter kvart

Mari: [Ja]

Tor: =I allfall i [den] retninga eg har[lyst] til å gå

Mari: [ja] [Ja]

Mari: =Ja, ja=Mmm, °ja°, så det...

Sekvensen kan på den eine side tolkast som å omhandle rettleiaren sine prøvande spørsmål for å sjekke kva kort ho har på handa i det komande arbeidet – kor langt unna

kan ho leite etter aktuelle praksisplassar til Tor? Samtidig er det også ein sekvens der rettleiaren legg eit visst normativt press på han, og der ulike institusjonelle verdiar, så vel som Tor si verdigheit som brukar, potensielt står på spel.

Spørsmåla om pendling er «eit problem», og om Tor har ein bil, er formulert som leiande eller polariserte spørsmål, «because they convey the speaker's predisposition to a particular kind of response» (Quirk et al. i Heinemann, 2008, s.56). For ting kan tyde på at Tor ikkje ser på spørsmåla som «berre» fakta-spørsmål. Han unngår å svare på om det er eit problem med pendling, og svarer på spørsmålet om han har ein bil. Dersom Tor skulle svart ja på det første spørsmålet, at det *er* eit problem med pendling, så er det vanskeleg å sjå føre seg eit svar som ikkje også inneheld *grunnen* til at det er eit problem. Eit ikkje-preferert svar på spørsmålet fordrar med andre ord automatisk ei forklaring. Det er også interessant at begge spørsmåla er såkalla «B-events» (Labov & Fanshel, 1977), dvs. situasjonar der mottakaren av spørsmålet har epistemisk forrang til å svare; spørsmål der berre mottakaren har svaret og der informasjonen ikkje er delt. Det er uvanleg med leiande spørsmål til slike «B-events» (Laurier, Sikveland & Stokoe, 2018, personleg kommunikasjon). Det er mogeleg å tolke dette opp mot eit institusjonelt krav, som brukarane ved innsending av meldekort må samtykke i, nemleg at som brukarar av NAV må dei vere villige til å pendle, potensielt også flytte, ved utsikt til arbeid. Det er mogleg at Tor orienterer seg mot konteksten, og sine egne erfaringar frå den, når spørsmålet om pendling og bil kan sjå ut som å bli oppfatta som *testande* spørsmål, snarare enn som reine faktaspørsmål.

Vi ser vidare at Tor svarer med eit fullt format-svar, som her kan tolkast som å projekte ei komande forklaring. Med forklaringa om at bilen må reparerast klarar han også å skubbe det hypotetiske pratet om pendling til praksisplassen lengre framover i tid, *mot framtida*, akkurat som med ønskja hans for aktivering. Mari svarar med «for elles er det jo også sånn» og startar å prate om kollektivtransport, noko som gjer spørsmålet uavhengig av om bilen er reparert eller ikkje. Spørsmålet i linje 1 tolkar eg som reformulert og gjenteke seinare («Men er det sånn som ville gå GREIT»), og igjen er spørsmålet i konversasjonsanalytisk forstand designa mot eit samtykkande ja. Formuleringa har ein funksjon som pushar respondenten mot samtykke, ein funksjon som potensielt vert forsterka av institusjonelle verdiar og krav, så vel som av den implisitte trugselen om

sanksjonar (Høibraaten, 1999). Det er ei normativ forventning som deretter vert mildna av eit etterfølgjande «tag-question», nemleg «eller?».

Tor kjem med det ein kan kalle ei svak tilslutning eller svak semje, der han først seier «etter kvart» for så å vidare kvalifisere den tilslutninga med «iallfall i den retninga som eg har lyst til å gå». Først pushar han igjen spørsmålet mot framtida – for han er ikkje klar akkurat no. I tillegg kan han tolkast som å bruke ei norm i konteksten mot ei anna: For å vere villig til å (etter kvart) pendle, så må tiltaket vere i samsvar med planane og ønskja hans for framtida. Som observatør tolka eg det som at Tor stilte krav. Eit krav om skreddarsaum. Vi ser at Mari kjem med fleire «ja», som common sensisk kan tolkast som «continuers». Men samtidig er det noko spesielt med både lydhøgd og frekvens, og ikkje minst *timing*. For ein kan enkelt førestille seg desse frekvente «ja'a», med anna uttale og betre timing fungere som *empatiske* ja. Eg tolkar dei snarare som knytt til sekvensavslutting, og det ein kallar ein «trail off». For det er slik dei fungerer, då «next turn proof procedure» viser ein rettleiar som reorienterer seg og introduserer eit nytt tema. Ho har synleggjort forventingar, normative forventingar, og ved motstand er det som ho gjer ein taktisk retrett.

Det er som om heile sekvensen på eit vis er kjenneteikna av eit normativt press som deretter går i retrett, nett som sjølve spenningane i interaksjonen også blir forletne, for deretter å bli materialiserte igjen. Vi ser t.d. at etter det polariserte spørsmålet om Tor har bil, så signaliserer Tor med eit «tanketeikn» at han er i ferd med å ta ein «turn». Mari er då rask med å smette inn eit «eller?», som ein kan tolke lett på det normative presset mot eit samtykkande svar. Likeins ser vi det same etter spørsmålet om han trur det skulle gå greitt viss han «skulle prøve», som pushar mot eit preferert svar, før ho igjen seier «eller», og med opnar opp for fleire typar gyldige svar.

Det kan på den eine sida tolkast som at rettleiaren freistar å unngå lukka spørsmål til fordel for meir opne spørsmål, og slik reparerer dei meir lukka spørsmåla sine ved å leggje til «eller» i etterkant. På den andre sida kan denne forma med normativt press med påfølgjande retrett også tolkast som uttrykk for ei vanskeleg balansering mellom sameksisterande verdiar og føremål, nemleg mellom dei meir disiplinære krava i konteksten og dei mjukare styringsideala om eigenmotivasjon og brukarmedverknad.

Det er som om Mari har ei vanskeleg rolle, der ho må balansere og navigere mellom ulike og til dels motstridande ideal. Som rettleiar må Mari nemleg kombinere det å materialisere institusjonelle imperativ og normer på same tid som ho skal realisere myndiggjerande interaksjonsideal, med fokus på medverknad og eigenmotivasjon gjennom fri kommunikasjon. Det er kanskje gjennom ein snedig kombinasjon av desse formåla at ho kan klare å fylle ut *heile* rolla si? Samtidig har også Tor eit vanskeleg rom å navigere i når han kjempar for sine formål. Det er som om også rollene og identitetane til aktørane står på spel. På den eine sida Mari sin konsepsjon av eiga rettleiarrolle – får ho følgje opp tettare og aktivere Tor? Og får ho det til utan å måtte vise seg som riset bak spegelen? Og korleis kan Tor på den andre sida manøvrere seg unna aktivitetskravet utan å risikere statusen som ein verdig brukar?

## 6.9 Strategisk interaksjon i fyrstelinja

Samtalen mellom Tor og Mari var ein samtale prega av spenningar, og ein implisitt kamp mellom to ulike tilnærmingar til kva som er optimalt i den innleiande fasen av AAP-løpet. Dei to aktørane kom til samtalen med ulike føremål og agendaer. Etter møtet var det likevel tydeleg at begge aktørane hadde eit godt inntrykk av kvarandre, sjølv om begge også var ambivalente. Mari meinte at Tor burde ha gode føresetnadar for å kome seg i arbeid eller utdanning, men seier også at det meste, når alt kjem til alt, er opp til brukarane sjølve. Men ho gav også uttrykk for at Tor hadde gjort eit godt inntrykk, sjølv om han ikkje sa så mykje. Ho var også usikker på korleis samtalen *eigentleg* hadde gått. Tor hadde på si side eit godt inntrykk av Mari. Ho var flinkare enn dei fleste han hadde møtt hittil. Han hadde også lagt merke til at han kanskje kunne håpe på meir skreddarsaum denne gongen. Men der var også ein gnagande tvil. For Tor er rimeleg, men ikkje heilt, overtydd om at Mari framleis vil forsøke å få han raskt ut i eit tiltak – uavhengig av kva legen seier:

Ho sa at ho ville setje opp eit møte om tre veker, eg går utifrå at ho gjer det uansett om ho pratar med lege eller ikkje, iallfall med dei tidlegare erfaringane eg har hatt, så kommer ho til å ha lyst til å gjere det, så... Og prøve å lage ein plan uavhengig av det ho har høyrd frå legen uansett, for ho kjem til å kome på at... Sjølv om ho hadde prata med legen, så må jo ho planlegge vidare med meg uansett, så då... Blir det fint med eit nytt møte (smiler)! (Tor, brukar).

Eg tolkar det som at Tor i sitatet over antydgar at han er innstilt på å kjempe vidare for denne «retten», eller høvet, til ein periode med ro for å kunne fokusere på behandling og betring. For sjølv om Mari snakkar med legen, og uavhengig av kva ho då kan kome til «å kome på», så må Mari «planlegge vidare med meg uansett», seier han, og legg smilande til at då «blir det fint med eit nytt møte». Det er som om at han kjem til møtet med tankar om at han har nokre *nyvunne rettar*...

Tor har lært av erfaringane sine, og eg tolkar det som at han investerer forventningar i samtalen – forventningar som er basert på tidlegare møter og relasjonar i konteksten. Tor har erfaringar med at rettleiarane er «veldig opptatt» av å få han «ut». Det er «omtrent den einaste ideen dei har», seier han, og gjev uttrykk for at han har lært seg kva rettleiarane «typisk tenkjer» og kva dei «typisk vil». På spørsmål om kva han assosierer med ordet ‘oppfølging’ svarar han raskt og knapt: «putt meg i tiltak!». Og når han skal fortelje om sitt første møte med det som framleis er hans lokale NAV-kontor, så seier han: «Eg trur dei putta meg rett i eit tiltak». Eg tolkar det som at Tor kjem med forventningar, som han investerer inn i møtet med sin nye rettleiar.

Samtidig seier han også at då han stod i mottaket og venta, så var han spent på *kven* som skulle møte han denne dagen. For erfaringane hans med NAV er samansette, og slett ikkje heilt eintydige. For han har også møtt folk der som han omtalar som «frykteleg flinke», og som både var «interesserte» og «hjelpsame». Han har på eit vis møtt ulike *typar* rettleiarar. Likevel tolkar eg det som at tilnærminga hans denne dagen er mest prega av erfaringane hans med *lunka byråkratar* og *handhevarar* (Zacka, 2017). For det viktigaste, slik han har opplevd det, har vore å få han i aktivitet – nærast som eit mål *i seg sjølv*. Og det var kanskje difor han etter møtet sat igjen med ein viss ambivalens, og ei kjensle av at Mari nok, når alt kom til alt, kom til å prøve å få han raskt «ut» i aktivitet?

Den første tida i NAV var «veldig slitsam», seier han. Han fekk ikkje mykje praktisk hjelp, og tidvis fekk han inntrykk av at enkelte av rettleiarane rett og slett ikkje *ville* hjelpe, i tillegg dei meir «udugelege» som ikkje *klarte* å hjelpe han. Snarare enn å få praktisk hjelp har han heller ofte blitt møtt av ei anna haldning, ei haldning han omtalar som «veldig masse sånn ‘du klarer dette sjølv!’». Det kan tolkast som eit møte med forventningar om å vere aktiv i eiga sak. Med andre ord har han også møtt det eg tolkar som ei meir moderne og potensielt meir myndiggjerande form for styring, i tillegg til dei meir avvisande og

korrigerande formene som han også gjev uttrykk for å ha møtt. Samtidig opplever kanskje ikkje Tor denne forma for styring som først og fremst positiv og fasiliterande, og måten han set i tale dette på kan tyde på at han opplever den like mykje som eit hierarkisk krav. I intervjuet gjev han uttrykk for at denne forma for oppfølging kan bli opplevd som lite tilfredsstillande.

Svaret deira på at du plagast med å finne deg sjølv ein jobb er 'Fortsett å søke!', og viss det tek lenger tid og du ikkje finn deg ein jobb, så er det å gå på jobbsøk-tiltak... Men om det så viser seg at du veit kva du gjer, så er det ikkje sikkert at dei har overskot eller folk nok til å kunne gjere noko med det, så då er det lettast å berre ha deg til å fortsette å gå der, og håpe på at du finn deg sjølv ein jobb og treff på noko som du ikkje visste om. Så å få hjelp frå NAV til å leite ordentleg etter ein jobb, det opplever eg ikkje... Det er ikkje noko som eg trur skjer så ofte...  
(...) Det som blir løysinga, er å sende deg til eitt eller anna. Du ikkje får så mykje hjelp her til å sjå ORDENTLEG etter ein jobb... (Tor, brukar).

Han etterlyser rettleiarar som hjelper deg med å «finne noko anna enn det du nødvendigvis leiter etter», og set i tale ein rettleiar som seier «kva om du midlertidig tek deg ein butikkjobb, sjølv om du ikkje søker etter det», og som deretter «hjelper deg med å ringe og pratar med [arbeidsgjevarar] for deg». Det er på eit vis ein litt anna hjelperelasjon enn det han har opplevd, med meir *konkret hjelp* frå det som er ei tydelegare hjelpar- eller *ekspertrolle* enn den han tidvis har møtt i NAV:

Dei har sjølv sagt ikkje tid til å sitje her og å gå igjennom det med deg, som om du var ein skuleelev: 'Du må seie sånn og sånn og gjere sånn og sånn' (Tor, brukar).

Tor kontrasterer hjelperelasjon i NAV mot ein annan relasjon, nemleg den mellom lærar og elev. Relasjonen han set i tale er på eit vis meir pedagogisk, og er ei form for hjelp som kanskje ikkje først og fremst er kjenneteikna av credoet «du klarer dette sjølv»? Tor set i tale det eg tolkar som ein ekspert som intervenserer, og som strukturerer og instruerer brukaren, og som både har tid og kunnskap til å gjere nettopp det. Det er som om Tor etterlyser ein ekspert som «tek over saka», og som fortel han kva han skal gjere.

For Tor har måtta lært seg å navigere i konteksten sjølv, og det har ikkje berre vore enkelt. Særleg i den første fasa som brukar, «når han ikkje klarte noko», opplevde han NAV som «ganske forferdeleg». Han hadde «eigentleg ikkje lyst til å gå dit», seier han, og legg til: «men ein må jo betale husleiga». Han måtte lære seg å fylle ut skjema, og seier at det går etter kvart greitt sidan ein fyller ut det same skjemaet «igjen og igjen og igjen». Han har

også lært seg verdien av å førebu seg, og les brev, innkallingar og vedtak nøye. Tidvis les han også aktuelle lovverk. Det skal kanskje ikkje vere like lett å seie «*slik er det berre*» til han lengre? Den byråkratiske kompetansen (Lundberg, 2012) som Tor har utvikla har også ei meir sosial og interaksjonell side:

Meg: Forstår eg deg rett no, at du seier at du treng å utvikle ein NAV-kompetanse?

Tor: [ler] Ja. Det er stort sett at du skal vite korleis du skal fylle ut eit skjema, og vite korleis du skal forhalde deg til... For eksempel så er mi erfaring, det at jo meir sjuskete og di meir sliten du verkar, jo meir pressar dei på med å få deg i eit tiltak, fordi dei trur det er fordi du har gått for lenge utan å ha noko å gjere... Ideen dei har i stort sett alle tilfella, men jo meir villig til å gjere noko og jo meir oppegåande du verkar, jo meir er dei med på å leggje til rette og prøver å... Prøver å finne på noko, at dei rushar ikkje berre (.) med å berre 'du treng eit tiltak!', berre for å ha deg til å gjere noko (Tor, brukar).

Tor kom nydusja og velstelt til samtalen, og vi såg innleiingsvis korleis han mobiliserte krefter for å sjå vaken og energisk ut. For erfaringa hans er at dersom ein ser sliten og sjuskete ut – dess meir hastar det å få han ut i eit tiltak. Tor har med andre ord plukka opp institusjonelle lærdomar, og har utvikla sine egne antakingar om rettleiarane sine antakingar:

Meg: Når du kjem til slike møter, tenker du at det er viktig for deg å framstå på ein måte?

Tor: Ja, det tek.... Kva skal man seie då? Jo, noko som går igjen er at dess meir sjuskete eg ser ut, viss eg ser... 'No har eg ikkje klipt meg på ei stund' og forskjellig. Då prøver dei å pushe ekstra med å få meg i eit eller anna tiltak/aktivitet eller noko. Det viser seg iallfall ganske tydeleg igjennom dei møta eg har hatt med NAV. Men jo meir oppegåande man framstår, jo meir villige er dei til å sjå på 'Okay, sånn, kva vi kan planlegge, kva vi kan gjere'... Men... Viss man ser....

Meg: Så du prøver å ha eit bevisst forhold til korleis du framstår?

Tor: Ja, eg gjer iallfall eit forsøk, men... Det tek litt ekstra energi.

Motsett ein som ser «sjuskete» ut, vert ein velstelt og oppegåande brukar behandla med ei anna form for velvilje. Tor set i tale ein rettleiar som inviterer brukaren inn i si eiga sak. Denne rettleiaren er «villig til å sjå på», seier han, og Tor verbaliserer ein undrande og inkluderande rettleiar som seier «kva vi kan planlegge, kva vi kan gjere» til brukaren sin. Denne rettleiar-stilen kan kontrasterast mot den meir utolmodige og hierarkiske rettleiaren som seier «du treng eit tiltak!» til meir «sliten» og «sjuskete» brukar. Lærdomen hans er at dess «meir villig og oppegåande du verkar», dess meir medverknad og påverknad får du

i di eiga sak. I staden for å «pushe» vil rettleiaren no heller «tilretteleggje», ifølgje Tor. Det er *skreddarsaumen* som vi har sett at Tor ynskjer, og som han i møte med Mari også prøver å stille krav om. Og om du er «oppegåande» forsvinn dessutan hastverket, og du får tid og rom, som er nettopp det Tor ynskjer i den innleiande fasen av AAP-løpet sitt. Tor antydgar eit implisitt sorteringsprinsipp i konteksten, eit prinsipp som også får konsekvensar for kva vurderingar, relasjonar og tenester som oppstår i slike institusjonelle møte. Ein annan måte å seie det på er at erfaringane hans tilseier at signal frå brukarane kan aktivere enkelte «typiske» handlingsorienteringar hjå rettleiarane (Zacka, 2017). Tor orienterer seg mot konteksten og sine eigne erfaringar med NAV (Dubois, 2019), deriblant kva rettleiarane «typisk vil» og kva dei «typisk tenkjer». Han har med andre ord erfaringar med eit vurderande blikk, og kan tolkast som å ha lært seg teknikkar for å «frustrate» eller «facilitate» (Goffman, 1969, s.10) rettleiarane si oppfatning av han. Tor har eit strategisk forhold til det vi kan tolke som eit *typisk rettleiarblikk* eller det vi med Zacka (2017) kan kalle ei dominerande «hermeneutisk rast»; ein måte å sjå og tolke ein situasjon, som heng saman med korleis dei ulike faktorane i saka etter kvart vert vegd opp mot kvarandre, det Zacka (2017, s.85) kallar for ein *normativ sensibilitet*.

Det er interessant å notere seg at Tor på eit vis har utvikla totalt motsett interaksjonsstrategi frå sosialklienten som Djupvik (2012) intervjuar før NAV-reforma. Denne klienten hadde bestemt seg for å stille i «slitne kle» på sitt neste møte på Sosialkontoret (Djupvik, 2012, s.187). I intervjuet gav klienten uttrykk for at ho heile tida måtte forhandle for å bevise at ho fortente pengane, og at ho difor, neste gong, hadde bestemt seg for å stille i slitne kle, fordi det då vil vere *lettare*.

Denne sosialklienten kan tolkast som å appellere til ei anna hermeneutisk rast (Zacka 2017), eit blikk som på eit vis både «ser» og «sorterer» annleis – i ein kontekst som kanskje også hadde eit anna dominerande prinsipp (Villadsen, 2021), og som informerte andre systematiske handlingsorienteringar (Helgøy et al., 2010)?

Hennar erfaringar tilsa at det å kle seg «ned» utløyste den omsorga som ho ynskde. Ein annan måte å seie det på er at ho då kunne aktivere ei ramme om *ein verdig sosialklient som fortener omsorg og hjelp*. Men hadde ho stilt opp slik i NAV, så hadde ho ifølgje Tor bomma på normene som definerer denne nye konteksten. Ho hadde med andre ord møtt

eit anna blikk, og ho hadde aktivert ein annan respons. Ho hadde etter Tor si erfaring snarare blitt «pusha» rett ut i eit tiltak. For Tor si erfaring er at du snarare må *kle deg opp*:

Meg: Dersom du møtte ein som skulle på sitt første møte i NAV, kva hadde du sagt til han før han gjekk inn? Viss du skulle gje han tips...

Tor: Ta ein dusj, klipp håret og førebu deg på kva du skal seie!

På mange måtar er det nesten som om Tor orienterer seg til møtet som om det var eit jobbintervju, og det er nærast som om han er på *audition* for «rettane» sine. Han må signalisere ein annan type karakter enn sosialklienten (Djupvik, 2012) for å overtyde i ein ny kontekst. Det er som om det sosiale rommet som deltakarane må orientere seg mot har blitt rekonfigurert og endra.

Det vert hevda at dei internasjonale reformene også hadde implisitte føremål om å endre på *relasjonen* mellom profesjonell og klient (Østergaard Møller & Stone, 2013). Dei nye *brukarane* skulle vere meir aktive og i større grad ta ansvar, både i saka si og i livet sitt. Vi kan tolke Tor si tilnærming til «retteleiar-blikket» som uttrykk for eit brot: Brukarar som vil overtyde i den nye må modulere ein annan type karakter for å stå fram som verdige, enn det sosialklienten hjå Djupvik (2012) måtte. Det Tor og denne sosialklienten derimot har til felles er erfaringar frå konteksten om at dei interaksjonelt kan aktivere ei meir omsorgsfull tilnærming, og dei tenestene og den hjelpa som dei faktisk ønskjer. Erfaringane deira seier så.

## 6.10 Oppsummering

Handhevaren er eit kasus om *forhandlingar* i den nye norske arbeids- og velferdsforvaltninga, og slik er det også eit kasus om det *sosiale rommet* som faktisk eksisterer for gjensidig påverknad i velferdsstaten si fyrstelinje (Lipsky, 2010). Det er eit sosialt rom for forhandlingar, so vel som for skjønnsutøving og ein felles interaksjonell konstruksjon av roller og forhold. Det er eit rom som på den eine sida opnar opp for ein kooperativ samproduksjon av tenesteutforminga, og med det brukarmedverknad og individualisering. På den andre sida er det eit sosialt rom med opningar for policytransformasjon og vilkårlegheit.

Tor møter opp med eit medvit om dette sosiale rommet, og med intensjonar om *kva* han vil oppnå og *korleis* han skal gjere det. Eg tolkar han som å møte rettleiaren sin som *avgjerande* – og samtalen som *skjebnesvanger*. Handhevaren er først og fremst eit kasus

om Tor sine erfaringar med handheving av arbeidslinja, og korleis desse lærdomane vert omsett i *strategisk interaksjon* i møte med hans nye rettleiar.

Strategisk interaksjon er «based on a consciousness of consequentiality (fatefulness)» (Rogers, 1977, s.89), og vi har sett på kva måtar Tor har freista å handtere dette slik at han kan «derive satisfactory, if not preferred, outcomes» (Ibid.). Tor kan tolkast som å modulere eller *fabrikkere* ein bestemt type karakter, nærast ein *brukar-avatar*, for å aktivere den responsen, og relasjonen, som han faktisk ynskjer. Med nyvunne rettar freistar han å omgå aktivitetskravet for å få fokusere på helsa si, og eg tolkar han som å modulere og signalisere det han har erfart som *ein verdig brukar* i NAV. Det er ein brukar som er verdig tid og rom – og som blir innlemma i eiga sak av det eg tolkar som ein lyttande og brukarorientert rettleiar. Mari gjev også uttrykk for å ville imøtekomme Tor sine ynskje om skreddarsaum, men det er også som om ho må orientere seg til ulike og sameksisterande verdiar og føremål til same tid. Ho kan kanskje ikkje berre vise omsorg og forståing om ho skal fylle ut *heile* rolla si?

Tor kjem til møtet med nyvunne rettar, og etter ein periode med vilkårleg behandling, kan han tolkast som å ville møtast og behandlast som eit rettssubjekt. Men desse rettane har på eit vis no blitt samanfiltra med plikter: aktiveringsregimet vert nemleg kjenneteikna av desse aktivitetsvilkåra som blir stilt til dei som allereie *har* blitt innvilga ei yting (Molander & Terum, 2019, s.91). Det er som om Tor ynskjer å berre vere ein stønadsmottakar for ein periode, men det sosiale rommet som han no skal prøve å manøvrere i med sin motstand, er på eit vis også skapt for å unngå ein situasjon med passive trygdemottakarar.

Dei to aktørane kan tolkast som å forhandle om, og konstruere, rollene og relasjonane i ei ny norsk velferdsforvaltning, og den nye aktiveringslogikken kan tolkast som å skape ein viss ambivalens og usikkerheit mellom dei to partane. For den profesjonelle er spørsmålet om Tor er aktiverbar «et vanskeligere gripbart fenomen» (Øverbye, 2013, s.107), og for Tor er det eit krav som det kan vere vanskeleg å sleppe unna, utan å skape ei viss mistenksamheit hjå Mari.

Den nye aktiveringslogikken set både aktørane, og relasjonen mellom dei, på prøve. Den eksplisitte forhandlinga om tenesteutforminga, og om Tor er aktiverbar akkurat no, kan også tolkast som ei meir implisitt forhandling rundt ulike velferdslogikkar og rollesett,

som kan tolkast som å no sameksistere i ein ny norsk velferdskontekst. Både nasjonalt og internasjonalt vert det peika på spenningar mellom inntektssikringa og siktemåla om «employment promotion and investment in human capital» (Bonoli, 2013, s.11), det vi også kan forstå som dei meir transformerande siktemåla i den nye velferdspolitikken.

Her er rammer som regulerer kven dei to aktørane kan vere, og kva dei kan seie, og forhandlingane kan tyde på at dei nye impulsane no dominerer i NAV, men samtidig så kan spenningane også tolkast som eit uttrykk for at desse nye verdiane og føremåla no eksisterer side om side med andre velferdslogikkar – som aktørane forhandlar om.



# **Del III**

## **Diskusjon og konklusjon**



## 7 Aktiveringslogikken i samtalane – spelebana og posisjonane

I dette kapitelet skal vi drøfte dei tre kasusa i ei teoriinformert analyse. Vi har hittil undersøkt dei tre kasusa kvar for seg, og for sin eigen del, med vekt på ei mikrososiologisk analyse av eksplisitte forhandlingar og spenningar turn by turn. Vi skal no drøfte dei tre kasusa på tvers, og i større grad analysere fram og drøfte dei meir implisitte spenningane og forhandlingane som pregar og karakteriserer desse samtalane.

Det er spenningar som eg vil hevde definerer og karakteriserer NAV, og som blir gjort levande i roller og relasjonar. Samhandlinga går føre i eit sosialt rom som allereie er gjennomsyra av nokre meir fundamentale eller prototypiske maktformer. Det sosiale rommet er «dispositioned by several ‘configurational principles’» (Villadsen, 2021, s.478), og dei profesjonelle sine vanskar med å mobilisere ein adekvat respons, og styringsdilemmaene som oppstår, vert forstått som «a situation of heterogeneous dispositions» (Villadsen, 2021, s.473).

Situasjonar har rammer som aktørane må orientere seg mot. ‘Institusjonell interaksjon’ er likevel ei særmerkt form for samhandling, der aktørane typisk opplever restriksjonar og spesifikasjonar, bl.a. med omsyn til *kva dei kan seie* og *kven dei kan vere* (Drew & Heritage, 1992; Arminen, 2005). Samtidig har vi sett at desse samtalane også har eit uføreseieleg og dynamisk element, samtalane i NAV er også prega av kompleksitet og varians (Halvorsen et al., 2018; Halvorsen et al., 2020). Sjølv om samtalane er strukturerte, er her med andre ord også eit fridomsrom for aktørane til å konstruere roller og relasjonar, men dette skjer då innanfor rammer som regulerer situasjon og samhandling

(Goffman, 1986): «Situations, organizations and environments are talked into being»  
(Weick et al., 2005, s.409).

Vi har undersøkt spenningar som materialiserer seg i relasjonane, så vel som i aktørane sine refleksjonar over desse relasjonane, bl.a. i dei profesjonelle si formidling av vanskelege tankar og kjensler i det dei skal modulere og kalibrere ein passende respons. I kasusa har vi undersøkt spenningane først og fremst som spenningar mellom tre prototypiske posisjonar eller disposisjonar, tre ulike blikk, veremåtar og vurderingsformer; som bakkebyråkratar tenderer å gravitere rundt (Zacka, 2017):

A disposition is thus not a pure possibility, like the flying cars of the future. It is a potentiality that exists in the world here and now as a real possibility in the properties of things (Anjum, 2020, s.20).

Vi har retta merksemda vår mot mekanismar, snarare enn mot lover. Caswell (et al., 2017, s.189) ser på skjønnsutøvinga i aktiveringskontekstar som først og fremst eit strukturert fenomen, samtidig som dei hevdar at «[the] contextual pressures that frontline workers experience are multiple but not always consistent», og at korkje arbeidet eller vurderingane vert strukturert «in similar or coherent ways». Dei fundamentale maktformene dultar og disponerer, men dei determinerer ikkje (Villadsen, 2021). Sjølv om vi ikkje kan generalisere i statistisk forstand, så har dei identifiserte spenningane likevel ein *kritisk generaliserbar* komponent, som gjev oss høve til å stille spørsmålet: «'if this is valid for this case, is it valid for all (or many) cases?'» (Flyvbjerg i Pii & Villadsen, 2013, s.28).

Levin (2004) argumenterer for at sosialt arbeid kan forståast som eit spenningsfelt, og at både faget og utøvinga av det endrar seg i takt med samfunnsutviklinga. Spenningane karakteriserer på den eine sida faget, og på den andre sida den praktiske utøvinga av det. Det er spenningar med ei sosial historie, og som blir aktualisert i konkrete relasjonar og i konkrete vurderingar. For Zacka (2017,s.89) er spenningane som pregar yrkesutøvinga i bakkebyråkratkontekstar knytt til nokre hovudarbeidsoppgåver, eller sosialhistorisk utvikla praksisar, som «coexist somewhat uneasily with eachother», nemleg sakshandsaming, samfunnsregulering og tenesteyting. Det er arbeidsoppgåver som krev ulike sosiale teknologiar (Hasenfeld, 2010), og som potensielt kan vere direkte psykologisk disharmoniske (Zacka, 2017). Det er hovudarbeidsoppgåver som ein vil finne

i dei fleste bakkebyråkratkontekstar, om enn i ulike miksar (Zacka, 2017, s.276, sjå også s. 193).

Det er ein post-reform-kontekst vi undersøker, og Zacka (2017) uttrykkjer ei uro for om politikarane maktar å vere tilstrekkeleg empirisk orienterte i det dei styrer og reformerer slike tenester, og om dei forstår kompleksiteten som pregar yrkesrolle, kontekst og «the moment of service provision» (Zacka, 2017,x). I tillegg er han uroleg for om dei maktar å «strike a balance between a plurality of normative worlds – one that prompts organizational agents to retain a rich and multifaceted approach to their role» (Zacka, 2017, s.238).

Den norske reforma stod fram som tvitydig. Den nye brukarrolla vart omtala som «ny og motsigelsesfull» (Syltevik, 2013), og andre kunne sjå «ulike» og «potensielt konfliktuerende svar» på korleis forholdet mellom NAV og brukar skulle vere, og på korleis ein no skulle «tilnærme seg brukerne» (Lundberg, 2012, s.19). Det har også vore uavklart om den norske reforma representerer eit brot eller kontinuasjon med det tradisjonelle velferdssystemet (Andreassen & Aars, 2015; Hansen & Grønningsæter, 2015).

Gilbert (2004) har omtala den aktiverande vendinga i vestlege velferdskontekstar som uttrykk for ein ny og meir moglegheitsskapande stat, medan Jessop (1994) karakteriserer den same vendinga som uttrykk for ein mindre raus «arbeid for velferd»-stat (Hagelund et al., 2016, s.25). Det er det eg tolkar som innprogrammerte og uavklarte spenningar i aktiveringspolitikken, spenningar mellom positive og moglegheitsskapande impulsar og meir disiplinære krav og forventingar – i ein vanskeleg styringsmiks. Desse spenningane materialiserer seg i konkrete samtalar – som ambivalens, krysspess og vanskelege dilemmasituasjonar (Øverbye, 2013; Banks, 2016; Ylvisaker & Rugkåsa, 2021), og dei profesjonelle, som det aller siste leddet i policykjeda, «find themselves forced to resolve any ambiguity, vagueness or conflict that exists in public policy – for they cannot delegate it any further (Zacka, 2017, s.25). Det norske aktiveringsregimet er med andre ord ikkje eintydig, og dette medfører at både rettleiarane og sjølve samtalanane kan bli avgjerande ikkje berre for korleis brukarane opplever den nye politikken, men også for korleis det nye regimet faktisk trer fram for brukarane.

Samtalane har fått ei meir sentral rolle, også i politikktutforminga (sjå Dubois, 2019; Karlsen & Villadsen, 2008), og vert no omtala som *avgjerande* for ein skal kunne nå målsetjingane med NAV-reforma (ASD, 2015, s.7; NAV, 2016, s.2; NAV, 2017, s.5). Aktiverande samtalar vert sett på som ein arena for vesentlege, men implisitte, sosialpolitiske val og vurderingar (Carstens, 1998), og dei er potensielt *avgjerande* for kva rettar ein brukar, eller borgar, faktisk *har* i det nye velferdsregimet (Dubois, 2019). Det er mykje som står på spel i desse samtalane, særskild for brukarar som har sine grunnleggjande livsvilkår på spel.

Vi skal først summere opp dei tre kasusa, før vi svarar på forskingsspørsmåla, og med det drøftar og analyserer fram implisitte spenningar i dei tre kasusa.

Kasuset om den lunka byråkraten vart utforska først og fremst som eit kasus om *grensedraging* – eit fenomen som også kan tolkast som å omhandle spørsmålet om kva som er legitime arbeidsoppgåver og responsar i ei gitt yrkesrolle. Roy si fordring aktualiserte ei vending mot Gunnhild si eiga yrkesrolle, så vel som tankar om den andre si rolle, nemleg den nye brukarrolla. Den eksplisitte forhandlinga om *kven* som skal gjere *kva*, kan også tolkast som ei implisitt forhandling om identitetane og kategoriane i konteksten, og som ein interaksjonell konstruksjon av dei nye rollene i ei ny arbeids- og velferdsforvaltning. Forhandlingane kan tolkast som å handle om *ansvar* – ikkje berre som uttrykk for ein lokal dragkamp om arbeidsoppgåver og ansvarsområde, men også som eit uttrykk for ein ny (og politisk) ynskt relasjon mellom brukar og rettleiar.

Kasuset «Møtet med hjelparen» vart utforska først og fremst som eit kasus om rolleutfylling, basert på ynskja og behova som Kristine hadde for ein ny start – og for ein ny og betre relasjon til rettleiaren sin enn det ho hadde ved sitt førre opphald i NAV. Det var det eg tolka som ei rolleutfylling av ein *aktiv borgar og brukar*, av ein som *vil* men som ikkje lengre *kan*. Det var ei forhandling som i mindre grad aktualiserte andre rollesett; Kristine ville først og fremst bli møtt som ein verdig brukar. Det er som om Kristine sette i tale eit subjekt som ikkje treng ansvarleggjering: Ho *var* allereie ein ansvarleg brukar og borgar.

Kasuset «Møtet med handheveren» handla i mindre grad om verbalisering, og i større grad om ei medviten signalisering av ynskte karaktertrekk i den nye fyrstelinja, i ei gjentakande forhandling om aktivitetskravet, som spelte seg ut i ulike sekvensar, på tvers av samtalen.

Det var eit kaus som vi undersøkte først og fremst som strategisk interaksjon, og det var som om sjølvverdet, og den sosiale verdien til Tor, ikkje stod like mykje på spel som hjå Kristine. Tor snarare *fabrikkerte* ein brukar som, etter han si erfaring, fortentar tid, rom og skreddarsaum. Det var eit kaus som aktualiserte spørsmålet om verdige og uverdige trengjande i ei ny norsk fyrstelinje.

## 7.1 Aktiveringslogikken og spenningar i brukarmøta

Dei tre kasusa er prega av eksplisitte forhandlingar om tenesteutforminga og brukarløpet, forhandlingar som blir prega av ein ny velferdslogikk, nemleg tanken om at brukarane bør vere aktive, og viss ikkje bør dei aktiverast.

Dei tre brukarane skal møte sin nye rettleiar for første gong, og dei kjem til møta prega av erfaringar frå tidlegare møte, og av konkrete rettleiarar som dei har møtt før. Den institusjonelle fortida er ein del av konteksten for dette nye møtet. Møter i fyrstelinja er også pedagogiske møte, og dei tre brukarane har lært noko (Soss, 1999; Lundberg, 2012), som dei spelar ut på ulikt vis. Alle tre stiller med sine eigne føremål for møtet, og kjem med sine eigne tankar om kva tenester og kva type hjelp dei treng. Dei tre møter då rettleiarar som kjem til møta med ein eigen agenda og med sine eigne føremål. Det er institusjonelle møte, så dei to aktørane møter kvarandre med forventingar, og først og fremst møtest dei to i eigenskap av rollene sine.

Sjølv om det eksisterer rolleforventingar, og roller som nærast ventar på aktørane (Goffman, 1961, s.88), så er ikkje desse rollene «ready made» – dei må gjerast levande av aktørane. Sjølv om institusjonell interaksjon avgrensar aktørane (Drew & Heritage, 1992; Arminen, 2005), og kva som er relevant å seie og å gjere, så har vi også sett at det eksisterer eit sosialt rom for *forhandlingar*, eit rom for dei to partane til å konstruere roller og relasjonar, og til å gjere krav på ulike identitetar, og med det eit rom til å påverke både kvarandre og sjølve tenesteutforminga. Men sjølv om her er eit dynamisk og uføreseieleg fridomsrom, så skjer ikkje dette påverknadsspelet i eit vakuum – her er rammer som avgrensar både kven ein kan vere og kva ein kan seie, og som aktørane må orientere seg mot – *om dei vil lukkast*. Dei eksplisitte forhandlingane kan også tolkast som meir implisitte forhandlingar rundt roller og rollesett.

Etter møtet med Gunnhild vender Roy seg mot sine erfaringar frå Sosialkontoret, for å setje ord på den typen hjelp som han no følte mangla i NAV. På den eine sida antyda han

opplevinga av eit litt ugjennomtrengeleg system, med fleire nye dører og nye kontaktpunkt, det eg tolkar som erfaringar med eit NAV-kontor «ryddet for arbeidsoppgaver», og som har blitt gitt eit meir «entydig oppdrag» (Andreassen & Aars, 2015, s.62). I intervjuet i etterkant set han i tale NAV-rettleiarar som «ikkje gjev svar», og som «ikkje kan svare», og som seier «ja, nei». Samtidig opplevde eg at Roy hadde behov for å understreke at det ikkje var noko «gale» med rettleiarane hans, dei var både «kjekke» og «greie». Han hadde blitt møtt på ein god mellommenneskeleg måte, både av Gunnhild og av andre rettleiarar. Samtidig sat Roy med ei kjensle av at «den menneskelege faktoren», som han kalla det, hadde blitt borte frå velferdstenestene etter reforma. I refleksjonane i etterkant orienterte begge aktørane seg mot Sosialkontoret, nærast som ein symbolsk Andre, som dei begge vurderte situasjonen, saka og Gunnhild sin respons og veremåte opp imot.

I møte med Gunnhild kan vi tolke Roy som å freiste å appellere til eit anna rollesett, som på eit vis ligg latent i konteksten. For når Roy prøver å appellere til ein ekspert som skal intervenere, strukturere, og med det til dels ta over saka hans, så er det som om han sjølv har behov for å vere *klient* ei lita stund, til han kjem «ovanpå» igjen, og kan å ta over saka si sjølv. Han har ikkje psyke eller krefter – akkurat no er han ikkje i posisjon til å vere ein aktiv brukar av NAV. Han set i tale hjelpa han treng, ein autonom profesjonsutøvar med tid og rom, og som både er effektiv og omsorgsfull. Han appellerer til ein *ekspert* som skal ta over saka hans, strukturere den, og som fortel han kva han skal gjere. Det var ei ynskt rolle som Gunnhild følte at ho måtte manøvrere seg unna. Ho kunne tolkast som å oppleve situasjonen som å aktualisere ein posisjon eller ei rolletilnærming som var utanfor *kjernen* i yrkesrolla, men som samtidig var innanfor det ho *kan* gjere – *dersom ho strekkjer seg*.

Gunnhild må modulere og kalibrere ein passande respons, men ho kan ikkje *berre* vere ein hjelper om ho skal fylle ut rolla si. Ho kan tolkast som å snu seg mot styringssignal som må handhevast, mot politiske intensjonar og prioriteringar, bl.a. ressursane som dei generelt har blitt tildelt til oppfølgingsarbeidet, så vel som det at Sosialkontoret «ikkje lengre eksisterer», som ho seier det. Det er meir distale kontekstar (Zimmerman, 1998), og ekstra-situasjonelle dimensjonar, som legg rammer for utøvinga av rolla.

Vi kan tolke Gunnhild som å svare på fordringa ved å totalisere ei meir eintydig, og ei meir avgrensa, rettleiarrolle. I møte med Roy totaliserer ho det ho har erfart som kjernen i

yrkesrolla, noko som informerer ein lunka byråkratisk retrett i møte med ei fordring om å strekkje seg. Gunnhild må på eit vis styre seg sjølv når ho skal styre andre, og eg kunne spore ein viss frustrasjon hjå ho, som både forstod seg sjølv, og vart forstått av andre, som å vere litt meir «*sosionom*» i utfyllinga av rettleiarrolla.

Det er ei skjønnsutøving som i mindre grad kan forståast som å uttrykke Gunnhild sine personlege verdiar og inklinasjonar (Caswell et al., 2017, s.192), og som i større grad må forståast som eit uttrykk for den kompleksiteten som Gunnhild sjølv må handtere, i eit krysspress mellom «multiple and not always consistent pressures» (Caswell et al., 2017, s. 192) som dultar ho i ulike retningar. Vurderinga hennar er med andre ord sosial og situert, og i moduleringa og kalibreringa av ein adekvat respons vert spørsmålet om *korleis ho skal spele ut rolla si* aktualisert (Feldman, 2001, s.182).

Dei to aktørane kan tolkast som å forhandle om situasjonsdefinisjonen, og som å interaksjonelt konstruere rollene og relasjonane i ei ny fyrstelinje: «The identities of *both parties* are constantly negotiated in social work interactions and exchanges» (Juhila & Abrams, 2011, s.279):

Role-identities are not, however, allocated like so many roles in a play. Typically, each interactant has a stake, and more importantly, a say, in the outcome of the allocation process. When this allocation becomes problematic, role-identities are decided upon through a process of negotiation (...) (Spencer, 1987, s.131).

Den eksplisitte forhandlinga rundt tenesteutforming og servicenivå kan også tolkast som ei implisitt forhandling rundt rollene og identitetane i konteksten, og om kven dei to aktørane kan vere, som ein «løbende *forhandlingsproses på bakgrunn af og som udtryk for en verden, der må tages for givet, og om, hvilken verden der skal tages for givet*» (Carstens, 1998, s.117, kursiv i original). Spora av gode minner frå Sosialkontoret freista Roy å aktivere den hjelpa som han ynskte, og eg tolkar Roy som å bomme på dei nye normene og ideala som no skal karakterisere NAV. Han fekk ikkje aktivert den responsen som han ynskte, og etter møtet lurte han på kvar «den gode, gamle sosialen» hadde blitt av.

Det var ei forhandling som gjorde levande «det nye» ved ei ny norsk arbeids- og velferdsforvaltning. Aktiveringslogikken eksisterer side om side med andre reformideal og velferdslogikkar, men står her fram som meir dominant i det den kan tolkast som å

informere kjernen i yrkesrolla, og som å punktere forhandlinga rundt alternative latente rollesett. For den hjelpa Roy etterlyste såg vi var innanfor handlingsorienteringane til Gunnhild, dersom ho strekkjer seg.

Også dei to andre kasusa kan tolkast som å gjere levande forhandlingar rundt rollene og relasjonane i den nye fyrstelinja.

Tor kjem til NAV prega av forhistoria si, med planar og strategiar for korleis han no skal få dei tenestene han ynskjer, og som han føler at han treng, nemleg ei periode med ro og kvile etter ei periode med ontologisk uro, som ikkje hadde vore bra for helsa hans. Han blir då møtt av ein rettleiar som generelt er oppteken av rask aktivitet, særskild for unge brukarar. Tor seier aldri direkte til Mari at han ynskjer ro og kvile, men forhandlar om retten til ei periode med medisinsk avklaring, og høve til å kome seg «ovanpå» igjen. Han antyder m.a. at innhaldet i legeerklæringa hadde større temporal gyldigheit enn datoane på erklæringa, og han skubba pratet om pendling mot framtida, i samsvar med ynskja hans for tiltak og aktivitet. I tillegg såg vi i intervjuet meir uttalte planar og strategiar om å stå imot aktivitetskravet i den innleiande fasen av hans nye opphald i NAV.

I forhandlingane med Mari er det som om Tor implisitt appellerer til andre velferdslogikkar, så vel som til eit anna rollesett som på eit vis ligg latent i situasjonen. For når Tor appellerer til ei periode med ro er det som om han ynskjer å berre vere ein *stønadmottakar* for ein periode. For Tor er kanskje ikkje *berre* ein brukar, han er kanskje *også* ein stønadmottakar? Tor kjem til møtet med ei klar rettsorientering, og med medvit om sine nyvunne rettar som mottakar av AAP, ein rettstankegong og ein velferdslogikk som kategorien ‘medlem’ i den gamle Trygdeetaten streka under.

Det var også ei opning i lovverket for ei periode med medisinsk avklaring og aktivitet, men den opninga sameksisterer no med andre verdiar og impulsar, nemleg aktivitetskravet, som her kan tolkast som å utgjere ein disiplinær mot-rett, som er med på å informere ein asymmetri og ambivalens mellom dei to partane. Det vi har utforska som ei eksplisitt forhandling rundt aktivitetskravet kan også tolkast som ei implisitt forhandling om kategoriane i konteksten, og som ei forhandling om rettane ein borgar no har, i møte med «en motstrøm av nye plikter» (Hagelund et al., 2016, s.25). Tor gav uttrykk for at han var klar til å kjempe vidare for denne «retten» sin, men han var også usikker på om han ville lukkast. For erfaringa hans er at han ikkje *berre* er ein rettshavar –

rettane hans er samanfiltra med plikter. Tor gav også uttrykk for å ha lært noko om kva rettleiarane i NAV «typisk tenker»; hans erfaring er at dei i større grad graviterer rundt eit nytt prinsipp, som no tårnar over andre prinsipp og logikkar i konteksten, og med det dultar og disponerer fram bestemte blikk, vurderingar og veremåtar – på kostnad av andre.

Det var ei forhandling om tenesteutforming og brukarløp som gjorde levande dei nye kategoriane, og dei nye ideala både for aktørane og relasjonane i ei ny norsk fyrstelinje. Samtidig får forhandlinga også fram at det eksisterer fleire velferdslogikkar, og fleire latente rollesett i NAV, som aktørane forhandlar om.

Motsett Roy og Tor har ikkje Kristine fått innvilga ytinga, og i møte med Madeleine ynskjer Kristine å bli møtt og anerkjend som ein verdig *brukar*. Men det er heller ikkje «berre berre». Sjølv om ho først og fremst skal tilfredsstillе inngangsvilkåra for ytinga, kunne ho også tolkast som å freiste å tilfredsstillе kravet som blir stilt til dei som allereie *har* blitt innvilga ytinga – nemleg aktivitetskravet. For parallelt med at ho syner at helsa stoppar på «maks 50», og at ho er i tiltak som kan forbetre helsa (to inngangsvilkår til ytinga), så kjempar ho også for å syne villigheit og samarbeidsvilje – krav som blir stilt til dei som er, og skal vere, *aktive* brukarar av NAV. Kristine kjempar for å vise at ho ikkje er ein *klient* – og at ho er aktiv og tek eigarskap over eigen sjukdom. Og det er som om ho ikkje har aspirasjonar om å berre vere ein *stønadsmottakar* – for ho *vil* så mykje meir.

## **Velferdslogikkar og rollesett**

Kasusa antydar med andre ord komplekse og overlappende rollesett, og at korkje rollene eller relasjonane er eintydige. Forhandlingane kan tyde på at ulike velferdslogikkar sameksisterer, og at den nye og reformerte organisasjonen ikkje representerer eit eintydig brot med det fortidige, men snarare består av «lag på lag med ulike prinsipp» (Andreassen & Aars, 2015, s.34-35). Sjølv om dei fleste organisasjonar sjeldan berre har ein logikk, så vert arbeidsinkludering omtala som ei arbeidsoppgåve kjenneteikna av møter «mellom motstridende og konfliktuerende institusjonelle logikkar» (Andreassen & Aars, 2015, s. 35).

Det at rettleiarrolla ikkje er heilt eintydig, reflekterer også at ein NAV-rettleiar skal utføre ganske ulike arbeidsoppgåver, noko som kan «knyttas til kjennetegn ved konteksten, aktiviteten og aktørene som de skal spille på lag med» (Berge, 2016, s.46). NAV-reforma slo saman tre ulike velferdsstatlege tenesteytarar som forvalta ulike regelverk, tente ulike brukargrupper, og som hadde ulike kulturar, deriblant ulike «systematiske og stabile handlingsorienteringer» (Helgøy et al., 2010, s.8). Det var med andre ord tre etatar der dei tilsette hadde ulik forståing av si eiga rolle, og som såg seg sjølv, og den dei skulle hjelpe, i litt ulike lys.

### **Tre etatar, tre blikk, tre brukarroller?**

NAV-reforma slo saman tre tenesteytarar med føremål om å effektivisere, rasjonalisere og vitalisere norsk velferdsforvaltning. For å nå desse ambisiøse måla retta ein tidleg fokuset mot det å skape ei ny yrkesrolle og ein ny felles kultur (Fossestøl & Klemsdal, 2006; Christensen, 2008). Dei tre tidlegare etatane hadde ikkje berre kvar si dør, men også ulike «systematiske og stabile handlingsorienteringer» som vart aktualiserte i konkrete relasjonar (Helgøy et al., 2010, s.8).

Den tidlegare Trygdeetaten forvalta hovudsakleg Lov om folketrygd (Lislerud, 2010), og yrkesrolla der var ei byråkrat- og forvaltarrolle, og Trygdeetaten var, av dei tre tidlegare etatane, nok den som var aller nærast den klassiske weberianske idealtypen av byråkratiet (Helgøy et al., 2011, s.37). Brukarane av Trygdeetaten vart omtala som *medlemmer* – ein kategori som understreka den rettsbaserte og rettsfokuserete kjernen i yrkesrolla, der målet for verksemda var å sikre borgaren sine sosiale rettar (Helgøy et al., 2010).

Det er ei rolletilnærming som vi kan knyte opp mot den lunka byråkraten, som ikkje differensierer og individualiserer, og som behandlar brukarane sine likt, med mål om å arbeide effektivt med «sakene» sine (Zacka, 2017). Det er ein måte å vere på i verda, som vi også kan knyte opp mot Foucault si maktform Lovstyring. Det er ei form for styring som er upersonleg og til dels totaliserande, i den forstand at den informerer eit binært blick som ikkje kastar eit særleg djupt lys, korkje mistenksamt eller forståande, på brukarane av tenestene. Brukarane er anten innanfor eller utanfor kriteria for ytinga; ein innvilgar eller ikkje-innvilgar. Det er ei maktform som er meir eksplisitt og manifest, og potensielt også direkte avvisande, samtidig som at den i moderne velferdsstatar også innvilgar, og då sikrar og støttar dei som fell innanfor stønadskriterier og rettsreglar.

Det tidlegare Sosialkontoret hadde ei yrkesrolla som idealtypisk kan «karakteriseres som en hjelperrolle basert på vurderinger av den enkeltes behov i forhold til problemsituasjonen» (Helgøy et al., 2010, s.9). Der var eit vesentleg rom for å utøve profesjonelt skjønn og for å individualisere tenestene, og hovudføremålet var å hjelpe klientane «ut av marginaliserte sosiale posisjoner» (Helgøy et al., 2011, s.37). Det var på eit vis eit breiare blick, men også andre *formål*, og dermed også andre måtar å *sjå* og å *vurdere* saker og brukarar på. Snarare enn å anvende rettsreglar korrekt, måtte den profesjonelle forstå og vurdere den individuelle naturen til saka og brukaren.

Aetat derimot hadde hovudmål om å hjelpe arbeidssøkjjarar med å kome i jobb, og arbeidsgjevarar med å finne arbeidskraft, og det var ein etat som først og fremst var underlagt arbeidsmarknadspolitiske mål (Helgøy et al., 2010, s.9). Slik sett var etaten den av dei tidlegare etatane som var tettast knytt til arbeidslinja i sosialpolitikken (Helgøy et al., 2010, s.9), til dels så sterk at sjølvforståinga i etaten var at ein ikkje var *del* av velferdsstaten, men snarare at etaten sitt formål var å leggje *grunnlaget* for velferdsstaten (Åsholt i Lislrud, 2010, s.28). Etaten hadde med andre ord ein annan identitet og sjølvforståing enn det Trygdeetaten og Sosialkontoret hadde. Vi kan knyte denne yrkesrolla mot Zacka (2017) sin handhevar, som først og fremst er orientert mot lovens ånd, arbeidslinja, og som siktar mot å sikre velferdsstaten si moralske og økonomiske bereevne.

Borgaren kunne slik med andre ord tre fram på bestemte måtar, og bli møtt på bestemte måtar, avhengig av kva dør dei gjekk inn i det tidlegare velferdssystemet. Om ein gjekk

inn døra til Trygdekontoret vart ein møtt som ein borgar, som i eigenskap av å vere medlem av Folketrygden hadde rettar – *som alle andre medlemmar*. Den tilsette si vurdering var regel- og rettsorientert og *likebehandling* var ein sentral verdi i arbeidet. Om borgaren derimot gjekk inn døra på Sosialkontoret, kunne hen stå fram som eit unikt individ med rett på ei individuelt orientert og meir heilskapleg tilnærming, for å sikre *individuell* rette avgjerder, med mål om å løyse eller avhjelpe sosiale problem. Med andre ord kunne det same brukarsubjektet stå fram som ulike *styringsobjekt*, avhengig av blikka og vurderingane til ulike yrkesroller, med ulike dominerande prinsipp for yrkesutøvinga.

I samsvar med dette resonnementet hevda Fossetøl og Klemsdal (2006, s.28) at dei tre etatane hadde «ulike tradisjonar, fagfolk og forståelser» i tillegg til «forskjellige måter å forstå målretting, brukar, helhetlighet og rettssikkerheit på». Forfattarane antydgar med det at omgrep og kategoriar kan interagere med kontekst og roller, noko som kan forskyve og endre på meiningsinnhaldet, så vel som fargeleggje praksisane som omgrepa ansparar. Dei to forfattarane konkluderer med at «den store kulturutfordringen» låg i dei tre etatene si ulike forståing av arbeidslinja (Fossetøl & Klemsdal, 2006, s.30).

### **Tre etatar, tre dispositiv, tre yrkesroller?**

Villadsen (2021) argumenterer for at det sosiale rommet i organisasjonar vert «dispositioned by several ‘configurational principles’» (Villadsen, 2021, s.478). Både individuelle brukarar og problem trer fram på bestemte måtar, avhengig av det normative lyset som dispositiva kastar på styringsobjekta. Eit sentralt poeng er som sagt at desse maktformene eksisterer side om side, dei kan støtte opp om eller undergrave kvarandre, og det dominerande prinsippet kan både forskyve, endre, undergrave og forsterke impulsar frå dei andre maktformene (Foucault, 2003, s.45). Det er maktformer med eit uavklart samspel, noko som både skapar indeterminans og usikkerheit om kva som er god yrkespraksis, så vel som eit vesentleg rom for å utøve skjønn, i det brukarane blir lyst opp av tre konkurrerande, og til dels inkongruente, normative lys.

Rose et al.(2009) får fram dei tre optikkane, og korleis ein borgar potensielt kan oscillere mellom dei, i det forfattarane omtalar «augeblinken» då staten oppdagar populasjonen som styringsobjekt:

From this moment on, those who inhabited a territory were no longer understood merely as juridical subjects who must obey the laws issued by a sovereign authority nor as isolated individuals whose conduct was to be shaped and disciplined, but as

existing within a dense field of relations between people and people, people and things, people and events (Rose, O'Malley & Valverde, 2009, s.6-7).

I denne avhandlinga vert disposisjonane *posisjonane* som vert tilgjengelege i staten si fyrstelinje. Posisjonane som vert dulta fram står i eit forhold til tre fundamentale eller prototypiske blikk og praksisar som sosialhistorisk har vakse fram, og som står i eit forhold til det som etter kvart har utkrystallisert seg som bakkebyråkratane sine hovudarbeidsoppgåver, nemleg sakshandsaming (lovstyring), samfunnsregulering (disiplin) og ei mildare og meir omsorgsorientert tenesteyting (governmentality).

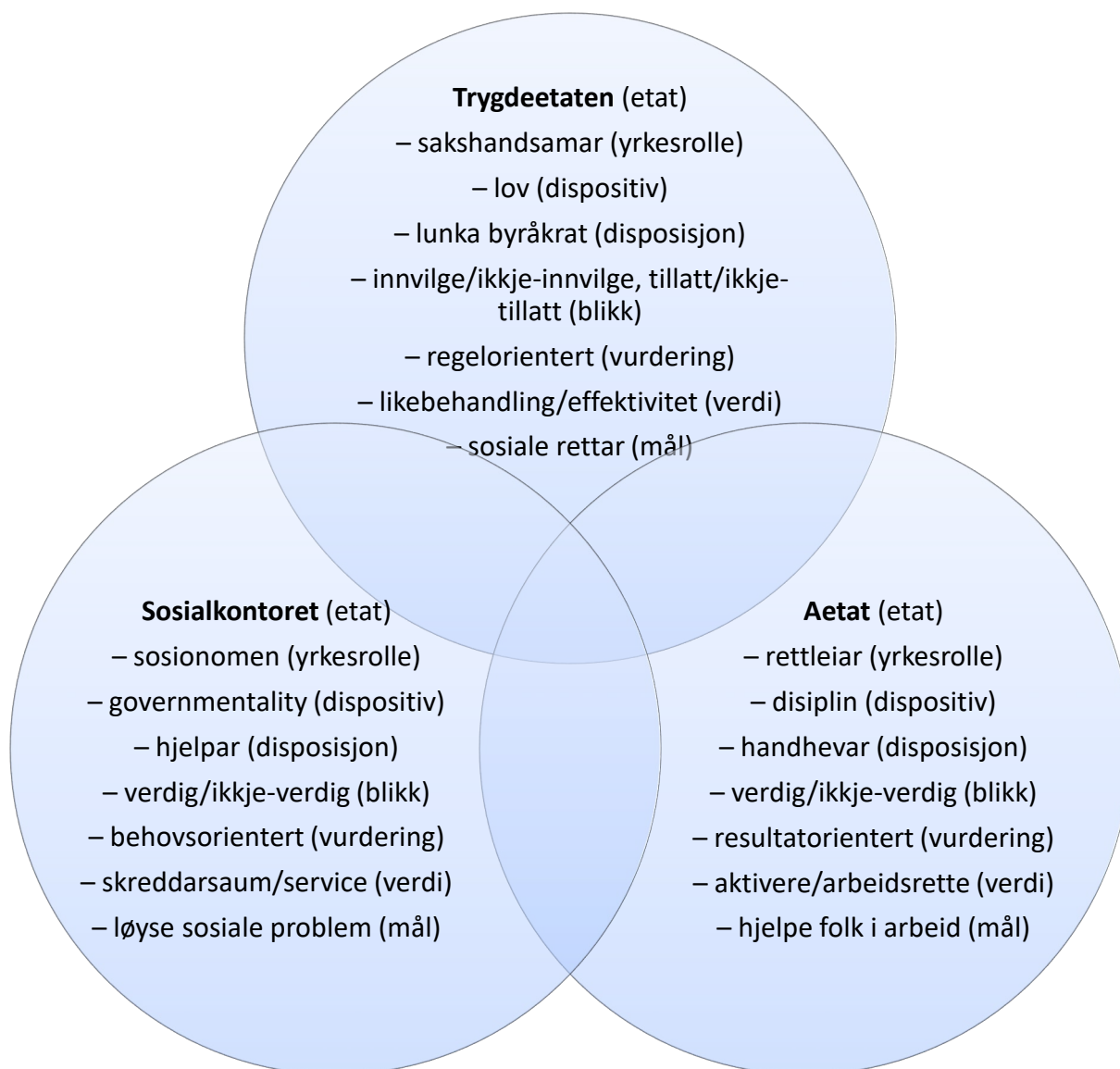
Vi har supplert analysen med ei idealtypisk inndeling av dei tidlegare yrkesrollene. Idealtypar er ein konstruksjon som fokuserer på det særeigne, og er eit forsøk på å «gripe noen tendenser» som kan tene som analytiske reiskap (Helgøy et al., 2010, s.7). I ei analyse av dispositiv viker det idealtypiske og analytisk reine til fordel for det komplekse og interagerande. Idealtypar, som logikkar, eksisterer sjeldan i rein forstand i den empiriske røynda, ein empirisk røyndom som i større grad her vert forstått som eit heksebrygg (Foucault i Brownlie, 2004, s.515), med komplekse maktrelasjonar gjennomsyra av ulike maktteknologiar. Helgøy et al.(2010, 2011) si idealtypiske sondering mellom yrkesrollene i dei tre tidlegare etatane kan i denne tilnærminga tolkast som å i større grad leggje vekt på det vi har omtala som det dominerande prinsippet i tre ulike, og midlertidige, organisatoriske stabiliseringar av desse maktformene. For samtidig som vi presenterer nokre systematiske handlingsorienteringar basert på ei idealtypisk sondering, så kan vi ikkje framstille dei tre tidlegare yrkesrollene som enkle og eintydige, ei heller dei tre tidlegare etatane som problemfrie.

Jessen (2005, s.101) undersøkte yrkesroller i endring, og fann at dei tilsette i Trygdeetaten og på Sosialkontoret hadde nærma seg kvarandre, både med omsyn til «ideologi, virkemidler og målsetninger», og trekkjer fram at begge yrkesgruppene no hadde fått ansvar for å følgje opp den nye arbeidslinja (Jessen, 2005, s.11). T.d. fann ho at den klassiske trygdefunksjonæren ikkje lengre hadde ei rein sakshandsamarrolle. Den nye arbeidslinja medførte «tettare oppfølging og kontroll av stønadsmottakere», og med nye formål kom det også nye arbeidsoppgåver, og trygdefunksjonærane skulle no også vere «rådgiver, veileder, informasjonsinnhenter og samhandlingspartner» (Solheim i Jessen, 2005, s.56). Dei måtte i større grad sjå «helheten i den enkeltes situasjon»; tenestemottakarane skulle ikkje sjåast på «som tilfeller, men som individer ut fra sine egne

forutsetninger» (Jessen, 2005, s.82). Trygdefunksjonærene måtte med andre ord kaste eit djupare blikk på tenestemottakarane, og jobbe med individuelle brukarar, og ikkje berre med «saker». Dei kunne ikkje lengre berre vere lunka byråkratar, og måtte i større grad balansere mellom ulike logikkar og veremåtar.

Sjølv om dei gamle etatane, og yrkesrollene der, ikkje var eintydige og reine, så var der likevel forskjellar i kultur og handlingsorienteringar; forskjellar som var så store at det å skape ei ny felles yrkesrolle vart omtala som både «en hovedutfordring og en forutsetning» for å nå målsetjingane med reforma (Helgøy et al., 2010, s.7). Slik eg tolkar dette fungerte dei tre tidlegare etatane som «containerar» for dei tre maktformene (Bevir, 1999), som også der sameksisterte, og skapte vanskelege roller og vurderingar. Som containerar stabiliserte dei tre tidlegare etatane likevel maktformene i tre ulike konstellasjonar, eller makttriangel, med kvar sitt overordna og dominerande prinsipp.

Etter reforma skal brukargruppene til dei tre tidlegare etatane no gå inn *ei* dør og møte *ein* rettleiar, med ansvar for å sjå og møte brukaren med rett teneste til rett tid, og som skal tenesteyte og sakshandsame på tvers av dei tidlegare institusjonelle grensene, og ivareta verdiar, prinsipp og føremål frå desse. Dersom målet med reforma også var betre, og ikkje berre reduktive, tenester, så må ein NAV-rettleiar, i enda større grad enn før, orientere seg mot tre fundamentalt ulike, konkurrerende og til dels inkompatible blikk, vurderingar og veremåtar.



Figur 1 - Velferdslogikkane på spel

Det er ikkje ei enkel yrkesrolle eg skisserer, men det er *den* yrkesrolla, og dei sameksisterande prinsippa og handlingsorienteringane, som individuelle rettleiarar faktisk må handtere, dersom NAV-reforma ikkje først og fremst skal signalisere reduktive tenester for brukarar og borgarar.

### **Ein ny dominerande impuls?**

Det vart tidleg påpeika at den nye yrkesrolla i NAV var nærast «Aetatsmodellen», sjølv om det vart understreka at den nye rolla ikkje var identisk med den gamle (Helgøy et al., 2010, s.42). Samtidig vart det trekt fram at det i hovudsak var gamle trygdefunksjonærar og sosialarbeidarar som uttalte at dei opplevde at deira tidlegare roller og kompetansar vart nedvurderte i den nye organisasjonen (Ibid.). I ein oppfølgingsstudie noterer forfattarane seg at den opphavlege reformideen om ei generalistrolle hadde blitt svekka, til fordel for ei meir spissa og arbeidsretta rettleiarrolle (Helgøy et al., 2013), ei spesialisering av blick og veremåte som også Terum og Jessen (2015, s.106) fann: 6 av 10 NAV-rettleiarar omtala sin eigen styringsstil «utelukkende som arbeids- og styringsrettet».

Fossestøl (2007) antyda tidleg i NAV-reforma ei spenning mellom ein effektivitetsorientert og ei meir rettsorientert tilnærming til arbeidslinja. Samtidig understreka han at det «samlet sett», på dåverande tidspunkt, var «klare politiske signaler til forvaltningen om at en ensidig effektivitetsorientert fortolkning av arbeidslinja, ikke er ønsket» (Fossestøl, 2007, s.2). I ein nyare studie av forholdet mellom høg skåre på NAVs mål- og resultatindikatorar og overgangen til arbeid, finn Roaldsnes (2018) overraskande nok ingen samanheng mellom dei to, og i diskusjonen stiller han spørsmål om «viktige målsettinger blir borte i styringsmodellen». Han noterer seg ei «overvekt av indikatorer knyttet til delmålet ‘flere i arbeid’» og at etatens visjonar «bare delvis» blir omsett til mål (Roaldsnes, 2018, s.74); «politikernes ‘flere i arbeid’ (...) tar forrang foran ‘bedre brukermøter’». Han avsluttar rapporten med ei oppfordring:

Vi bør ikke begrense oss til å ha en rent teknisk eller vitenskapelig tilnærming til styringsprinsippene i NAV. Vi bør også ha en normativ debatt som trekker på erfaringene til de som jobber ute i fagmiljøene og er i direkte kontakt med brukerne. Hvilke styringsprinsipper bør ligge til grunn for å styre Arbeids- og velferdsetaten? Bør fokuset i etaten ligge på rettssikkerhet og service, og mildne dagens sterke fokus på overgang til arbeid? Er det mulig å balansere flere mål? Hvordan skal offentlige etater styres slik at de blir gode på det de trenger å bli gode på for å lykkes? (Roaldsnes, 2018, s.76).

Det kan tolkast som ei oppfordring om å i større grad orientere seg mot, og balansere, ulike og meir fundamentale velferdslogikkar, i ein situasjon der ein logikk no, i for stor grad, dominerer.

I denne avhandlinga har vi hatt fokus på interaksjonelle spenningar – spenningar som står i eit forhold til sosialhistoriske blikk og praksisar som definerer velferdsfeltet. For Zacka (2017) vil bakkebyråkratar i statens fyrstelinje tendere å gravitere rundt desse tre disposisjonane, av di dei går utifrå hovudarbeidsoppgåvene deira. På same måten som Foucault understreka at maktformene i seg sjølv korkje er dårlege eller vonde (men farlege), så understrekar Zacka (2017) at disposisjonane også er naturlege (men problematiske). Sidan dei tre disposisjonane står i eit forhold til sjølve hovudarbeidsoppgåvene, så fangar dei alle opp relevante sider ved det å vere ein bakkebyråkrat: Dei tre disposisjonane er kvar for seg nødvendige, men langt ifrå tilstrekkelege. Ein bakkebyråkrat må orientere seg mot alle tre, om hen skal fylle ut *heile* rolla si.

Det er eit perspektiv som problematiserer det innleiande ønsket om å skape ein felles kultur i den nye etaten, og som rettar eit moralsk blikk «upstream» (Wright, 2012), mot overordna leiing og politisk styring. Zacka (2017, s.246) åttvarar mot reformer som intervenserer i kontekst og roller med manglande sensitivitet, utan blikk og forståing for kor sårbart det moralske arbeidsfellesskapet er, og for kor samansett og komplisert ei god rolleutøving både *er* og *må* vere.

NAV-reforma skulle ta oss frå ei uynskt fortid til ei ynskt framtid (Andreassen & Aars, 2015), og reforma kom med ein brodd mot tidlegare «passiverande» velferdsregimer. Det nye brukaromgrepet var meint å vere nøytralt, men tanken om *aktive* brukarar derimot, var normativt ladda (Syltevik, 2013). Den revitaliserte arbeidslinja inneberer med andre ord eit «forsterket politisk og forvaltningsmessig fokus på velferdsstatens arbeidsetiske premiss» (Fossestøl, 2007, s.5), og med det norma om å vere sjølvforsørgd. Det er ein samfunnsregulerande og disiplinær impuls, og kan tolkast som eit uttrykk for ei ynskt endring i forholdet mellom stat og borgar, i form av ei meir eksplisitt understreking og intensivering av (ikkje nye, men) allereie eksisterande samfunnsmessige krav og forventingar. Spenninga mellom inntektssikring og norma om å vere sjølvforsørgd er ei

spenning som «løper gjennom velferdsstatens historie», og som no «forsterkes gjennom aktiveringspolitikken» (Molander & Terum, 2019, s.85).

Sameksistensen av ulike latente rollesett og velferdsstatlege logikkar som, indikerer at «den gamle strukturen fortsette[r] å påvirke den nye», slik at organisasjonen består av lag på lag av ulike prinsipper» (Andreassen & Aars, 2015, s.34). Samtidig ser vi også tendensar til at ein ny sti kan vere påbegynt, ein sti som på sikt vil kunne «omforme velferdstjenestene radikalt» (Andreassen & Aars, 2015, s.166). Det kan tolkast som uttrykk for eit nytt dominerande prinsipp i den norske arbeids- og velferdsforvaltninga, eit prinsipp som tårnar over dei andre, men som heller ikkje er eksklusivt.

Samtidig kan spenningane også tolkast som uttrykk for at rollene og relasjonane som skal karakterisere den nye fyrstelinja heller ikkje kan, eller bør vere, heilt eintydige (Zacka, 2017). Dei tre kasusa får fram at rettleiarane *må* veksle mellom ulike veremåtar, og at dei må navigere med kløkt i møte med brukarar. Meir grunnleggjande får kasusa også fram at den hjelpa som brukarane søker heller ikkje er eintydig.

Vi såg t.d. at Mari problematiserte den lengre byråkratiske fasen i møte med Tor, men vi såg også at Tor kunne tolkast som å få meir tillit til rettleiaren sin på grunn av denne fasen. Han møtte ein ekspert som ramma inne både møtet og brukarløpet (Halvorsen et al., 2018), og han opplevde å bli møtt, og anerkjend, også som eit rettssubjekt. Roy, derimot, såg vi hadde fått nok av det han erfarte som vag og utilstrekkeleg hjelp. Han kunne tolkast som å etterspørje ein annan veremåte, og ei anna makt- og praksisform, frå hjelparane sine, ei hjelpeform som vi såg at også Tor etterlyste, då han etterspurde ei praksisform som han symboliserte med ein lærar som pedagogisk strukturerer og forklarar ein elev kva hen bør gjere. Dei to brukarane etterlyser det eg tolkar som «good old discipline» (Pi & Villadsen, 2015), og ei tydelegare ekspertrolle, som intervenserer, strukturerer og som fortel dei kva dei skal gjere. Med andre ord: Heller ikkje det som karakteriserer hjelparrolla er eintydig, og fordringane frå brukarane tyder på også hjelparar må orientere seg mot ulike maktformer, dersom hjelpa skal vere produktiv og positiv. Det å vere ein god rettleiar, så vel som ein god hjelpar, handlar kanskje mest om det å makte å vere rett type til rett tid?

NAV-rettleiarar må kroppsleggjere tre ulike yrkesroller, og kunne veksle og variere mellom ulike velferdslogikkar og maktformer, dersom dei skal fylle ut heile rolla si.

NAV-reforma har med andre ord forauka kompleksiteten i det siste og avgjerande leddet for iverksetjinga av norsk arbeids- og velferdspolitikk.

Det er ein tendens som kan tyde på at både rettleiarane og samtalane også har blitt meir avgjerande i det norske velferdsregimet, med opplagte utfordringar både for rettstryggleik, likebehandlingsprinsipp og transparens (Dubois, 2019). Det aktualiserer spørsmålet om korleis overordna leiing no bør styre, for å sikre at rettleiarane orienterer seg mot heile rolla si. Det er eit spørsmål som aktualiserer eit anna spørsmål, nemleg spørsmålet om kva som *eigentleg* var NAV-reforma si ånd.

Spenningane og forhandlingane tyder på ein sameksistens av ulike velferdslogikkar, samtidig som vi også har sett at aktiveringslogikken kan forståast som det dominerande prinsippet i NAV. I materialet mitt er det eintydig at rettleiarane opplever arbeidsretting som *hovudarbeidsoppgåva* deira. Samtidig omtalar dei fleste rettleiarane paradoksalt nok både kvardagane og arbeidsoppgåvene som langt meir varierte, ulike og samansette. Det er eit betimeleg spørsmål om overordna nivå, både politisk og administrativt, er inneforstått med den nærast overveldande kompleksiteten som karakteriserer kvardagen til rettleiarane, og dei ulike, og til dels vesensforskjellige, arbeidsoppgåvene som likevel, empirisk sett, faktisk karakteriserer og definerer kvardagen og yrkesrolla til rettleiarane i NAV. I ei arbeidsmiljøundersøking blant rettleiarar i NAV, vart kvantitative krav, altså mengda av arbeid, og emosjonelle belastningar, bl.a. knytt til fysiske møter, trekt fram som dei største belastningane i rolla (Ingelsrud & Salomon, 2018). Vi skal no rette merksemda mot dei indre spenningane som rettleiarane opplever i ein organisasjon fundamentalt prega av kompleksitet.

## **7.2 Refleksjonar over roller og relasjonar**

I kasusa fokuserte vi på ytre relasjonelle spenningar, men slike spenningar har også ein indre og kjenslemessig komponent. Spenningane er også spenningar *i* yrkesrolla, og eg opplevde rettleiarrolla som kompleks og vanskeleg, ei rolle som må tolast og handterast (Lipsky, 2010), og som rettleiarane må lære seg å navigere i. I kasusa vart rettleiarane sett på prøve på ulikt vis av brukarane sine, og dei måtte navigere mellom ulike formål og ulike responsar. Eg tolkar det som at dei gjorde dette på måtar som aktualiserer korleis dei forstår og trår imot si eiga rolle, men at denne forståinga heller ikkje determinerer responsen.

Eg opplevde at brukarmøta sette rettleiarane på prøve, og eg opplevde «et følt behov for kunnskap og refleksjon omkring interaksjonen med brukere» (Halvorsen et al., 2020, s.6), enkelte ville til og med ha konkrete tips, så vel som vurderingar av konkrete sekvensar, rett i etterkant av brukarmøtet. I tillegg var det særskild eitt tema som eg opplevde at rettleiarane var ekstra opptekne av, og som vart opplevd som meningsfylt å få reflektere rundt, og det var kompleksiteten i yrkesrolla (Ibid.).

I datamaterialet er det tendensar til både indre og individuelle, så vel som ytre og kollektive, forhandlingar om kva som skal vere arbeidsoppgåvene og servicenivået i NAV. Det er spørsmål om kva som er «brukarane sin jobb», og kva som *eigentleg* er rettleiarane sin jobb i det nye regimet. Det er spørsmål om «kor langt inn» ein skal gå, så vel som spørsmål om «kvar stoppar vi?», som Gunnhild sa det i ein refleksjon over servicenivå og grensedraging i NAV. I denne avhandlinga møter vi dette som spørsmålet om modulering og kalibrering av ein adekvat respons; om å kalibrere «the level of involvement», og om å modulere «the nature of such involvement» (Zacka, 2017, s.148), i eit vanskeleg krysspress mellom fundamentale, og inkongruente, blick, veremåtar og vurderingar. Med dette forskingsspørsmålet skal vi leggje vekt på korleis rettleiarane reflekterer over spenningar i roller og relasjonar, og vi skal forstå styringsdilemmaene som trer fram som uttrykk for «a situation of heterogeneous dispositions» (Villadsen, 2021, s.473).

Zacka (2017) er oppteken av at alle tre disposisjonane er naudsynte om ein bakkebyråkrat skal fylle ut heile rolla si. Rolla *er* vanskeleg, og *må* vere det. Men rolla skal heller ikkje bli utoleleg. Det er ei fare for at krysspresset gjer at dei profesjonelle startar å orientere seg mot utvalde delar av rolla, på kostnad av andre blick og veremåtar.

Eg opplevde generelt rettleiarane som å vere veldig lojale til NAV og til samfunnsoppdraget sitt, og fleire gav også uttrykk for ein styringsoptimisme, og ei tru på at NAV no var på rett veg. Dei slutta opp om arbeidslinja og aktiveringslogikken, og alle rettleiarane i datamaterialet omtala arbeidsrettinga, eller «A'en i NAV», som *kjernen* i yrkesrolla. Likevel snakka rettleiarane samtidig mykje om behovet for å møte brukarane sine med respekt, og fleire understreka at «vi alle er brukarar av NAV». Rettleiarane var med andre ord veldig opptekne av å etablere ein god relasjon og av å ha god dialog med brukarane sine (Bråthen, 2020, s.58). Generelt opplevde eg rettleiarane som personleg

engasjerte, og som å i større grad gravitere mellom dei to disposisjonane som *er* meir personleg involverande og aktiverande. Rettleiarane graviterte med andre ord i hovudsak rundt omsorgsideal og styringssignal: «The frontline implementation of mandatory activation can be characterised by the frontline workers' balancing of the moral dispositions of the enforcer and the caregiver» (Gjersøe et al., 2020, s.502).

Biletet eg har av rettleiarane, både individuelt og på tvers, er likevel ikkje eintydig. Eg fann, som Terum og Jessen (2015, s.105), snarare «en veilederrolle med noe ulike profiler (...) enn flere [ulike] veilederroller». Brukarane i dei tre kasusa møtte også det eg gjennom intervju og observasjon opplevde som litt ulike typar rettleiarar, men utan at dei tre rettleiarane stod fram som korkje eintydige, eller som stilreine, karikerte idealtypar. Vi skal no rette merksemda mot korleis rettleiarane reflekterer over spenningane i samtalanene og i yrkesrolla.

### **Å mobilisere ein adekvat respons**

Madeleine var i intervjuet ganske oppteken av det eg tolkar som diffuse og til dels uavklarte ideal som ho opplevde som å vere vanskelege å setje i verk; innebygde spenningar og uavklartheiter som no må handterast i det siste leddet av politikkkutforminga, også andlet til andlet i konkrete brukarmøte. Blant anna vert myndiggjeringsidealet erfart som «diffust», og som vanskeleg å få til:

Ja, dette med myndiggjering har eg egentleg tenkt... Og det er jo mykje snakk om det, og eg har kanskje ikkje heilt skjønt korleis eg skal få det til - om det handlar om å legge meir press på folk, eller... (Madeleine, intervju).

Spørsmålet om myndiggjering vert eit signal for å snakke om «å legge meir press på folk», noko som kan tolkast som eit uttrykk for den vanskelege sameksistensen av ulike ideal som dultar ho i ulike retningar. Også for Mari vert spørsmålet om myndiggjering eit signal som aktiverer tankar og refleksjonar rundt det å vere «direkte», og til det å «utfordre» og «pushe» brukarar mot arbeid. Myndiggjeringa vert knytt opp til det å vere litt myndig, på same tid som ein også helst kanskje bør «unngå peikefingeren», som ein annan rettleiar sa det? For også Mari supplerer med ein mildare impuls, og leggjer til at ein del av rolla også er «å forklare» og «gje eksempel», slik at brukarane skal «skjønne at det er til deira eiga beste». Ein skal på eit vis unngå å vere for manifest og direkte, og Mari føretrekk heller at brukaren, om enn med litt hjelp, innser det sjølv? Det kan tolkast

som uttrykk for eit «skifte i statens måte å styre på», der «autoritative påbud og forbud tones ned» (Øverbye, 2013, s.108), og der målet no kanskje heller er at brukarar skal «produce the ends of government by fulfilling themselves rather than being merely obedient?» (Rose, O'Malley & Valverde, 2009, s.10). Det er ein styringssensitivitet som sameksisterer med ei form for kommunikativ paternalisme (Øverbye, 2013). For kommunikasjonen er ikkje heilt fri, «den skal ende opp med å stimulere en viss type handlingsvalg»; rettleiarer må styre «samtalet i retning av spesielle, avgrensede utfall» (Øverbye, 2013, s.111). Myndiggjeringslogikken eksisterer side om side med meir disiplinære «ideal paths of movement» og «ideal steps of development» (Weiskopf & Munro, 2012, s.688), som rettleiarane (også) må orientere seg mot.

Slike spenningar er også ei form for rollestress, eit stress som også kan forståast som moralsk stress (Colnerud, 2015), all den tid eit anna menneske sitt ve og vel står på spel. Madeleine har kjent på spenningar, men etter eit kurs i motiverande intervju (MI), har ho von om at samtaleteknikkar kan løyse slike styringsdilemma. Ho skal ikkje lengre «gå inn i samtalen for å presse og overtale eller få dei til å ville dette», tenker ho no, rolla hennar skal heller vere det å «reflektere over det dei seier» og å vere «nøytral», og unngå «at du legg press eller gir råd». I refleksjonen set ho i tale ein rettleiar som seier «no har eg tenkt at no må du inn i dette, eller så legger vi inn stopp», før ho seier: «Og då blir det veldig sånn, at då tek eg jo ansvaret i saka, eigentleg. Men det skal eg jo ikkje gjere – for det er jo ikkje mitt liv». Ho skal på eit vis helst unngå konfrontasjonen, og med det unngå å manifestere seg som ei meir tradisjonell maktform som avgrensar og frys fast maktspelet, ein overgang som Foucault (1982) også antyda markerer slutten på det *produktive* og *positive* potensialet til makt. Det er kanskje også ein draum om ei meir eintydig – og kanskje meir lunka – rolle, og om tekniske løysingar på grunnleggjande spenningar. Men samtidig orienterer ho seg kanskje også meir mot ei rettleiarrolle som vi såg at Roy opplevde som vag og uklar, og mot ei myndiggjering som kanskje no først og fremst vert brukaren sitt ansvar?

Men det er ikkje berre interaksjonsideala i konteksten som er diffuse– også brukarane har Madeleine manglande innsikt i. Ho veit *eigentleg* ikkje alltid kvifor brukarane har hamna der dei er, seier ho, og om brukarane er vanskelege, eller frustrerte og sinte, så veit ho *eigentleg* ikkje alltid *kvifor*. For det er ikkje all motstand som er motstand mot NAV, seier ho. Det er ein refleksjon rundt kunnskapsgrunnlaget for vurderingane hennar, og eg tolkar

det som ei etisk påminning som ho brukar til styre seg sjølv, slik at ho kan styre brukarane med meir omsorg, det Zacka (2017, s.150) kallar ein «exercise in moral imagination», ein refleksjon anspora av ein governmental styringssensitivitet, og av uroa for det å styre for mykje (Foucault, 2007). Ved iallfall to høve i møte med Kristine kunne Madeleine også ha mobilisert ein annan passande respons. Og den eine gongen ho gjer det, er det ein kort og midlertidig justering av posisjon; Kristine vert ikkje merka i resten av samhandlinga av at ho i eit augeblink fell ut av karakter. Samtidig som Madeleine seier i intervjuet at hovudoppgåva hennar er å rettleie mot arbeid, så er ho også klar på at det faktisk ofte ikkje *er* slik at målet alltid er arbeid. Den offisielle hovudinnramminga av yrkesrolla er på eit vis ikkje dekkande for kva ho empirisk sett faktisk faktisk *gjer* i kvardagen. Det er som om ho må halde seg til kjernen i yrkesrolla – men ho kan ikkje totalisere den. Erfaringane hennar tilseier så.

Mari tolkar eg som å ramme inne yrkesrolla si som først og fremst ein handhevar av arbeidslinja. Ho er i intervjuet ganske klar på at ho har forventingar til brukarane sine – disiplinære forventingar som også blir gjort levande i møte med Tor. Brukarane må yte tilbake, og særskild for yngre brukarar vert passivitet risikabelt. Likevel såg vi også at ho tok seg tid til å ramme inne Tor sitt opphald i ein lengre byråkratisk sekvens, der ho møtte Tor som ein rettshavar, og ramma inne både samtalen og det framtidige brukarløpet (Halvorsen et al., 2018). Samtidig kunne ho tolkast som å bruke den meir byråkratiske fasen også til å tydeleggjere vilkåra og åtferdskrava i aktiveringsregimet, på meir sensitivt og taktisk vis. Det var likevel ei fase som ho opplevde og problematiserte som *for* byråkratisk, det var på eit vis ikkje denne forma for rolleutfylling som ideelt sett skal karakterisere hennar rolletilnærming. Og i forhandlingane rundt aktivitetsskravet såg vi at Mari var tydeleg orientert også mot idealet om skreddarsaum, og kva som var Tor sine personlege interesser og ynskjer for arbeid og utdanning. Mari kan med andre ord tolkast som å balansere mellom ulike fundamentale blikk og veremåtar i yrkesutøvinga si, i ein rolleakrobatikk der ho orienterer seg mot ulike normative kjelder til same tid. Mari gav også i intervjuet uttrykk for at ho hadde vore usikker på Tor i forkant av samtalen. Enkelte av notata i datasystemet hadde gjort ho litt skeptisk, og i tillegg tok den unge guten korkje telefonen eller svarte på meldingar i dagane før møtet. Ho var usikker på om han kom, og det var like før at ho starta å tenkje på «kva slags strategi» ho skulle svare med. Eg opplevde det som at Mari hadde blitt mistenksam. Men i løpet av samtalen hadde ho

justert på inntrykket sitt av Tor – etter møtet meinte ho at guten hadde «ressursar» og «gode føresetnadar» for å lukkast. Det er med andre ord som om ho opererer med ei hovudinnramming av yrkesrolla, som ho kan korrigere i konkrete situasjonar. Eg tolkar det som at tilnærminga hennar til yrkesrolla si ikkje var totalisert eller fastfrosen, den stod meir fram som ein situasjonsuavhengig «'default' mode» (Zacka, 2017, s.95), ei systematisk handlingsorientering, som ho tenderer å møte brukarane sine med. Ho kan med andre ord tolkast som å inneha den sensitiviteten og fleksibiliteten som trengs for å justere på blikk og veremåtar, og for å kunne veksle mellom ulike typar passande responsar.

Vi såg også at Gunnhild gav uttrykk for at ho identifiserte seg med den tradisjonelle sosionomrolla i yrkesutøvinga si, ein identitet som ho også vart tilskreven av andre. Men samtidig såg vi både i intervjuet og i møtet med Roy, at som rettleiar i NAV kan ho ikkje berre vere ein hjelper. Då Roy spelte inn saka si, så medførte det ei orientering mot eiga rolle: «How do I play my role in this situation?» (Feldman, 2001, s.182). Gunnhild måtte kalibrere hennar «level of involvement», så vel som å modulere «the nature of such involvement» (Zacka, 2017, s.148). Ho involverte seg ikkje, i møte med Roy si praktiske fordring mobiliserte ho retten til ein meir lunka byråkrat.

Disposisjonar kan vere både varige og fastfrosne, så vel som meir situasjonsbetinga og aktiverte. Det er dei varige disposisjonane som er mest problematiske, då slike moralske spesialiseringar er reduktive orienteringar mot ei rolle som faktisk *er* fleirtydig. Både i samtalane og i refleksjonane ser vi konturane av tre rettleiarar med litt «ulike profiler» (Terum & Jessen, 2015), snarare enn tre ulike typar, med systematisk ulike handlingsorienteringar. Det er tre rettleiarar som eg opplevde framleis stod i krysspreset, og som med det også har den sensitiviteten som Zacka (2017) hevdar rolla krev.

Samtidig har vi også sett tre rettleiarar som tenkjer og handlar, og som utøver skjønn, i eit vanskeleg krysspress. Her er ulike kontekstuelle presskjelder, men presskjeldene er «multiple but not always consistent, so that they do not always structure frontline work and discretion in similar and coherent ways» (Caswell et al., 2017, s.189). Det er eit vanskeleg rom, i eit krysspress mellom ulike disponerande maktformer som dultar i ulike retningar, der rettleiarane ufrivillig kan bli ulike typar, men der det også eksisterer eit rom

for å style eller styre seg sjølv med medvit – som «aktive, etiske subjekt» (Ibarra-Colado et al., 2006, s.46).

Eg tolkar Zacka (2017) som å ha eit praktisk og pragmatisk forhold til korleis bakkebyråkrat-rolla faktisk *er*. Rolla er korkje enkel eller eintydig, og skal ein etikk vere verksam så må den faktisk forhalde seg til den empiriske røynda og til dei faktisk-eksisterande rammene for yrkesutøvinga. Og idealet han preskriberer er også rimeleg enkelt: Bakkebyråkratar må orientere seg mot *heile* rolla si, dersom dei skal fylle den ut på ein adekvat måte:

The three moral dispositions are pathological (...) because they lead to a narrowing of the field of moral perception and to truncated receptivity to normative considerations. The dispositions are pathological insofar they are *reductive*. They limit what bureaucrats can see and what dimensions of value they are attuned to (Zacka, 2017, s. 98).

### **Disponerande maktformer, disharmoni og sjølvstyring**

I denne avhandlinga står desse disposisjonane i eit forhold til nokre fundamentale eller prototypiske blikk og praksisar som sosialhistorisk har vakse fram, og som har blitt stabiliserte og kondenserte i statlege institusjonar og organisasjonar (Bevir, 1999). Organisasjonar er med andre ord «pervaded by multiple dispositives that interact, reinforce or contradict one another» (Villadsen, 2021, s.473). Sameksistensen av maktformene skapar «a contradictory and indeterminate organizational space» (Villadsen, 2021, s. 474). For dispositiva determinerer ikkje – dei disponerer og dultar, og lyser tenestemottakarane opp med ulike preskriptive lys. Det er uklare grenser, og spørsmålet om kva som er rett yrkesutøving oscillerer, all den tid det ikkje eksisterer «a unifying perspective that determines how problems are constructed and solutions identified» (Villadsen, 2021, s.478). Staten si fyrstelinje er også eit «complex moral and psychological terrain that frontline workers must navigate» (Zacka, 2017, xi).

Alle dei tre rettleiarane gav i refleksjonane over rolla uttrykk for at den var krevjande, og særskild det å vere ny i NAV. Mari omtalar starten som «valdsam», og seier at ho framleis brukar masse tid på å «berolige» nyttilsette. Gunnhild snakka om ei innleiande fase der ho vakna om natta av at ho «prosesserte saker». Framleis strekker ho seg for enkelte brukarar, og då ikkje berre av omsyn til dei, men av omsyn til eiga nattesøvn. Og sjølv om Madeleine seier at ho ikkje lengre tek med seg saker heim, så legg ho til at om det skulle

skje, så er det gjerne desse sosialsakene, seier ho, saker som har «armar og bein her og der», som Gunnhild sa det. Det er komplekse saker, og i tillegg er grensene for servicenivå og tenesteutforming mindre tydelege i Sosialtenestelova, med eit vesentleg rom for å utøve skjønn, og for å strekkje seg i rolla. Ho seier at tidvis lurar ho på om ho skal innvilge støtte midlertidig, eller bør ho heller «veilede mot arbeid»? Det er vanskelege vurderingar, særleg når brukarane har «reelle behov», og Madeleine synest at det er enklare når ho vurderer AAP-mottakarar. Reglane der er tydlegare, og «det er ikkje opp til meg på eit vis», seier ho. Lovstyringa er på eit vis meir upersonleg, og det er enklare å vere ein lunka byråkrat som handhevar reglar, enn det er å stå i skvisen mellom handheving og omsorgsideal.

Gunnhild summerer opp reisa si som rettleiar i NAV, og seier: «Skal du jobbe i NAV, så må du halde hovudet kaldt og hjartet lunka». Det er ei formulering som signaliserer eit sjølvarbeid; eit etisk arbeid knytt til karaktertrekk og oppførsel i kontinuumet nærheit-distanse; mellom involvering og tilbaketrekking, den indre striden som vert aktualisert i møte med tenestemottakarar (Dubois, 2019).

For sjølv om Gunnhild gjev uttrykk for å gravitere rundt hjelpar-rolla, så *må* ho tenke arbeid – det er «der dei skal trykke», det er der rettleiarane «skal vere gode», som ho seier det. Samtidig har vi også sett at ei ein-sidig orientering mot handheving ikkje er det som karakteriserer Gunnhild si tilnærming til rolla, og i refleksjonen kunne ein spore ein frustrasjon over at systemet i større grad dulta fram, og premierte, andre tilnærmingar. Det kan tolkast som erfaringar med eit styringssystem der etatens visjonar «bare delvis» blir omsett til mål, der «politikernes ‘flere i arbeid’ (...) tar forrang foran ‘bedre brukermøter’» (Roaldsnes, 2018, s.74). Fleire av rettleiarane i materialet gjev uttrykk for ei opplevd spenning mellom uttalte rolleideal og kva som faktisk karakteriserer yrkesutøvinga empirisk sett. Her er spenningar mellom styringsideal og faktisk eksisterande praksisar i fyrstelinja – for jobben handlar ikkje empirisk sett berre om arbeidsretting.

Eg tolkar det som at Gunnhild har hatt ei moralsk reise i rolle og kontekst, i eit vanskeleg krysspress. Å halde hovudet kaldt og hjartet lunka kan vere nødvendig for å ikkje brenne ut. «Skal du – så må du» kan tolkast som ei oppskrift eller anbefaling, og ein får inntrykk av at det er ein adaptiv respons, og ein erfaringsbasert lærdom, meir enn eit uttrykk for

hennar personlege moral. For Zacka (2017) og Banks (2016) er det Gunnhild si personlege vekselverknad med dei meir disiplinerande dimensjonane i organisasjonen som konstituerer ho som ein type «moral agent in context» (Banks, 2016); «the establishment of certain modes of conduct through which individuals become particular «types» of people by assuming certain ways of life» (Ibarra-Colado et al., 2006, s.49). Ho har måtta lært seg å også orientere seg mot ei meir lunka rollemodulering, noko Zacka (2017) seier at det faktisk kan vere gode grunnar til, så lenge det ikkje er den *einaste* disposisjonen ho orienterer seg mot.

Som vi såg opplevde Gunnhild rettleiarane som ei «pussig» og «heterogent» samansett gruppe, ho kunne nemleg «sjå» at enkelte hadde eit «varmare hjarte» i sakshandsaminga enn andre. Med andre ord antydar ho eit sosialt rom for å style rolla på ulike måtar, eit sosialt rom der «people constitute themselves as moral subjects of their actions while, at the same time, being ‘disciplined’ by institutions into being particular types of people» (Ibarra-Colado et al., 2006, s.46).

Rettleiarane kan slik konstituere rettleiarsubjektiviteten sin på ulikt vis. Dei responderer med andre ord på det psykologisk disharmoniske trykket frå dei ulike normative kjeldene på individuelle måtar. Som «moral agents in context» (Banks, 2016) *må* dei orientere seg mot både kontekst og rolle. Likevel er dei aktørar med eit vesentleg, og vanskeleg, fridomsrom:

Our approach locates ethics in the relation between individual morality and organizationally prescribed principles assumed to guide personal action. In this way we see ethics as a practice that is powerfully intertwined in an individual’s freedom to make choices about what to do and who to be, and the organizational context in which those choices are situated, framed and governed (Ibarra-Colado et al., 2006, s.45).

Innramminga av yrkesrolla skjer i denne tilnærminga i eit komplekst samspel med yrkeskonteksten, og eg opplevde både Mari, Gunnhild og Madeleine som å ikkje vere typar med fastfrosne og reduktive tilnærmingar til brukarar og arbeidsoppgåver. Dei stod fram som å framleis stå i dette vanskelege krysspreset mellom ulike fordringar og handlingsorienteringar. Dei er slik framleis også i «tilbliving», i ein pågåande tilpassingsprosess og rollesosialisering, der det framleis eksisterer moralske fallgruver, dersom det disharmoniske trykket frå ulike presskjelder skulle bli direkte utoleg.

Dei ulike disponerande maktformene trer også fram i refleksjonane over rollene og relasjonane. Som rammer trer dei fram både som «kognitive strukturer», så vel som noko «som er i, eller viser seg i ein situasjon» (Leer-Salvesen, 2015, s.87). Som dultande og strukturerende fenomen determinerer dispositiva ikkje: «subjects can negotiate, subvert and modify the dispositives but never entirely break free from them» (Villadsen, 2021, s.481).

### **Kompleksiteten i rettleiarrolla**

Det er i forskingslitteraturen ein del ulike, men også til dels overlappande, tilnærmingar til slike fundamentale spenningar som enkelte hevdar pregar og definerer både sosialt arbeid (Levin, 2004) og bakkebyråkratkontekstar (Banks, 2013, 2016; Zacka, 2017). Dubois (2016, 2019) fokuserer på spenninga mellom ei saksorientert og upersonleg byråkratrolle og dei meir personlege responsane som kan bli aktiverte i ein fransk post-reform-kontekst, og van Berkel (2017, s.16) trekkjer fram spenninga mellom inntektssikring og arbeidsretting og ser på det som ei spenning mellom dei to hovudmåla, eller hovudarbeidsoppgåvene, i den aktive velferdspolitikken. Det er ei spenning som også Hasenfeld (2010, s.154) fokuserer på, men som han i større grad ser på som ei spenning mellom ulike typar sosiale teknologiar, som vanskeleg let seg kombinere. Sainsbury (2008) fokuserer også på det psykologisk disharmoniske, men då knytt til det å vere «good cop» og «bad cop» i ein og same kropp, og Wilson (1968) har analysert fram spenningar mellom rolla som «welfare policeman» og rolla som «caring, compassionate officer», medan Watkin-Hayes (2009) skil mellom «social workers» og «efficiency engineers» i den australske fyrstelinja. Brodtkin (1997) fokuserer på typane «helpers» og «enforcers» i fyrstelinja, medan Djuve og Kavli (2014) skil mellom regelbyråkratar og omsorgsbyråkratar i den norske flyktingtenesta. Det er ulike fokus i desse typologiane, men dei sirklar rundt likelydande fenomen, nemleg spenningar mellom fundamentale velferdslogikkar og arbeidsoppgåver i bakkebyråkrat-kontekstar.

Hansen og Natland (2017, s.103) argumenterer for at dikotome orienteringar vert for reduktive «to capture the complexity of everyday social work». Ein studie av sanksjoneringspraksis i NAV fann t.d. tendensar til at rettleiarane kastar eit djupare blikk på brukarane sine, der brot på vilkår og aktivitetskrav ikkje vart møtt med «en snever legal-byråkratisk logikk, men snarere av en bredere diagnostisk-terapeutisk tilnærming som vektlegger individuelle hensyn» (Hagelund et al., 2016, s.163), noko som antyd at eit mildt sanksjoneringsregime. Vilhena (2021, s.418) finn også at rettleiarane tenderer å

kategorisere «non-compliance» heller som «kan ikkje» enn som «vil ikkje», og at rettleiarane tenderer til å vere mildare dess meir komplekse og samansette livsproblem ein brukar har (Ibid., s.426). Samtidig finn ho at sanksjonar også kan bli brukt med omsorg, t.d. for å skape ein arena for å re-etablere kontakt (Vilhena, 2021, s.423). Ho konkluderer med at funna hennar «provide a more nuanced picture of non-compliance at [the] frontline, showing a tangled phenomenon more far-reaching than compliant vs non-compliant» (Vilhena, 2021, s.427). Ein annan studie fann derimot rettleiararar som i lita grad stetta dei personsentrerte ideala i oppfølgingsarbeidet, og omtalar ein «conscious reluctance of the employment specialists to address needs other than those directly connected to employment», samtidig som det vert understreka at dette snevre arbeidsfokuset også kunne vere ei kjelde til frustrasjon hjå rettleiarane (Khoronzhevych & Fadyl, 2022, s.583- 584). Fossetøl et al.(2020, s.87) fann på si side rettleiarar som *prioriterer* sosialsøknadar, fordi dei «brenn» meir, men at dette også kunne bli ei kjelde til frustrasjon, sidan det gjekk på kostnad av hovudmålet om arbeidsretting og aktivering. Gjersøe et al.(2020, s.501) vurderer praksisen til rettleiarane som å vere meir maternalistisk enn paternalistisk; bl.a. føretrekk rettleiarane å truge med sanksjonar snarare enn å iversetje dei, og forfatarane finn også at rettleiarane brukar sanksjonar som eit taktisk verkemiddel for å opprette kontakt, med andre ord for å kome i posisjon til å kunne gje hjelp (Ibid., s.498), ein omsorgsfull tendens Vilhena (2021, s.423) også fann, at det å stille krav til brukarane også vart forstått som «a way of making people progress» (Ibid., s.427). Gjersøe et al.(2020, s.501) trekkjer også fram at rettleiarane også såg ut til å oppfatte sjølv aktiveringsarbeidet som «a form of caring», som ei form for «tough love». Håvold (2019) fann ein liknande disiplinær-paternalistisk tendens i sin vignett-studie av skjønnsutøving i NAV, det han omtalar som ein sterk institusjonell logikk om at ‘arbeid er godt for helse, sjølv om ein er sjuk’ (mi omsetjing). Det er eit bilete som ikkje er eintydig. Analytiske distinksjonar må forståast nettopp som analytiske distinksjonar, i konkrete praksisar vert dei snarare levandegjorde som spenningar; «they actually operate and interact in tension» (Evans, 2013, s.754).

Vi har sett at Helgøy et al.(2013), i ei undersøking av den nye rettleiarrolla, fann at idealet om generalisten hadde blitt forlete, og at ei meir spissa og arbeidsretta rettleiarrolle då var i ferd med å bli dominant. Vi har også sett at Terum og Jessen (2015, s.105) fann at nærare 60 % av respondentane i ei undersøking (N = 1758) omtalte eigen rettleiarstil som

*berre* arbeids- og styringsretta. Samtidig fann forfattarane også at så mange av 4 av 10 rettleiarar kunne tolkast som å gi uttrykk for å balansere mellom dei ulike rettleiarstilane, nemleg rettleiarar som «ikke ser noen motsetning mellom å overtale og styre i visse situasjoner, og i andre situasjoner være mer bruker- og forhandlingsorientert» (Ibid.).

Samtidig som det er fleire studiar av NAV som antyd at bakkebyråkratane tenderer til å vere *anten* regel- og resultatorienterte *eller* meir brukar- og prosessorienterte (for oversikt, sjå Hansen & Natland, 2017, s.102), så argumenterer Djuve og Kavli (2014) for at individuelle bakkebyråkratane sine orienteringar ikkje bør kategoriserast som gjensidig utelukkande – snarare brukar dei fleste strategiar frå begge tilnærmingane. Også Grandia et al.(2019) finn ulike og sameksisterande strategiar frå dei same rettleiarane i ein tysk kontekst, og plasserer dei ulike tilnærmingane på eit kontinuum «from laissez-faire to transactional and transformational strategies» (Grandia et al., 2019, s.375). Forfattarane finn «a mix of supportive and coercive elements» i tilnærmingane, og at rettleiarane sjølve føretrekk dei mildare transformasjonsstrategiane (Grandia et al., 2019, s.384). Seden (2005, s.61) og Hansen og Natland (2017, s.111) argumenterer for at denne evna til å kunne veksle mellom ulike interaksjonelle tilnærmingar bør sjåast på som ei styrke og ei ferdigheit – faktisk som «a social work competence in itself», og då kanskje særleg i eit aktiveringsregime karakterisert av spenningar. Øverbye (2013, s.121) konkluderer med at aktiveringsregimet fostrar ambivalens, ein ambivalens, og etiske gråsoner, som mest sannsynleg ikkje kan overvinnast. I enkle og utvitydige relasjonar kan responsar standardiserast, og ein treng ikkje profesjonelle, resonnerer han. I aktiveringsregimet treng ein profesjonelle som «kan manøvrere klokt i uklart farvann» (Øverbye, 2013, s.121).

Her er ulike fundamentale maktformer som dultar og disponerer. Det føregåande kan tolkast som uttrykk for at styringsdilemma «rather emerge from ‘an agonistic play’, where different normative perspectives reinforce or challenge one another», eit syn som understrekar organisasjonar som «’multi-layered fields of normativity’» (Villadsen, 2021, s.479). Dei ulike perspektiva interagerer, og kan både forsterke og utfordre kvarandre.

Vi skal no rette blikket mot to eksempel på samantfiltrering og interaksjon som eg har identifisert, og som bør undersøkjast nærare, nemleg verdiane myndiggjering og likebehandling, som no kan tolkast som å bli forskyvd og endra, også som eit uttrykk for

at «subjects [can] enfold external forces in strategic and variable ways» (Villadsen, 2021, s.480).

### **Myndiggjering og ansvarleggjering**

Som påpeikt kunne myndiggjeringslogikken stå fram som både mjuk og hard i NAV, og tidvis kunne det sjå ut som om dei to termene ‘myndiggjering’ og ‘ansvarleggjering’ hadde fått eit likelydande semantisk innhald. På same måten som at spørsmål om myndiggjering kunne føre til snakk om å presse eller «pushe», kunne spørsmål om ‘myndiggjering’ føre til at rettleiarane byrja å snakke om ‘ansvarleggjering’ i staden. Ulike logikkar kan interagere, og forskyve på kvarandre, og særleg kan det dominerande prinsippet forskyve underordna logikkar og «direct the interpretations by adding new layers of signification and understanding that format both the interpretation itself, and the previous framings» (Goffman i Luhtakallio, 2012, s.193).

«Aktive brukere» var eitt av fem hovudgrep i NAV (2011) sin «virksomhetsstrategi 2011-2020», og etaten skulle leggje til rette for «medvirkning og tydeliggjøre brukernes eget ansvar» (Halvorsen et al., 2020, s.17). Halvorsen et al.(2020, s.17) finn eit sterkt fokus på ansvarleggjering i NAV, og antydar «en forskyvning i måtene det snakkes, skrives og tenkes om medvirkning og myndiggjøring på», noko som «reflekteres i strategidokumenter og retningslinjer for veiledning, men også i praktisk veiledning». Det er styringssignal som rettleiarane må orientere seg mot, og som NAV-rettleiarane også var veldig opptekne av.

Ansvarleggjering er eit sentralt omgrep i governmentality-tradisjonen, og vert forstått som ein prosess der «subjects are rendered individually responsible for a task which previously would have been the duty of another – usually a state agency – or would not have been recognized as a responsibility at all» (O’Malley i Juhila et al., 2017, s.11). Eg tolkar det som at ein meir dominant og disiplinær aktiveringslogikk no strukturerer og forskyv på ein meir underordna og mjukare omsorgslogikk, som eit uttrykk for at logikkar like gjerne kan forsterke som å undergrave kvarandre.

Dei tre kasusa er også uttrykk for den vanskelege forhandlinga om ansvar og ansvarleggjering i ei ny norsk fyrstelinje. Gunnhild trekte grenser mot Sosialkontoret og handlingsorienteringane der, og Roy kan tolkast som å bli gjort ansvarleg for å utøve ei arbeidsoppgåve som før sorterte under handlingsorienteringane til ein sosialkurator, som

han sjølve etterlyste og sette i tale. Eg tolkar Kristine og Tor som å møte sin nye rettleiar prega av erfaringar med handheving og ansvarleggjing, og Kristine kunne tolkast som å gjere hardt interaksjonelt arbeid for å overtude om at ho ikkje treng (meir) ansvarleggjing – ho *er* allereie ein ansvarleg borgar.

Juhila et al.(2017) pakkar ut myndiggjeringsidealet og trekkjer ein relevant distinksjon mot ein ny og meir ansvarleggjerande impuls. Det er ein distinksjon som aktualiserer tanken om reduktive rollesett og handlingsorienteringar, så vel som behovet for å faktisk orientere seg mot ulike prototypiske maktformer og velferdslogikkar. Juhila et al.(2017, s.39) hevdar at eit kritisk spørsmål er: «[D]o individuals have sufficient resources, possibilities and support to become empowered and active?». Forfattarane går vidare med å hevde at myndiggjing krev *myndiggjerande omstende*, eit perspektiv som aktualiserer logikkar og handlingsorienteringar som ein kanskje før, i større grad, fann hjå Trygdeetaten og Sosialkontoret. Dei tre kasusa kan nemleg også tolkast som å handle om dei tre brukarane sine appellar om myndiggjerande omstende i sine saker. Tor ynskte ei periode med ro for å samle krefter, Roy trengte først og fremst hjelp med restskatten, men også med økonomi og bustad, ei ontologisk uro som sleit på den psykiske helsa hans, og med det også potensielt for mogleheitene hans for å bli aktiverbar. Kristine trengte kanskje først og fremst å bli møtt som ein verdig brukar, og var nok den av dei tre brukarane som kunne gå litt «stoltare ut døren» (NAV, 2016, s.12) etter samtalen, og kanskje også eit lite steg nærare arbeidslivet?

### **Likebehandlingsideal og grenseoppgangar**

Rettleiarane har gitt uttrykk for å ynskje eit større internt fokus på temaet «roller og ansvar», og dei har etterlyst «mer støtte på de grenseoppgangene som må gjøres» (Halvorsen et al., 2020, s.17). Rettleiarane etterlyser med andre ord det eg tolkar som eit større fokus på spenningar som oppstår i roller og relasjonar, og meir støtte til desse vanskelege grenseoppgangane som faktisk må gjerast in situ, andlet til andlet, i konkrete møte. Desse grenseoppgangane er krevjande, og noko som det vert forhandla om, både i brukarsamtalar, i refleksjonar og i dialog med kollegaer. Ein annan verdi som eg ser tendensar til kan gjere ei institusjonell omdanningsreise i NAV, er Trygdeetaten sin juridiske likebehandlingslogikk.

Sjølv om myndiggjing var vanskeleg for Madeleine, så var det også eit tema som ho sa det var mykje fokus på internt. Eit anna tema som var mykje diskutert i kollegiet var

grenseoppgangar og tenestenivå, og denne ansvarsfordelinga mellom brukar og rettleiar: «Kva skal NAV eigentleg drive på med?», som Gunnhild sa det. Medan Gunnhild snakka om «varme» i tenesteutøvinga, var det andre rettleiarar som snakka om kollegaer som har «for mykje omsorgsgen», og som gjer ting som brukarane «bør gjere sjølv», som ein rettleiar sa det. Medan ein annan rettleiar kritiserer handhevarar som møter brukarane sine med ei «pistolframtoning», fordi dei jaktar på teljing for sin eigen del, så er det andre som snakkar om kollegaer som ikkje set foten ned fordi «det genererer meir arbeid», og som dermed ikkje er tilstrekkeleg orienterte mot handhevinga av styringssignal, og mot krava og pliktene i systemet. Ein annan rettleiar snakkar om kollegaer som gjer så mykje for *nokre* av brukarane sine at det går utover dei andre brukarar i porteføljen, det eg tolkar som erfaringar med hjelparar, som skil mellom brukarar som er verdige deira ekstra gode tenester, og dei brukarane som ikkje gjer det.

Det verkar som om dette sosiale rommet for å style rolla si litt ulikt også vert problematisert, og ein rettleiar sa at dei diskuterte slike saker og grenseoppgangar «ganske mykje», også fordi «brukarane skal oppleve å få dei same tenestene». Det er forhandlingar rundt tenestenivå, grenseoppgangar og veremåtar, og det kan sjå ut som om enkelte opplever det som eit null-sum-spel, der det at ein brukar «vinn» gode tenester fører til at ein annan brukar «tapar» tid og innsats. Desse kollektive forhandlingane om tenestenivå kan tolkast som å sirkulere rundt ein standardiserande impuls, og det er mogleg at likebehandlingsidealet frå Trygdeetaten no gjer ei institusjonelt transformerande reise i NAV; ein juridisk likebehandlingslogikk som vert forskyvd og endra, og anvendt på kvalitative spørsmål om tenesteutforming, i ein potensiell indre, so vel som i ein ytre kollegial dragkamp, om kva som skal vere ein meir høveleg standardisert, og med det meir lunka, respons.

Slike tendensar er Zacka (2017) veldig kritisk til, for slike vanskar skal ikkje landast, men haldast levande, både individuelt og i arbeidsfellesskapet. Snarare enn å lande spenningane, og å skape standardar som «sånn gjer vi det hos oss», trekk Zacka (2017, s.192) fram viktigheita av eit heterogent samansett kollegium av ulike typar, med ulike handlingsorienteringar, som nettopp utfordrar kvarandre og held spenningane som definerer og karakteriserer yrkesutøvinga, levande: «What is more important (...) is the fact that such debates do indeed occur in the workplace itself, and that they are fueled by the ongoing friction between various moral sensibilities and role conceptions». Det er ein

heterogenitet som må organiserast, og som under dei rette forholda kan stimulere både moralsk persepsjon og vurderingar, så vel som å fungere som ei barriere mot individuelle og kollektive moralske fallgruver, bl.a. ved å lage eit meir uformelt og kvardagsleg kontrollregime, der blikk, vurderingar og veremåtar både vert eksplisitt tematisert og utfordra (Zacka, 2017, s.196). Men dette er ein heterogenitet som også kan organiserast vekk, og Zacka (2017) åtvarar særskild mot ei uniformering og spesialisering av blikk og veremåtar «through the passing of measures, or the promotion of an organizational culture, that actively endorses a single, uniform type of ‘ideal’ employee» (Zacka, 2017, s.197).

### **Styring, spenningar, medvit og toleevne**

Moralsk stress og kognitiv dissonans kan vere «sunnheitsteikn», og uttrykk for at ein bakkebyråkrat framleis har den sensitiviteten som rolla faktisk krev (Zacka, 2017). Det å halde spenningane i live på den eine sida, og hindre at dei vert utolelege på den andre, vert eit sentralt oppdrag både for den individuelle rettleiar, for kollegafellesskapet så vel som for dei som styrer og leiar NAV.

Spenningane vi fokuserer på er også psykologisk og emosjonelt krevjande, og rollestresset i mobiliseringa av ein adekvat respons aktualiserer også spørsmål om emosjonelt utbrentheit og turnover. Ei arbeidsmiljøundersøking i NAV trekkjer bl.a. fram at «svært mange» rettleiarar rapporterer at dei «går hjem fra jobb med dårlig samvittighet»:

Et for høyt arbeidspress og det å oppleve konflikt mellom ulike prioriteringer eller verdier er belastningsfaktorene med den sterkeste sammenhengen med antall egenmeldingsdager og økt sannsynlighet for at ansatte mener at noe av deres sykefravær skyldes jobb (Ingelsrud & Salomon, 2018, s.5).

I 2023 tok fagforeininga FO initiativ til ein fagdag om temaet emosjonelt utbrentheit. Responsen vart omtala som «overveldande» (Odland, 2023), og konferansen vart fullbooka med fleire på venteliste. Særskilt lokale NAV-kontor og den kommunale barnevernstenesta meldte på tilsette, to felt der spenninga mellom hjelp og kontroll kan tolkast som ekstra tydeleg. Arrangøren uttalte at «det er tydelig at mange er opptatt av hvordan man kan overleve i disse jobbene, hindre sykefravær og frafall». Ein NAV-leiar understreka at «det må synleggjøres for beslutningstakere og politikere hva sosialarbeidere i NAV driver med og hvilke krevende oppgaver de har» (Odland, 2023). I ei anna sak om den høge arbeidsbelastninga på store NAV-kontor (Jansen, 2023), vert kompleksiteten i

sakene så vel som ein «høy følelsesmessig belastning for de som har direkte kontakt med brukerne» trukke fram. Det vart understreka behov for «tydeligere prioriteringer», også om «hvem NAV skal hjelpe og på hvilken måte», så vel som det vart uttrykt eit ønske om at politikarane i større grad utviklar «et realistisk bilde av hva som er mulig» (Jansen, 2023). Det er uttrykk for ei vanskeleg rolle, som kanskje tidvis også er direkte utoleleg – og det er ynskjer om styringssignal som kan gjere rolla handterbar og toleleg.

Det er ei tøff og krevjande rolle, og den må vere det. Likevel kan ikkje rolla bli utoleleg. Det er reduktive blikk, og moralske spesialiseringar, som er Zacka (2017, s.243) si største uro, som uønskete responsar til innprogrammerte spenningar som faktisk definerer og karakteriserer roller og kontekst. Det sentrale er snarare at ein utviklar medvit om spenningane, og at ein både aleine og som arbeidsfellesskap maktar å stå i krysspresset, og held spenningane levande og produktive.

Å halde spenningane i live vil eg hevde handlar om å løfte fram spenningane som *definerande* for konteksten, og som å karakterisere rolleutøvinga. Disposisjonane er også tankefigurar for refleksjon, og bør brukast både internt og i utdanningane for å dulte fram eit refleksivt forhold til dei ulike, og psykologisk disharmoniske, fordringane som faktisk karakteriserer rolla. Det er med andre ord ikkje spenningar som ein kan eller bør organisere vekk. For rettleiarane må vere både handhevarar, hjelparar og lunka byråkratar, det avgjerande er at dei er rett person til rett tid. Ei merksemd mot dei tre disposisjonane kan også føre til ei merksemd mot kva faktorar som dultar ein den eine eller den andre vegen i konkrete møte med brukarar, og kan spore refleksjonar t.d. rundt kven ein er sosialt nær, og kven ein er sosialt fjern, og ein kan bli merksam på om enkelte grupper, eller typar brukarar, lettare aktiverer handheving eller ein meir lunka retrett, medan andre grupper eller typar kanskje lettare aktiverer ein omsorgslogikk. Rettleiarane kan med dette også bli meir merksame på dei mange, og ofte implisitte, skjønnsvurderingane og sosialpolitiske prioriteringane (Carstens, 1998) som faktisk blir tekne in situ.

### **Styring, kompleksitet og arbeidslinja**

Det er i ein vanskeleg balansegang mellom ulike verdiar og føremål at den passende og situasjonelt orienterte responsen vert mobilisert. Det er ei vanskeleg rolle, men denne rolla kan likevel også ha blitt vanskelegare på grunn av det innleiande idealet om ein ny og felles kultur. I ein kronikk om forsøket på å bygge ein ny kultur i den nye etaten, hevdar Fossetøl og Klemsdal (2006, s.30) at «verken den arbeidsformidlingsorienterte, den

rettighetsorienterte eller den behandlingsorienterte forståelsen av arbeidslinja kan oppheves i den nye etaten», og argumenterer for ein meir bottom-up, og reflektiv og dialogisk, utvikling av den nye yrkesrolla:

Vi tror at utviklingen av en felles kultur i den nye NAV-etaten begynner når medarbeiderne opplever at de reelle utfordringene de står overfor, adresseres. Det er når man innser hvor sammensatt oppgaven er, og hvor ulik kompetanse og ulike hensyn den krever for at individer med ulike behov skal aktiveres (...) (Fossestøl & Klemsdal, 2006, s.31).

Det er eit perspektiv som set spenningane i fyrstelinja i sentrum, og som understrekar behovet for å orientere seg mot heile samfunnsoppdraget, og med det mot ulike normative føremål og velferdslogikkar, med medfølgjande blikk og veremåtar, som må balanserast mot kvarandre i vanskelege «tradeoffs» i mønstringa av ein adekvat respons. Dei som styrer slike kontekstar må innsjå at målet må vere å leggje til rette for handteringa av vanskelege dilemmasituasjonar og skjønnsvurderingar:

Looking at institutional reform through the prism of moral dispositions gives us a distinctive way to appraise the costs and benefits of policy proposals. It also helps us think anew about the goals of institutional design: not to replace discretion with formal structure, but to orchestrate the environment in which individual agents develop self-understandings and exercise discretion (Zacka, 2017, s.246).

Draumen om «ein kultur» må kanskje erstattast med ein organisert heterogenitet – ein heterogenitet som avspeglar, og tek vare på, sentrale, men vesensforskjellige, velferdslogikkar og praksisformer. Zacka (2017) omtalar det å styre slike kontekstar som det å *orkestrere*, og då tolkar eg han som å understreke ei meir koordinerande og tilretteleggjande rolle. Det er ei styring som assisterer rettleiarane med å gi «sensible content to vague mandates», som hjelper dei i å finne «reasonable compromises between competing demands», og som assisterer rettleiarane til det å kunne mønstre improviserte men «suitable responses to unforeseen dilemmas» (Zacka, 2017, s.242). Det er ei styring som anerkjenner kompleksitet, og som med det set dilemmasituasjonar og skjønnsutøvinga til bakkebyråkratane i sentrum. Det er ei styring som syner ei meir klassisk liberal tilbakehaldenheit, og ein grunnleggjande skepsis til det å intervenere og styre i dette siste og avgjerande leddet for iverksetjinga av vedteken politikk.

Samtidig som eg argumenterer for ei meir sensitiv og audmjuk styring av NAV, vil eg også nytte høvet til å be om politisk mot. Ein bør politisk debattere og tydeleggjere kva som *eigentleg* var NAV-reforma si ånd, særskild sidan resultatet vart så annleis frå den opphavlege politiske bestillinga at einskilde omtalar det som ei demokratisk utfordring (Andreassen & Aars, 2015, s.167). Samtidig er det ei fare for at akkurat dei spesifiseringane eg no søker, manglar det politisk vilje til å konkretisere. Det er ei tvitydigheit ved reforma, som politikarane kanskje heller ser løyst av samvitsfulle byråkratar i fyrstelinja, enn ved å risikere eigen politiske kapital:

The bureaucrats who break down (...) are reflections of the state of our democracy. In their desperate attempts to fulfil their social role in a responsible manner, they expose the inconsistencies and incompatibilities of the mandate we give them, and with this sad spectacle, some hard questions that are in the last resort political – questions about objectives, priorities, and resource allocation – are thrust back upon us. These are questions that must be settled, not at the front lines of public policy, but in a legislative arena (Zacka, 2017, s.237).

Samtidig som eg oppmodar om politisk mot og tydelegheit, vil eg hevde at det å utfordre arbeidslinja står fram som ei potensielt uproduktiv og uklok tilnærming. Dersom Molander og Terum (2019) har rett i at spenninga mellom inntektssikring og norma om å vere sjølvforsørgd går som ein raud tråd gjennom historia til den norske velferdsstaten, og at ei meir implisitt arbeidslinje faktisk har karakterisert og definert norsk velferdspolitikken sidan krigen, så tenker eg at eit positivt trekk ved NAV-reforma var at den gjorde ei implisitt styringsnorm meir eksplisitt og tydeleg.

Arbeidslinja ser ut til å ha brei politisk oppslutning, og er mest truleg viktig for både oppslutninga om velferdsstaten, og for berekrafta til fordelingsideala som tradisjonelt har karakterisert skandinaviske velferdsstatar. Delte politiske ideal er også ein føresetnad for den kontinuasjonspolitikken som har karakterisert skandinaviske land, og med det også for å unngå ulike og inkongruente styringssignalar til bakkebyråkratane, i det ulike politiske konstellasjonar avlastar kvarandre.

Spørsmålet er om det var klokt å intensivere arbeidslinja samtidig som ein gjorde den meir eksplisitt. Dersom det er slik at yrkesutøvinga i fyrstelinja vert karakterisert og definert av spenningar mellom ulike fundamentale og sosialhistorisk utvikla blikk og praksisar, så kan det vere god grunn til å tenkje at snarare enn å utfordre arbeidslinja, så bør ein heller

løfte opp andre reformideal, og særskild dei fundamentale velferdslogikkane som karakteriserte Trygdeetaten og Sosialkontoret. Som vi såg argumenterte Fossetøl og Klemsdal (2006) tidleg mot denne tanken om *ein* kultur i den nye etaten, sidan korkje den arbeidsformidlingsorienterte, den rettsorienterte eller den behandlingsorienterte forståinga av arbeidslinja kunne opphevast i den nye etaten. I tillegg hevda dei at «heller ikke er noen av dem tilstrekkelige alene»: «I stedet gjelder det å se disse orienteringene i sammenheng, slik at målet om et mest mulig inkluderende samfunnsliv og arbeidsliv kan bli en realitet for flest mulig», og la til: «Det er her den store kulturutfordringen ligger» (Fossetøl & Klemsdal, 2006, s.30).

I eit systemteoretisk perspektiv kan ideskapande og innovativt leiarskap i slike kontekstar nettopp vere det å setje fokus på dilemmasituasjonane, paradoksa og spenningane som spelar seg ut, samtidig som ein godtek at ein ikkje kan fjerne dei (Jensen & Villadsen, 2014, s.50). Snarare må ein «afsøge internt, hvordan paradokser og modsatte logikker kan bringes til at avle inovative dynamikker» (Ibid.). Likeeins åtvarar Halvorsen et al.(2018, s.20) mot det å importere samtaleteknikkar for å løyse spenningane i brukarmøta – snarare bør ein rette fokuset mot det å utvikle «kompetanse om samtals dynamikk og kompleksitet», med andre ord fokusere på innsikter som kan bli omsett til situasjonelle ressursar, som kan assistere rettleiaren med det å navigere klokt i konkrete situasjonar. Internasjonalt vert aktiveringsarbeidet omtala som utøvd av profesjonelle utan ein profesjon (van Berkel et al., 2010), og Caswell et al.(2017, s.192) trekkjer fram at forsøk på å profesjonalisere aktiveringsarbeidet «might contribute to more collective approaches to the dilemmas and challenges workers are confronted with». Det er ulike argument for å setje dilemmasituasjonane og spenningane i sentrum for styringa av NAV. Det vil vere ei styring som også rettar blikket mot dei mange, implisitte og eksplisitte, skjønnsvurderingane som faktisk blir gjort in situ i møte med brukarar (Carstens, 1998). Det er ei styring som på same tid siktar mot både betre brukarmøter og mindre turnover, og som er like mykje retta mot det å fasilitere adekvate situerte responsar i konkrete møte som til det å handtere ei vanskeleg og fleirfasettert yrkesrolle.

Dei tre fundamentale maktformene trer også fram i refleksjonane over rollene og relasjonane. I denne avhandlinga møter vi dei foucauldianske maktformene som rammer (Goffman, 1986), som på den eine sida vert «synlege» som «kognitive strukturer» i refleksjonane, på den andre sida som noko «som er i, eller viser seg i ein situasjon» (Leer-

Salvesen, 2015, s.87). Dei tre fundamentale maktformene dultar dei profesjonelle mot ulike og inkongruente blikk og vurderingar, og kva som er god eller rett yrkesutøving, og ein adekvat respons, oscillerer. Det er eit perspektiv som ser på organisasjonar som maktfulle, «while at the same time allowing space for individuals' practices of negotiation, manoeuvring or resistance in relation to organizational power structures» (Villadsen, 2021, s.474).

Det sosiale rommet er disponert av heterogene logikkar, og Zacka (2017) minner oss på at korleis vi handterer slike spenningar og dilemmasituasjonar kan prege kven vi faktisk blir som profesjonelle, og at responsane vi mobiliserer også kan disponere aktørane til å reagere på liknande måtar seinare. Her er eit rom for å utøve skjønn, og rettleiarane gjer val, og utformar yrkesrolla, i eit vanskeleg krysspress; dei kan «negotiate, subvert and modify the dispositives but never entirely break free from them (Villadsen, 2021, s.481).

Ein disposisjon består av eit bestemt blikk, ein medfølgjande passande emosjonell inntoning, og ein måte å vurdere og vege dei ulike faktorane i ei sak på, som saman utgjer eit psykologisk harmonisk ensemble (Zacka, 2017, s.86), eller ein måte å vere i verda på. Som vi har sett står tankane og vurderingane til rettleiarane i eit komplisert forhold til konteksten som dei jobbar i – og vilkåra for arbeidet, så vel som samtalan sin meir avgjerande posisjon i det nye velferdsregimet (Dubois, 2019), tilseier at rettleiarane må ta mange vurderingar in situ, og at dei må tenke raskt. Det er med andre ord ein fare for at rettleiarane vil kunne tendere til å møte individa i konteksten som uttrykk for allereie etablerte kategoriar eller typar (Rosenthal & Peccei, 2006).

For Caswell et al.(2017, s.192) er vurderingane i fyrstelinja komplekse fenomen. På den eine sida står vurderingane til dei profesjonelle i eit komplekst forhold til ulike kontekstuelle presskjelder, på den andre sida rettar dei profesjonelle blikket mot brukarane og deira situasjon for å forklare og rettferdiggjere vurderingane som dei gjer. I det dei skal mobilisere ein passande respons er blikket med andre ord på den eine sida retta mot brukarane og deira situasjon, og på den andre sida vert det retta mot eiga yrkesrolle og eigen yrkeskontekst. Vi skal no rette blikket vårt mot det som eg tolkar laddar rettleiarblikket i det dei ser på og vurderer brukarane sine.

Som bakkebyråkratar kan rettleiarane kanskje føretrekkje å vere ein bestemt type, og dei kan tendere å vere ein også, og kva rolle dei profesjonelle identifiserer seg med påverkar

vurderingane deira (Caswell et al., 2017, s.189). Samtidig, som vi også har sett, så kan ikkje bakkebyråkratane alltid vere den den ynskjer, ei heller kan dei alltid vere den dei tenderer å vere:

[W]hile [professionals] favoured particular approaches to rules and discretion, these views were not held exclusively; people were confronted with everyday experiences in their practice, which brought out tensions in their position (Evans, 2013, s.754).

Bakkebyråkratar må også møte brukarar andlet til andlet, og slike møter gjer spenningane som karakteriserer og definerer NAV levande. I denne avhandlinga har vi sett på desse møta som eit påverknadsspel – eit spel der rettleiarane også blir skubba mellom ulike posisjonar, også basert på signal som blir avgitt av brukarane, både medvite og umedvite.

### **7.3 Moralske taksonomiar i ei ny fyrstelinje**

I Kristine og Tor si framføring ligg det ein implisitt kommentar om korleis dei nærmar seg rammene for interaksjonen. Rammer «govern events» (Goffman, 1986, s.10), og særskild organisasjonar kjem med organisasjonsspesifikke rammene (Manning, 2001) som aktørane må orientere seg mot: «People do not simply ‘behave’ toward one another; rather they ‘conduct’ themselves according to restrictive and enabling norms which regulate their routine dealings with one another» (Rogers, 1980, s.111).

Aktørane si orientering mot rammene kan vere både medviten og umedviten, og kan føre til strategisk interaksjon, eller til at aktørar nærast berre kan «falle inn» i ei rolle som allereie ligg der og ventar (Goffman, 1961, s.87-88); rammene er «normative devices explicating how we ‘ought’ to behave» (Jacobsen & Kristiansen, 2015, s.125). Det er med andre ord eit aktørskap som er situert og avgrensa: «Conduct can be broadly regarded as a patterned adaption to such ground rules, not simple conformity to, nor deviation from, them» (Rogers, 1980, s.111) Situasjonane kjem med normative føringar, som dultar og strukturerer men ikkje determinerer, og særskild organisasjonar har midlertidige «virtuelle sjølv» eller roller (Lofland, 1980), som deltakarane må forhalde seg til, dersom dei vil lukkast i konteksten.

Vi såg på Tor og Kristine sine framføringar som å vere baserte på institusjonelle lærdomar, og som uttrykk for tileigninga av ei byråkratisk kompetanse med interaksjonelle element (Soss, 1999; Lundberg, 2012). For i tillegg til ei orientering mot dei *eksplisitte* lovane og reglane som regulerer kontekst, roller og relasjonar, så orienterer

brukarane seg også mot nokre *implisitte* reglar som regulerer samhandlinga. Det kan tolkast som erfaringar med ein implisitt og usynleg modell av draumebrukaren (Barass & Shields, 2017), det Volckmaer-Eeg og Vassenden (2022) kallar «stjerne kandidat», nemleg brukarar som tilfredsstillar krav og forventingar, og som difor har større sjanse for å lukkast, og som dermed også assisterer rettleiarane med å realisere rolle og oppdrag. Tor og Kristine har lært noko om verdiane og normene som regulerer møta, lærdomar av meir implisitte og «skjulte læremål» (Skelton, 1997), som informerer *kva ein kan seie og kven ein kan vere*. Roy kan på si side tolkast som å vere mindre strategisk, og som å til dels bomme på normene og identitetane som skal karakterisere den nye norske fyrstelinja. For å forstå ‘kva som skjer’ må aktørane orientere seg mot situasjonen og konteksten: «We understand what is happening if we can contextualise the events, and understand the norms and rules that control the interaction» (Persson, 2019, s.47).

Noko som er felles for dei tre brukarane er at dei kjem til møtet med varierte erfaringar. Dei har både gode og dårlege erfaringar, og alle tre snakkar om konkrete rettleiarar som anten har møtt dei på ein god eller ein dårleg måte. Brukarane kan også setje rettleiaren i tale, noko som syner at dei gode eller dårlege minna framleis er sterke:

Attitudes arising from direct experience tend to have greater clarity and are held with greater confidence. They also tend to be more stable, more readily accessible from memory, and more likely to be activated without conscious effort» (Eagly & Chaiken i Soss, 1999, s.372).

Denne nærkontakta med det forskarane omtalar som eit «attitude object», gjer også at desse haldningane meir presist predikerer *oppførsel* (Ibid.). Denne lærdomen vert med andre ord omsett, på ulikt vis, i nye møter i konteksten (Soss, 1999; Lundberg, 2012).

Roy, Kristine og Tor orienterer seg mot erfaringane sine i møte med sin nye rettleiar. Og ingen av dei behandlar samtalen som uttrykk for ei byråkratisk rutine (Dubois, 2019), eller som om dei først og fremst forventar å møte nokon som *berre* kan vere ein lunka byråkrat. Snarare kan alle tre tolkast som å freiste å vekkje noko i rettleiaren, og på å trekkje dei, også pedagogisk og strategisk, mot bestemte responsar og veremåtar. For brukarane orienterer seg ikkje empirisk sett mot rammene når dei legg vekt på enkelte kvalitetar eller dimensjonar i desse møta; dei orienterer seg først og fremst mot eit anna menneske som sjølv må navigere i konteksten – nemleg rettleiaren sin. Rettleiarane vert generelt omtala

som maktfulle i mitt materiale, og som *avgjerande* for brukarane si oppleving av NAV og brukarløpet (Stenbrenden et al., 2018).

For Dubois (2016, 2019) vert aktiverande møte prega av eit ytre påverknadsspel, og av ein indre kamp i bakkebyråkraten, som opplever å bli dratt mellom byråkratiske ideal og sine egne personlege responsar, og mellom personleg involvering og ein meir lunka byråkratisk retrett. Brukaren må nemleg *vekkje* noko i den profesjonelle om hen ikkje berre skal få lunka standardtenester. Det er eit interessant perspektiv, og med Zacka (2017) kan vi leggje til at den personlege responsen både kan vere varm og mistenksom. På eit vis vert det antyda ei meir primær og bestemmande skjønnsutøving som skjer in situ og nærast umerkeleg, nemleg: Kven skal få standardtenester? Kven skal få ekstra god service og tenester? Og kven må ein snarare gå meir kritisk etter i saumane?

Tor er den som er mest eksplisitt på at han «veit» kva rettleiarane «typisk» tenker, og kva som utløyser ynskte så vel som uynskte responsar. Det er erfaringar som vert omsett i ei medviten modulering og kalibrering av ein meir våken og energisk brukar. Det er det han har erfart som ynskte karaktertrekk i NAV. Tor orienterer seg med andre ord mot rettleiarane som typar, som tenker og ser på bestemte måtar, men desse typane har på eit vis likevel ikkje fastfrosne disposisjonar, for Tor kan påverke dei, og aktivere ein meir ynskt respons. Eg tolkar det som erfaringar med rettleiarar som tenderer å møte brukarane på bestemte måtar (Zacka, 2017, s.95), og som eit uttrykk for aktiveringslogikken sin dominante – men ikkje eksklusive – posisjon i NAV.

### **Rolleideal og realitetar**

Det er brei semje blant rettleiarane i mitt materiale om at NAV sitt hovudmål, og rettleiarane si hovudoppgåve, er å få folk ut i jobb. Men det er som om brukarane ikkje alltid passar inn i denne meir avgrensa, og kanskje for snevre, tilnærminga til eiga yrkesrolle.

Madeleine seier at NAV sine oppgåver «er jo å få folk ut i jobb» og at «det er jo klart», før ho tenker litt og seier «det er jo der fokuset skal ligge». Det verkar nesten commonsensisk, som om ho er talerøyr for ein ålmenn og tilgjengeleg diskurs gjennom vektlegginga av at «det er jo klart det» og «det er jo der fokuset skal ligge», og så legger ho til: «Men det er jo ganske ofte sånn at der kanskje ikkje er eit mål om arbeid». ‘Men’ er eit ord som kan tolkast som ein «denial of expectation» (Blakemore, 1987, 2002); at det

som kjem etterpå kansellerer, justerer eller nyanserer det føregåande. Det er ein ambivalens til det eg forstår som hovudinnramminga av yrkesrolla i NAV – at ein *først og fremst* aktiverer og arbeidsrettar i NAV.

Madeleine er ikkje aleine om å meine at det er mykje sjukdom hjå brukarane. Ein rettleiar seier at dei «sit mykje med rus og sosial, og så skal vi også ha, eigentleg, mesteparten av trykket utover mot arbeidsmarknaden». Ein annan seier at «ein sitte veldig mykje med helseting» og at det er litt for mange «fjaseting», som «å ta telefonar og ditten og datten», og understrekar etterpå at desse telefonane ikkje var frå eller til arbeidsgjevarar, som på dåverande tidspunkt var ei prioritert oppgåve på målekortet. Det er som om yrkesrolla, når alt kjem til alt, består av fleire og andre typar arbeidsoppgåver, enn det som skal vere kjernen i yrkesrolla: «[Hovudoppgåva] er jo å skulle rettleie brukarar, eit fokus på å få folk ut i jobb. Det er jo, ja kanskje det vil skal prioritere mest no, men som det kanskje blir minst tid til», seier ei anna. Det er ei hovudarbeidsoppgåve som på eit vis ikkje karakteriserer kvardagen og yrkesrolla empirisk sett, når alt kjem til alt. Det er som om ikkje alle sakene og brukarane passar inn. Nokre av brukarane er for sjuke, medan andre brukarar kjem med feil forventingar, og må «realitetsorienterast» om tenesteutforminga. Det er brukarar som i større grad «må gjere ting sjølv», og som kanskje trur at rettleiarane «skal gjere alt for dei», som ein seier det.

### **Vilje, motivasjon og den adekvate brukar**

Vi såg at Kristine, igjen og igjen, understreka viljen og motivasjonen sin i møte med Madeleine, medan Tor kunne tolkast som å fabrikkere ein verdig brukar gjennom å modulere og kalibrere det han hadde opplevd som ynskte karaktertrekk i NAV. På same viset tolka vi Roy som å setje i tale forløysande ord, ord som gjorde at Gunnhild i intervjuet svara «det han sa!», då eg spurde ho om kva ho generelt ville «sjå» hjå brukarane sine. På den eine sida ser eg tydelege tendensar til at villigheit og motivasjon vert opplevd som å forenkle arbeidet til rettleiarane, samtidig som dei motivasjonslause brukarane kan bli omtala som utfordrande og tidkrevjande. Spesielt dei brukarane som ein ikkje kjem seg vidare med over tid kan bli opplevd som ei kjelde til stress – og til ei kjensle av at «no må det snart skje noko», ein augeblink som potensielt også markerer terskelen der rettleiarane må starte å orientere seg mot andre veremåtar og maktformer.

Vilje og motivasjon vert generelt trekt fram når rettleiarane skal skilje «lette» frå «vanskelege» brukarar. Brukarane må på den eine sida «ville ting», og på den andre sida

må dei gjerne ha «*tenkt litt*», som ein rettleiar sa det. Mari snakka på om dei «tunge» brukarane. Det er ungdommar som «ikkje vil prøve ting», og som har «motførestillingar» mot tiltak og arbeidsplassar. Ein annan rettleiar snakka om dei «lette» brukarane, og seier at det er dei «sjølvgåande» og «motiverte» brukarane som kjem til NAV og seier: «Veit du kva? No har eg snakka med ein arbeidsgjevar angående arbeidstrening». Det er ein aktiv brukar som driv saka si framover sjølv. Andre snakkar derimot om brukarar som manglar sosiale eigenskapar som spesielt krevjande, spesielt om «dei snakkar lite» og «ikkje møter augo dine»:

Passive people are seen as particularly difficult clients, perhaps because they do not overtly resist regulation (which could be met with bureaucratic sanction and therefore the assertion of direct control) but do not facilitate the Advisers' transformational work (Rosenthal & Peccei, 2006, s.1647)

Det er også brukarar der det kan vere «ingenting å byggje på», som ein sa det, og som kan vere ekstra vanskelege å snu, og (tid)krevjande å myndiggjere. I ein hektisk kvardag må rettleiarane prioritere mellom saker og brukarar, og dei må bruke tida si så fornuftig som mogleg. Mari snakkar om den korte tida ho treng, før ho på «på ein måte, sånn på menneskenivå, har plassert» brukarane sine, og «kvar [ho] trur dette kjem til å ende»:

Du merka jo det i første samtalen med folk, på ein måte, kva slags oppfatningar og haldningar, tankar og personlegdom... Og det er klart det at det... Har ein bestemt seg for at ein ikkje vil, eller ikkje kan eller IKKJE...

Ho seier at når det kjem til «personlegdomsmessige forhold», så det kanskje 2-3% som ho kan endre, og i møte med slike brukarar vender ho seg også mot rammene for si eiga rolle, og behovet for å prioritere mellom saker og brukarar:

Men det er ikkje vits i å halde på å jobbe med gråstein, viss ikkje steinen vil noko... Så det er ikkje vits i, så då er det bedre at vi set ressursane inn på andre...

Vilje og motivasjon tolkar eg som viktige demarkasjonspunkt i NAV – og som her laddar blikket til Mari i det ho parallelt vurderer brukaren sin natur *og* om ho skal setje inn ressursane på denne eller på andre brukarar (Caswell et al., 2017, s.192). Eg kunne spore ein viss frustrasjon, og Volckmar-Eeg og Vassenden (2022, s.170) hevdar at rettleiarane i NAV trekker på kjenslene sine når dei vurderer og prioriterer mellom saker og brukarar, og at dei i stor grad føretrekk å jobbe med kandidatar som vekker sympati.

Mari observerer og vurderer brukarane etter standardar og normer, og ho kan tolkast som å sjå etter eit disiplinært og «obedient subject (...) subjected to habits, rules, orders» (Foucault i Villadsen, 2021, s.486). Det er ein brukar som faktisk svarar på forventingane i NAV og som strekkjer til – og som kanskje også er adekvat med omsyn til den *tida* som ho disponerer? Ho kastar eit djupare blikk mot brukaren sitt indre, men Mari gjev også uttrykk for å kunne kategorisere raskt. Det er ei evne vi kan knyte opp mot Gunnhild sin «ryggmargsrefleks», som ho sa kunne bli aktivert in situ. For Zacka (2017, s.70) er dette uttrykk for kunnskapar og lærdomar som er kroppsleggjorde, og som vert «embedded in quasi-automatic modes of response»; bakkebyråkratar jobbar på instinkt og dei reserverer «the language of ‘decision-making’ for those nonroutine cases in which regular ways of doing must be suspended».

Det som vert omtala som «personlegdomsmessige forhold» kan føre til at ho prioriterer andre brukarar. Det kan tolkast som eit sørgjeleg uttrykk for tidsrammene for myndiggjeringsarbeidet i NAV, som uttrykk for at brukaren blir sett og vurdert av eit disiplinært blikk (Stenson, 1993). Samtidig ser vi at snarare enn å korrigere og intervensere disiplinært, eller å vende seg mot det å manifestere seg som ei tydelegare og meir avvisande maktform, så kan Mari tolkast som å også orientere seg mot det vi også kan tolke som ein mild respons, ein «laissez-faire» (Weiskopf & Munro, 2012; Eliassen, 2016) i det ho modulerer og kalibrerer ein lunka retrett. Den passive brukaren må vente; han blir parkert (Lipsky, 2010), snarare enn å bli korrigert, konfrontert eller avvist.

Det er ei vurdering som spelar seg ut in situ, innanfor rammer som regulerer roller og relasjonar. Slike implisitte vurderingar in situ karakteriserer samtalanane i aktiveringsregimet (Carstens, 1998): Kategorisering og skjønnsutøving «take place permanently and in all aspects of service delivery» (Caswell et al., 2017, s.183). Vurderingane spelar seg ut in situ, i eit trykk frå ulike kontekstuelle presskjelder. Det er praksisar som vi ikkje bør forstå som uttrykk for «individual worker agency but as an issue of structured worker agency» (Caswell et al., 2017, s.183). Rosenthal og Peccei (2006, s.1653) finn at det nye arbeidsfokuset dominerer i kategoriseringa av brukarar i ein engelsk post-reform-kontekst, og hevdar at dei som styrer har lukkast med å strukturere dei tilsette si «sense-making» via «their design of the organizational context and the job role» (sjå også Håvold, 2018; 2019).

For samtidig som vi såg på Mari si vurdering over som å spele seg ut i spenninga mellom ulike disponerande maktformer, så kan denne vurderinga om å parkere brukaren også tolkast som å uttrykke aktiveringslogikken sin dominante posisjon i NAV. For vurderinga kan tolkast som ei individualisering av tenestene under ein aktiveringslogikk, men det er også ei vurdering som potensielt er «far from personalized from the point of view of a *needs-oriented* approach (Caswell et al., 2017, s.194 [kursiv i original]).

Madeleine er ikkje i tvil om kva ho ynskjer å sjå hjå brukarane sine i ein travel kvardag. Ho ynskjer at dei skal innsjå at det er for ein «avgrensa periode, at dei har litt sånn ansvarskjensle på det sjølv, at det er dei som må finne ut av ting», som ho seier det. Samtidig understrekar ho at det er vanskeleg å seie, for om ein har «masse helseproblem» så kan det vere vanskeleg å ha fokus på det ho etter lita pause seier er «andre ting», og leggjer til:

Men ein draumebrukar er jo ein som har energi og krefter, og innsikt i og tek tak i eiga sak, og på ein måte fører den fram mot... Ja. Vil ut i jobb hos oss.

Ho set i tale ei ansvarsfordeling, der «eierskapet til prosessen ligger hos brukeren, og [der] nøkkelen til framgangen er brukerens handlinger, motivasjon eller vilje» (Halvorsen et al., 2020, s.18). Når eg stilte spørsmål om «gjennomsnittsbukarar», så var det fleire rettleiarar som heller svarte med kategorien «normalbrukarar». Ein rettleiar gav uttrykk for at ho ikkje likte ordet, og at ho heller føretrakk «ein adekvat brukar». Det er brukarar som eg tolkar *strekkjer til* i møte med disiplinære krav og forventingar, og som også kan tolkast som å gjere det lettare for rettleiarane å iscenesetje den maktforma, eller veremåten, som dei aller helst *ynskjer* å vere, nemleg ei positiv og mogleiksskapande makt som produserer, integrerer og som skapar gode konsekvensar for både stat og borgarar. Dei adekvate brukarane passar dessutan også betre inn i dei stramme tidsressursane som ein rettleiar har for myndiggjeringsarbeidet sitt, noko som antydgar eit forhold mellom rammene for yrkesutøvinga og det som går som «gode» eller «lette» brukarar (Caswell et al., 2017, s.192; Volckmar-Eeg & Vassenden, 2022). Dei vanskelege brukarane vanskeleggjer også ei meir ynskt og idealisert rettleiarrolle:

Veilederens ansvar beskrives gjerne som å motivere og bevisstgjøre brukeren i denne prosessen. Den gode brukeren beskrives som den ansvarlige brukeren, den positive og aktive brukeren som tar imot veiledning, som handler, som ser framover og som har en

plan. Utfordringen oppstår når brukeren oppfattes å ikke evne eller ikke ville ta dette individuelle ansvaret (Halvorsen et al., 2020, s.18)

### **Ein disiplinær brodd**

Rettleiarane vil skape moglegheiter, og det er moglegheiter som brukarane bør gripe. Mari uttalar at ho vert trigga av dei som «berre er ute etter pengar», og som ikkje «vil tileigne seg lærdom» eller «ut i arbeid». Det er då ho føler at dei brukar «ressursane våre veldig feil», som ho seier det, og at det vert «utruleg urettferdig for dei som på ein måte treng reell hjelp». Mari kan tolkast som å gjere «ethics work» (Banks, 2016), ved at ho på den eine sida identifiserer relevante etiske dimensjonar som går på karaktertrekk hjå brukarar, og på den andre sida identifiserer kva som er det moralsk rette å *gjere*: Ressursane bør snarare setjast inn på andre, som i Mari sine ord «treng reell hjelp». Det er ei haldning som vi kan knyte opp mot Zacka (2017, s.126) sin *handhevar*; som «take it upon themselves to ensure that resources are distributed fairly and that no one takes advantage of the system».

Ein nyare NAV-studie finn at skjønnsvurderinga av restarbeidsevna «preges av en subjektiv vurdering av brukernes indre motivasjon og generelle arbeidsmoral» (Stray, 2022, s.79), og at rettleiarane i NAV kjenner på eit stort moralsk ansvar for å sikre velferdsstaten. Denne impulsen knytter Stray (2022, s.72) opp mot «et skifte i bakkebyråkraters opplevelse av seg selv og sin rolle», og då særleg, vil eg leggje til, med omsyn til føremåla, blikka og vurderingane som idealtypisk dominerte i Trygdeetaten og på Sosialkontoret. Det er ei haldning som vi kan knyte opp mot Aetat si sjølvforståing, ein organisasjon som ikkje opplevde å vere «en del av velferdsstaten», men som orienterte seg mot målet om «å legge grunnlaget for velferdsstaten» (Åsholt i Lislerud, 2010, s.28).

Vi såg korleis Mari vart trigga av enkelte brukarar. Dei implisitte Andre i Mari si utsegn, er dei brukarane som *vil* tileigne seg lærdom og som *vil* ut i arbeid. Det er dei aktive brukarane som *yter tilbake*, og som er adekvate i den forstand at dei faktisk svarar på *forventingane* som vert retta mot brukarane i det nye systemet:

Den ansvarlige brukeren må gjøre de riktige tingene for å kunne bidra som samfunnsborger og være en verdig bruker av tjenestene. Men hun må også være riktig, dvs. vise at hun har de nødvendige verdiene, følelsene og holdningene (selvstendighet, motivasjon, pågangsmot, ærlighet, utholdenhet, osv.) (Halvorsen et al., 2020, s.17)

Mari seier vidare at ho har forståing for at brukarane treng å bli trygga økonomisk. Men ho er likevel klar på at det ikkje er tilstrekkeleg *motivasjon*, for ein må «vise ei vilje for å kome seg vidare». Det er tendensar til det Carstens (1998, s.146) omtalar som eit skifte frå «jura til moral», og frå eit tidlegare «ydre og objektivt rådighedsbegrep» til det Carstens (1998) ser på som eit blikk retta mot «de lediges indre rådighed», ein storleik som ho ser på som analog med «vilje til selvforsørgelse», med andre ord eit uttrykk for handheving av norma om å vere sjølvforsørgd. Det er ei vilje som ifølgje Carstens (1998) blir eit viktig kriterium «for at have ‘reelt behov’», og kanskje for å vere ein brukar som Mari, i sitatet over, tenker «treng reell hjelp»? Å ha eit «reelt behov» forstår Carstens (1998, s.146) slik:

Man skal *ville*, og man skal *gøre*, hvad man *kan*. Man skal ikke *gøre*, hvis man ikke *kan*, men man skal stadig *ville*, hvis man *kunne*. Og man skal *ville* og *gøre*, hvad man *kan*, for at komme til at *kunne bedre* (Carstens, 1998, s.146, kursiv i original).

Mik-Meyer (2004, s.92-93) ser på dette som forskjellen mellom «flyttbare» og «fastlåste» brukarar, og som eit uttrykk for ein behandlingdiskurs som utelukkande fokuserer på brukarane sin «psykosociale situation», og hevdar vidare at brukarane si samarbeidsvilje, dvs. det å «definere sin situation i overensstemmelse med personalet» (Mik-Meyer, 2004, s.94), kan vere *avgjerande* i den profesjonelle si vurdering av brukaren. Vi såg bl.a. korleis Gunnhild responderte på Roy si verbalisering av vilja til og ynskje om å prøve seg ut i arbeidslivet igjen for å bli betre, noko som gjorde at ho i intervjuet svara «det han sa!» på spørsmålet om kva ho ville «sjå» hjå brukarane sine. Då Roy ytra desse forløysande orda fann dei to aktørane seg «nokre hestehovud foran» dei med «vondt i vilja». Ho slapp kanskje ubehaget ved å drive med «mistru»? No kunne ho snarare forsterke Roy sin indre natur, og heller seie «JA!»?

The problem of those who govern must absolutely not be how they can say no, up to what point they can say no, and with what legitimacy they can say no. The problem is how they can say yes: it is how to say yes to this desire [...], everything that stimulates and encourages this self-esteem, this desire, so that it can produce its necessary beneficial effects (Foucault, 2007, s.73).

Men sjølv om Roy *ville*, så *kunne* han ikkje – akkurat som Kristine, som eg tolka som å fylle ut brukarrolla for å bli sett og vurdert som ein verdig brukar. Kristine understreka *igjen og igjen* at ho stadig *ville*, og at ho gjorde det ho *kunne* for å bli frisk, eller «for at

komme til at kunne bedre», som Carstens (1998) formulerer det. Og det var kanskje den mistrua som Tor vekte hjå Mari, om han *ville* og om han *gjorde*, det han kunne, for å *bli betre*?

Tor svarte dessutan ikkje på telefonen, han var også *utilgjengeleg*, noko som gjorde at det var like før Mari starta å tenke på kva «strategi» ho skulle velje. Vilhena (2021) argumenterer for at rettleiarane i NAV konstruerer ein uformell typologi i saker der aktivitetskravet blir brote, og at brukarane vert sortert som anten «utilgjengelege», som ein som «ikkje vil» eller som ein som «ikkje kan». Ho hevdar at rettleiarane si oppfatning av *deservingness* pregar og informerer skjønnsutøvinga. Denne vurderinga er basert på «a vague guideline about the client's *will* or *capability* to comply», og forfattaren leggjer til: «assessing will and capability is a demanding matter that involves normative appraisals about the client's *deservingness*» (Vilhena, 2021, s.426). Verdige brukarar kan bli oppfatta som å vere meir «investment worthy» (Maynard & Musheno i Vilhena, 2021, s.420); og når ein bestem seg for kven ein skal prioritere finn Senghaas (2021, s.385) at bakkebyråkratar kan bruke «experiential cues such as appearance and selfpresentation (...) to interpret the client». Caswell et al.(2017, s.182-183) skriv at kriteria i slike kategoriseringsprosessar kan vere komplekse og mangfaldige, og trekkjer fram klientane sine behov, så vel som deira samarbeidsvilje, motivasjon, villigheit, jobbevner og meir generelt: deira moralske verdi, som døme på slike kriterier. For Maynard Moody og Musheno (2015, s.3) er dette orienteringar som ikkje vert direkte avleia av lover og reglar, og argumenterer for at praksisane i fyrstelinja i større grad reflekterer «the more general policy regime, such as the neoliberal disciplinary order». Meir enn mot lovens bokstav, så kan altså den disiplinære brukarrettinga tolkast som å stå i eit forhold til NAV-reforma si generelle ånd, og aktiveringslogikken som no tårnar over andre verdiar og føremål, om enn utan å vere heilt eksklusiv.

Spenninga mellom inntektssikringslogikken og aktiveringslogikken er ei spenning som har fått mykje merksemd internasjonalt i studiar av aktiverande samtalar (van Berkel, 2017, s.16). Aktiveringslogikken kan tolkast som ein disiplinær mot-rett som skapar spenningar med inntektssikringslogikken, og som potensielt kan setje lov og rett ut av kraft (Foucault, 1977, s.197). Det er ikkje lengre nok å trygge og sikre brukarar som ein gjorde i Trygdeetaten; rettleiarane må også orientere seg mot impulsen i Aetat si sjølvforståing: Ansvar for å berge og trygge sjølve *velferdsstaten* (Stray, 2022; Åsholt i

Lislerud, 2010, s.28). Det er tendensar som kan føre til at sikkerhetsnettet blir omgjort til ei trampoline (MacLeavy, 2010), og kanskje er det også eit uttrykk for at den norske arbeidsformidlinga i større grad også har blitt eit sosialkontor no (Aasen et al., 2010).

Då eg sa til Mari at eg hadde inntrykk av at fleire brukarar var glade for å kome under AAP, av di ytinga var meir stabil og føreseieleg, så svara ho at det «kan no vere både godt og gale i det». Det skal på ein måte ikkje vere for trygt. Det er som om rettleiar-identiteten og -rolla står på spel når «det berre gjeld pengar», eit uttrykk for det nye regimet sin brodd mot tidlegare, og meir passiviserande, måtar å organisere velferdssystemet på.

Men rettleiar-identiteten står på spel på fleire vis når brukarar ikkje «viser vilje for å kome seg vidare», som Mari seier det. Ho «må på ein måte konstatere at ‘sånn er det’, og ‘sånn er det’», med andre ord møter ho dette avviket frå det ynskte med meir governmentale impulsar og ein mildare laissez-faire. Ho må på ein måte akseptere at brukaren ikkje vil eller er motivert, og «så må vi få jobbe vidare med det». Ho må prøve å snu brukaren, noko rettleiarar generelt opplever som eit viktig ansvar i møte med brukarar (Halvorsen et al., 2020, s.12).

### **Å finne ein passande respons**

For Foucault (1982) står Mari i slike situasjonar overfor eit val, på ein vanskeleg terskel som aktualiserer ulike fundamentale blikk og veremåtar: Ho kan freiste å bruke makt i *positiv* forstand eller manifestere dominans ved å fryse fast maktspelet. Den mest ekstreme versjonen ville her vore å orientere seg mot lovstyringa, og «legge inn stopp», som Madeleine seier det, for å fryse eller stabilisere relasjonen gjennom å manifestere seg som ei hierarkisk og ekskluderande maktform. Men for å framleis utøve den positive, skapande makta må der ifølgje Foucault (1982, s.794) vere rom for «insubordination», for motstand eller «means of escape» (Ibid.). Og vi ser at Mari i sitatet over gjev brukaren dette rommet, ein laissez-faire som vi også såg at ho mobiliserte i møte med Tor. Det er ei mildare, men insisterande, maktform som manifesterer seg «in its zeal, devotion, and endless application» snarare enn i eit «striking display of strength and superiority» (Foucault, 2007, s.127). Gunnhild snakka om *ubehaget* i det ho kunne notere seg ei stigande mistenksamheit i møte med brukarar som «trenerer saka» si. Det kan tolkast som eit møte med terskelen der ho kanskje ikkje lengre berre kan forsterke og fasilitere, men snarare må byrje å «rasle med lenkene», som ho sa det. For Gunnhild må tidvis også drive

med «mistru», som ho kalla det. Det er saker der ho lurar på om brukaren har «vondt i vilja» - brukarar som aktualiserer behovet for å vere ein handhevar.

Det er mi overordna oppfatning at 1) rettleiarane i NAV *ynskjer*, og *føretrekk*, å utøve ei meir positiv og produktiv makt som skapar moglegheiter for brukarane sine (Marthinsen & Skjefstad, 2010, s.200; Gjersøe et al., 2020), og 2) at brukarar som vanskeleggjer dette kan skape både frustrasjon og vanskar i utøvinga av ei meir ynskt, og idealisert, rettleiarrolle. Volckmar-Eeg og Vassenden (2022, s.171) finn at rettleiarane prioriterer brukarar som enten syner adekvat vilje og motivasjon, eller som evt. vekker sympati, men dei finn også at villigheit ikkje er nok – rettleiarane må også ha noko å tilby denne brukaren. Brukaren må med andre ord passe inn i dei institusjonelle rammene for arbeidet også.

Her er spenningar som eg tolkar som å vere knytt opp til korleis ein rettleiar skal respondere når brukarane ikkje «lever opp til» eller maktar å fylle ut sjølve brukaromgrepet som ein disiplinær «model of ideal behavior»; når brukarane ikkje passar inn i disiplinens «ideal paths of movement» og «ideal steps of development» (Weiskopf & Munro, 2012, s.688) i det institusjonelle brukarløpet. I *responsen* må rettleiarane velje mellom det å tre fram som hierarkisk og avvisande, som disiplinerte og korrigerande, eller eventuelt som meir laissez-faire og forståande?

Medan ein disiplinær respons i større grad tek form som «correcting and controlling the outer behaviour of individual bodies» (Solberg, 2016, s.121), så vil ei mildare og meir governmental tilnærming i større grad sikte mot å fostre og legge til rette for sjølvreflekterande og sjølvregulerande individ; individ som skal styre seg sjølve (Villadsen, 2010, s.126). Det er ei vending som også sikrar eigenmotivasjonen til den som blir styrt. For rettleiarane blir dette spørsmålet om korleis dei skal styre seg sjølve for å styre andre, med andre ord det vanskelege spørsmålet om å modulere og kalibrere ein passende respons.

Kvar for seg utgjer disposisjonane det Zacka (2017, s.86) kallar «harmonious psychological ensembles», men side om side vert resultatet snarare kognitiv dissonans og rollestress. I møte med både passive brukarar, eller dei som syner motstand, vert dei profesjonelle dulta mellom ulike, og vesensforskjellige, responsar.

Rettleiarane ynskjer å vere ei positiv makt, men ei slik positiv og tillitsbasert styringsform kan også vere ei impotent tilnærming i møte med motstand: Det er ei produktiv og tillitsbasert maktform som ikkje er i stand til «removing or ameliorating the unwanted» (Raffnsøe et al., 2016, s.280). Eg tolkar det som at denne meir ideelle maktutøvinga og veremåten møter på problem når den ikkje kan verke etter sine egne føremål, og etter sine egne sosiale reglar. Som vi har sett er det ei ideell rolleutøving som enkelte brukarar vanskeleggjer – og det er nesten som om brukarane *allereie må vere disiplinerte* for at denne mildare og meir myndiggjerande tilnærminga skal vere potent og verksam, iallfall med dei avgrensa tidsressursane som ein NAV-retteiar har til rådighet.

Rosenthal og Peccei (2006) understrekar at kategoriseringa av brukarar i aktiveringsregima blir grunnleggande prega av arbeidsvilkåra til dei profesjonelle, som må prioritere mellom saker og brukarar. Forfattarane finn at dei profesjonelle konstruerer «an image of an ideal client, and then (...) classify individuals according to how they vary from this ideal» (Rosenthal & Peccei, 2006, s.1643). Volckmar-Eeg og Vassenden (2022) finn at NAV-retteiarane må prioritere mellom brukarane sine, og at dei brukar kjenslene sine når dei skal identifisere «stjerneandidatar» som dei kan lukkast med. Forfattarane legger til at sjølv om rettleiarane har genuine ønskjer om å hjelpe brukarane sine, så ser også kjenslene deira ut til å sterkt influert av institusjonelle rammer.

Disiplinen er ei maktform som «plasserer individene langs en skala, rundt en norm, i et hierarki», og som både kan «vrake dem i grensetilfellet» så vel som å setje lov og rett «ute av spill» (Foucault, 1977, s.197). Disiplinen er preskriptiv, og siktar mot lydige og nyttige subjekt:

It defines what those organized under the disciplinary regime should do or are obliged to do. Discipline defines ideal models, ideal paths of movement and ideal steps of development, which should or must be followed (Weiskopf & Munro, 2012, s.688).

Disiplinen er knytt til ønsket om å reformere og optimalisere, og som på individnivå siktar mot ein «possible transformation of individuals» (Foucault, 2007, s.21), og på samfunnsnivå mot idealet, og utopien, om eit reformert og velfungerande samfunn. Maktforma kjem med ein *optimaliserande* impuls, og er karakterisert av ideelle og normerande modellar som individet vert målt og vurdert mot.

Det er viktig å hugse på at dei nyttige subjekta også er subjekt som fungerer betre, og som maktar å møte og realisere faktisk-eksisterande samfunnsmessige krav og forventingar. Det er «læringsmetoder som skaper harmoni mellom individene og de almene krav» (Foucault, 1977, s.197).

Det er normative forventingar og fordringar som kan tolkast som å ladde blikket til rettleiarane, men dette blikket er ikkje først og fremst eit personleg blick (Zacka, 2017; Banks, 2016). Det er eit situert aktørskap, og både blick, vurderingar og veremåtar står i eit komplisert forhold til rolle og kontekst.

### **Naturleg, men farleg?**

Samtidig som slike taksonomiar er uformelle og ikkje vedtekne, så vel som problematiske og potensielt farlege, så er dei også naturlege og forståelege:

Informal taxonomies and everyday casuistry are not perversions that need to be excised, but sensible responses to problems that a specific social role – at the juncture of state and society – makes unavoidable (Zacka, 2017, s.199).

Samtidig må både den individuelle rettleiaren og kollegafellesskapet på ulikt vis haldast i sjakk, og kontrollerast, både vertikalt og horisontalt, av leiing, kollegaer så vel som av brukarar med gode varslings- og tilbakemeldingskanalar. Dei profesjonelle må haldast ansvarlege på særleg to frontar, for den moralske taksonomien som vert teke i bruk (t.d. «Kvifor desse kategoriane?»), og for sjølve måten denne vert anvendt på situasjonar og brukarar (t.d. «Er denne brukaren verkeleg umotivert?») (Zacka, 2017, s.178).

For Zacka (2017, s.192-193) er dette blikket mot brukaren sine haldningar også eit uttrykk for endringar i velferdspolitikken, som no ikkje berre skal gje tenester, men som også siktar mot å redusere velferdsavhengigheit, bl.a. ved å inndra og innlemme brukaren som ein aktiv aktør, både i eige liv og i eiga sak.

NAV-reforma var normativ i den forstand at den som sagt skulle ta oss frå ei uønskt fortid til ei ønskt framtid, og forsterka og intensiverte norma om å vere sjølvforsørgd, ei latent norm som har prega det norske velferdssystemet iallfall sidan etterkrigstida, men som vart intensivert av dei aktiverande reformene. Rettleiarane sine blick og vurderingar kan tolkast som å vere «embedded in the logics of reform of the public sector and service provision models that make them responsible for realizing specific outcomes» (Caswell et al., 2017, s.181).

Kategorisering og skjønnsutøving vert i denne forståinga kontekstuel sensitive og sosiale fenomen, og gitt samtalan sin prominente, men også problematiske, posisjon i aktiveringsregimet, bør vi framover rette fokuset mot dei implisitte (Carstens, 1998) og raske (Kahneman, 2012) vurderingane som spelar seg ut in situ, i konkrete fysiske møter: «they take place permanently and in all aspects of service delivery» (Caswell et al., 2017, s.183). Overordna peikar tendensane som eg finn i denne avhandlinga mot ei politisk ynskt reform som deretter endra karakter, på eit vis som gjer at Andreassen og Aars (2015, s.167) omtalar det som ei «demokratisk utfordring». Vidare retter det merksemda mot ei reaktualisering av spørsmålet om, så vel som ei politisk spesifisering av, kva som *eigentlich* var reforma si ånd:

While clients' attitudes were largely irrelevant in the old system of welfare provision, their standing under the new program is far more ambiguous. Are case managers responsible for policing and sanctioning attitudes? Which attitudes should they sanction, and which not? How, precisely, are they supposed to sanction them? One can understand the debate over the place of 'attitudes' in the informal moral taxonomy as a debate over how to answer these questions, and how to interpret, by that same token, the spirit of the new welfare policy (Zacka, 2017, s.193).

Vi kan nytte dei tre kasusa som empiriske innblikk i korleis velferdspolitikkk faktisk blir gjort levande i ein ny norsk arbeids- og velferdsforvaltning. Slike samtalar blir på eit vis også eit vindauge til kven vi *er*, som eit moralsk og politisk fellesskap, og dei bør spore oss til refleksjon og debatt også over kven vi *vil* vere.

Samtalan er ein lakmустest for korleis aktiveringspolitikk faktisk kan sjå ut, og då også for kven vi faktisk *er*, som velferdssamfunn og som politisk fellesskap. Avhandlinga er meint å vere eit bidrag til denne debatten, ein debatt som også bør vere verdirasjonell. Den bør starte med korleis vi faktisk meiner staten *bør* samhandle med borgarane sine, for så å deretter bruke desse tankane «to guide or constrain how our institutions ought to be designed and what policies they ought to pursue» (Zacka, 2017, s.254).

## 8 Konklusjon

Avhandlinga har den overordna problemstillinga: *Korleis vert den nye aktiveringslogikken gjort levande i samtalane i den nye norske arbeids- og velferdsforvaltinga?* Eg vil summere opp funna i avhandlinga via dei tre forskingsspørsmåla.

*På kva måtar skapar aktiveringslogikken spenningar i brukarmøta?*

Dei tre samtalane vert prega av ein ny velferdslogikk, nemleg tanken om at brukarane bør vere aktive – viss ikkje bør dei aktiverast. Samtalane i den nye fyrstelinja står ikkje først og fremst fram som lunke byråkratiske rutinar, men som grunnleggjande prega av forhandlingar om rollene og tenesteutforminga. Forhandlingane er uttrykk for at her er fleire rollesett, og fleire velferdslogikkar, på spel i den nye norske fyrstelinja.

Sameksistensen av fleire velferdslogikkar skapar ei vanskeleg spelebane for aktørane i desse møta. Reforma har ikkje forenkla spelereglane: Det «nye» har ikkje eintydig erstatta det gamle.

Aktiveringslogikken skapar spenningar med dei fundamentale og prototypiske velferdslogikkane som ein gong hadde eit privilegert rom i Trygdeetaten og i det lokale Sosialkontoret. Det er spenningar med verdiar og føremål som prega handlingsorienteringa og meiningsskapinga til spesialistane der, som hadde ulike blikk, vurderingar og veremåtar. For rettleiarane vert samtalane i NAV prega av vanskelege val og dilemma, kanskje særleg i møte med brukarar som har andre livsproblem i tillegg til det å mangle arbeid.

Samtalane er også eit påverknadsspel, og aktivitetskravet gjer samtalane meir strategiske – også i den sterke tydinga av ordet. Her er institusjonelle rammer og kategoriar som

påverkar kva aktørane kan seie, og kven dei kan vere – dersom dei vil lukkast i den nye konteksten.

Velferdslogikkane kan tolkast som uttrykk for fundamentale maktformer som sameksisterer, og som ein gong var stabiliserte på ulike måtar i dei tre tidlegare etatane, som hadde kvar sine dominante prinsipp. Både forhandlingane og forventingane som aktørane har til kvarandre, tyder på at aktiveringslogikken er dominant, men at den likevel ikkje er heilt eksklusiv: Her er fleire ulike rollesett som aktørane forhandlar om.

NAV representerer med andre ord både brot og kontinuitet med den tidlegare velferdsforvaltinga. Samanslåinga av dei tre etatane, som skulle effektivisere og forenkle velferdstenestene, har ført til at kompleksiteten i det aller siste leddet har auka. Både aktørane, og relasjonen mellom dei, blir sett på prøve i ei ny norsk arbeids- og velferdsforvaltning.

*Korleis reflekterer rettleiarane over spenningane i samtalane og over yrkesutøvinga si?*

Spenningane i konteksten er også spenningar i yrkesrolla. Rettleiarrolla er kompleks og vanskeleg. Det er ei rolle som må tolast og handterast (Lipsky, 2010), og som rettleiarane må lære seg å navigere i. I dei tre kasusa vert rettleiarane sett på prøve på ulikt vis av brukarane sine, og dei må navigere mellom ulike føremål og mellom ulike responsar. Dei gjer dette på måtar som aktualiserer korleis dei forstår og trår imot si eiga rolle, men vi har også sett at denne forståinga heller ikkje determinerer responsen deira. Rettleiarane opplever samtalane som komplekse fenomen, med vanskelege val og vurderingar – som må gjerast der og då.

I refleksjonane såg vi rettleiarar som orienterte seg mot A'en i NAV som kjernen i yrkesrolla, og på arbeidsretting som den nye hovudarbeidsoppgåva. Det er ei reduktiv rolleorientering som også er til besvær. Den snevre og idealiserte rolla er også vanskeleg å realisere, og speglar ikkje arbeidsoppgåvene som empirisk sett karakteriserer kvardagen, noko som kan føre til at andre viktige oppgåver og handlingsorienteringar blir problematiserte. Det er ei kjelde til rollestress.

I datamaterialet blir det sett ord på både indre og individuelle, så vel som ytre og kollektive, forhandlingar om kva som skal vere arbeidsoppgåvene og servicenivået i NAV. Det er spørsmål om kva som er «brukarane sin jobb», og kva som *eigentleg* er rettleiarane sin jobb i det nye regimet, og spørsmål om «kor langt inn» ein skal gå, så vel

som spørsmål om «kvar stoppar vi?», som Gunnhild sa det. Dette er også sosialpolitiske spørsmål om forholdet mellom stat og borgar, som blir overlatt til samvitsfulle byråkratar i fyrstelinja. Det er ei kjelde til moralsk stress. Dei profesjonelle, som står mellom system og brukar, kan hamne i ei lojalitetskonflikt – mellom føremål om å trygge og hjelpe brukarane, og eit føremål om å sikre velferdsstaten.

I refleksjonane ser vi også at rettleiarane hovudsakleg ynskjer å vere ei positiv makt eller kraft, som skapar *moglegheiter* for brukarane sine. Sjølv om alle rettleiarane i mitt materiale slutta opp om arbeidslinja og den nye aktiveringslogikken, så var dei også like opptekne av det å møte brukarane sine med respekt. Generelt opplevde eg rettleiarane som personleg engasjerte i jobben sin, og som å i størst grad gravitere mellom dei to disposisjonane som er meir personleg involverande. Med andre ord fann eg rettleiarar som først og fremst står i krysspress mellom det å vere varme omsorgspersonar og handhevarar av styringssignal. Det er spenningar som blir aktualiserte i konkrete møte med brukarar, og som skapar utfordringar for partane og for relasjonen mellom dei.

*Korleis vert forventingane om aktive brukarar gjort levande i ei ny norsk fyrstelinje?*

Profesjonelle blikk og vurderingar står i eit forhold til kontekst og yrkesrolle, og NAV-reforma kom med nye føremål og nye kategoriar til dei profesjonelle. Reforma kom med ein brodd mot passive ytingar, og sjølv om det nye brukaromgrepet også vart valt fordi det var nøytralt, så var det ein dimensjon ved det nye omgrepet som braut med det nøytrale - nemleg tanken om at brukarane skulle vere *aktive* (Syltevik, 2013, s.36).

I dei tre kasusa vert tanken om aktive brukarar levandegjort som forventingar som aktørane har til kvarandre. På den eine sida har vi sett to brukarar som på ulikt vis iscenesett den aktive brukaren – som fortener omsorg og tilpassa tenester. På den andre sida såg vi Roy som bomma på normene som regulerer den nye velferdskonteksten, og som måtte ta tak i si eiga sak. Rettleiarane i dei tre kasusa er også tydelege på at dei har forventingar til brukarane sine, og på at brukarane som ikkje strekkjer til set dei på prøve. Dei må då modulere og kalibrere ein passende respons.

Rettleiarblikket ser etter vilje og motivasjon – og brukarar som kan yte tilbake.

Aktivitetskravet er retta mot brukaren sin oppførsel, og sjølv om aktivitetskravet blir praktisert mildare i ein norsk kontekst, så blir ikkje aktivitetskravet berre forstått som ei «moglegheit» av brukarane – det er eit krav som det er vanskeleg å stå imot, utan å vekkje

ei viss mistenksamheit hjå den andre parten. Det er med på å informere ein viss asymmetri mellom dei to partane, så vel som ein viss ambivalens.

I denne avhandlinga er tanken om aktive brukarar uttrykk for ein disiplinær impuls – nemleg reforma si intensivering av norma om å vere sjølvforsørgd. Disiplinen informerer modellar for ideell oppførsel (Weiskopf & Munro, 2012, s.688), det som i ein norsk kontekst har blitt omtala som «stjerne kandidat» som rettleiarane i NAV «ser» etter (Volckmar-Eeg & Vassenden, 2022).

I mine data vert ikkje dei disiplinære forventingane først og fremst verbaliserte som hierarkiske og manifeste krav – snarare vert dei gjort levande som ei implisitt disiplinær monitorering og vurdering som like gjerne skjer parallelt med, og i etterkant av, opne og reflekterande spørsmål. Den ynskte oppførselen er noko som rettleiarane helst legger til rette for, eller forsterkar positivt post-factum, enn å verbalt tvinge fram. Det kan på den eine sida tolkast som å uttrykke positive og mennesketransformerende siktemål, og at ein også skånar brukaren ubehag. Men det kan også vere uttrykk for ubehag i å levandegjere ein politikk som blir opplevd som moraliserande (Carstens, 1998, s.220-223). Det er ei implisitt vurdering som brukarane likevel kan «sense» - noko som kan føre til ambivalente relasjonar, og til at opne spørsmål blir opplevd som testande, med fasit for «rett svar».

Rettleiarane må også handheve reforma si ånd dersom dei skal fylle ut *heile* rolla si. Samtidig er her eit rom for at dei kan fylle ut denne rolla på litt ulike måtar. Vi har også sett at dei brukarane som er adekvate – og som strekkjer til i konteksten – blir opplevd som lettare å jobbe med. Desse brukarane er potensielt meir «lønsame» å investere tid og tenester i (Andresen & Volckmar-Eeg, 2024). Dei passar på eit vis meir inn i rammene for både kontekst og yrkesrolle, og Goffman lærer oss at dei som svarar på forventingane som blir investert i situasjonar og posisjonar, skapar tillit hjå den andre parten, og legg til rette for friksjonsfri samhandling. Dei som fyller ut ei ynskt brukarrolle gjer det lettare å leve ut ei ynskt rettleiarrolle. Dei brukarane som *ikkje* strekker til skapar dilemma, og aktiverer spørsmålet om ein passande respons. Den responsen behøver ikkje vere korkje eintydig eller føreseieleg – desse brukarane kan like gjerne aktivere ein lunka byråkratisk retrett, som handheving og omsorg. Med andre ord tårnar aktiveringslogikken over dei andre, og informerer ei dominant hermeneutisk rast – men den *er* ikkje eksklusiv.

### **Eg vil no summere opp og svare på hovudproblemstillinga:**

Internasjonalt har dei nye aktiveringsregima blitt omtala både som uttrykk for ein meir positiv og moglegheitsskapande stat, så vel som eit uttrykk for ein meir disiplinær og repressiv «arbeid-for-velferd»-stat (Hagelund et al., 2016, s.25). I denne avhandlinga har vi møtt dette spørsmålet som ei innebygd og uavklart spenning. Aktiveringsstaten, og arbeidet i den, vert grunnleggjande prega av spenningar mellom ulike fundamentale og prototypiske blick og tilnærmingar; rammer som sameksisterer i eit komplisert – og uavklart – samspel. Den nye og aktive velferdsstaten *er* tvitydig. Korleis det nye velferdsregimet *er*, er med andre ei innebygd uavklartheit som først blir «landa» og avklart i individuelle møter i den nye fyrstelinja, i eit velferdsregime som også då kan tre fram for brukarane på svært ulikt vis.

Aktiveringslogikken står fram som den mest dominante logikken i NAV, og vart gjort levande både i relasjonane og i refleksjonane over dei, så vel som at den også ladda blikket i det rettleiarane vurderte og prioriterte mellom saker og brukarar. Samtidig som denne logikken no tårnar over dei andre, er den ikkje eksklusiv.

Samtalane i NAV vert karakterisert av forhandlingar, og spenningar mellom ulike velferdslogikkar og maktformer som har prega framveksten både av den moderne staten og av det moderne individet (Foucault, 2007). Dei tre tidlegare etatane hadde i denne forståinga kvar sine ulike makttriangel, med kvar sitt dominerande prinsipp, som informerte ulike «systematiske handlingsorienteringar» (Helgøy et al., 2010), som vart aktualiserte i konkret yrkesutøving – i styringsrelasjonar. Spenningane mellom ulike velferdslogikkar vert slik også spenningar mellom rollesetta som karakteriserte dei tidlegare etatane – mellom ulike typar blick og veremåtar – og då også mellom ulike typar relasjonar.

Vi har sett at brukarane må forhalde seg til veletablerte normer om ei ideell brukarrolle. Det er ei rolle som gjer at mange brukarar ikkje strekkjer til. På same viset ser vi at rettleiarane orienterer seg mot ei meir idealisert og ideell rettleiarrolle – ei rolle som kan vere vanskeleg å realisere. Rettleiarrolla skal ideelt sett forsterke og forløyse ibuande kvalitetar ved brukarane, og koordinere og fasilitere overgang til arbeid.

For Boulus-Rødje (2019) og Wright (2012) er aktiveringspolitikken på grunnleggande vis basert på reduktive antakingar, som ikkje passer overeins med dei komplekse sakene – og

dei komplekse liva som brukarane tidvis lever. Det er idear og antakingar som avgjerande for om vedteken politikk skal lukkast (Le Grand, 2003, s.2). Samtidig er det som om desse kategoriane ikkje først og fremst er empirisk orienterte, men meir spelt inn som normative modellar for *ynskte* identitetar og forhold, med andre ord for å ramme inne konkrete møte og dulte fram bestemte posisjonar og relasjonar.

Kategoriane kan tolkast som å *vanskeleggjere* nokre typar relasjonar og forhold, og som å avgrense kva subjektposisjonar som er tilgjengelege for å bli «performed» (Pykett et al., 2010, s.532). Det kan forståast som ein del av den sosialhistorisk utvikla konteksten for slike individuelle møte – kategoriar og omgrep som eksisterer forut for samtalane, og som er med på å konstituere spelebanane som dei to aktørane må forhalde seg til.

Pykett et al. (2010, s.526) ser på den gode borgaren, og hevdar at kva som utgjer den gode borgaren er gjenstand for strid, og at både ordinære og meir maktfulle aktørar forhandlar om og konstruerer kva den gode borgaren *er*: «It is therefore crucial to address the nature of specific framings of the good citizens, and the tensions that are inherent in them» (Pykett et al., 2010, s.527).

Det er den *arbeidsretta* rettleiarrolla som blir opplevd som kjernen i yrkesrolla og som hovudarbeidsoppgåva for NAV (Helgøy et al., 2013; Terum & Jessen, 2015; Roaldsnes, 2018). Likevel har vi sett ein kontinuitet i velferdsfelt og roller frå tida før reforma. Logikkane, arbeidsoppgåvene og brukargruppene frå dei tidlegare etatane er framleis ein sentral del av kvardagen, og utgjer empirisk sett ein stor del av arbeidsoppgåvene.

Problematiseringane av det tidlegare velferdsfeltet ser eg på som problemforståingar til besvær. For ein naturleg del av arbeidet til ein rettleiar er å avklare og sikre rettane til brukaren, nett som i Trygdeetaten, og å støtte, avbøte og hjelpe som på det tidlegare Sosialkontoret. Her er diskursive ideal som tilslører kontinuiteten i felt og yrkesrolle, og som skaper unødvendig kognitiv dissonans og moralsk stress i det empirisk framståande roller blir problematiserte, og ei for snever rolletilnærming blir idealisert. For NAV representerer ikkje *berre* eit brot i velferdsfeltet – her er også kontinuitet, både i brukarporteføljen, i arbeidsoppgåvene og i typar relasjonar som kan oppstå.

Både eigenskapar ved brukarane og mengda av kvantitative arbeidsoppgåver vanskeleggjer utfyllinga av ei meir ynskt og idealisert yrkesrolle. Om rettleiar er ein dekkande kategori for arbeidet i NAV er på den eine sida eit empirisk spørsmål: Er

retteiing mot arbeid det som faktisk empirisk sett karakteriserer arbeidet i NAV? Om rettleiar er ein dekkande kategori for yrkesrolla er på den andre sida eit normativt spørsmål: Bør rettleiarrolla vere idealet for korleis dei orienterer seg mot arbeidsoppgåvene og brukarane i konteksten?

Eit sentralt poeng i denne avhandlinga er at rettleiarane må vere ulike typar, og orientere seg mot ulike logikkar og maktformer, dersom dei skal fylle ut heile rolla si, og med det ta omsyn til, og balansere, dei ulike velferdslogikkane og maktformene som ein kan hevde faktisk karakteriserer og definerer moderne velferdsstatar. Eg vil no skissere nokre implikasjonar av funna og perspektiva i denne avhandlinga for rettleiarane i NAV, for dei som skal styre NAV, og for utdanningsinstitusjonane som skal bidra til danninga av framtidige NAV-rettleiarar.

## **8.1 Implikasjonar**

### **For rettleiarrolla**

Rettleiarane i NAV må stå i krysspreset, og dei må orientere seg mot heile rolla si, ei rolle som ikkje er eintydig. Her er ulike typar arbeidsoppgåver og relasjonar, og ein rettleiar må tidvis vere ein handhevar, tidvis ein lunka byråkrat og tidvis ein varm hjelpar. Det avgjerande er at dei mobiliserer rett respons til rett tid.

Ulike typar brukarar krev ulike typar responsar. Brukarane som går inn den eine døra er ikkje berre brukarar, dei er også stønadmottakarar, rettshavarar og klientar. Her er ulike velferdslogikkar og rollesett som sameksisterer. Ein rettleiar må med andre ord også veksle mellom ulike veremåtar, men også ulike typar samtalestilar (Grandia et al., 2019), og ein må vere open for at ein må veksle og variere mellom ulike stilar og veremåtar, også i løpet av ein og same samtale (Djuve & Kavli, 2014; Zacka, 2017). Det å handtere denne vanskelege styringsmiksen gjennom ei pragmatisk veksling mellom ulike tilnærmingar, bør anerkjennast som ein sentral sosialfagleg kompetanse generelt (Hansen & Natland, 2017, s.111), og som ein kjernekompetanse i ei fleirtydig rettleiarrolle (Øverbye, 2013).

Den mangefasetterte rettleiarrolla avspeglar dei ulike og vesensforskjellige hovudarbeidsoppgåvene som tidlegare vart utført av spesialistar i dei tidlegare etatane, som hadde ulike systematiske handlingsorienteringar, og dominante prinsipp, for yrkesutøvinga. Det fleirtydige ved den nye rolla blir særleg aktualisert i konkrete møte med brukarane. Halvorsen et al.(2020, s.8) peikar på denne fleirtydige rolla og viser til at

‘kvalitet i brukarmøta’ vil seie at ein rekke ulike funksjonar skal oppfyllest – «frå effektiv informasjonsinnhenting og bearbeiding for saksbehandlingsformål til brukerorienterte medvirkningsprosesser». Det er ulike prosessar og prosjekt til stades, potensielt til same tid, noko som bl.a. medfører at ein må veksle mellom ulike typar arbeidsrelasjonar, og posisjonar, og mellom ulike makt- og påverknadsformer. Om ein rettleiar både skal vere effektiv, stille krav og skape tillit så er det berre mogleg gjennom ein avansert rolleakrobatikk.

For brukarane er også rettshavarar, og sjølv om NAV-reforma kom med ein brodd mot det byråkratiske, så er rettleiarane i NAV også byråkratar. Det å innlemme brukaren i dei omliggande juridiske rammene for samtalar og brukarløp kan også skape tryggleik for brukaren, og som vi har sett, tillit til rettleiaren. Det er ein måte å ramme inne sjølve samtalen på, som kan skape tryggare og meir aktive brukarar (Halvorsen et al., 2018).

Rettleiarane kan heller ikkje totalisere ei reduktiv forståing av rolla som myndiggjerarar. Ein må også tidvis trygge og sikre som i Trygdeetaten, eller ta ekspertrolla til sosionomane på Sosialkontoret. Å trygge og sikre står ikkje nødvendigvis i motsetnad til målet om å myndiggjere brukarane. Det kan snarare vere det første, og potensielt avgjerande steget i myndiggjeringsarbeidet, ved at ein skapar *myndiggjerande omstende* (Juhila et al., 2017, s.39). Ein rettleiar må også tidvis ta over saka, all den tid NAV også skal møte og hjelpe dei som før var klientar og gjekk inn døra til Sosialkontoret. Difor kan t.d. ikkje teknikkar som motiverande intervju løyse spenningane og dilemmasituasjonane som oppstår – for å motivere er ikkje den einaste arbeidsoppgåva, eller ansvaret, som ein rettleiar har.

Rettleiarane har også ei viktig rolle når det kjem til å skape eit arbeidsmiljø som er orientert mot spenningane som faktisk karakteriserer yrkesutøvinga, og for å skape eit sosialt rom for å handtere vanskelege tankar og kjensler saman. Desse tankane og kjenslene er ikkje individuelle, men spenningar som er innprogrammerte i roller og kontekst. Å setje desse spenningane på dagsorden, er å setje fag og verdiar på dagsorden – og ikkje minst dei implisitte skjønnsvurderingane som karakteriserer ei yrkesutøving som blir utøvd in situ – andlet til andlet med brukarar som skal vurderast og hjelpast der og då. Samtidig som ein skal syne forståing og sympati, så må rettleiarane også våge å halde kvarandre ansvarlege for blick, veremåtar og vurderingar, og kritisk reflektere over sine

eigne tilbøyelegheiter og tendensar. Meir spesifikt må rettleiarane vere merksame på kva slags *typar* brukarar som eksisterer i eige, og i sine kollegaer sitt, moralske univers. Ein rettleiar bør faktisk halde seg sjølv, og sine kollegaer, ansvarlege for kva slags inndelingar av brukarane som finst, så vel som for kva brukarar som blir plassert kvar: Du bør freiste å legge merke til om nokre *typar* brukarar lettare aktiverer ein handhevar i deg enn andre *typar*. Kva *typar* brukarar gjer deg mistenksam? Kva slags *typar* gjer deg snarare distansert, lunken og reservert? Og kva slags brukarar fortentar snarare skikkeleg god service av deg? Med andre ord: Kven strekkjer du deg for? Kven gir du standardtenester? Og kva slags brukarar gjer deg mistenksam?

Å føle seg utilstrekkeleg, og litt i ubalanse, er ikkje berre naturleg, det kan også vere eit sunnheitsteikn i ei rolle som krev at du skal vere ulike *typar* (Zacka, 2017). For å handtere dette, bør rettleiarar, både individuelt og kollektivt, bruke disposisjonane som refleksjonsfigurar, for å reflektere over dei ulike personane som ein må vere, og når ein *bør* vere desse personane. Alle disposisjonane fangar opp noko relevant ved yrkesrolla. Alle tre er naudsynte, men ingen av dei er aleine tilstrekkelege om ein skal fylle ut *heile* rettleiarrolla.

Basert på mikro-analysen av dei tre samtalan har eg også desse forslaga til rettleiarane med omsyn til konkret tenesteutøving in situ:

- Om du får ein ny brukar i porteføljen, bør du vurdere å spørje brukaren om korleis brukarløpet deira har vore hittil. Det kan vere eit vindaug til innsikt i kva akkurat denne brukaren føler at han treng frå akkurat *deg*.
- Dersom du føler motstand, tematiser motstanden i ein meta-samtale med brukaren din der og då. Finn ut kva det er som står på spel.
- Det er mange implisitte vurderingar undervegs i samtalan. Dersom du faktisk skal vektleggje vilje og motivasjon, så bør du vurdere å innlemme brukaren i denne vurderinga, og våge å gjere den vurderinga meir eksplisitt.
- Dersom du brukar opne spørsmål, utan at det fører til mange og lange svar, så kan det indikere at brukaren kjenner seg vurdert og testa, og at dei opne spørsmåla dine likevel har ein fasit... Utforsk slike situasjonar med brukaren, og finn ut kva som står på spel for dei.

- Dersom brukaren nyttar mange «extreme case formulations» (Pomerantz, 1986), så er det ein indikasjon på at brukaren forventar motstand eller det å ikkje bli heilt trudd av rettleiaren sin. Utforsk bakgrunnen for dette saman med brukaren din.

### **Før overordna styring**

Studien har også nokre implikasjonar for politisk og overordna styring av NAV.

Kompleksiteten i det aller siste leddet for politikkkomplementeringa har auka, og dei som styrer må syne medvit, måtehald og sensitivitet – dei bør styre NAV som eit sårbart moralsk økosystem (Zacka, 2017, s.246). Leiarar må dessutan anerkjenne det faktiske behovet for ulike sosiale rom og praksisar for å *handtere* det inkongruente og normative trykket frå ulike verdiar og føremål, og dei vanskelege indre responsane og rollestresset som oppstår, for å hindre reduktive rolletilnærmingar så vel som turn-over og utbrentheit. Rolla skal vere vanskeleg, men den kan ikkje bli direkte utoleleg. Å setje desse spenningane på dagsorden vil også seie at ein bør avle fram nye dynamikkar mellom dei tilsette. Dersom desse spenningane, og disposisjonane, karakteriserer rolleutøvinga bør dei takast alvorleg, også i rekrutteringa og organiseringa av rettleiarkorpset. Draumen om ein kultur, og delte responsar, bør vike for det Zacka (2017) kallar ein *organisert heterogenitet*, der dei ulike typane må bryne seg på kvarandre, i von om å få eit arbeidsfellesskap bestående av litt ulike profilar, snarare enn av ulike (reduktive og potensielt fastfrosne) rolletilnærmingar. Inntrykket mitt er også at det eksisterer ganske ulike NAV-kulturar på forskjellige kontor, og at dette fokuset på spenningar vil kunne skape meir delte og kollektive svar på spenningane og dilemmasituasjonane som pregar konkret yrkesutøving:

Vi tror at utviklingen av en felles kultur i den nye NAV-etaten begynner når medarbeiderne opplever at de reelle utfordringene de står overfor, adresseres. Det er når man innser hvor sammensatt oppgaven er, og hvor ulik kompetanse og ulike hensyn den krever for at individer med ulike behov skal aktiveres (...) (Fossetøl & Klemsdal, 2006, s.31).

Det er ei styring som syner ei større liberal tilbakehaldenheit, og ein meir grunnleggjande skepsis, til det å intervenere og styre i dette aller siste - og *avgjerande* - leddet for realiseringa av vedteken politikk. Det er ei styring som anerkjenner kompleksitet, og med det set *skjønnsutøvinga* til bakkebyråkratane i sentrum.

Bakkebyråkratiet er i denne tilnærminga eit felt for ein institusjonalisert fronesis (Zacka, 2017, s.248), og det minner oss på at føremålet med organisasjonsdesign ikkje kan vere det å «replace discretion with formal structure, but to orchestrate the environment in which individual agents develop self-understandings and exercise discretion» (Zacka, 2017, s.246).

Det vil vere ei styring som siktar både mot betre brukarmøter og mindre turnover, og som er like mykje retta mot adekvate situerte responsar i konkrete møte som til det å handtere ei vanskeleg og mangefasettert yrkesrolle. Det er ei styring som set spenningane som definerer rolle og kontekst i sentrum, og som rettar eit søkjelys på dei mange, både implisitte og eksplisitte, skjønnsvurderingane som faktisk skjer in situ i møte med brukarar.

Medan Zacka (2017) argumenterer for ein heterogenitet i rekrutteringa, har Øverbye (2013, s.121) på si side meir tru på at ein treng *profesjonelle* aktørar for å navigere i eit «uklart farvann» prega av ulike velferdslogikkar. NAV sin strategi med ein base av sosialarbeidarar i kombinasjon med ei elles meir heterogen rekruttering, kan soleis vere ei klok løysing.

### **For utdanningsfeltet**

Utdanningsfeltet bør i større grad setje spenningar i yrkesutøvinga i sentrum, og fokusere på behovet for å navigere mellom ulike, inkongruente og sameksisterande normative fordringar og velferdslogikkar. Vi må med andre ord førebu studentane i sosialt arbeid på at dei (også) skal vere bakkebyråkratar.

Til dømes vil det seie at vi bør komplementere den ordinære etikkundervisinga med meir etnografiske impulsar (van Maanen, 1974; Dubois, 2016, 2019; Zacka 2017), og på det eg vil kalle «moral-i-praksis». Zacka (2017) fokuserer på disposisjonar nettopp fordi «we cannot restrict our attention, as organization theorists and moral philosophers often do, to the moment of ethical decision-making alone and to the processes of moral reasoning that precedes it» (Zacka, 2017, s.66). Etikkundervisinga bør i større grad fokusere på dei implisitte og små (men konsekvensielle) skjønnsvurderingane som skjer in situ, og snarare tenke at holet i smultringen (Dworkin, 1978) ser annleis ut i praksisfeltet, der «interpreting, and making sense of the discretion that is granted to them is itself a

necessary part of frontline workers' discretionary decision making» (Caswell et al., 2017, s.191).

Tidvis har eg tenkt at utdanninga av ulike bakkebyråkratar i Noreg kanskje i for stor grad fokuserer på det ideelle og det optimale, og at den verkelegheita som ventar våre uteksaminerte studentar ikkje er ideell i det heile:

Impossible situations are sometimes the regrettable product of an evolution of democratic preferences. They arise when street-level bureaucrats have built their role conceptions around aspirations for public policy we once had, and are now trying to change (Zacka, 2017, s.236).

Det er ein fare for at sosialdemokratiet sin gullalder også var det sosiale arbeidet sin gullalder (Villadsen, 2004), og eg har undervegs i dette arbeidet reflektert mykje rundt kva som eigentleg konstituerer sosialt arbeid som profesjon, og på spenninga mellom det samfunnsoppdraget som profesjonen har fått, og den faglege autonomien og ressursituasjonen som vanlegvis følgjer med denne tilliten. Samtidig kan ein hevde at faget, og dets perspektiv og verdiar, også i ein viss forstand har eit større *historisk oppdrag*, og ein fagleg identitet (Powell, 1998, s.326), som faktisk strekkjer seg lengre tilbake i tid enn frå då staten tok (over) ansvaret for ulike former for hjelpe- og støttearbeid (så vel som for utdanninga av sosialarbeidarar). Også i dag har sosialarbeidarar ein eigen profesjonsetikk, både nasjonalt (FO, 2023) og internasjonalt (IFSW, 2018), som siktar mot å prege og informere sosialarbeidarar sine blikk, vurderingar og veremåtar. Det er ikkje plassen for å diskutere forholdet mellom profesjonsideal, styringssignal og fagleg autonomi, men eitt forhold av direkte relevans til denne avhandlinga må kort nemnast: Også utdanningane har eit ansvar for desse spenningane ikkje blir *utolelege*:

Finally, rather than promoting social workers as champions of the citizen— a role the profession has yet to prove it has the potential to carry out—we would do well as a profession to attempt to engage in a process of lessening the gap between our aspirational rhetoric and the reality of the contexts within which we work. It is only then that we can realistically explore the ways in which social work can make a contribution to the empowerment of individuals and communities (Skehill, 1999, s. 807).

Meir enn å danne dygder, eller ein ideologisk beredskap (Nygren & Fauske, 2004), så må utdanningane i større grad førebu studentane på å handtere ulike forventingar, verdiar og

føremål i vanskelege «trade-offs», og på at dei må gjere dette in situ. Det er freistande å leggje til at dersom sosialarbeidarar skal fylle ut rettleiarrolla si på NAV på bestemte måtar, qua sosialarbeidar, så er det eit rollearbeid, med vanskelege grenseoppgangar i konkrete situasjonar, som også utdanningsinstitusjonane må hjelpe dei med. Iskov et al.(2023) argumenterer for at kompleksiteten i utdanninga korkje kan eller bør opphevast. I staden argumenterer dei for at utdanninga bør bringe «forskellighederne respektfullt i samspill» (Iskov et al., 2023, s.6). Ulike aktørar kan «abonnere på modsatrettede og konkurrerende udannelsesforståelser, kulturer, videns-, værdihierarkier og prioriteringer» (Iskov et al., 2023, s.11), og forfattarane argumenterer frå «den grundantagelse, at de forskjellige perspektiver hver især kan være legitime» (Ibid.), og peikar på at utdanningane må orkestrerast slik at studentane får ein «respektfull bevidsthed» om desse ulike rollene og forståingane. Difor må utdanningane sikte mot ein koherent, snarare enn ein konsistent, utdanningsstruktur: «While consistency implies logical relations and the absence of contradictions, coherence allows for many kinds of connectedness, including (...) conflicts and tensions» (Buchmann & Flodens i Iskov et al., 2023, s.12).

Eg har tidvis bl.a. lurt på om utdanningsfeltet i større grad bør gjere studentane komfortable med handhevarrolla, dersom studentane faktisk skal klare å ivareta hjelparlogikken i møte med praksisfeltet sine realitetar. Eg tolkar sosialarbeidarutdanninga som å først og fremst dulte og disponere fram omsorgsfulle hjelparar, og Skehill (1999, s. 806) åtvarar mot det ho omtalar som «denying, even ignoring, the necessarily regulatory nature of much social work».

Samtidig som utdanningane har fokus på spenninga mellom hjelp og kontroll (Levin, 2004), så har eg også tidvis lurt på om denne formuleringa kan bidra til unødig kognitiv dissonans. Raffnsøe (2013) diskuterer det eg tolkar som ei analog spenning, nemleg ei spenning mellom tillit og makt, og meiner at alt for ofte vert tillit sett på som eit motkonsept til makt:

this conception of the relationship between power and trust makes management and leadership inclined to commute incessantly back and forth between these realms. This shuttling back and forth makes management and leadership seem incoherent and untrustworthy. What is more, this division undermines trust, no matter how strongly the management may glorify it (Raffnsøe, 2013, s.242).

Raffnsøe (2013) argumenterer for eit nærare forhold mellom tillit og makt. På same viset tenker eg at denne spenninga mellom hjelp og kontroll antydar ei statleg desinteressert hjelparrolle – ei forståing som eg tvilar på at «staten» delar som normativ sjølvforståing. Om ein derimot knyt denne hjelpelegikken og hjelparrolla opp mot velferdsstaten si paradigmatisk maktform, governmentality, og tenker på spenninga som ei spenning mellom to ulike positive og produktive maktformer på eit velferdsstatleg maktkontinuum, så vert kanskje ikkje dette spranget like emosjonelt og kognitivt krevjande?

Ein annan tanke som har oppstått undervegs i dette arbeidet er at vi treng ein etikk for myndiggjeringsarbeid og brukarmedverknad, då inntrykket mitt både frå utdanningsfeltet og praksisfeltet er at myndiggjering i seg sjølv ofte blir sett på som det etiske svaret på moralske problem, og at ein difor ikkje treng ein etikk for dette. Hjort (2015) sin modell over den kompetente borgar, og dei ulike forventingane som borgarane møter i helsevesenet, og kva forhold som kan hemme og fremme brukarane i å stå fram som kompetente, kan vere eit godt startpunkt for etiske refleksjonar rundt forventingane som vi faktisk investerer til borgarar og brukarar.

Ein kan også kritisere utdanninga for å fokusere for mykje på «idealised models of talk» i undervisinga om samtalar og kommunikasjon, og at ein snarare bør gje dei fleire døme på «naturally occurring encounters» (Flinkfelt, 2022, s.1012), då det vert hevda at «examining instances of actual practice» er meir nyttig både for rettleiing og refleksjon (Hall et al., 2017, s.179), også for å få fram «the messy realities» ved grunnleggjande komplekse kommunikasjonssituasjonar (Halvorsen et al., 2018). Begrep er til for å begripe med, og medan utdanningane i stor mun har omfamna det sosialkonstruktivistiske regimet, så sviktar vi i stor grad når det kjem til det å gje studentane sosiologiske verktøy slik at dei faktisk kan sjå og forstå det komplekse ved slike kommunikasjonssituasjonar. Å gje studentane begrep til å begripe med, er også å gje dei ressursane til å både kjenne att, og å oppdage, eit vesentleg rom for å utøve (eit meir) profesjonelt skjønn in situ – både for hjelp og for kontroll.

Henriksen et al.(2023) ser eit tett forhold mellom NAV og faget Sosialt arbeid, og hevdar at forholdet kan tolkast som å bli stadig tettare, på grunn av endringar både i utdanningane og i NAV. Bl.a. trekkjer forfattarane fram tendensar til det eg tolkar som uttrykk for eit breiare blikk i NAV, t.d. eit større fokus på familiararbeid og på implikasjonar av

vedvarande fattigdom, så vel som at dei viser til at «en stadig større del av NAVs brukere har store og sammensatte utfordringer» (Henriksen et al., 2023, s.78-79). Samtidig ser forfattarane spenningar:

Samtidig er denne koblingen utfordrende. NAVs nødvendige utvikling mot økt standardisering i møte med brukere, kombinert med en rask digitalisering, omfattende byråkrati og kontroll på den ene siden – og ansattes opplevelse av for lite ressurser for løse oppgavene på den andre siden – gir både faglige og etiske utfordringer. Disse er først og fremst merkbare i hvert enkelt NAV-kontor, men gir også nye spørsmål og dilemmaer til fagutvikling og NAV som velferdsforvaltning (Henriksen et al., 2023, s. 79).

Det er utviklingstrekk som vanskeleggjer ei tettare kopling mellom NAV og sosialfaga, kanskje særleg tendensen til økt standardisering og rutinisering, som t.d. profesjonsetikken (FO, 2023, s.5) understrekar er tendensar det er «viktig å være kritisk til». Men det er også ein organisasjonsmodus som Andreassen og Aars (2015), i ei oppsummering av den store NAV-evalueringa (EVA-NAV, 2007-2014), hevdar er til hinder for at NAV skal kunne realisere måla med reforma. Dei hevdar at mange av arbeidsoppgåvene faktisk krev ein meir skjønnsbasert organisasjonsmodus, og at «hvis NAVs resultater på reformmålene skal bli bedre fremover», så må ein «i mindre grad anvende de trekkene av rutinisert organisasjonsmodus som er dominerende tendenser ved dagens NAV» (Andreassen & Aars, 2015, s.144). Dei to forfattarane viser til effektevalueringar av Kvalifiseringsprogrammet, som dei omtalar som særleg vellukka, så vel som å vere meir i tråd med den opphavlege politiske reformideen, og trekkjer då bl.a. fram programmets skjønnsbaserte modus, og at programmet har «en faglig, og sosialfaglig, tradisjon» med meir heilskapleg oppfølging, så vel som at forfattarane viser til den kommunale tradisjonen for profesjonsstyring av slike tenester (Andreassen & Aars, 2015, s.143). Fossetøl et al.(2016, xiv) hevdar at dersom sosialfaget skal styrkast innan NAV, «må det skje ved at sosialfaget ‘omfavner’ arbeids-målsetningen». Glemmestad (2021) trekkjer fram eit utviklingspotensiale i det å utvikle sosialfaget mot dei sentrale oppgåvene i NAV. Eg vil leggje til at særleg etter den nye forskrifta om nasjonale retningslinjer for helse- og sosialfagutdanninga (Forskrift om nasjonal retningslinje for sosionomutdanning, 2019), så kan det vere gode grunnar til å reflektere meir over kva som skal vere kjernekompetansane, og kva som skal vere praksis-basane, til framtid

sosionomar, som i mindre grad står fram som ei spesialisert utdanning, og meir som ei generalistrolle i helse- og velferdssektoren (Henriksen et al., 2023).

Utdanningane må assistere framtidige sosialarbeidarar til å navigere klokt mellom ulike sameksisterande logikkar og normativitetar, og må i større grad hjelpe framtidige yrkesutøvarar til å tole det kognitive og emosjonelle trykket som kan prege yrkesutøvinga. Spenningar og dilemma pregar yrkesutøvinga, og «attempts at (re)-professionalizing frontline activation work (...) might contribute to more collective approaches to the dilemmas and challenges workers are confronted with» (Caswell et al., 2017, s.192). Det er ei sentral oppgåve for alle aktørane i velferdsfeltet, og kanskje særskild for utdanningsinstitusjonane. Dette kan ikkje kan gjerast utan å fokusere meir på kva som faktisk skjer og kva som står på spel i det Zacka (2017) kallar «the moment of service provision», og dei vanskelege dilemmasituasjonane som faktisk oppstår i konkrete møte. Snarare er kanskje dette fokuset på å møte og handtere spenningar den einaste måten som utdanningsinstitusjonane faktisk kan leggje til rette for at sosialarbeidarane faktisk styrer seg sjølv på bestemte (og medvitne) måtar under ikkje-optimale forhold, og med det legg til rette for at profesjonsutøvarane kan vere aktive etiske aktørar i møte med eit vanskeleg krysspress i fyrstelinja, og evnar å kalibrere og modulere passande responsar. Det kan med andre ord vere den einaste måten ein kan å ta vare på klassiske sosialfaglege ideal og arbeidsformer på – i ei ny tid.

## 8.2 Epilog

Ved avhandlinga si start retta ein igjen styringsblikket mot reforma sine ideal og visjonar, og særleg samtalanane vart omtala som ein arena der NAV no skulle innrette seg på å ha meir kraft (ASD, 2015; NAV, 2017). For meg er det klokt å fokusere på det aller siste leddet av politikkimplementeringa, men dette styringsblikket gjer meg også uroleg.

Prosjektet har tatt tid, og ein kan undre seg på om eg har undersøkt eit anna NAV enn det som finst i dag. NAV er eit «moving target» (Lundberg, 2012). Samtidig vil eg hevde at spenningane vi har fokusert på i denne avhandlinga overlever.

Undervegs i prosjektet har det vore store og omfattande endringar i NAV, og enkelte rettleiarar har omtalt, i personleg kommunikasjon, ei kjensle av at NAV har blitt «mildare» i tilnærminga frå rundt 2017. T.d. vart «overgang til utdanning» for første gong formulert som eit sjølvstendig mål i Mål- og disponeringsbrevet til direktoratet, og

politikarane ba NAV om å prioritere utdanning for brukarar under 30, medan det tidlegare var «overgang til arbeid» som var «enerådende», også for unge (Nicolaisen & Kann, 2019, s.4).

I 2017 vart også den nye kanalstrategien iverksett. Målsetjinga var å få ned trykket i mottak, og å få fleire brukarar til å løyse problema sine digitalt, for å frigjere rettleiarane som skulle fokusere meir på den arbeidsretta oppfølginga. Eit anna mål var at dei fysiske samtalanane på NAV-kontoret i større grad skulle vere «planlagt og forberedt» (Statsforvaltaren i Møre og Romsdal, 2018). Rettleiarane eg snakka med var positive og forventingsfulle. Men endringane kom ikkje utan spenningar.

Statsforvaltaren i Møre og Romsdal viste til dømes til at det ikkje var intensjonen til Arbeids- og velferdsdirektoratet at «reduert opningstid skulle være ein del av 'kanalstrategien'» (Ibid.), og at sjølv om strategien var retta mot dei statlege tenestene, kunne den få konsekvensar for brukarane av dei sosiale tenestene. Den breie porteføljen og den eine døra vil halde fram med å skape spenningar.

Kanalstrategien førte også til at rettleiarane vart meir tilgjengelege digitalt, men den førte også til at brukarane vart mindre synlege:

Når veilederen og brukeren ikkje møtes ansikt til ansikt, mister veilederne den visuelle dimensjonen av brukeren, som utseende og kroppsspråk. Det gjør at en del veiledere synes det er vanskeligere å få grep om brukerne og å få oversikt over behovene deres (Løberg, 2019, utan sidetal).

Det var med andre ord ei endring som kunne få konsekvensar for vurderingsgrunnlaget til, og skape spenningar for, både handhevarar og hjelparar. Resultatet kunne bli «mer saksorientering» og «en likere behandling av sakene», samtidig som ein noterte seg ei uro for dei brukarane som trengte tenestene mest (Fjeldstad, 2019b). Endringa aktualiserte spenningar mellom Trygdeetaten sitt likebehandlingsprinsipp og dei meir individualiserande logikkane ifrå Aetat og Sosialkontoret.

I den same perioden har det også vore innstrammingar i AAP-løpet. Maksdatoen gjekk ned frå 4 til 3 år, med store konsekvensar for brukarane som ikkje vart ferdig avklart. Det førte til fleire brukarar på sosialstønad, men også til at ei uviss mengde brukarar brått stod att utan rett på noko form for yting. Det kom fortellingar i media om rettleiarar som gråt og var «kjempfortvilet», og som stod i en «skvis mellom systemet og de fortvilte

[brukerane]» (Sæther, 2019a). Det var nærleiken til brukarane som vart trekt fram – i møte med nye og standardiserte krav. NAV fekk også kritikk for å vere for seine med å tilby tiltak – og for at oppfølginga var for dårleg (Sæther, 2019b). Innstrammainga skulle derimot fikse på dette, ifølgje dåverande arbeidsminister Hauglie: «Nå skal vi i gang med tidligere, betre og tettere oppfølging fra NAV» (Haugan, Johnsen & Hansen, 2019). Fagforeininga FO, derimot, viste til at ein «Nav-ansatt lokalt kan ha ansvaret for rundt 100 AAP-mottakere, med ulik livssituasjon og diagnose. Disse skal følges opp mot ulike tiltak, arbeidsplasser og helsetjenesten. Hvordan i all verden skal de klare det? (...)» (Sæther, 2019b). FO hevda vidare at «brukerne blir straffet for at systemet ikke er rigget for tett sosialfaglig oppfølging» (Ibid.). Endringa intensiverte spenninga mellom handheving og omsorg, og med det også det moralske stresset. Med andre ord: Kva som er god eller rett yrkesutøving oscillerer mellom tre ulike fundamentale blikk og vurderingar – og dei som styrer NAV må orkestrere konteksten med ein sensitivitet for nettopp dette.

På same tid har NAV hatt ein «økt oppmerksomhet på å sikre kvaliteten i brukermøtet» (ASD, 2015, s.7). I samtalar med leiarar på ulike nivå står brukarsamtalen fram som eit område som ikkje har vore heilt transparent for dei som styrer i NAV – dei har «ikkje heilt visst kva som skjer der», som ein leiar sa det til meg. På same tid som fleire i NAV har uttrykt stor interesse for arbeidet mitt, var det tydeleg at representantar for FOU-avdelinga i NAV skulle ønske at prosjektet mitt var kvantitativt, då dei først og fremst var ute etter studiar med «stor N» og «effekt». Det aktualiserer spenningar rundt kunnskapsgrunnlaget, og kva typar kunnskapar som skal prege utviklinga av samtalanane i NAV, og kan tolkast som å uttrykke ei spenning mellom ei styring som vektlegg «assumptions and plans» (Suchman i Boulus-Rødje, 2019, s.50), og ei styring som snarare styrer mot det å støtte lokale situerte handlingar, og som *myndiggjer* rettleiarane med støtte- og vurderingsressursar til komplekse vurderingar og avgjerder in situ. Tidvis har eg opplevd det eg ser på som ein *paradoksal styringsoptimisme* og styringsiver i NAV; deriblant trua på at ein gjennom store datasett og standardiserte løysingar kan finne tekniske løysingar på det som eg forstår som «wicked issues», komplekse problem som må handterast med klokskap i vanskelege «tradeoffs». Det gjer meg uroleg.

For det andre er eg uroa for at dette fokuset på brukarmøta også er eit uttrykk for *individualiseringa* av styringsproblema i NAV, så vel som eit uttrykk for ei

individualisering av arbeidsmarknadsproblem og arbeidsløyse. Kan betre dialog og betre relasjonar fikse både dei institusjonelle og nasjonale problema våre? Det er likevel ikkje heilt overraskande at blikket snevrar seg inn mot aktørar og relasjonar. Både brukaren og rettleiaren må finne seg i å framleis vere objekta som styringsoptikken er retta mot i reformeringa av velferdstenestene (Bang, 2002; Møller & Stone, 2013). Den individualiserande tendensen er problematisk. Dei dyadiske møta som eg har undersøkt har ein sterk, ikkje uttalt og knapt notert nærvær av ein annan storleik. Roaldsnes (2018) finn at det ikkje først og fremst er kontorinterne forhold, men *kontoreksterne* forhold, «som nivået på arbeidsledigheten, utviklingen på arbeidsmarkedet og etterspørselen etter arbeidskraft som korrelerer positivt med overgang til arbeid» (Molander & Terum, 2019, s.99). I eit kvart dyadisk møte i velferdsstaten si fyrstelinje er det med andre ord alltid implisitt ein tredje part, arbeidsmarknaden, som kanskje i størst grad bestemmer om dei to vil lukkast med å nå målet med relasjonen. Dei to partane i slike velferdsmøte kan tolkast som å bli sett under eit moralsk press, og som å bli *ansvarleggjorde* for å berge velferdsstaten (Stray, 2022). Vi må vare oss for at dette ikkje berre vert rettleiarane og brukarane sitt problem og ansvar, som noko som vi kan løyse med meir og betre dialog. Samtalane, som har blitt sett på som *avgjerande* for å nå måla med reforma (ASD, 2015, s.7; NAV, 2017), står også fram som eit ustabil og lite medgjerleg styringsreiskap, og som vanskelege å «programmere» og instrumentelt endre for å skape det som blir omsnakka som meir «kraft» eller «verdi» (ASD, 2015, s.7), kanskje særleg om ein har eit spesialisert blick som berre vert retta mot «hovudmålet» om arbeid. Ein ny rapport (von Simson & Sørbo, 2023) konkluderer også med at det å stille strengare krav til dagpengemottakarar heller ikkje «har virket etter hensikten» (Nesje, 2023). Den varsla styringsprosessen med å innrette samtalane mot meir «kraft» (ASD, 2015; NAV, 2017) står fram som risikabel: Ein kan ikkje standardisere desse samtalane vidare utan å samtidig gjere dei meir byråkratiske, og ein finn ikkje samtaletekniske løysingar på spenningane som definerer og karakteriserer NAV.



# **Del IV**

## **Kjelder og vedlegg**



## 9 Kjelder

- Aagaard, J. & Matthiesen, N.C.L. (2016). Methods of Materiality: Participant Observation and Qualitative Research in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 13(1), s. 33-46. <https://doi.org/10.1080/14780887.2015.1090510>
- Aakvik, A., Monstad, K. & Holmås, T.H. (2014). *Evaluating the Effect of a National Labour and Welfare Administration Reform (Nav-reform) on Employment, Social Insurance and Social Assistance* (UNI Rökkansenteret, 4-2014). <https://norceresearch.brage.unit.no/norceresearch-xmlui/handle/1956/9375>
- Aasen, K., Marthinsen, E. og Vist, G. (2010). *Tett individuell og helhetlig oppfølging i NAV: En systematisk gjennomgang av erfaringer, forskning og evalueringer rettet mot kunnskap om innsatser for brukere med redusert arbeidsevne og behov for tett individuell oppfølging* [Rapport 2010]. NTNU samfunnsforskning.
- Arbeidsdepartementet (2010). *Tiltak for å bedre NAVs virkemåte: Sluttrapport fra ekspertgruppa som vurderer oppgave- og ansvarsdelingen i NAV*. Arbeids- og inkluderingsdepartementet. [https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/ad/publikasjoner/rapporter/2010/r\\_2010\\_nav\\_ekspertgruppe.pdf](https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/ad/publikasjoner/rapporter/2010/r_2010_nav_ekspertgruppe.pdf)
- Allen, A. (2002). Power, Subjectivity, and Agency: Between Arendt and Foucault. *International Journal of Philosophical Studies*, 10(2), s. 131-149. <https://doi.org/10.1080/09672550210121432>
- Alvesson, M. (2003). Methodology for Close-up Studies: Struggling with Closeness and Closure, *Higher Education*, 46(2), s. 167-193.
- Amundsen, I.H. (2016, 18.mai). Anniken Hauglie: NAV må gi ung-garanti. *Verdens Gang*. <https://www.vg.no/nyheter/i/e1oROQ/anniken-hauglie-nav-maa-gi-ung-garanti>

- Anderson, V. N. (2010). Becoming a Subject: The Case of Michel Foucault and Paul. *Journal for Cultural and Religious Theory*, 11(1), s. 127-141.
- Andreassen, T.A. & Reichborn-Kjennerud, K. (2009). *Utvikling og utfordringer i lokale NAV-kontor [AFI Notat 2009: 2]*. Arbeidsforskningsinstituttet. <https://hdl.handle.net/20.500.12199/6100>
- Andreassen, T.A. & Aars, J. (2015). *Den store reformen: Da NAV ble til*. Universitetsforlaget.
- Andreassen, T.A. & Fossetøl, K. (2009). Å utvikle en helhetlig og brukerrettet forvaltning – oppdragsstyring eller samstyring. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 12(3), s. 168-179.
- Andresen, S. & Volckmar-Eeg, M.G. (2024). Veilederblikket: Hvordan arbeidsbetingelser former Nav-ansattes syn på brukerne og deres problemer. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 65(3), s.133-147.
- Anglin, A.H., Kincaid, P.A., Short, J.C. & Allen, D.G. (2022). Role Theory Perspectives: Past, Present, and Future Applications of Role Theories in Management Research. *Journal of Management*, 48(6), s. 1469-1502. <https://doi.org/10.1177/01492063221081442>
- Anjum, R.L. (2020). Dispositions and the Unique Patient. I R.L. Anjum, S. Copeland & E. Rocca (Red.). *Rethinking Causality, Complexity and Evidence for the Unique Patient*, s. 13-36. Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-41239-5\\_2](https://doi.org/10.1007/978-3-030-41239-5_2)
- Arbeidstilsynet. (2009). Tilsynsrapport og varsel om pålegg. Tilsyn med NAV.
- Archer, M. (1995). *Realist Social Theory: The Morphogenetic Approach*. Cambridge University Press. <http://dx.doi.org/10.1017/CBO9780511557675>
- Argyris, C. & Schön, D.A. (1978). *Organizational learning: a theory of action perspective*. Addison-Wesley Pub.
- Arminen, I. (1999). Conversation Analysis: A Quest for Order in Social Interaction and Language Use. *Acta Sociologica*, 42(3), s. 251-257.
- Arminen, I. (2000). On the Context Sensitivity of Institutional Interaction. *Discourse & Society*, 11(4), s. 435-458. <https://doi.org/10.1177/0957926500011004001>
- Arminen, I. (2005). *Institutional Interaction: Studies of Talk at Work*. Ashgate. [https://www.researchgate.net/publication/269929016\\_Institutional\\_Interaction\\_Studies\\_of\\_Talk\\_at\\_Work](https://www.researchgate.net/publication/269929016_Institutional_Interaction_Studies_of_Talk_at_Work)
- ASD. (2015). Et NAV med muligheter. Bedre brukermøter, større handlingsrom og tettere på arbeidsmarkedet. (Gjennomgang av NAV. Rapport fra ekspertgruppe april 2015). Arbeids- og sosialdepartementet.

- Ashfort, D.E. & Humphrey, R.E. (1995). Labelling Processes in the Organization: Constructing the Individual. I L.L. Cummings & B.M. Staw (Red.). *Research in Organizational Behaviour*, s. 413-461. JAI Press.
- Askim, J. (2009). NAV i støpeskjeen: En studie av NAV-reformens interimfase, 2005-2006 [Rokkansenteret, Notat 10: 2009]. <https://norceresearch.brage.unit.no/norceresearch-xmlui/bitstream/handle/1956/5351/Notat%2010-09%20Askim.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Atkinson, J. M. (1982). Understanding formality: Notes on the categorisation and production of «formal» interaction. *British Journal of Sociology*, 33, s. 86-117.
- Bacchi, C. (1999). *Women, Policy and Politics: the construction of policy problems*. Sage.
- Bang, J. (2002). *Arbejdsevnet metode – en teoretisk og praktisk indføring*. Nyt Juridisk Forlag.
- Banks, S. (2013). Negotiating personal engagement and professional accountability: professional wisdom and ethics work. *European Journal of Social Work*, 16(5), s. 587-604. <https://doi.org/10.1080/13691457.2012.732931>
- Banks, S. (2016). Everyday ethics in professional life: Social work as ethic work. *Ethics and Social Welfare*, 10(1), s. 35-52. <https://doi.org/10.1080/17496535.2015.1126623>
- Barrass, S., & Shields, J. (2017). Immigration in an age of austerity: Morality, the welfare state, and the shaping of the ideal migrant. I B. Evans & S. McBride (Red.), *Austerity* (s. 195–221). University of Toronto Press. <https://doi.org/10.3138/9781487515584-012>
- Barth, T. & Näsholm, C. (2013). *Motiverende Samtale – Endring på egne vilkår* (5. utg.). Fagbokforlaget.
- Bay, A.H., Hatland, A., Pedersen, A.W. & Terum, L.I. (2019). Trygd, arbeid og aktivering. I A.H. Bay, A. Hatland, T. Hellevik & L.I. Terum (Red.). *Trygd i aktiveringens tid*. Gyldendal.
- Baxter, H. W. (1996). Bringing Foucault into Law, and Law into Foucault. *Stanford Law Review*, 48(2), s. 449-479. <https://doi.org/10.2307/1229368>
- Beach, M. (1995). Conversation Analysis: “Okay” as a clue for understanding consequentiality. I S.J. Sigman (Red.). *The Consequentiality of Communication*, s. 121-161. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203811856>
- Berge, S.S. (2016). *Tolkemediert undervisning av tegnspråklige elever i videregående skole. En analyse av undervisningstolkers rollesett* [Doktorgradsavhandling, NTNU]. Brage. <http://hdl.handle.net/11250/2427493>
- Bess, M. (1988). Power, Moral Values, and the Intellectual. *History of the Present*, 4(11), s. 1-2 & 11-13.

- Bevir, M. (1999). Foucault, Power, and Institutions. *Political Studies*, 47(2), s.345-359. <https://doi.org/10.1111/1467-9248.00204>
- Blakemore, D. (1987). *Semantic constraints on relevance*. Blackwell.
- Blakemore, D. (2002). *Relevance and Linguistic Meaning: The Semantics and Pragmatics of Discourse Markers*. Cambridge University Press.
- Blakemore, D. (2006). Discourse Markers. I L.R. Horn & G. Ward (Red.). *The Handbook of Pragmatics* (s.221-240). Blackwell.
- Blumer, H. (1954). What is wrong with Social Theory? *American Sociological Review*, 19(1), s. 3-10.
- Boltanski, L. & Thévenot, L. (2006). *On justification. Economies of worth*. Princeton University Press.
- Bonoli, G. (2013). *The origins of active social policy: Labour market and childcare policies in a comparative perspective*. Oxford University Press.
- Boulus-Rødje, N. (2019). Welfare-to-work Policies Meeting Complex Realities of Unemployed Citizens: Examining Assumptions in Welfare. *Nordic journal of working life studies*, 9(2), s. 47-65. <https://doi.org/10.18291/njwls.v9i2.114800>
- Bilmes, J. (1985). "Why that now?" Two kinds of conversational meaning. *Discourse Processes*, 8(3), s. 319-355. <https://doi.org/10.1080/01638538509544620>
- Bourdieu, P. (1977). *Outline of a theory of practice*. Cambridge University Press.
- Brady, M. (2011). Researching governmentalities through ethnography: the case of Australian welfare reforms and programs for single parents. *Critical Policy Studies*, 5(3), s. 264-282. <https://doi.org/10.1080/19460171.2011.606300>
- Brodkin, E. (1997). Inside the welfare contract: Discretion and accountability in state welfare administration. *Social Service Review*, 71(1), s. 1-33.
- Brodkin, E. (2013). Street-level organizations and the welfare state. I E. Brodkin & G. Marston (Red.), *Work and the welfare state: Street-level organizations and workfare politics* (s. 17-35). Georgetown University Press.
- Brownlie, J. (2004). Tasting the Witches' Brew: Foucault and Therapeutic Practices. *Sociology*, 38(3), s. 515-532. <https://doi.org/10.1177/0038038504043216>
- Brubakken, G. (2011). *Samtaler på et NAV-kontor: En sosiologisk analyse av oppfølgingsmøter mellom bruker og veileder* [Mastergradsoppgåve, Universitetet i Bergen]. Bora. <https://hdl.handle.net/1956/5334>

- Brubakken, G. & Syltevik, L.J. (2013). Oppfølging av brukere. Muligheter og begrensninger i samtaler mellom brukere og Nav-veiledere. I H.T. Hansen, K. Lundberg & L.J. Syltevik (Red.), *Nav – med brukeren i sentrum?* ( s.133-155). Universitetsforlaget.
- Bryman, A. (2008). *Social Research Methods* (3.utg.). Oxford University Press.
- Bråthen, M. (2020). Nav-veilederes dilemmaer i oppfølgingen av personer med psykiske problemer. *Søkelys på arbeidslivet*, 37(1-2), s. 52-66. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-7989-2020-01-02-04>
- Carstens, A. (1998). *Aktivering: Klientsamtaler og Socialpolitikk*. Hans Reitzels Forlag.
- Caswell, D., Eskelinen, L. & Olesen, S.P. (2011). Identity work and client resistance underneath the canopy of active employment policy. *Qualitative Social Work*, 12(1), s. 8-23. <https://doi.org/10.1177/1473325011413629>
- Caswell, D., Kupka, P., Larsen, F. & van Berkel, R. (2017). The Frontline Delivery of Welfare-to-Work in Context. I R. van Berkel, D. Caswell, P. Kupka & F. Larsen (Red.), *Frontline Delivery of Welfare-to-Work Policies in Europe: Activating the Unemployed* (s.1-11). Routledge.
- Caswell, D., Larsen, F., van Berkel, R. & Kupka, P. (2017). Conclusions and Topics for Future Research. I R. van Berkel, D. Caswell, P. Kupka & F. Larsen (Red.), *Frontline Delivery of Welfare-to-Work Policies in Europe: Activating the Unemployed* (s.181-200). Routledge.
- Chafe, W. (1986). Evidentiality in English conversation and academic writing. I W. Chafe & J. Nichols, J. (Red.) *Evidentiality: The Linguistic Coding of Epistemology*, s. 261-272. Ablex.
- Christensen, T. (2008). «En felles etat» - en analyse av prosessen som ledet frem til opprettelse av ny arbeids- og velferdsforvaltning (NAV) [Rokkansenteret, Notat 5-2008]. [https://norcerecherche.brage.unit.no/norcerecherche-xmlui/bitstream/handle/11250/2628284/Rapport\\_05-08%20Christensen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://norcerecherche.brage.unit.no/norcerecherche-xmlui/bitstream/handle/11250/2628284/Rapport_05-08%20Christensen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Collier, S. (2009). Topologies of Power: Foucault's Analysis of Political Government beyond 'Governmentality'. *Theory, Culture & Society*, 26(6), s. 78-108. <https://doi.org/10.1177/0263276409347694>
- Colnerud, G. (2015). Moral stress in teaching practice. *Teachers and Teaching: Theory and Practice*, 21(3), s. 346-360. <https://doi.org/10.1080/13540602.2014.953820>
- Coser, R.L. (1959). Some Social Functions of Laughter. *Human Relations*, 12(2), s. 171-182. . <https://doi.org/10.1177/001872675901200205>

- Cosson-Eide, H. (2014, 25.juni). NAV dårligere på å folk ut i jobb. *Dagsavisen*.  
<https://www.dagsavisen.no/nyheter/innenriks/2014/06/25/nav-darligere-pa-a-fa-folk-tilbake-i-jobb/>
- Deleuze, G. (1988) *Foucault*. University of Minnesota Press.
- Dencker-Larsen, S. & Lundberg, K. (2016). Depicted welfare-recipient stereotypes in Norway and Denmark: a photo elicitation study. *Nordic Journal of Social Research*, 7(1), s. 1-15.
- Dewalt, K.M. & Dewalt, B.R. (2002). *Participant Observation: A Guide for Fieldworkers*. Altamira Press.
- Diamond, J. (1996). *Status and Power in Verbal Interaction*. John Benjamin.
- Ditton, J. (1980). A Bibliographic Exegesis of Goffman's Sociology. I J. Ditton (Red.). *The View from Goffman*, s.1-23. Macmillan.
- Djupvik, A.R. (2012). *From Policy to Practice: A Study of Street-level bureaucracy and young clients in two rural communities* [Doktorgradsavhandling, Universitetet i Bergen]. Bora.  
<https://hdl.handle.net/1956/6148>
- Djuve, A. B. & Kavli, H. (2014). Facilitating User Involvement in Activation Programmes: When Carers and Clerks Meet Pawns and Queens. *Journal of Social Policy*, 44(2), s. 235–354.  
<http://dx.doi.org/10.1017/S0047279414000804>
- Dubois, V. (2016). *The Bureaucrat and the Poor: Encounters in French Welfare Offices*. Routledge.
- Dubois, V. (2019). Institutional Order, Interaction Order and Social Order: Administering Welfare, Disciplining the Poor. *Politiche Sociali, Social Policies*, 3(2019), s. 507-520.  
<https://shs.hal.science/halshs-00837517>
- Drew, P. & Heritage, J. (1992). *Talk at Work*. Cambridge University Press.
- Drew, N. (2004). Creating a Synthesis of Intentionality: The Role of the Bracketing Facilitator. *Advances in Nursing Science*, 27(3), s. 215-223.
- Dworkin, R. (1978). *Taking Rights Seriously*. Harvard University Press.
- Dwyer, S.C. & Buckle, J.L. (2009). The Space Between: Being an Insider-Outsider in Qualitative Research. *International Journal of Qualitative Methods*, 8(1), s. 54-63. <https://doi.org/10.1177/160940690900800105>
- Eide, H. (2014, 24. juni). NAV-reform på ville veier? *Dagbladet*.  
<https://www.dagbladet.no/kultur/nav-reform-paring-ville-veier/60205804>

- Einarsen, T. (2019, 21. november). NAV-skandalen: Et utslag også av uvilje og tynn domstolsprøving? *Rettt24*. <https://rett24.no/articles/nav-skandalen-et-utslag-ogsaa-av-uvilje-og-tynn-domstolsproving>
- Eliassen, K.O. (2016). *Foucaults begreper*. Spartacus forlag.
- Eleveld, A. (2017). Activation policies: Policies of social inclusion or social exclusion? *The Journal of Poverty and Social Justice*, 25(3), s. 277–285.  
<https://doi.org/10.1332/175982717X15024428691894>
- Eriksen, E.O. & Weigård, J. (1999). Fra statsborger til kunde: kan relasjonen mellom innbyggere og det offentlige reformuleres på grunnlag av nye roller? I E.O. Eriksen (Red.), *Kommunikativ ledelse. Om styring av offentlige organisasjoner*. Fagbokforlaget.
- Eriksen, E.O. (2001). *Demokratiets sorte hull – om spenningen mellom fag og politikk i velferdsstaten*. Abstrakt Forlag.
- Erlie, T. (2017). Sosialhjelp som internasjonalt forskingsfelt. *Tidsskrift for Velferdsforskning*, 20(03), s. 209-229.
- Esping-Andersen, G. (2022). *Why We Need a New Welfare State*. Oxford University Press.
- Evans, T. (2013). Organisational Rules and Discretion in Adult Social Work. *British Journal of Social Work*, 43(4), s. 739–758.
- Fairclough, N. (1989). *Language and Power*. Longman.
- Fangen, K. (2008). *Deltagende observasjon*. Fagbokforlaget.
- Feldman, M. (2001). Social Limits to Discretion: An Organizational Perspective. I K. Hawkins (Red.). *The Uses of Discretion* (s.163-184). Clarendon Press.
- Fevang, E., Markussen, S. & Røed, K. (2014). NAV-reformen: Støvet legger seg etter en turbulent omstilling. *Søkelys på arbeidslivet*, 31(1-2), s.83-99.
- Fine, G.A. & Manning, P. (2003). Erving Goffman. I G. Ritzer. *The Blackwell Companion to Major Contemporary Social Thinkers*, (s. 34-62). Blackwell.  
<https://doi.org/10.1002/9780470999912.ch3>
- Fjeldstad, Ø. (2019a). Sosialarbeidere taper terreng i NAV. *Dagens perspektiv*.  
<https://www.dagensperspektiv.no/arbeidsliv/sosialarbeidere-taper-terreng-i-nav/1205708>
- Fjeldstad, Ø. (2019b). Digitale dilemmaer for bakkebyråkratene i Nav. *Dagens perspektiv*.  
<https://www.dagensperspektiv.no/nyheter/digitale-dilemmaer-for-bakkebyrakratene-i-nav/1206765>

- Flinkfelt, M., Iversen, C., Jørgensen, S.E., Monteiro, D. & Wilkins, D. (2022). Conversation analysis in social work research: a scoping review. *Qualitative Social Work*, 21(6), s. 1011-1042.
- Flyvbjerg, B. (2001). *Making Social Science Matter: Why Social Inquiry Fails and How it Can Succeed*. Cambridge University Press.
- Flyvbjerg, B. (2005). Social Science That Matters. *Foresight Europe*, October 2005-March 2006, s.38-42. [https://groups.nceas.ucsb.edu/sustainability-science/2010%20weekly-sessions/session-4-2013-10.4.2010-the-human-environment-system-a-conceptual-framework/supplemental-readings-from-cambridge-students/Flyvbjerg%20Social%20Science%20that%20Matters.pdf/at\\_do](https://groups.nceas.ucsb.edu/sustainability-science/2010%20weekly-sessions/session-4-2013-10.4.2010-the-human-environment-system-a-conceptual-framework/supplemental-readings-from-cambridge-students/Flyvbjerg%20Social%20Science%20that%20Matters.pdf/at_do)
- Flyvbjerg, B. (2006a). Five Misunderstandings About Case-Study Research. *Qualitative Inquiry*, 12(2), s. 219-245. <https://doi.org/10.1177/1077800405284363>
- Flyvbjerg, B. (2006b). Making Organization Research Matter. I S. R. Clegg, C. Hardy, T. B. Lawrence & W. R. Nord, (Red.), *The Sage Handbook of Organization Studies* (2. utg., s. 370-387). Sage.
- Flyvbjerg, B. (2011). Making social science matter. I G. Papanagnou (Red.). *Social Science and Policy Challenges: Democracy, values and capacities* (UNESCO Research & Policy), s. 25-56. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000211705>
- Flyvbjerg, B., Landman, T. & Schram, S. (2012). Important next steps in phronetic social science. I B. Flyvbjerg, T. Landman & S. Schram (Red.), *Real Social Science: Applied Phronesis* (s.285-297). [https://www.researchgate.net/profile/Bent-Flyvbjerg/publication/235952906\\_Important\\_Next\\_Steps\\_in\\_Phronetic\\_Social\\_Science/links/02e7e51d3f41e067d0000000/Important-Next-Steps-in-Phronetic-Social-Science.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Bent-Flyvbjerg/publication/235952906_Important_Next_Steps_in_Phronetic_Social_Science/links/02e7e51d3f41e067d0000000/Important-Next-Steps-in-Phronetic-Social-Science.pdf)
- Flyvbjerg, B., Landman, T. & Schram, S. (2016). *Tension Points: Learning to Make Social Science Matter*. Critical Policy Studies. [https://www.researchgate.net/publication/291696378\\_Tension\\_Points\\_Learning\\_to\\_Make\\_Social\\_Science\\_Matter](https://www.researchgate.net/publication/291696378_Tension_Points_Learning_to_Make_Social_Science_Matter)
- FO (2023). Yrkesetisk grunnlagsdokument: for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere. *Fellesorganisasjonen*. <https://www.fo.no/yrkesetisk-grunnlagsdokument/fo-yrkesetisk-grunnlagsdokument-2023-2027-article6951-3644.html>
- Fontana, A. & Pasquino, P. (2009). Sannhet og Makt: Intervju med Michel Foucault. *Agora*, 27(2-3), s. 5-26. <https://doi.org/10.18261/ISSN1500-1571-2009-02-03-02>
- Forskrift om nasjonal retningslinje for sosionomutdanning. (2019). *Forskrift om nasjonal retningslinje for sosionomutdanning* (FOR-2019-03-15-409). <https://lovdata.no/nav/forskrift/2019-03-15-409>

- Forsyth, D.R. (2010). *Group Dynamics* (5. utg.). Wadsworth Cengage Learning.
- Fossestøl, K. (2007). *Den revitaliserte arbeidslinja – en linje eller to? Redegjørelse for forskjeller og likheter mellom en effektivitetsorientert og en rettferdighetsorientert forståelse av arbeidslinja* (AFI-notat 5/07). Arbeidsforskningsinstituttet. <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/20.500.12199/6357/n2007-5.pdf?sequence=1>
- Fossestøl, K. Borg, E. & Breit, E. (2020). *NAV i en ny tid? En evaluering av hvordan retningsvalgene i Stortingsmelding 33 implementeres på NAV-kontorene.* (AFI-rapport, 9/2020). [https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/20.500.12199/6471/r2020\\_09\\_Nav%20i%20en%20ny%20tid.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/20.500.12199/6471/r2020_09_Nav%20i%20en%20ny%20tid.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fossestøl, K., Breit, E., & Borg, E. (2014). *NAV-reformen 2014: En oppfølgingsstudie av lokalkontorenes organisering etter innholdsreformen* [Høgskolen i Oslo og Akershus, 13/2014]. <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/20.500.12199/6228/r2014-13.pdf?sequence=1%26isAllowed=y>
- Fossestøl, K., Breit, E. & Borg, E. (2016). Hvorfor lykkes ikke NAV-kontorene med å jobbe mer arbeidsrettet? *Søkelys på arbeidslivet*, 33(1-2), s. 4-23.
- Fossestøl, K., Breit, E. & Borg, E. (2016). *Betingelser for sosialt arbeid. En case- og surveystudie fra fem storbyer og syv storbykommuner* (AFI-rapport, 2016:02) <https://www.ks.no/contentassets/3b8223755e604e80adecad745a8b744c/rapport.pdf>
- Fossestøl, K. & Klemsdal, L. (2006). Hvordan samordne tre etater? Er kulturbygging svaret? *Velferd*, 4(95), s. 28-31.
- Foucault, M. (1977). *Det moderne fengsels historie*. Gyldendal.
- Foucault, M. (1982). The Subject and Power. *Critical Inquiry*, 8(4), s. 777-795.
- Foucault, M. (1983). On the genealogy of Ethics: an overview of work in progress. I H.L. Dreyfus & P. Rabinow (Red.). *Michel Foucault: Beyond Structuralism and Hermeneutics*. The University of Chicago Press.
- Foucault, M. (1997). The Ethics of the Concern for Self as a Practice of Freedom. I P. Rabinow (Red.). *Ethics: Subjectivity and Truth*, s. 281-301. The New Press.
- Foucault, M. (2003). *Society Must be Defended! Lectures at the Collège de France 1975-1976*. Penguin Books.
- Foucault, M. (2007). *Security, Territory, Population*. Palgrave MacMillian.
- Fraser, B. (1988). Types of English discourse markers. *Acta Linguistica Hungarica*, 38(1-4), s. 19-33.

- Fraser, B. (1990). An approach to discourse markers. *Journal of Pragmatics*, 14, s. 383-395.
- Fraser, B. (2009). Topic Orientation Markers. *Journal of Pragmatics*, 41(5), s. 892-898.
- Gardner, R. (2001). *When listeners talk: Response tokens and listener stance*. John Benjamins Publishing Company. <https://doi.org/10.1075/pbns.92>
- Garfinkel, H. & Sacks, H. (1970). On the formal structures of practical actions. I J.C. McKinney & E.A. Tiryakian (Red.). *Theoretical Sociology*, s.338-366. Appleton-Century-Crofts.
- Geertz, C. (1973). *The Interpretation of Cultures*. Basic Books.
- Giddens, A. (1991). *Modernity and Self Identity: Self and Society in the Late Modern Age*. Cambridge.
- Gilbert, N. (2004). *Transformation of the welfare state*. Oxford University Press.
- Gioia, D.A., Thomas, J.B., Clark, S.M., Chittipeddi, K. (1994). Symbolism and strategic change in academia: The dynamics of sensemaking and influence. *Organization Science*, 5(3), s. 363-383.
- Gjersøe, H. (2016). Getting Sick and Disabled People off Temporary Benefit Receipt: Strategies and Dilemmas in the Welfare State's Frontline. *Nordic Journal of working life studies*, 6(1), s. 129-145.
- Gjersøe, H., Leseth, A. & Vilhena, S. (2020). Frontline implementation of welfare conditionality in Norway: A maternalistic practice. *Social Policy & Administration*, 54(3), s. 491-504.
- Glemmestad, H. (2021). *Oppfølgingsarbeid i NAV. Sosialt arbeid på NAV-kontoret*. Fagbokforlaget.
- Glynos, J. & Howarth, D. (2007). *Logics of Critical Explanation in Social and Political Theory*. Routledge.
- Goffman, E. (1956). The nature of deference and demeanor. *American Anthropologist*, 58(3), s. 473-502. <https://www.jstor.org/stable/665279>
- Goffman, E. (1971). *The Presentation of self in everyday life*. Pelican Books.
- Goffman, E. (1961a). *Encounters: Two Studies in the Sociology of Interaction*. Bobbs-Merrill.
- Goffman, E. (1961b). *Asylums*. Penguin Books.
- Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual*. Doubleday.
- Goffman, E. (1969). *Strategic Interaction*. University of Pennsylvania Press.
- Goffman, E. (1976). Replies and Responses. *Language in Society*, 5(3), s. 257-313.
- Goffman, E. (1981). *Forms of Talk*. University of Pennsylvania Press.

- Goffman, E. (1983). The Interaction Order: American Sociological Order, 1982 presidential address. *American Sociological Review*, 48(1), s. 1-17. <https://doi.org/10.2307/2095141>
- Goffman, E. (1986). *Frame Analysis: An Essay on the Organization of Experience*. Northeastern University Press.
- Goffman, E. (1989). On Fieldwork. *Journal of Contemporary Ethnography*, 18(2), s. 123-132.
- Golden, G.B. (2006). Little Words That Matter: Discourse Markers ‘So’ and ‘Oh’ and the Doing of Other-Attentiveness in Social Interaction. *Journal of Communication*, 56(4), s.661-688. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2006.00314.x>
- Gonos, G. (1977). ‘Situation’ vs ‘Frame’: The ‘Interactionist’ and the ‘Structuralist’ analysis of everyday life. *American Sociological Review*, 42(6), s. 854-867.
- Gonos, G. (1980). The Class Position of Goffman’s Sociology: Social Origins of an American Structuralism. I J. Ditton (Red.). *The View From Goffman* (s.134-170). MacMillian.
- Goodin, R. (1998). Social welfare as a collective social responsibility. I D. Schmitz & R. Goodin (Red.), *Social Welfare and Individual Responsibility: For and against*. Cambridge University Press.
- Goodwin, C., & Duranti, A. (1992). Rethinking context: An introduction. I A. Duranti & C. Goodwin (Red.). *Rethinking context: Language as an interactive phenomenon* (s. 1–42). Cambridge University Press.
- Goodwin, C. (1994). Professional Vision. *American Anthropologist*, 96(3), s. 606-633.
- Gordon, N. (2002). On Visibility and Power: An Arendtian corrective of Foucault. *Human Studies*, 25(2), s. 125-145.
- Grandia, J., La Grouw, Y.M. & Kruyen, P.M. (2020). Motivating the unemployed: A full-range model of motivational strategies that caseworkers use to activate clients. *Social Policy & Administration*, 54(3), s. 375-389. <https://doi.org/10.1111/spol.12540>
- Grimen, H. & Molander, A. (2008). Profesjon & skjønn. I A. Molander & L.I. Terum (Red.). *Profesjonsstudier*. Universitetsforlaget.
- Gubrium, E. & Fernandes, A.G. (2014). Policing Norwegian Welfare: Disciplining and Differentiating within the Bottom Rungs. *Social Inclusion*, 2(3), s. 5-17.
- Gubrium, J.F. & Holstein, J.A. (1997). *The new language of qualitative method*. Oxford University Press.
- Gumperz, J.J. (1982). *Discourse strategies*. Cambridge University Press.

- Hacking, I. (2004). Between Michel Foucault and Erving Goffman: between discourse in the abstract and face-to-face interaction. *Economy & Society*, 33(3), s. 277-302.
- Hagelund A., Øverbye E., Hatland A. & Terum, L.I. (2016). Sanksjoner – arbeidslinjas nattsider? *Tidsskrift for Velferdsforskning*, 19(01), s. 24-43.
- Hall, C., Slembrouck, S., Haigh, E. & Lee, A. (2010). The management of professional roles during boundary work in child welfare. *International Journal of Social Welfare*, 19(3), s. 348-357. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2397.2010.00725.x>
- Hall, C., Juhila, K., Matarese, M. & van Nijnatten, C. (2014). Social work discourse in practice. I C. Hall, K. Juhila, M. Matarese, & C. van Nijnatten. *Analysing Social Work Communication: Discourse in practice*, s. 173-180. Routledge.
- Hall, C., Juhila, K., Matarese, M. & van Nijnatten, C. (2014). Discourse analysis of 'ordinary' social work. I C. Hall, K. Juhila, M. Matarese, & C. van Nijnatten. *Analysing Social Work Communication: Discourse in practice*, s. 1-8. Routledge.
- Halvorsen, K., Andenæs, E. & Hammerstad, G.T. (2020). *Ansvar, fag og følelser: Kommunikative utfordringer i brukermøter i NAV* [Rapport, NTNU]. [https://www.nav.no/\\_/attachment/download/1abf7203-5ef9-4412-9960-fb5504b10815:63329e831a6ccc7e34f99b1ed78321dc68cf2e43/Rapport%20videref%C3%B8ring%20UTVEI,%20NTNU%202020.pdf](https://www.nav.no/_/attachment/download/1abf7203-5ef9-4412-9960-fb5504b10815:63329e831a6ccc7e34f99b1ed78321dc68cf2e43/Rapport%20videref%C3%B8ring%20UTVEI,%20NTNU%202020.pdf)
- Halvorsen, K., Riis-Johansen, M.O., Andenæs, E. & Hammerstad, G.T. (2018). *UTVEI – Utvikling av veiledningssamtalen i NAV: Forskningsbasert utviklingsarbeid for og med veiledere* [Rapport, NTNU]. [https://www.nav.no/\\_/attachment/download/acb18f82-a21e-4efd-b79e-d8521767a78e:e11cfb2cff15bb6f7644e21454a5a65512256f36/utvei-rapport-2018-enkeltsider.pdf](https://www.nav.no/_/attachment/download/acb18f82-a21e-4efd-b79e-d8521767a78e:e11cfb2cff15bb6f7644e21454a5a65512256f36/utvei-rapport-2018-enkeltsider.pdf)
- Halvorsen, K. & Hammerstad, G. T. (2021). Mellom ansvarliggjøring og autonomi: tilskrivning av ansvar i interaksjon mellom brukere og veiledere i den norske arbeids- og velferdsetaten (NAV). *Språk och interaktion*, 5(5), s. 93-114.
- Halvorsen, T. (2021). *Filosofiske temaer i sosialt arbeid*. Fagbokforlaget.
- Hammer, S. (2020). *Sosialdemokrati vs nyliberalisme – Norsk styringskunst og samfunnsforming 1814 – 2020*. SolumBokvennen AS.
- Hammer, S. (2021). Foucault, governmentality og det nyliberale Norge. *Agora*, 38(3-4), s. 62-85.
- Hammersly, M. (2003). Conversation analysis and discourse analysis: methods or paradigms? *Discourse & Society*, 14(6), s. 751-781. <https://doi.org/10.1177/09579265030146004>

- Hammersly, M. (2017). Interview Data: A qualified defence against the radical critique. *Qualitative Research*, 17(2), s. 173-186. <https://doi.org/10.1177/1468794116671988>
- Hansen, H.C. (2018). *Annerkjennelse, samarbeidsrelasjoner og institusjonelle barrierer: NAVs kvalifiseringsprogram som aktiveringspraksis* [Doktorgrad]. Oslo Met.
- Hansen, H.C. (2019). Aktivering – et komplekst felt for forskning og praksis. *Fontene Forskning*, 12(1), s. 4-16.
- Hansen, H.C. & Natland, S. (2017). The Working Relationship between Social Worker and Service User in an Activation Policy Context. *Nordic Social Work Research*, 7(2), s. 101-114.
- Hansen, H.T., Lundberg, K. & Syltevik, L.J. (2013). *NAV – med brukeren i sentrum?* (1. utg.). Universitetsforlaget.
- Hansen, I.L. & Grønningsæter, A.B. (2010). *Nye velferdssignaler* [FAFO-rapport, 40(2010)]. <https://www.faf.no/zoo-publikasjoner/faf-rapporter/nye-velferdssignaler>
- Hasenfeld, Y. (2010). Organizational responses to social policy: The case of welfare reform. *Administration in Social Work*, 34(2), s. 148-167.
- Hass, L. (1996). Discipline and the Constituted Subject: Foucault's Social History. *Symplokē*, 4(1/2), s. 61-72.
- Haugan, B., Johnsen, A.B. & Hansen, F. (2019). -Statsbudsjettets tristeste nyhet: 25000 flere på uføretrygd. *VG*. <https://www.vg.no/nyheter/i/JoGnBX/statsbudsjettets-tristeste-nyhet-25-000-flere-paa-ufoeretrygd>
- Hawkins, K. (2001). The Use of Legal Discretion: Perspectives of Law and Social Science. I K. Hawkins (Red.). *The Uses of Discretion*. Clarendon Press.
- Heinemann, T. (2008). Questions of accountability: yes—no interrogatives that are unanswerable. *Discourse Studies*, 10(1), s. 55-71. <https://doi.org/10.1177/1461445607085590>
- Helgøy, I., Kildal, N. & Nilssen, E. (2010). *Mot en ny yrkesrolle i Nav?* [Uni Rokkansenteret, 1(2010)]. <https://norceresearch.brage.unit.no/norceresearch-xmloi/bitstream/handle/1956/5357/Notat%201-2010%20Helgoy,%20Kildal%20og%20Nilssen.pdf?sequence=1>
- Helgøy, I., Kildal, N. & Nilssen, E. (2011). Ny yrkesrolle i en organisasjon i endring. *Nordiske organisasjonsstudier*, 13(3), s. 34-54.
- Helgøy, I., Kildal, N. & Nilssen, E. (2013). Utviklingen av en arbeidsrettet spesialistrolle i Nav. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 16(3), s. 141-156.

- Henriksen, Ø., Skjesol, I., Solstad, A., Øydgard, G.W., Henriksen, C., Ørjasæter, K.B. & Åsheim, H. (2023). *Status og posisjon for sosialfaglige perspektiv og kompetanse i helse- og velferdstjenestene* (FoU-rapport, nr.89). Nord Universitet.
- Heritage, J. (1984). *Garfinkel and Ethnomethodology*. Polity Press.
- Heritage, J. (1987). Ethnomethodology. I A. Giddens & J. Turner (Red.). *Social Theory Today*, s. 224-227. Polity Press.
- Heritage, J. & Greatbatch, D. (1989). On the institutional character of institutional talk: The case of news interviews. I P.A. Forstorp (Red.), *Discourse in professional and everyday culture, On Communication 5*. Paper frå seminar, Universitetet i Linköping, 30-31.mai, Linköping.  
<https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:716049/FULLTEXT01.pdf#page=55>
- Heritage, J. & Sefi, S. (1992). 'Dilemmas of advice: aspects of the delivery and reception of advice in interactions between health visitors and first time mothers'. I P. Drew & J. Heritage (Red.). *Talk at Work: Interaction in institutional settings*, s. 359-417. Cambridge University Press.
- Heritage, J. (1997). Conversation analysis and institutional talk: Analyzing data. In D. Silverman (Red.), *Qualitative analysis: Issues of theory and method* (s. 161-182). Sage.
- Heritage, J. (1998). Conversation Analysis and Institutional Talk: Analyzing Distinctive Turn-Taking Systems. I S. Cmejrková, J. Hoffmannová, O. Müllerová, J. Svetlá (Red.). *Proceedings of the 6th International Congress of IADA (International Association for Dialog Analysis)*. Tübingen: Niemeyer.  
[https://www.sscnet.ucla.edu/soc/faculty/heritage/Site/Publications\\_files/PRAGUE.pdf](https://www.sscnet.ucla.edu/soc/faculty/heritage/Site/Publications_files/PRAGUE.pdf)
- Heritage, J. (2002). The limits of questioning: negative interrogatives and hostile question content. *Journal of Pragmatics*, 34(10-11), s. 1427-1446. [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(02\)00072-3](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(02)00072-3)
- Heritage, J. (2004a). Conversation Analysis and Institutional Talk. I K. Fitch & R. Sanders (Red.), *Handbook of Language and Social Interaction* (1.utg., s.103-147). Routledge.
- Heritage, J. (2004b). Conversation Analysis and Institutional Talk: Analyzing Data. I Silverman, D. (Red.). *Qualitative Research: Theory, Method and Practice* (2. utg., s. 222-245). Sage.  
[https://www.sscnet.ucla.edu/soc/faculty/heritage/Site/Publications\\_files/SILVERMAN\\_2.pdf](https://www.sscnet.ucla.edu/soc/faculty/heritage/Site/Publications_files/SILVERMAN_2.pdf)
- Heritage, J. & Raymond, C.W. (2021). Preference and Polarity: Epistemic Stance in Question Design. *Research on Language and Interaction*, 54(1), s. 39-59.  
<https://doi.org/10.1080/08351813.2020.1864155>
- Hirschman, A. (1970). *Exit, Voice and Loyalty: Responses to Declines in Firms, Organizations and States*. Harvard University Press.

- Hjort, K. (2015). Skal man være rask for at være syk? Om konkurransestatens krav om en kompetent klient. *Gjallerhorn*, 21, s. 82-95. Professionshøyskolen VIA University College.
- Howe, K. R. & Moses, M. S. (1999). Chapter 2: Ethics in Educational Research. *Review of Research in Education*, 24(1), s.21-59. <https://doi.org/10.3102/0091732X024001021>
- Hunt, A. & Wickham, G. (1994). *Foucault and Law: Towards a Sociology of Law as Governance*. Pluto Press.
- Hutchby, I. & Wooffitt, R. (1998). *Conversation Analysis: Principles, Practices, and Applications*. Polity Press.
- Hutchinson, S. & O'Malley, P. (2019). Discipline and Governmentality. I M. Deflem (Red.). *The Handbook Social Control* (s. 63-75). John Wiley & Sons Ltd.
- Høibraaten, H. (1999). *Kommunikativ makt og sanksjonsbasert makt hos Habermas*. Revidert Paper. [https://www.academia.edu/2584290/Kommunikativ\\_makt\\_og\\_sanksjonbasert\\_makt\\_hos\\_J%C3%BCrgen\\_Habermas](https://www.academia.edu/2584290/Kommunikativ_makt_og_sanksjonbasert_makt_hos_J%C3%BCrgen_Habermas)
- Høiby, A. & Ranger, M.N. (2019). Kamouflert ekspertrolle – et paradoks i endringsarbeid? En studie av helse- og sosialarbeideres samtalestil og rolle i motivasjons- og endringsarbeid. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 22(4), s. 298-312. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2019-04-03>
- Høiland, G.C. (2018). *Frontline policy implementation in public organizations: A sociological analysis of the 'how and why' of implementation gaps* [Doktorgradsavhandling]. Universitetet i Stavanger.
- Håvold, O.K. (2018). Opportunity talk, work talk and identity talk: motivating strategies used by the Norwegian labour and welfare offices. *Nordic Social Work Research*, 8(2), s. 158-170. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2017.1405836>
- Håvold, O.K.S. (2019). All Roads Lead to Rome: Discretionary Reasoning on Medically Objective Injuries at the Norwegian Labour and Welfare Offices. *Professions and Professionalism*, 1(2019).
- Ibarra-Colado, E., Clegg, S.R., Rhodes, C. (2006). The Ethics of Managerial Subjectivity'. *Journal of Business Ethics*, 64, s. 45–55. <https://doi.org/10.1007/s10551-005-3325-z>
- IFSW. (2018). *Global Social Work Statement of Ethical Principles*. <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>
- Ingelsrud, M.H. & Salomon, R. (2018). *Arbeidsmiljø og sykefravær i NAV* (FoU-resultat 09-2018), Oslo Met.

- Innst. 198 S (2004-2005). Innstilling fra sosialkomiteen om ny arbeids- og velferdsforvaltning. Sosialkomiteen. <https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Publikasjoner/Innstillinger/Stortinget/2004-2005/inns-200405-198/?lvl=0>
- Iskov, T., Heggen, K., Glavind, J.G. & Noer, V.R. (2023). Kohærens og profesjonell identitet. Et begrebsapparat, som kan styrke professionsuddannelser? *Tidsskrift for professionsstudier*, 36, s. 6-15.
- Jacobsen, M.H. & Kristiansen, S. (2015). *The Social Thought of Erving Goffman*. Sage.
- Jacobson, N. (2009). A taxonomy of dignity: A grounded theory study. *BMC International health and human rights*, 9(3). <https://doi.org/10.1186/1472-698X-9-3>
- Jansen, M. (2023). Dramatisk høyt sykefravær blant NAV-ansatte i Oslo. *FriFagbevegelse*. <https://frifagbevegelse.no/ntlmagasinet/dramatisk-hoyt-sykefravar-blant-navansatte-i-oslo-6.158.1004870.62cefcd9f>
- Jaworski, G.D. (2021) Goffman's interest in Spies and Espionage: The University of Chicago Context. *Symbolic Interaction*, 44(2), s. 392-411. <https://doi.org/10.1002/symb.498>
- Jensen, S. M. & Villadsen, K. (2014). Kompleksitet i velfærdsstatens frontlinje. *Tidsskrift for Arbejdsliv* 16(1), s. 39-53. <https://doi.org/10.7146/tfa.v16i1.108953>
- Jessen, J. (2005). *Forvaltning som yrke. Autonomi, skjønn og kompetanse i forvaltningen av trygd og sosiale tjenester*. (NOVA, Rapport 15/05). <https://hdl.handle.net/20.500.12199/4898>
- Jessop, B. (1994). The translation to post-Fordism and the Schumpeterian welfare state. I R. Burrows & B. Loader (Red.). *Towards a post-Fordist welfare state?* Routledge.
- Jokipohja, A.K. (2023). Demonstrating and checking understanding: Bodily-visual resources in action formation and ascription. *Journal of Pragmatics*, 210, s.87-108. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2023.03.018>
- Juhila, K. & Abrams, L.S. (2011). Special Issue Editorial: Constructing identities in Social Work Settings. *Qualitative Social Work*, 10(3), s. 277-292.
- Juhila, K., Caswell, D. & Raitakari, S. (2014). Resistance. I C. Hall, K. Juhila, M. Matarese & C. van Nijnatten (Red.), *Analysing Social Work Communication: Discourse in practice*, s. 117-135. Routledge.
- Juhila, K., Jokinen, A. & Saario, S. (2014). Reported Speech. I C. Hall, K. Juhila, M. Matarese & C. van Nijnatten (Red.), *Analysing Social Work Communication: Discourse in practice*, s.154-172. Routledge.

- Juhila, K., Mäkitalo, Å. & Noordegraf, M. (2014). Analysing Social Work Communication: Premises and Approaches. I C. Hall, K. Juhila, M. Matarese & C. van Nijnatten (Red.), *Analysing Social Work Communication: Discourse in practice*, s. 9-24. Routledge.
- Juhila, K., Raitakari, S. & Löfstrand, C.H. (2017). Responsibilisation in governmentality literature. I K. Juhila, S. Raitakari & Christopher Hall (Red.). *Responsibilisation at the Margins of Welfare Services*, s. 11-35. Routledge.
- Juritzen, T.I. (2017). Frihet og selvstyring – NAVs dialogmøter som styringsteknologi. I M. Feiring, I. Knutsen, T. Juritzen & K. Larsen (Red.), *Kritiske perspektiver i helsefagene: Utdanning, yrkespraksis og forskning*, s. 101-128. Cappelen Damm.
- Kahneman, D. (2012). *Tenke, fort og langsomt*. Pax.
- Kahuna, V.K. (2000). “Being” Native versus “Going Native”: Conducting Social Work Research as an Insider, *Social Work*, 45(5), s. 439–447. <https://doi.org/10.1093/sw/45.5.439>
- Kane, A.A. (2018). Navs begrunnelser av enkeltvedtak: Hvilke forhold kan påvirke utformingen av Navs enkeltvedtak, og hvilke konsekvenser kan det ha brukernes rettssikkerhet? *Tidsskrift for velferdsforskning*, 21(4), s. 313-329. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2018-04-03>
- Karhu, S. (2017). *From violence to resistance: Judith Butler’s critique of norms* [Doktorgradsavhandling]. University of Helsinki.
- Karlsen, M.P. & Villadsen, K. (2008). Who should do the talking? The proliferation of dialogue as governmental technology. *Culture and Organization*, 14(4), s.345-363.
- Kavli, H., Hagelund, A. & Bråthen, M. (2007). *Med rett til å lære og plikt til å delta: En evaluering av introduksjonsordningen for nyankomne flyktninger og innvandrere* (FAFO-rapport 2007:34). [https://www.faf.no/media/com\\_netsukii/20034.pdf](https://www.faf.no/media/com_netsukii/20034.pdf)
- Khoronzhevych, M. & Fadyl, J. (2022). How congruent is person-centred practice with labour activation policy? Person-centred approach to vocational interventions on immigrant jobseekers in Norway, *European Journal of Social Work*, 25(4), s. 577-591. <https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1793112>
- Kildal, N. (1998). Velferd og arbeidsplikt: Om arbeidslinjens begrunnelse. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 1(1), s. 20-34.
- Kildal, N. (2001). *Workfare Tendencies in Scandinavian Welfare Policies*. Paper publisert av International Labour Organization (ILO). <https://webapps.ilo.org/public/english/protection/ses/info/publ/workfare.htm>
- Kildal, N., Helgøy, I. & Nilssen, E. (2013). Utvikling av en arbeidsrettet spesialistrolle i Nav. *Tidsskrift for Velferdsforskning*, 16(3), s. 141-156.

- Klemsdal, L. (2009). Utviklingsprosessen på de lokale NAV-kontorene: Veien fra reform til ny praksis. *Tidsskrift for Velferdsforskning*, 12(3), s. 180-191.
- Kluve, J. (2010). The effectiveness of European active labor market programs. *Labour Economics*, 17(6), s. 904-918. <https://doi.org/10.1016/j.labeco.2010.02.004>
- Knudsen, E. (2016). Journalistikkens fremstillingsmakt: Nyhetsrammer, meningsdanning og medialisering [Doktorgradsavhandling]. Universitetet i Bergen.
- Kvale, S. (1996). *InterViews: An introduction to Qualitative Research Interviewing*. Sage.
- Labov, W. & Fanshel, D. (1977). *Therapeutic Discourse: Psychotherapy as Conversation*. Academic Press.
- Lakoff, G. (1971). The role of deduction in grammar. I C. J. Fillmore (Red.). *Studies in Linguistic Semantics*. Holt, Rinehart and Winston.
- Lakoff, G. & Johnson, M. (1980). *Metaphors We Live By*. University of Chicago Press.
- Lambertz, K. (2011). Back-channelling: The use of yeah and mm to portray engaged listenership. *Griffith Working Papers in Pragmatics and Intercultural Communication*, 4, s. 11-18.
- Leer-Salvesen, K. (2015). *På tilliten løs? En studie av læreres og presters skjønnsutøvelse i spenningen mellom tausheitsplikt, meldeplikt og avvergeplikt* [Doktorgradsavhandling]. Universitetet i Agder & Høgskulen i Volda.
- Le Grand, J. (2003). *Motivation, Agency and Public Policy: Of Knights and Knaves, and Pawns and Queens*. Oxford University Press.
- Leib, R.S. (2017) Spaces of the Self: Foucault and Goffman on the micro-physics of discipline. *Philosophy Today*, 64(1), s. 189-210. <https://doi.org/10.5840/philtoday2017321153>
- Leudar, I., Marsland, V. & Nekvapil, J. (2004). On membership categorization: 'us', 'them' and 'doing violence' in political discourse. *Discourse & Society*, 15(2-3), s. 243-266. <https://doi.org/10.1177/0957926504041019>
- Levin, I. (2004). *Hva er sosialt arbeid?* Universitetsforlaget.
- Levinson, S.C. (1983). *Pragmatics*. Cambridge University Press.
- Liden, H. & Trætteberg, H.S. (2019). *Aktivitetsplikt for unge mottakere av sosialhjelp*. Rapport 2019:12. Institutt for samfunnsforskning. [https://samfunnsforskning.brage.unit.no/samfunnsforskning-xmlui/bitstream/handle/11250/2601413/Rapport\\_12\\_19\\_Aktivitetsplikt\\_for\\_unge\\_mottakere\\_av\\_sosialhjelp.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://samfunnsforskning.brage.unit.no/samfunnsforskning-xmlui/bitstream/handle/11250/2601413/Rapport_12_19_Aktivitetsplikt_for_unge_mottakere_av_sosialhjelp.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

- Lilja, M. & Vinthagen, S. (2014). Sovereign Power, Disciplinary Power and biopower: Resisting Power with what resistance? *Journal of Political Power*, 7(1), s. 107-126.  
<https://doi.org/10.1080/2158379X.2014.889403>
- Lippert, R. & Stenson, K. (2010). Advancing governmentality studies: Lessons from Social Constructionism. *Theoretical Criminology*, 14(4), s. 473-494.  
<https://doi.org/10.1177/1362480610369328>
- Lipsky, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. Russel Sage Foundation.
- Lislerud, K. (2010). *NAVet som knakk*. Pax forlag.
- Lofland, J. (1980). Early Goffman: Style, structure, Substance, Soul. I J. Ditton (Red.). *The View From Goffman*. MacMillan Press.
- Lundberg, K. (2012). *Uforutsigbare relasjoner: Brukererfaringer, Nav-reformen og levd liv* [Doktorgradsavhandling]. Universitetet i Bergen.
- Lundberg, K. (2013). Fra tynne beskrivelser til feite forklaringer: Om trygdesmitteperspektivet i norsk trygdedebatt. *Nytt norsk tidsskrift*, 30(2), s. 139-150.
- Lundberg, K. (2018). The Welfare Subject in the «One-stop shop»: Agency in Troublesome Welfare Encounters. *The Journal of Sociology & Social Welfare*, 45(2). <https://doi.org/10.15453/0191-5096.4098>
- Lundberg, K. & Syltevik, L.J. (2013). Individualiserte mål, standardiserte løsninger, lokalt skjønn og brukernes kompetanse: Spenninger på velferdsfeltet. I I.H.T. Hansen, K. Lundberg & L.J. Syltevik (Red.), *Nav – med brukeren i sentrum?* (s. 91-110). Universitetsforlaget
- Lundberg, K. & Syltevik, L.J. (2013). Brukererfaringer med Nav i reformperioden: Kompleks organisasjon, bakkebyråkrati og ustabile relasjoner. *Fontene Forskning*, 13(2), s. 19-30.
- Lundberg, K. G. & Syltevik, L.J. (2016). Everyday interaction at the front-line: the case of the Norwegian all-in-one bureaucracy. *Journal of Organizational Ethnography*, 5(2), s. 152–166.  
<https://doi.org/10.1108/JOE-12-2015-0026>
- Luhtakallio, E. (2012). *Practicing Democracy: Local Activism and Politics in France and Finland*. Palgrave MacMillan.
- Løberg, I.B. (2019). Digitaliseringens dilemmaer. *MEMU: Innspill*.  
<https://memu.no/innspill/digitaliseringens-dilemmaer/>
- Løgstrup, K.E. (2000). *Den etiske fordring*. Cappelen.

- MacLeavy, J. (2010). Remaking the Welfare State: from Safety Net to Trampoline. I K. Birch & V. Mykhnenko (Red.). *The Rise and Fall of Neo-liberalism: The Collapse of an Economic Order?*, s. 133-150. Zed Books.
- Makyut, P. & Morehouse, R. (1994). *Beginning qualitative research: A Philosophic and Practical Guide*. Falmer Press/Taylor & Francis.
- Malterud, K. (2001). Qualitative research: standards, challenges, and guidelines. *The Lancet*, 358(9280), s. 483-488.
- Mandelbaum, J. (1990). Beyond Mundane Reasoning: Conversation analysis and context. *Research on Language and Social Interaction*, 24(1-4), s. 333-350.
- Manning, P.K. (2001). «Big Bang» Decisions: Notes on a Naturalistic Approach. I Hawkins, K. (Red.). *The Uses of Discretion*. Clarendon Press.
- Manning, P. K. (2008). Goffman on Organizations. *Organization Studies*, 29(5), s. 677-699. <https://doi.org/10.1177/0170840608088767>
- Marthinsen, E. & Skjefstad, N. (2007). *Tiltaksarbeid i sosialtjeneste og NAV – tett på!* Universitetsforlaget.
- Marthinsen, E. & Skjefstad, N. (2010). Recognition as a virtue in social work practice. *European Journal of Social Work*, 14(2), s. 195-212. <https://doi.org/10.1080/13691451003744317>
- Maynard, D.W. (2006). Ethnography and Context: What is the Context of an Utterance? I S.N. Hesse-Biber & P. Leavy (Red.). *Emergent Methods in Social Research*.
- Maynard Moody, S. & Musheno, M. (2015, 1.-4- juli). Embedded Agency and inhabited institutions: Accounting for patterns in frontline worker judgment [Paperpresentasjon]. International Conference on Public Policy (ICPP), Milan. <https://www.ippapublicpolicy.org/file/paper/1434417668.pdf>
- McDonald, C. (2006). *Challenging Social Work: The Context of Practice*. Palgrave MacMillian.
- McIlvenny, P., Klausen, J.S. & Lindegaard, L.B. (2016). New perspectives on discourse and governmentality. I P. McIlvenny, J.Z. Klausen & L.B. Lindegaard (Red.). *Studies of Discourse and Governmentality*. John Benjamins Publishing Company.
- McKee, K. (2009). Post-Foucauldian Governmentality: What does it offer critical social policy analysis? *Critical Social Policy*, 29(3), s. 465-486. <https://doi.org/10.1177/0261018309105180>
- McKinlay, A., Carter, C. & Pezet, E. (2012). Governmentality, Power and organization. *Management and Organizational History*, 7(1), s. 3-15. <https://doi.org/10.1177/1744935911429414>

- McLaughlin, H. (2009). What's in a name: 'Client', 'Patient', 'Customer', 'Consumer', 'Expert by Experience', 'Service User' – What's next? *British Journal of Social Work*, 39(2009), s. 1101-1117.
- Meld. St. 33 (2015-2016). *NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet*. Arbeids- og sosialdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-33-20152016/id2501017/>
- Meyer, S. & Lunnay, B. (2013). The Application of Abductive and Retroductive Inference for the Design and Analysis of Theory-Driven Sociological Research. *Sociological Research Online*, 18(1), s. 86-96. <https://doi.org/10.5153/sro.2819>
- Midré, G. (1990). *Bot, bedring eller brød? Om bedømming og behandling av sosial nød fra reformasjonen til folketrygden*. Universitetsforlaget.
- Mik-Meyer, N. (2004). *Dømt til personlig utvikling: Identitetsarbejde i revalidering*. Hans Reitzels Forlag.
- Mik-Meyer, N. (2007). Interpersonal relations or jokes of social structure? Laughter in social work. *Qualitative Social Work: Research and Practice*, 6(1), s. 9-26. <https://doi.org/10.1177/1473325007074163>
- Mik-Meyer, N. & Villadsen, K. (2007). *Magtens former: Sociologiske perspektiver på statens møde med borgeren*. Hans Reitzels forlag.
- Mik-Meyer, N. (2010). An illness of one's own: power and the negotiation of identity among social workers, doctors, and patients without a bio-medical diagnosis. *Journal of Power*, 3(2), s. 171-187.
- Mik-Meyer, N. & Obling, A.R. (2012). The negotiation of the sick role: general practitioners' classification of patients with medically unexplained symptoms. *Sociology of Health & Illness*, 34(7), s. 1025-1038.
- Mik-Meyer, N. (2017). *The Power of Citizens and Professionals in Welfare Encounters: The Influence of Bureaucracy, Market and Psychology*. Manchester University Press.
- Miles, M.B. & Huberman, A.M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Sage.
- Miller, P. & Rose, N. (2008). *Governing the Present: Administering Economic, Social and Personal life*. Polity Press.
- Mills, C.W. (1940). Situated Actions and Vocabularies of Motive. *American Sociological Review*, 5(6), s. 904-913. <https://doi.org/10.2307/2084524>
- Mishler, E.G. (1984). *The Discourse of Medicine: Dialectics of Medical Interviews*. Ablex.

- Misztal, B.A. (2001). Normality and Trust in Goffman's Theory of Interaction Order. *Sociological Theory*, 19(3), s. 312-324.
- Moen, H. (2020). *Garantiinntekt (GI): En totrinns velferdsmodell – forslag til ny velferdsløsning* (Civita-notat, 12/2020). <https://civita.no/notat/garantiinntekt-en-to-trinns-velferdsmodell-og-forslag-til-ny-velferdslosning/>
- Moerman, M. (1988). *Talking culture: Ethnography and Conversation Analysis*. University of Pennsylvania Press.
- Molander, A. (2016). *Discretion in the welfare state*. Routledge.
- Molander, A. & Terum, L.I. (2019). Aktivering. I A. Bay, A. Hatland, T. Hellevik & L.I. Terum (Red.), *Trygd i aktiveringens tid* (3. utg., s. 85-108). Gyldendal Akademisk.
- Monsen, Ø.N. (2015, 10. april). Eriksson om NAV-sparkinga: -A'en i NAV har blitt borte. *Dagbladet*. <https://www.dagbladet.no/nyheter/eriksson-om-nav-sparkinga---a-en-i-nav-har-blitt-borte/60761662>
- Mulkay, M. (1988). *On Humour: Its Nature and its Place in Modern Society*. Polity Press
- Munro, V. (2003). On Power and Domination: Feminism and the Final Foucault. *European Journal of Political Theory*, 2(1), s. 79-99. <https://doi.org/10.1177/1474885103002001280>
- Møller, M.Ø. (2016). Iversen, M. & Andersen, V.N. (2016). *Review af resultatbaseret styring. Resultatbaseret styring på grunnskole-, baskjeftigelses- og socialområdet*. Det Nationale Institut for Kommuners og Regioners Analyse og Forskning (KORA).
- Møller, M.Ø. & Stone, D. (2013). Disciplining disability under Danish active labour policy. *Social Policy & Administration* 47(5), s. 586-604.
- NAV. (2016). *Uttlysning av prosjektmidler til forsøk og forskning 2016*. Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- NAV. (2011). *Virksomhetsstrategi for Arbeids- og velferdsetaten 2011–2020*. Arbeids- og velferdsdirektoratet. Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- NAV. (2017). *Utvikling av NAV-kontor – større handlingsrom og ansvar*. Arbeids- og velferdsdirektoratet. <https://www.ks.no/globalassets/rapport-om-storre-handlingsrom-i-nav-kontoret-2017.pdf>
- NAV. (2023). *Utbetalinger til personer i Norge per fylke og kommune året 2022*. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/statistikk/flere-statistikkomrader/relatert-informasjon/arkiv-utbetalinger-til-personer-i-norge-per-fylke-og-kommune-aret-2022>
- NAV. (2024). Pengestøtte: AAP. <https://www.nav.no/samarbeidspartner/aap-legens-rolle#hvem-fa>

- Nesje, A. (2023). Nav: Strengere regler for arbeidsledige virket ikke etter hensikten. Frifagbevegelse. <https://frifagbevegelse.no/ntb/nav-strengere-regler-for-arbeidsledige-virket-ikke-etter-hensikten-6.158.1009817.4f678ed543>
- Nicolaisen, H. & Kann, I.C. (2019). Hvem får hva og hvorfor? Utdanning, opplæring og unge NAV-brukere. *Arbeid og velferd, 1*. [https://www.nav.no/\\_/attachment/download/ef9a518d-327f-490d-9a1a-c48c460b7463:a97be048123ec084f2a2c31daf031172e7b968c0/hvem-far-hva-og-hvorfor.utdanning-opplaring-og-unge-nav-brukere.pdf](https://www.nav.no/_/attachment/download/ef9a518d-327f-490d-9a1a-c48c460b7463:a97be048123ec084f2a2c31daf031172e7b968c0/hvem-far-hva-og-hvorfor.utdanning-opplaring-og-unge-nav-brukere.pdf)
- NOU 1984: 10. (1984). *Trygdefinansiering*. Finans- og tolldepartementet. [https://www.nb.no/items/URN:NBN:no-nb\\_digibok\\_2012072006050](https://www.nb.no/items/URN:NBN:no-nb_digibok_2012072006050)
- NOU 2004: 13. (2014). En ny arbeids- og velferdsforvaltning – Om samordning av Aetats, trygdeetatens og sosialtjenestens oppgaver. Sosialdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2004-13/id149978/>
- Nygren, P. & Fauske, H. (2004). *Ideologisk beredskap – om etikk og verdier i helse- og sosialfag*. Gyldendal Akademisk.
- Odland, A.M. (2023). Ledere i Nav og barnevern frykter omsorgstrøtte medarbeidere. *Fontene*. <https://fontene.no/nyheter/ledere-i-nav-og-barnevern-frykter-omsorgstrotte-medarbeidere-6.47.947161.88cc03fe18>
- Oh, S.Y. (2000). *Actually and in fact* in American English: a data based analysis. *English Language and Linguistics*, 4(2), s. 243-268.
- Olesen, E. (2018). Young service users with mental health problems: Barriers to implementing a symmetrical human service relationship. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 20(1), s. 286-295. <https://doi.org/10.16993/sjdr.67>
- Olesen, S.P. (2001). Handlingsplansamtaler – en hånd mod de arbejdsløse eller konstruktivt samspill med systemet? *Tidsskrift for arbejdsliv*, 3(3), s. 7-28.
- Olsen, G. (2022). *Mulighetsrom i aktiveringsprosesser med unge: En studie av samtaler mellom Nav-veiledere og unge voksne i marginale arbeidsmarkedsposisjoner* [Doktorgrad]. Universitetet i Stavanger.
- Outhwaite, W. (1987). *New Philosophies of Science*. MacMillan.
- Patton, M.Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. Sage.
- Pedersen, J.T. (1996). *Klientene og den offentlige sandkasse – kampen om etatsgrensene og resultatene av å rive dem*. Kommunalforlaget.

- Peräkylä, A. & S. Vehviläinen. (2003). Conversation Analysis and the professional stocks of interactional knowledge. *Discourse & Society*, 14(6), s. 727-750.  
<https://doi.org/10.1177/09579265030146003>
- Perryman, J., Ball, S.J., Braun, A. & Maguire, M. (2017). Translating Policy: governmentality and the reflective teacher, *Journal of Education Policy*, 32(6), s. 745-756.  
<https://doi.org/10.1080/02680939.2017.1309072>
- Persson, A. (2019). *Framing Social Interaction: Continuities and Cracks in Goffman's Frame Analysis*. Rotledge.
- Petersen, A. (2003) Governmentality, Critical Scholarship and Medical Humanities. *Journal of Medical Humanities*, 24(3/4), s. 187-201.
- Pii, K.H. & Villadsen, K. (2013). Protect the patient from whom? When patients contest governmentality and seek more expert guidance. *Social Theory & Health*, 11(1), s. 19-39.
- Pomerantz, A. (1986). Extreme case formulations: A way of legitimizing claims. *Human Studies*, 9, s. 219-229.
- Pomerantz, A. (1988). Offering a Candidate Answer: An information seeking strategy. *Communications Monographs*, 55(4), s. 360-373. <https://doi.org/10.1080/03637758809376177>
- Powell, F. (1998). The Professional Challenges of Reflexive Modernization; Social Work in Ireland. *The British Journal of Social Work*, 28(3), s. 311-328.
- Prottas, J. M. (1979). *People-Processing: The Street-Level Bureaucrat in Public Service Bureaucracies*. Lexington Books.
- Psathas, G. (1995). *Conversation Analysis: The Study of Talk-in-Interaction*. Sage.
- Pykett, J., Saward, M., Schaefer, A. (2010). Framing the Good Citizen. *The British Journal of Politics and International Relations*, 12(4), s. 523-538. <https://doi.org/10.1111/j.1467-856X.2010.00424.x>
- Pyysiäinen, J., Halpin, D., & Guilfoyle, A. (2017). Neoliberal governance and 'responsibilization' of agents: reassessing the mechanisms of responsibility-shift in neoliberal discursive environments. *Distinktion: Journal of Social Theory*, 8(2), s. 215-235. <https://doi.org/10.1080/1600910X.2017.1331858>
- Rabinow, P. & Sullivan, W.M. (1987). *Interpretive Social Science: A Second Look*. University of California Press.
- Rabinow, P. & Rose, N. (2003). Foucault Today. I *The Essential Foucault: Selections from the essential works of Foucault 1954-1984*. New Press.

- Raffnsøe, S., Gudmand-Høyer, M. & M.S. Thaning. (2008). *What is a dispositive? Foucault's historical mappings of the networks of social reality*. Paper henta frå [http://xn--raffnse- v1a.com/wp-content/uploads/Raffnsøe\\_Gudmand-Hoeyer\\_Thaning-What-is-a-dispositive.pdf](http://xn--raffnse- v1a.com/wp-content/uploads/Raffnsøe_Gudmand-Hoeyer_Thaning-What-is-a-dispositive.pdf)
- Raffnsøe, S. (2013). Beyond rule; trust and power as capacities. *Journal of Political Power*, 6(2), s. 241-260. <https://doi.org/10.1080/2158379X.2013.809216>
- Raffnsøe, S., Gudmand-Høyer, M. & M.S. Thaning (2016). Foucault's dispositive: The perspicacity of dispositive analytics in organizational research. *Organization*, 23(2), s. 272-298.
- Raitakari, S. & Günther, K. (2017). Clients accounting for the responsible self in interviews. I K. Juhila, S. Raitakari & C. Hall (Red.). *Responsibilisation at the Margins of Welfare Services*, s. 83-105. Routledge.
- Rajchman, J. (1988). Foucault's Art of Seeing. *October*, 44, s. 88-117. <https://doi.org/10.2307/778976>
- Rampton, B. (2014). *Gumperz and governmentality in the 21st century: Interaction, power and subjectivity* (Tilburg Papers in Culture Studies nr. 17). [https://pure.uvt.nl/ws/portalfiles/portal/30480329/TPCS\\_117\\_Rampton.pdf](https://pure.uvt.nl/ws/portalfiles/portal/30480329/TPCS_117_Rampton.pdf)
- Rasmussen, J. (2011) Enabling selves to conduct themselves safely: Safety committee discourse as governmentality in practice. *Human Relations* 64(3), s. 459–478.
- Rawls, A.W. (1987). The Interaction Order Sui Generis: Goffman's Contribution to Social Theory. *Sociological Theory*, 5(2), s. 136-149. <https://doi.org/10.2307/201935>
- Reed, M. (2009). Critical Realism: Philosophy, Method, or Philosophy in Search of a Method? I D.A. Buchanan & A. Bryman (Red.). *The Sage Handbook of Organizational Research Methods*. Sage.
- Reegård, K. (2008). *Historien om NAV-reformens unnfangelse: Om idéleverandører bak reorganiseringen av Aetat, trygdeetaten og sosialtjenesten* [Masteroppgåve, Universitetet i Oslo]. Duo. <https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/15777/4/Reegaard.pdf>
- Reegård, K. (2009). Historien om NAV-reformens unnfangelse. I B. Nuland, B.S. Tranøy, J. Christensen (Red.), *Hjernen er alene. Institusjonalisering, kvalitet og relevans i norsk velferdsforskning*. Universitetsforlaget.
- Roaldsnes, A. (2018). Mål og resultatstyring i NAV. Kan det bidra til å få flere med nedsatt arbeidsevne i arbeid? *Arbeid og velferd*, 1, s.57-80.
- Rogers, M.F. (1977). Goffman on Power. *The American Sociologist*, 12(2), s. 88-95. <https://www.jstor.org/stable/27702274>
- Rogers, M. F. (1980). Goffman on Power, Hierarchy, and Status. I J. Ditton (Red.). *The View From Goffman*. MacMillan Press.

- Rolland, K.H. and Herstad, J. (2000, august, 12-15). *The 'Critical Case' in Information Systems Research*. Proceedings of the Twenty-Third Information Systems Research Seminar In Scandinavia, IRIS 2000, Uddevala.  
[https://www.researchgate.net/publication/2326028\\_The\\_Critical\\_Case'\\_in\\_Information\\_Systems\\_Research](https://www.researchgate.net/publication/2326028_The_Critical_Case'_in_Information_Systems_Research)
- Rose, N. & Miller, P. (1992). Political Power beyond the State: Problematics of Government. *The British Journal of Sociology*, 43(2), s. 173-205.
- Rose, N. (1999). *Powers of Freedom: Reframing Political Thought*. Cambridge University Press.
- Rose, N., O'Malley, P. & Valverde, M. (2009). Governmentality. *Annual Review of Law and Social Science*, 2, Sydney Law School Research Paper 09/94, s. 1-32.  
<https://ssrn.com/abstract=1474131>
- Rosenthal, P. & Peccei, R. (2006). The social construction of clients be service agents in reformed welfare administration. *Human Relations*, 59(12), s. 1633-1658.
- Rothstein, G (1998). *Just Institutions Matter: The Moral and Political Logic of the Universal Welfare State*. Cambridge University Press.
- Rice, D. (2012). Street-Level Bureaucrats and the Welfare State: Toward a Micro-Institutionalist Theory of Polic Implementation. *Administration & Society*, 45(9), s. 1038-1062.
- Røysum, A. (2009). Ulike forståelser av helhetlig oppfølging i NAV. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 12(3), s. 192-196.
- Røysum, A. (2010). Nav-reformen: Sosialarbeidernes profesjon utfordres. *Fontene Forskning*, 10(1), s. 41-52.
- Sacks, H. (1972). An Initial Investigation of the Usability of Conversational Data for Doing Sociology. I D. Sudnow (Red.). *Studies in Social Interaction*, s. 31–73. Free Press.
- Sacks, H. (1984). Notes on methodology. I J. Atkinson, J. Heritage (Red.). *Structures of Social Action*, s. 21-27. Cambridge University Press.
- Sacks, H. (1992). *Lectures in Conversation*. Blackwell.
- Sadeghi, T. & Terum, L.I. (2019). Kompetanse. I A. Bay, A. Hatland, T. Hellevik & L.I. Terum (Red.), *Trygd i aktiveringens tid* (3. utg., s. 325-342).
- Sadeghi T., Terum L.I. (2020). Frontline managers' perceptions and justifications of behavioural conditionality. *Social Policy & Administration*, 54(2), s. 219-235.  
<https://doi.org/10.1111/spol.12574>

- Sadeghi, T. & Terum, L.I. (2023). Dedication to work: Social workers in a Norwegian activation context. *European Journal of Social Work*, 26(3), s. 532-546.  
<https://doi.org/10.1111/spol.12574>
- Sainsbury, R. (2008). Administrative justice, discretion and the 'welfare to work' project. *Journal of Social Welfare and Family Law*, 30(4), s. 323-338.  
<http://dx.doi.org/10.1080/09649060802580995>
- Sandbæk, M. (2001). Fra mottaker til aktør: brukernes plass i praktisk sosialt arbeid og forskning. I M. Sandbæk (Red.). *Fra mottaker til aktør: Brukernes plass i praktisk sosialt arbeid og forskning*. Gyldendal Akademisk.
- Scheff, T.J. (2005). Looking-Glas Self: Goffman as Symbolic Interactionist. *Symbolic Interaction*, 28(2), s. 147-166. <https://doi.org/10.1525/si.2005.28.2.147>
- Scheff, T.J. (2005). The Structure of Context: Deciphering *Frame Analysis*. *Sociological Theory*, 23(4), s. 368-385. <https://doi.org/10.1111/j.0735-2751.2005.00259.x>
- Schegloff, E.A. (1987). Analyzing Single Episodes of Interaction: An exercise in Conversation Analysis. *Social Psychology Quarterly*, 50(2), s. 101-114. <https://doi.org/10.2307/2786745>
- Schensul, S. L., Schensul, J.J. & LeCompte, M. D. (1999). *Essential ethnographic methods: observations, interviews, and questionnaires*. AltaMira Press.
- Schneider, A. & Ingram, H. (1993). Social Construction of Target Populations: Implications for Politics and Policy. *American Political Science Review*, 87(2), s. 334-347.
- Schoofs, K. & Mierop, D.v.D. (2018). Social categories, Standardized Relational Pairs and identity work in World War II-narratives. *Lodz Papers in Pragmatics*, 14(2), s. 227-248. <https://doi.org/10.1515/lpp-2018-0012>
- Schram, S.F., Soss, J., Houser, L. & Fording, R.C. (2010). The third level of US welfare reform: governmentality under neoliberal paternalism. *Citizenship Studies*, 14(6), s.739-754.  
<https://doi.org/10.1080/13621025.2010.522363>
- Schreiner, R. & Markussen, S. (2012). NAV-reformen: «Færre i arbeid og lenger på trydd». *Søkelys på arbeidslivet*, 29(1-2), s.151-161.
- Schulman, L.S. (1992). Towards a Pedagogy of Cases. I J.H. Shulman (Red.). *Case Study Methods in Teacher Education* (s. 1-30). Teachers College Press.
- Scott, M.B. & Lyman, S.M. (1968). Accounts. *American Sociological Review*, 33(1), s. 46-62.
- Scott, R.S. (1995). *Institutions and Organizations*. Thousand Oaks.

- Scott, P. (1997). Assessing Determinants of Bureaucratic Discretion: An Experiment in Street-Level Decision Making. *Journal of Administration Research and Theory*, 7(1), s. 35-58.  
<https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jpart.a024341>
- Seale, E., Buck, A., & Parrotta, K. (2012). Who's to blame? The identity talk of welfare-to-work program managers. *Sociological Perspectives*, 55(3), s.501–527.  
<https://doi.org/10.1525/sop.2012.55.3.501>
- Seawright, J. & Gerring, J. (2008). Case Selection Techniques in Case Study Research: A Menu of Qualitative and Quantitative Options. *Political Research Quarterly*, 61(2), s. 294-308.  
<https://doi.org/10.1177/1065912907313077>
- Seden, J. (2005). *Counselling Skills in Social Work Practice* (2. utg). Open University Press.
- Seedhouse, P. (2004). The Interactional Architecture of the Language Classroom: A Conversation Analysis Perspective. *Language Learning*, 54(1). <https://doi.org/10.1111/j.1467-9922.2004.00266.x>
- Senghaas, M. (2021). Street-Level Judgements about Welfare Deservingness: How Jobcentre Advisors Decide about the Individual Mix of ‘Support’ and ‘Demand’ in the Delivery of Activation Policies. *Social Policy & Society*, 20(3), s. 385-399.  
<https://doi.org/10.1017/S1474746420000408>
- Serrant-Green, L. (2002). Black on black: methodological issues for black researchers working in minority ethnic communities. *Nurse researcher*, 9(4), s. 30-44 .
- Short, M. (1996). *Exploring the Language of Plays, Poems and Prose*. Longman.
- Silverman, D. (1997). *Qualitative Research: Theory, method and practice*. Sage.
- Silverman, D. (2008). *Doing Qualitative Research: A comprehensive guide*. Sage.  
[https://www.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/19775\\_Chapter\\_2.pdf](https://www.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/19775_Chapter_2.pdf)
- Skehill, C. (1999). Reflexive Modernity and Social Work in Ireland: A Response to Skehill. *The British Journal of Social Work*, 29(5), s. 797-809. <https://www.jstor.org/stable/23715063>
- Skelton, A. (1997). Studying hidden curricula: developing a perspective in the light of postmodern insights. *Curriculum Studies*, 5(2), s. 177-193. <https://doi.org/10.1080/14681369700200007>
- Skjervheim, H. (1996). *Deltakar og tilskodar og andre essays*. Aschehoug.
- Skjefstad, N.S. (2015). *Sosialt arbeid i overgangen til NAV – utfordringer for en anerkjennende praksis* [Doktorgradsavhandling]. NTNU.
- Skjong, G. (2008). *Rolla som sosialarbeidar i små NAV-kontor: omdanning, avvikling eller utvikling?* (Masteroppgåve). Høgskulen i Volda.

- Slembrouck, S. & Hall, C. (2014). Boundary work. I C. Hall, K. Juhila, M. Matarese & C. van Nijnatten (Red.). *Analysing Social Work Communication: Discourse in practice* (s.61-78). Routledge.
- Solberg, J. (2014). *Defensive accountings: An ethnomethodological study of client's resistance practices in vocational rehabilitation encounters* [Doktorgradsavhandling]. Universitetet i Oslo.
- Solberg, J. (2016). The art of not governing too much in vocational rehabilitation encounters. I P. McIlvenny, J.Z. Klausen & L.B. Lindegaard (Red.), *Studies of Discourse and Governmentality* (s. 119-148). John Benjamins Publishing Company.
- Solvang, I. (2017). *When Divergence Appears Coherent: An Investigation of How Ambiguous Policy Rationales Shape the Activation Trajectories of Hard-to-employ Clients* [Doktorgradsavhandling]. Høgskolen i Oslo og Akershus.
- Soss, J., Fording, R. & Schram, S.F. (2011). The Organization of Discipline: From Performance Management to Perversity and Punishment. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(2), s.i203-i232. <https://doi.org/10.1093/jopart/muq095>
- Soss, J. (1999). Policy Design, Political Learning, and Political Action. *American Political Science Review*, 93(2), s. 363-380. <https://doi.org/10.2307/2585401>
- Spencer, J. W. (1987). Self-work in social interaction: Negotiating role-identities. *Social Psychology Quarterly*, 50(2), s. 131–142. <https://doi.org/10.2307/2786747>
- Stake, R. (1994). Case Studies. I N. Denzin, & Y. Lincoln (Red.). *Handbook of Qualitative Research*, s. 236-247. Sage.
- Statsforvaltaren i Møre og Romsdal. (2018). Tilgjengelige sosiale tenester i NAV-kontoret. <https://www.statsforvalteren.no/more-og-romsdal/helse-omsorg-og-sosialtenester/okonomisk-sosialhjelp/tilgjengelege-sosiale-tenester-i-nav-kontoret/>
- Stax, T.B. (2003). Fordi ingen er ens – eller...? En analyse af tre hjemløse klienters strategier på et lokalcenter. I M. Järvinen & N. Mik-Meyer (Red.). *At skabe en klient: Institutionelle identiteter i socialt arbejde*, s. 164-191. Hans Reitzels Forlag.
- Steiner, H. (1975). Individual liberty. *Proceedings of the Aristotelian Society*, 75(1), s. 33-50. <https://doi.org/10.1093/aristotelian/75.1.33>
- Stenbrenden, S., Haukland, M. & Knutsen, I.R. (2018). Sterke møter: En kvalitativ studie av hvordan kvinnelige brukere opplever samarbeidet med veiledere i NAV. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 15(2-3), s. 159-169.

- Stenson, K. (1993). Social Work Discourse and the Social Work Interview. *Economy & Society*, 22(1), s. 42-76. <https://doi.org/10.1080/03085149300000002>
- Stepney, P. (2007). The paradox of reshaping social work as “tough love” in the Nordic welfare states. *Nordisk sosialt arbeid*, 26(4), s. 293-305. <https://doi.org/10.18261/ISSN1504-3037-2006-04-03>
- St. Meld. 39 (1991-1992)). *Attføring og arbeid for yrkeshemmede. Sykepengar og uførepensjon (Attføringsmeldingen)*. Arbeids- og administrasjonsdepartementet og Sosialdepartementet. [https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Stortingsforhandlinger/Lesevisning/?p=1991-92&paid=3&wid=c&psid=DIVL249&pgid=c\\_0146](https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Stortingsforhandlinger/Lesevisning/?p=1991-92&paid=3&wid=c&psid=DIVL249&pgid=c_0146)
- St. Meld. 35 (1994-1995). *Velferdsmeldingen*. Sosial- og helsedepartementet. [https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Stortingsforhandlinger/Lesevisning/?p=1994-95&paid=3&wid=c&psid=DIVL443&pgid=c\\_0349](https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Stortingsforhandlinger/Lesevisning/?p=1994-95&paid=3&wid=c&psid=DIVL443&pgid=c_0349)
- St.meld. 9 (2006-2007). *Arbeid, velferd og inkludering*. Arbeids- og inkluderingsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-9-2006-2007-/id432894/>
- St. Prp. 46. (2004-2005). *Ny arbeids- og velferdsforvaltning*. Arbeids- og sosialdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stprp-nr-46-2004-2005-/id210402/>
- Strauss, A. & Corbin, J. (1998). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for developing Grounded Theory*. Sage.
- Stray, K. (2022). *Den norske arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV) sitt arbeid med oppfølging av sykmeldte arbeidstakere: Ny kontekst – nye roller?* [Doktorgradsavhandling]. Universitetet i Sørøst-Norge.
- Svennevig, J. (2001). Abduction as a methodological approach to the study of spoken interaction. *Norskraft*, 103, s. 1–22.
- Styhre, A. (2010). Knowledge work and practices of seeing: Epistemologies of the eye, gaze and professional vision. *Culture and Organization*, 16(4), s. 361-376. <https://doi.org/10.1080/14759551.2010.519931>
- Syltevik, L.J. (2013). «Brukeren» i debatten om Nav-reformen. I H.T Hansen, K. Lundberg & L.J. Sylltevik (Red.), *Nav – med brukeren i sentrum?* (s. 31-47). Universitetsforlaget.
- Sæther, J.M. (2019a, 9. februar). Nav-ansatte fortviler etter AAP-endringen. *Dagsavisen*. <https://www.dagsavisen.no/nyheter/innenriks/2019/02/09/nav-ansatte-fortviler-etter-aap-endringen/>

- Sæther, J.M. (2019b, 28. august). -Nei, AAP-mottakere får ikke bedre oppfølging i dag. *Dagsavisen*.  
<https://www.dagsavisen.no/nyheter/innenriks/2019/08/28/nei-aap-mottakere-far-ikke-bedre-oppfolging-i-dag/>
- Sæther, M. (2021). *Det indre liv i NAV: Kommunikasjon om prioritering og arbeidsform på et NAV-kontor* [Doktorgradsavhandling]. Universitetet i Tromsø.
- Tannen, D. (2009). Framing and Face: The Relevance of The Presentation of Self to Linguistic Discourse Analysis. *Social Psychology Quarterly*, 72(4), s.300-305.
- Tadros, V. (1998). Between Governance and Discipline: The Law and Michel Foucault. *Oxford Journal of Legal Studies*, 18(1), s. 75-103.
- ten Have, P. (1997, juni). *Conversation Analysis as 'empirical philosophy'*. Ethnomethodology, an improbable Sociology? Cerisy-la-Salles. <http://www.paultenhave.nl/presence.htm>
- ten Have, P. (1999). *Doing Conversation Analysis – A Practical Guide*. Sage.
- Terum, L.I. (1994). NAV, arbeidslinja og sosialarbeiderutdanningene: BSV-utdannernes syn på NAV-reformen og arbeidslinja (Høgskolen i Oslo og Akershus, Småskrift nr. 6/2014).  
[https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/20.500.12199/3030/Terum\\_NAV%2C%20arbeidslinja%20og%20sosi-alarbeiderutdanningene\\_medomslag.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/20.500.12199/3030/Terum_NAV%2C%20arbeidslinja%20og%20sosi-alarbeiderutdanningene_medomslag.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Terum, L.I. (1996). *Grenser for sosialpolitisk modernisering*. Universitetsforlaget.
- Terum, L.I. (2003). *Portvakt i velferdsstaten: Om skjønn og beslutninger i sosialtjenesten*. Kommuneforlaget.
- Terum, L.I. & Jessen, J.T. (2015). Den tvetydige aktiveringen: En studie av veiledere ved lokale NAV-kontor. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 18(2), s. 96-109.
- Terum, L.I. & Sadeghi, T. (2019). Medarbeidernes kompetanse ved NAV-kontorene: Endringer i utdanningsbakgrunn, læring på arbeidsplassen og kompetanse (Rapport, Oslo Met 6/2019).  
<https://skriftserien.oslomet.no/index.php/skriftserien/article/view/641/158>
- Terum, L.I., Torsvik, G. & Øverbye, E. (2017). Når vilkår og aktivitetskrav brytes. Frontlinjearbeideres tilnærming til sanksjoner. *Søkelys på arbeidslivet*, 34(3), s. 147-166.
- Thornborrow, J. (2013). *Power Talk*. Routledge.
- Thornton, P. & Ocasio, W. (2008). Institutional Logics. I R. Greenwood, C. Oliver, R. Suddaby & K. Sahlin. *The SAGE handbook of Organizational Institutionalism*, s. 99-129. Sage.

- Thorød, A.B. (2013). Kritisk realisme – en bro til dypere forståelse av sosiale fenomener? I A.J.W. Andersen, I.B. Larsen & A.B Thorød. *Engasjement i praksis: Broer mellom filosofi og praksis i helse- og sosialfeltet*. Cappelen.
- Tognini-Bonelli, E. (1993). Interpretative nodes in discourse: actual and actually. I M. Baker, G. Francis, & E. Tognini-Bonelli (Red.). *Text and technology: in honour of John Sinclair*. John Benjamins. <https://doi.org/10.1017/S1360674300000241>
- Valkenburg, B. (2007). Individualising activation services: Trashing out an ambiguous concept. I R. van Berkel & B. Valkenburg (Red.), *Making It Personal. Individualising Activation Services in the EU* (s. 25-43). The Policy Press.
- van Berkel, R. (2017). State of the Art in Frontline Studies of Welfare-to-Work: A Literature Review. I R. van Berkel, D. Caswell, P. Kupka & F. Larsen (Red.), *Frontline Delivery of Welfare-to-Work Policies in Europe: Activating the Unemployed*, s. 12-35. Routledge.
- van Berkel, R., Caswell, D., Kupka, P. & Larsen, F. (2017). *Frontline Delivery of Welfare-to-Work Policies in Europe: Activating the Unemployed* (1.utg.). Routledge.
- van Berkel, R. & van der Aa (2012). Activation Work: Policy Programme Administration or Professional Service Provision? *Journal of Social Policy*, 41(3), s. 493-510.
- van Manen, J. (1978). The Asshole. I P.K. Manning & J. van Maanen (Red.). *Policing: A View from the Street*, s. 221-238. Goodyear Publishing Company.
- van Oorschot, W. (2000). Who should get what, and why? On deservingness criteria and the conditionality of solidarity among the public. *Policy and Politics: Studies of Local Government and its Services*, 28(1), s. 33–48.
- van Oorschot, W., & Roosma, F. (2017). The social legitimacy of targeted welfare and welfare deservingness. I W. van Oorschot, F. Roosma, B. Meuleman, & T. Reeskens (Red.). *The social legitimacy of targeted welfare: Attitudes to welfare deservingness* (s. 3–33). Edward Elgar Publishing.
- VanWynsberghe, R. & Khan, S. (2007). Redefining Case Study. *International Journal of Qualitative Methods*, 6(2), s. 80-94. <https://doi.org/10.1177/160940690700600208>
- Verhoeven, J.C. (1993). An Interview with Erving Goffman. *Research on Language and Social Interaction*, 26(3), s. 317-348. [https://doi.org/10.1207/s15327973rlsi2603\\_5](https://doi.org/10.1207/s15327973rlsi2603_5)
- VG. (2016a, 18. februar). Unge arbeidsledige. *VG, leder*. <https://www.vg.no/nyheter/i/o0z0K/unge-arbeidsledige>

- VG. (2016b, 20. september). VG mener: Feilslått NAV-ytelse gjør unge til sosialklienter. VG, leder. <https://www.vg.no/nyheter/i/aAkXA/vg-mener-feilslaatt-nav-ytelse-gjoer-unge-til-sosialklienter>
- Vilhena, A. (2021): *Is it because you can't, or don't want to?* The implementation of frontline sanctions in Norwegian social assistance, *European Journal of Social Work*, 24(3), s.418-429. <https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1713052>
- Villadsen, K. (2004). *Det sociale arbejdes genealogi: Om kampen for at gøre fattige og udstødte til frie mennesker*. Hans Reitzels Forlag.
- Villadsen, K. (2007). Magt og selv-teknologi: Foucaults aktualitet for velfærdsforskningen. *Tidsskrift for Velfærdsforskning*, 10(3), s. 156-167.
- Villadsen, K. (2008). Doing Without State and Civil Society as Universals: 'Dispositifs' of Care Beyond the Classic Sector Divide. *Journal of Civil Society*, 4(3), s. 171-191.
- Villadsen, K. (2010). Governmentality. I Tadajewski, P. Maclaran, E. Parsons & M. Parker (Red.). *Key Concepts in Critical Management Studies*, s. 87-95. Sage.
- Villadsen, K. (2012). Paradoxes of Welfare: Universality, Truth, and Power in Modern Welfare Provision. I R. Laratta (Red.). *Social Welfare*, s. 64-88. InTech.
- Villadsen, K. & Wahlberg, A. (2015). The Government of Life: Managing Populations, Health and Scarcity. *Economy & Society*, 44(1), s. 1-17.
- Villadsen, K. (2021). 'The Dispositive': Foucault's Concept for Organizational Analysis? *Organization Studies*, 42(3), s. 473-494.
- Vinzant, J.C. & Crothers, L. (1998). *Street-level Leadership*. Georgetown University Press.
- Vetlesen, A.J. (1994). *Perception, Empathy and Judgement*. Penn State University Press.
- Vetlesen, A.J. & Nortvedt, P. (1994). *Følelser og moral*. Gyldendal.
- Volckmar-Eeg, M.G. & Vassenden, A. (2022). Emotional creaming: Street-level bureaucrats' prioritisation of migrant clients 'likely to succeed' in labour market integration. *International Journal of Social Welfare*, 31(2), s. 165-175.
- von Simson, K. & Sørbo, J. (2023). Strengere sanksjoner for dagpengemottakere har ikke ført til at færre blir sanksjonert. *Arbeid og velferd*, 3. [https://arbeidogvelferd.nav.no/journal/2023/3/m-3003/Strengere\\_sanksjoner\\_for\\_dagpengemottakere\\_har\\_ikke\\_f%C3%B8rt\\_til\\_at\\_f%C3%A6rre\\_bli\\_r\\_sanksjonert](https://arbeidogvelferd.nav.no/journal/2023/3/m-3003/Strengere_sanksjoner_for_dagpengemottakere_har_ikke_f%C3%B8rt_til_at_f%C3%A6rre_bli_r_sanksjonert)

- Vossgraff, S.K. (2016). Vil ikke gi arbeidsavklaringspenger til de under 30. *Finansavisen, Politikk*.  
<https://www.finansavisen.no/nyheter/politikk/2016/09/vil-ikke-gi-arbeidsavklaringspenger-til-de-under-30>
- Wallander, L. & Molander, A. (2014). Disentangling Professional Discretion: A Conceptual and Methodological Approach. *Professions & Professionalism*, 4(3), s. 1-19.  
<https://doi.org/10.7577/pp.808>
- Walseth, E. (2010). *Double Exposure in "New Nepal": Rural, illiterate women constructed as "legless" in two worlds* (Masteroppgåve). Universitetet i Bergen.
- Walters, W. (2012). *Governmentality: Critical Encounters*. Routledge.
- Watkins-Hayes, C. (2009). *The New Welfare Bureaucrats: Entanglements of Race, Class and Policy Reform*. University of Chicago Press.
- Weick, K.E., Sutcliffe, K.M. & Obstfeld, D. (2005). Organizing and the Process of Sensemaking. *Organization Science*, 16(4), s. 409-421.
- Weiskopf, R. & Munro, I. (2012). Management of human capital: discipline, security and controlled circulation in HRM. *Organization*, 19(6), s. 685-702.
- Werner, A. & Malterud, K. (2003). It is hard work behaving as a credible patient: encounters between women with chronic pain and their doctors. *Soc Sci Med*, 57(8), s.1409-1419.
- Werner, A. (2005). Kampen for (tro)verdighet: Kvinner med 'ubestemte' helseplager i møtet med legen og dagliglivet [Doktorgradsavhandling]. Universitetet i Oslo.
- Wetherell, M. (1998). Positioning and Interpretive Repertoires: Conversation Analysis and Post-Structuralism in Dialogue. *Discourse & Society*, 9, s. 387-412.
- Williams, R. (1980). Goffman's Sociology of Talk. I J. Ditton (Red.). *The View From Goffman*. MacMillan.
- Wilson, J.Q. (1968). *Varieties of Police Behavior*. Harvard University Press.
- Wine, L. (2008). Towards a deeper understanding of Framing, Footing, and Alignment. *Studies in Applied Linguistics and TSOL*, 8(2), s. 1-3.  
<https://journals.library.columbia.edu/index.php/SALT/article/view/1477/530>
- Wright, S. (2012). Welfare-to-work, agency and personal responsibility. *Journal of Social Policy*, 41(2), s. 309-328.
- Wright, S. (2016). Conceptualising the active welfare subject: welfare reform in discourse, policy and lived experience. *Policy & Politics*, 44(2), s. 235-252.  
<http://dx.doi.org/10.1332/030557314X13904856745154>

- Wynn Jr., E. & Williams, C. K. (2008). *Critical Realm-Based Explanatory Case Study Research in Information Systems* [Paper]. ICIS Proceedings 2008. <http://aisel.aisnet.org/icis2008/202>
- Ylvisaker, S. & Rugkåsa, M. (2021). Dilemmas and conflicting pressures in social work practice, *European Journal of Social Work*, 25(1), s.1-12.
- Zacka, B. (2017). *When the State Meets the Street: Public Service and Moral Agency*. Belknap Press of Harvard University Press.
- Zhang, W. (2012). Latching/Rush-Through as a Turn-Holding Device and Its Functions in Retrospectively Oriented Pre-Emptive Turn Continuation: Findings from Mandarin Conversation. *Discourse Processes*, 49(3-4), s. 163-191.
- Zimmerman, D.H. (1998). Identity, Context and Interaction. I C. Antaki & S. Widdicombe (Red.). *Identities in Talk* (s. 87-106). Sage.
- Øverbye, E. (2013). Velferdsprofesjonene i aktiveringsstaten: en studie av ambivalente relasjoner. I A. Molander & J.C. Smeby (Red.). *Profesjonstudier II*. Universitetsforlaget.
- Øverbye, E. & Stjernø, S. (2012). *Arbeidslinja: arbeidsmotivasjonen og velferdsstaten*. Universitetsforlaget.
- Øvrelid, B. (2018). Profesjonsidentitetens vilkår. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 21(02), s. 103-118. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2018-02-02>
- Øvrig, K. (2011). The bureaucracy's voices in Norwegian client interviews. *Journal of social work practice*, 25(3), s. 323-334. <https://doi.org/10.1080/02650533.2011.597180>
- Åkerström, M. (2013). Curiosity and Serendipity in Qualitative Research. *Qualitative Sociology Review*, IX(2), s.10-18.



## **10 Vedlegg**



## **Vedlegg 1 – Intervjuguider**

## Intervju med rettleiar

### Bakgrunn

Kan du fortelje litt om bakgrunnen din?

(Utdanningsbakgrunn/jobberfaring - vegen til NAV, bakgrunn frå før samanslåinga?)

Kva motiverte deg til å søke jobb i NAV/fortsette i den nye eininga?

### Å jobbe i NAV

Kan du seie litt om korleis det var å byrje å jobbe i NAV? Var det mykje å setje seg inn i?

Kva eigenskapar treng ein som vil jobbe i NAV?

Eg veit at kanskje ingen dagar er like, men kan du guide meg gjennom ein dag på NAV? Frå du går inn døra...

Når føler du at du har gjort ein god jobb? Når seier du til deg sjølv – «Der! (puste ut) No har eg gjort jobben min!»)

Kan du også berre fortelje litt om kontoret (kor mange tilsette, arbeidsdeling, leiinga set fokus på)?

Kan eg spørje deg om kva det er de diskuterer mest her på kontoret – altså internt...? Kva hever temperaturen?

### Å strukturere arbeidet

Om du tenker deg at å jobbe i NAV er som å vere ein slags snekkar - kva verkty nyttar du deg av i kvardagen?

(Korleis organiserer du ditt eige arbeid - teste og utdjupe på bakgrunn av observasjon i feltet)

Kan du seie litt om IKT (t.d. Arena)? Kva rolle har det i kvardagen din?

### Avklaringssamtalane

Kan du fortelje meg litt om kva som ligg bak når folk vert kalla inn til slike samtalar? (Eksempel på «...» som fører til at du tenker at «her må vi ha ein grundig samtale?»)

(Sjekkpunkt: avklaring, behovskategoriane, prioriterte grupper)

Kan du guide meg gjennom ein slik samtale? Kva er det som gjerne skjer i løpet av ein slik samtale?

Førebud du deg på nokon måte til samtalane? Er det noko spesielt du t.d. sjekkar i forkant?

*Desse møta.. er dei til for NAV eller for brukaren?*

### **Avklaringsamtalane**

Kan du fortelje meg litt om kva som ligg bak når folk vert kalla inn til slike samtalar?  
(Eksempel på «...» som fører til at du tenker at «her må vi ha ein grundig samtale»?»)

Kan du guide meg gjennom ein slik samtale? Kva er det som gjerne skjer i løpet av ein slik samtale?

Førebud du deg på nokon måte til samtalane? Er det noko spesielt du t.d. sjekkar i forkant?

Vi snakka litt om dette med verkty tidlegare... Er det spesielle verkty som du nyttar gjennom avklaringsprosessen? Før, under eller etter samtalen?

### **Samtalekunst**

På kva måtar er avklaringsamtalane forskjellig frå andre samtalar i NAV?

Vert samtalen strukturert på nokon måte?

Det er jo eit mål å myndiggjere brukarane – å få dei til å sjå muligheiter.... Kva tenker du rundt dette?

Er det av og til nødvendig å prøve å få brukaren til å tenkje annleis om ting? Å realitetsorientere for eksempel?

Kan du fortelje litt om dette med brukarmedverknad?

Korleis kan det stå opp mot realitetsorientering?

Ein avklaringsamtale handlar jo om dette med balansere begrensingar med mulegheiter...

Kan det vere litt «tricky»? Korleis vekslar du mellom å gjere det?

Kva tenker du er brukar si rolle i desse samtalane?

### **Mål- og resultatstyring**

Er det noko de diskuterer internt her på arbeidsplassen?

Tenker du at det er eit arbeidsverktøy? Altså, gjer det jobben din vanskelegare eller enklare – eller har det inga innverknad?

Tenker du at det har konsekvensar for brukarane?

## **Intervju med brukar**

### **Bakgrunn**

Kan vi starte med at du fortel litt om deg sjølv?

### **NAV-løp**

Kan du fortelje meg litt om ditt første møte med NAV? Kan du spore meg tilbake til då du gjekk inn døra... ?

No er det vel slik at du er til oppfølging/avklaring... Kan guide meg gjennom vegen til desse avklaringsamtalane?

Denne prosessen med NAV... Korleis opplever du den?

Vert det stilt krav til deg?

### **Avklaring**

Når du seier at du går til ein (oppfølgings/avklarings)samtale, kva er det det som vert snakka om?

Er desse samtalane forskjellige frå dei andre samtalane du har hatt? Er dei meir fokusert rundt «heile deg»?

Føler du at det er viktig å stå fram på ein spesiell måte? Kva synest du er viktig å få fram for «veileder»? (ønske for prosessen?)

Har du og rettleiar snakka om ei kontrakt eller ein form for plan? Kan du snakke meg gjennom den prosessen?

### **Samtalen**

Kan du fortelje litt om samtalen (den eg observerte)? Kva handla den om, no igjen?

I samtalen så snakka de om...

(Konkrete augneblink i samtalen, element som skal utdjupast – oppleving av samtalen)

Kan du seie litt om kva du tenkte i forkant av denne samtalen?

Kva tenkte du i etterkant av samtalen?

Er eit møte i NAV noko du «grur» eller gler deg til?

«Psyker» du deg opp på nokon måte?

Dersom du var veileder – ville du gjort noko annleis?

### **Generelt**

Dersom du skulle forklart NAV til ein som visste ingenting om NAV – ein person i Brasil eller eit romvesen for den saks skuld – kva ville du sagt?

Diskuterer du erfaringane dine med NAV med nokon andre?

Kan du fortelje meg litt om kva du tenker om framtida?

Eg vil i neste del at du berre skal seie det du tenker når du høyrer ord frå NAV...

Kva tenker du når du høyrer....?

Oppfølging

Brukarmedverknad

Skreddarsaum

Veileder

«NAV-språk»

NAV

No har vi snakka om mykje forskjellig – er det noko saknar? Noko eg ikkje har spurt om? Vil du legge til noko til det vi har snakka om?

## Intervju med rettleiar

### Bakgrunn

Kan du fortelje litt om bakgrunnen din?

Kva motiverte deg til å søke jobb i NAV/fortsette i den nye eininga?

### Å jobbe i NAV

Kan du seie litt om korleis det var å byrje å jobbe i NAV? Var det mykje å setje seg inn i?

Kva eigenskapar treng ein som vil jobbe i NAV?

Eg veit at kanskje ingen dagar er like, men kan du guide meg gjennom ein dag på NAV? Frå du går inn døra...

Når føler du at du har gjort ein god jobb? Når seier du til deg sjølv – «Der! (puste ut) No har eg gjort jobben min!»

Kan du også berre fortelje litt om kontoret?

Er det spesielle ting leiinga set fokus på her?

Kan eg spørje deg om kva det er de diskuterer mest her på kontoret – altså internt...? Kva hever temperaturen?

### Å strukturere arbeidet

Kan du seie litt om rammene for deg som arbeidar? Altså, litt om kva mulegheiter du har og begrensingar du ser?

Om du tenker deg at å jobbe i NAV er som å vere ein slags snekkar - kva verkty nyttar du deg av i kvardagen?

Kan du seie litt om IKT (t.d. Arena)? Kva rolle har det i kvardagen din?

### **Avklaringsamtalane**

Kan du fortelje meg litt om kva som ligg bak når folk vert kalla inn til slike samtalar?  
(Eksempel på «...» som fører til at du tenker at «her må vi ha ein grundig samtale»?»)

Kan du guide meg gjennom ein slik samtale? Kva er det som gjerne skjer i løpet av ein slik samtale?

Førebud du deg på nokon måte til samtalane? Er det noko spesielt du t.d. sjekkar i forkant?

Vi snakka litt om dette med verktøy tidlegare... Er det spesielle verktøy som du nyttar gjennom avklaringsprosessen? Før, under eller etter samtalen?

### **Samtalekunst**

På kva måtar er avklaringsamtalane forskjellig frå andre samtalar i NAV?

Vert samtalen strukturert på nokon måte?

Det er jo eit mål å myndiggjere brukarane – å få dei til å sjå muligheter.... Kva tenker du rundt dette?

Er det av og til nødvendig å prøve å få brukaren til å tenkje annleis om ting? Å realitetsorientere for eksempel?

Kan du fortelje litt om dette med brukarmedverknad?

Korleis kan det stå opp mot realitetsorientering?

Ein avklaringsamtale handlar jo om dette med balansere begrensingar med mulegheit...

Kan det vere litt «tricky»? Korleis vekslar du mellom å gjere det?

Kva tenker du er brukar si rolle i desse samtalane?

### **Mål- og resultatstyring**

Er det noko de diskuterer internt her på arbeidsplassen?

Tenker du at det er eit arbeidsverktøy? Altså, gjer det jobben din vanskelegare eller enklare – eller har det inga innverknad?

Tenker du at det har konsekvensar for brukarane?



## **Vedlegg 2 – Informasjonsbrevet**

### **Det aktive samfunn: Oppfølging og avklaring i NAV**

Du får dette brevet fordi du er i oppfølging med NAV. Eg kjenner ikkje din identitet før du evt. tek kontakt med meg, eller gir din rettleiar lov til å formilde at du er interessert i å delta i prosjektet.

Bakgrunnen for studien er å få innblikk i møta mellom brukarar og rettleiarar, og då spesielt dei møta som handlar om å avklare brukarane sitt behov og der ein i fellesskap skal sjå på vegen vidare. Eg vil sjå på sjølve avklaringsamtalane der brukar og rettleiar saman skal snakke om behov og mulegheiter. Eg vil deretter intervjuje både brukar og rettleiar. Formålet med studien er å seie noko om kva som skjer i samtalane og korleis dette opplevast av både tilsett og brukar. Eg er i tillegg oppteken av korleis dei tilsette ser på eiga arbeidsrolle og korleis dei opplever institusjonelle rammer.

Eg ynskjer å få observere samtalar mellom brukar og rettleiar og intervjuje partane i etterkant. Eg vil samle inn informasjon (data) gjennom lydopptak av samtalar og intervju.

Eg er interessert i erfaringar og tankar frå både tilsett og brukar. Om erfaringane er positive eller negative spelar inga rolle for meg. Det er dine erfaringar og tankar som er viktige. Formålet med studien er beskrivande og ønsket er å forstå aktørane. Det er dei to aktørane, rettleiar og brukar, som vert ekspertane på «kva det er som skjer».

Det er svært viktig for meg å ivareta din anonymitet. Det er berre eg og mine to rettleiarar som får innsyn i sjølve intervjuet. Vi er alle bundne av teieplikt. Informasjonen vil deretter behandlast og anonymiserast og skal brukast i mi doktoravhandling i Helse- og sosialfag. Det er også viktig for meg å understreke at dataene eg samlar om brukar ikkje skal ha innverknad på verken brukaren eller den tilsette sitt forhold til NAV, og at informasjonen eg får ikkje kan tilbakesporast av verken NAV eller andre.

Informasjonen vert lagra på ei datamaskin, på eit område som andre ikkje har tilgang til. Utskrifter og lydopptak vert lagra på eit låst kontor, i ei låst skuff. Eg vil anonymisere data så snøgt som råd, og vil ikkje samle inn direkte identifiserbare opplysingar som namn på kontor og person.

Ved prosjektslutt, som er estimert til august 2020, vil alle intervjuet verte sletta.

Prosjektet mitt er meldt til NSD (Norsk Samfunnsvitenskapelige Datatjeneste AS), personvernombudet for forskning.

Deltaking i prosjektet er heilt frivillig, og det er sjølvsagt også mogleg å trekkje seg frå deltakinga undervegs – utan grunngeving. Innsamla informasjon vil då bli sletta.

For at prosjektet skal gjennomførast er eg avhengig av at folk vil bidra. Eg er difor særst takksam om nettopp du kan tenke deg å bidra.

Eg skal skrive doktorgrad i Helse- og sosialfag og er tilsett ved Høgskulen i Volda. Eg har tidlegare arbeid bl.a. med flyktningar, på forsterka ruspost og på avdeling for personar med langtidspsykose. Eg har også hatt vikariat ved NAV Forvaltning.

Dersom du ynskjer å bidra, eller berre ynskjer meir informasjon om prosjektet, ta kontakt på mobil (93678331) eller på jobb (70075223). Eg kan også kontaktast på e-post ([erlend.walseth@hivolda.no](mailto:erlend.walseth@hivolda.no)).

Vennleg helsing

Erlend Walseth

---

## Samtykke til deltaking i studien

Eg har motteke informasjon om studien, og er viljug til å delta.

---

(Signert av prosjektdeltakar, dato)



## **Vedlegg 3 – Meldeskjema til NSD**



## MELDESKJEMA

Meldeskjema (versjon 1.4) for forsknings- og studentprosjekt som medfører meldeplikt eller konsesjonsplikt (jf. personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter).

1. Intro		
Samles det inn direkte personidentifiserende opplysninger?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	En person vil være direkte identifiserbar via navn, personnummer, eller andre personentydige kjennetegn. Les mer om hva personopplysninger.
Hvis ja, hvilke?	<input type="checkbox"/> Navn <input type="checkbox"/> 11-sifret fødselsnummer <input type="checkbox"/> Adresse <input type="checkbox"/> E-post <input type="checkbox"/> Telefonnummer <input type="checkbox"/> Annet	NB! Selv om opplysningene skal anonymiseres i oppgave/rapport, må det krysses av dersom det skal innhentes/registreres personidentifiserende opplysninger i forbindelse med prosjektet.
Annet, spesifiser hvilke		
Samles det inn bakgrunnsopplysninger som kan identifisere enkeltpersoner (indirekte personidentifiserende opplysninger)?	Ja <input checked="" type="radio"/> Nei <input type="radio"/>	En person vil være indirekte identifiserbar dersom det er mulig å identifisere vedkommende gjennom bakgrunnsopplysninger som for eksempel bostedskommune eller arbeidsplass/skole kombinert med opplysninger som alder, kjønn, yrke, diagnose, etc.
Hvis ja, hvilke	Alder, kjønn, yrke og bakgrunn for informanten. I tillegg vil eg gjennom intervjuet spørre om informantens sin bakgrunn og erfaring med NAV.	NB! For at stemme skal regnes som personidentifiserende, må denne bli registrert i kombinasjon med andre opplysninger, slik at personer kan gjenkjennes.
Skal det registreres personopplysninger (direkte/indirekte/via IP-/epost adresse, etc) ved hjelp av nettbaserte spørreskjema?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	Les mer om nettbaserte spørreskjema.
Blir det registrert personopplysninger på digitale bilde- eller videoopptak?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	Bilde/Videoopptak av ansikter vil regnes som personidentifiserende.
Søkes det vurdering fra REK om hvorvidt prosjektet er omfattet av helseforskningsloven?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	NB! Dersom REK (Regional Komité for medisinsk og helsefaglig forskningsetikk) har vurdert prosjektet som helseforskning, er det ikke nødvendig å sende inn meldeskjema til personvernombudet (NB! Gjelder ikke prosjekter som skal benytte data fra pseudonyme helseregistre). Dersom tilbakemelding fra REK ikke foreligger, anbefaler vi at du avventer videre utfylling til svar fra REK foreligger.
2. Prosjektittel		
Prosjektittel	Det aktive samfunn: oppfølging og avklaring i NAV	Oppgi prosjektets tittel. NB! Dette kan ikke være «Masteroppgave» eller liknende, navnet må beskrive prosjektets innhold.
3. Behandlingsansvarlig institusjon		
Institusjon	Høgskulen i Volda	Velg den institusjonen du er tilknyttet. Alle nivå må oppgis. Ved studentprosjekt er det studentens tilknytning som er avgjørende. Dersom institusjonen ikke finnes på listen, har den ikke avtale med NSD som personvernombud. Vennligst ta kontakt med institusjonen.
Avdelling/Fakultet	Avdeling for samfunnsfag og historie	
Institutt	Avdeling for sosialfag	
4. Daglig ansvarlig (forsker, veileder, stipendiat)		
Fornavn	Erlend	Før opp navnet på den som har det daglige ansvaret for prosjektet. Veileder er vanligvis daglig ansvarlig ved studentprosjekt.
Etternavn	Walseth	
Stilling	stipendiat	Veileder og student må være tilknyttet samme institusjon. Dersom studenten har ekstern veileder, kanbiveileder eller fagansvarlig ved studiestedet stå som daglig ansvarlig.
Telefon		
Mobil	93678331	Arbeidssted må være tilknyttet behandlingsansvarlig institusjon, f.eks. underavdeling, institutt etc.
E-post	erlend.walseth@hivolda.no	
Alternativ e-post	erlend.walseth07@gmail.com	NB! Det er viktig at du oppgir en e-postadresse som brukes aktivt. Vennligst gi oss beskjed dersom den endres.
Arbeidssted	Høgskulen i Volda	

Adresse (arb.)	Postboks 500, 6101 Volda	
Postnr./sted (arb.sted)	70075223	
Sted (arb.sted)		
<b>5. Student (master, bachelor)</b>		
Studentprosjekt	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	Dersom det er flere studenter som samarbeider om et prosjekt, skal det velges en kontaktperson som føres opp her. Øvrige studenter kan føres opp under pkt 10.
<b>6. Formålet med prosjektet</b>		
Formål	<p>Formålet med forskinga er å avklare korleis brukar og veileder i NAV opplever oppfølgingsarbeidet og avklaringa i NAV.</p> <p>- Korleis strukturerer den tilsette arbeidet med oppfølging og avklaring?  - Kva institusjonelle føringar gjer seg gjeldande i møtet mellom brukar og veileder?  - Kva konsekvensar har mål og resultatstyring før samhandlinga mellom brukar og klient, og korleis vert institusjonelle imperativ spelt inn i interaksjonen?  - Kva strukturerende reiskap nyttar den tilsette i arbeidet sitt  - Kva termer kan ein identifisere som NAV-språk og kva konsekvensar har desse for brukar og tilsett?</p>	Redegjer kort for prosjektets formål, problemstilling, forsknings spørsmål e.l.
<b>7. Hvilke personer skal det innhentes personopplysninger om (utvalg)?</b>		
Kryss av for utvalg	<input type="checkbox"/> Barnehagebarn <input type="checkbox"/> Skoleelever <input type="checkbox"/> Pasienter <input checked="" type="checkbox"/> Brukere/klienter/kunder <input checked="" type="checkbox"/> Ansatte <input type="checkbox"/> Barnevernsbarn <input type="checkbox"/> Lærere <input type="checkbox"/> Helsepersonell <input type="checkbox"/> Asylsøkere <input type="checkbox"/> Andre	
Beskriv utvalg/deltakere	Veiledere i NAV og brukarar som treng situasjonsbestemt innsats og spesielt tilpasset innsats	Med utvalg menes dem som deltar i undersøkelsen eller dem det innhentes opplysninger om.
Rekruttering/trekking	Rekrutteringen vil bli gjort gjennom kontakt med NAV	Beskriv hvordan utvalget trekkes eller rekrutteres og oppgi hvem som foretar den. Et utvalg kan trekkes fra registre som f.eks. Folkeregisteret, SSB-registre, pasientregistre, eller det kan rekrutteres gjennom f.eks. en bedrift, skole, idrettsmiljø eller eget nettverk.
Førstegangskontakt	Eg vil først ta kontakt med NAV Møre og Romsdal, deretter evt. andre fylkeseiningar og Utredningsavdelingen. Eg vil deretter ta kontakt med NAV-leiarar for å sjå om kontoret kan vere interessert i prosjektet, deretter intern lufting av prosjektet. Andre tilnæringsmåtar kan vere nettverk og arbeidstakarorganisasjonar/fagforeiningar.	Beskriv hvordan kontakt med utvalget blir opprettet og av hvem.  Les mer om dette på temasidene.
Alder på utvalget	<input type="checkbox"/> Barn (0-15 år) <input type="checkbox"/> Ungdom (16-17 år) <input checked="" type="checkbox"/> Voksne (over 18 år)	Les om forskning som involverer barn på våre nettsider.
Omtrentlig antall personer som inngår i utvalget	30	
Samles det inn sensitive personopplysninger?	Ja <input checked="" type="radio"/> Nei <input type="radio"/>	Les mer om sensitive opplysninger.
Hvis ja, hvilke?	<input type="checkbox"/> Rasemessig eller etnisk bakgrunn, eller politisk, filosofisk eller religiøs oppfatning <input type="checkbox"/> At en person har vært mistenkt, siktet, tiltalt eller dømt for en straffbar handling <input checked="" type="checkbox"/> Helseforhold <input type="checkbox"/> Seksuelle forhold <input type="checkbox"/> Medlemskap i fagforeninger	
Inkluderes det myndige personer med redusert eller manglende samtykkekompetanse?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	Les mer om pasienter, brukere og personer med redusert eller manglende samtykkekompetanse.

Samles det inn personopplysninger om personer som selv ikke deltar (tredjepersoner)?	Ja <input type="radio"/> Nei <input type="radio"/>	Med opplysninger om tredjeperson menes opplysninger som kan spores tilbake til personer som ikke inngår i utvalget. Eksempler på tredjeperson er kollega, elev, klient, familie medlem.
<b>8. Metode for innsamling av personopplysninger</b>		
Kryss av for hvilke datainnsamlingsmetoder og datakilder som vil benyttes	<input type="checkbox"/> Papirbasert spørreskjema <input type="checkbox"/> Elektronisk spørreskjema <input checked="" type="checkbox"/> Personlig intervju <input type="checkbox"/> Gruppeintervju <input type="checkbox"/> Observasjon <input checked="" type="checkbox"/> Deltakende observasjon <input type="checkbox"/> Blogg/sosiale medier/internett <input type="checkbox"/> Psykologiske/pedagogiske tester <input type="checkbox"/> Medisinske undersøkelser/tester <input type="checkbox"/> Journaldata	<p>Personopplysninger kan innhentes direkte fra den registrerte f.eks. gjennom spørreskjema, intervju, tester, og/eller ulike journaler (f.eks. elevmapper, NAV, PPT, sykehus) og/eller registre (f.eks. Statistisk sentralbyrå, sentrale helseregistre).</p> <p>NB! Dersom personopplysninger innhentes fra forskjellige personer (utvalg) og med forskjellige metoder, må dette spesifiseres i kommentar-boksen. Husk også å legge ved relevante vedlegg til alle utvalgs-gruppene og metodene som skal benyttes.</p> <p>Les mer om registerstudier her.</p> <p>Dersom du skal anvende registerdata, må variabeliste lastes opp under pkt. 15</p>
	<input type="checkbox"/> Registerdata	
	<input type="checkbox"/> Annen innsamlingsmetode	
Tilleggsopplysninger	Dokumentanalyse av styringsdokument og interne rettleiingsdokument vert også vurdert	
<b>9. Informasjon og samtykke</b>		
Oppgi hvordan utvalget/deltakerne informeres	<input checked="" type="checkbox"/> Skriftlig <input checked="" type="checkbox"/> Muntlig <input type="checkbox"/> Informeres ikke	<p>Dersom utvalget ikke skal informeres om behandlingen av personopplysninger må det begrunnes.</p> <p>Les mer her.</p> <p>Vennligst send inn mal for skriftlig eller muntlig informasjon til deltakerne sammen med meldeskjema.</p> <p>Last ned en veiledende mal her.</p> <p>NB! Vedlegg lastes opp til sist i meldeskjemaet, se punkt 15 Vedlegg.</p>
Samtykker utvalget til deltakelse?	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nei <input type="radio"/> Flere utvalg, ikke samtykke fra alle	<p>For at et samtykke til deltakelse i forskning skal være gyldig, må det være frivillig, uttrykkelig og informert.</p> <p>Samtykke kan gis skriftlig, muntlig eller gjennom en aktiv handling. For eksempel vil et besvart spørreskjema være å regne som et aktivt samtykke.</p> <p>Dersom det ikke skal innhentes samtykke, må det begrunnes.</p>
<b>10. Informasjonssikkerhet</b>		
Hvordan registreres og oppbevares personopplysningene?	<input type="checkbox"/> På server i virksomhetens nettverk <input checked="" type="checkbox"/> Fysisk isolert PC tilhørende virksomheten (dvs. ingen tilknytning til andre datamaskiner eller nettverk, interne eller eksterne) <input type="checkbox"/> Datamaskin i nettverkssystem tilknyttet Internett tilhørende virksomheten <input type="checkbox"/> Privat datamaskin <input type="checkbox"/> Videopptak/fotografi <input checked="" type="checkbox"/> Lydopptak <input checked="" type="checkbox"/> Notater/papir <input type="checkbox"/> Mobile lagringsenheter (bærbar datamaskin, minnepenn, minnekort, cd, ekstern harddisk, mobiltelefon) <input type="checkbox"/> Annen registreringsmetode	<p>Merk av for hvilke hjelpemidler som benyttes for registrering og analyse av opplysninger.</p> <p>Sett flere kryss dersom opplysningene registreres på flere måter.</p> <p>Med «virksomhet» menes her behandlingsansvarlig institusjon.</p> <p>NB! Som hovedregel bør data som inneholder personopplysninger lagres på behandlingsansvarlig sin forskningsserver.</p> <p>Lagring på andre medier - som privat pc, mobiltelefon, minnepinne, server på annet arbeidssted - er mindre sikkert, og må derfor begrunnes. Slik lagring må avklares med behandlingsansvarlig institusjon, og personopplysningene bør krypteres.</p>
Annen registreringsmetode beskriv		
Hvordan er datamaterialet beskyttet mot at uvedkommende får innsyn?	Datamaskinen er beskyttet med brukernavn og passord. Datamaskina står i låst kontor. Bygget kontoret står i er låst etter kontortid, med alarm. Utskrifter og opptak lagrast på kontoret i låst skuff.	Er f.eks. datamaskinlilgangen beskyttet med brukernavn og passord, står datamaskinen i et låsbart rom, og hvordan sikres bærbare enheter, utskrifter og opptak?
Samles opplysningene inn/behandles av en databehandler?	Ja <input type="radio"/> Nei <input type="radio"/>	Dersom det benyttes eksterne til helt eller delvis å behandle personopplysninger, f.eks. Questback, transkriberingsassistent eller tolk, er dette å betrakte som en databehandler. Slike oppdrag må kontraktreguleres.
Hvis ja, hvilken		

Overføres personopplysninger ved hjelp av e-post/Internett?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	F.eks. ved overføring av data til samarbeidspartner, databehandler mm.
Hvis ja, beskriv?		Dersom personopplysninger skal sendes via internett, bør de krypteres tilstrekkelig. Vi anbefaler for ikke lagring av personopplysninger på nettskytjenester. Dersom nettskytjeneste benyttes, skal det inngås skriftlig databehandleravtale med leverandøren av tjenesten.
Skal andre personer enn daglig ansvarlig/student ha tilgang til datamaterialet med personopplysninger?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	
Hvis ja, hvem (oppgi navn og arbeidssted)?		
Utleveres/deles personopplysninger med andre institusjoner eller land?	<input checked="" type="radio"/> Nei <input type="radio"/> Andre institusjoner <input type="radio"/> Institusjoner i andre land	F.eks. ved nasjonale samarbeidsprosjekter der personopplysninger utveksles eller ved internasjonale samarbeidsprosjekter der personopplysninger utveksles.
<b>11. Vurdering/godkjenning fra andre instanser</b>		
Søkes det om dispensasjon fra taushetsplikten for å få tilgang til data?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	For å få tilgang til taushetsbelagte opplysninger fra f.eks. NAV, PPT, sykehus, må det søkes om dispensasjon fra taushetsplikten. Dispensasjon søkes vanligvis fra aktuelt departement.
Hvis ja, hvilke		
Søkes det godkjenning fra andre instanser?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	F.eks. søke registerere om tilgang til data, en ledelse om tilgang til forskning i virksomhet, skole.
Hvis ja, hvilken		
<b>12. Periode for behandling av personopplysninger</b>		
Prosjektstart	01.03.2016	Prosjektstart Vennligst oppgi tidspunktet for når kontakt med utvalget skal gjøres/datainnsamlingen starter.
Planlagt dato for prosjektslutt	01.02.2017	Prosjektslutt: Vennligst oppgi tidspunktet for når datamaterialet enten skal anonymiseres/slettes, eller arkiveres i påvente av oppfølgingsstudier eller annet.
Skal personopplysninger publiseres (direkte eller indirekte)?	<input type="checkbox"/> Ja, direkte (navn e.l.) <input checked="" type="checkbox"/> Ja, indirekte (bakgrunnsopplysninger) <input type="checkbox"/> Nei, publiseres anonymt	NB! Dersom personopplysninger skal publiseres, må det vanligvis innhentes eksplisitt samtykke til dette fra den enkelte, og deltakere bør gis anledning til å lese gjennom og godkjenne sitater.
Hva skal skje med datamaterialet ved prosjektslutt?	<input checked="" type="checkbox"/> Datamaterialet anonymiseres <input type="checkbox"/> Datamaterialet oppbevares med personidentifikasjon	NB! Her menes datamaterialet, ikke publikasjon. Selv om data publiseres med personidentifikasjon skal som regel øvrig data anonymiseres. Med anonymisering menes at datamaterialet bearbeides slik at det ikke lenger er mulig å føre opplysningene tilbake til enkeltpersoner. Les mer om anonymisering.
<b>13. Finansiering</b>		
Hvordan finansieres prosjektet?	Forskningsmidlar frå Høgskulen i Volda	
<b>14. Tilleggsopplysninger</b>		
Tilleggsopplysninger		



## MELDESKJEMA

Meldeskjema (versjon 1.4) for forsknings- og studentprosjekt som medfører meldeplikt eller konsesjonsplikt (jf. personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter).

1. Intro		
Samles det inn direkte personidentifiserende opplysninger?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	En person vil være direkte identifiserbar via navn, personnummer, eller andre personentydige kjennetegn. Les mer om hva personopplysninger.
Hvis ja, hvilke?	<input type="checkbox"/> Navn <input type="checkbox"/> 11-sifret fødselsnummer <input type="checkbox"/> Adresse <input type="checkbox"/> E-post <input type="checkbox"/> Telefonnummer <input type="checkbox"/> Annet	NBI Selv om opplysningene skal anonymiseres i oppgave/rapport, må det krysses av dersom det skal innhenkes/registreres personidentifiserende opplysninger i forbindelse med prosjektet.
Annet, spesifiser hvilke		
Samles det inn bakgrunnsopplysninger som kan identifisere enkeltpersoner (indirekte personidentifiserende opplysninger)?	Ja <input checked="" type="radio"/> Nei <input type="radio"/>	En person vil være indirekte identifiserbar dersom det er mulig å identifisere vedkommende gjennom bakgrunnsopplysninger som for eksempel bostedskommune eller arbeidsplass/skole kombinert med opplysninger som alder, kjønn, yrke, diagnose, etc.
Hvis ja, hvilke	Alder, kjønn, yrke og bakgrunn for informanten. I tillegg vil eg gjennom intervjuet spørre om informanten sin bakgrunn og erfaring med NAV.	NBI For at stemme skal regnes som personidentifiserende, må denne bli registrert i kombinasjon med andre opplysninger, slik at personer kan gjenkjennes.
Skal det registreres personopplysninger (direkte/indirekte) via IP-/post adresse, etc) ved hjelp av nettbaserte spørreskjema?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	Les mer om nettbaserte spørreskjema.
Blir det registrert personopplysninger på digitale bilde- eller videoopplak?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	Bilde/videoopptak av ansikter vil regnes som personidentifiserende.
Søkes det vurdering fra REK om hvorvidt prosjektet er omfattet av helseforskningsloven?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	NBI Dersom REK (Regional Komité for medisinsk og helsefaglig forskningsetikk) har vurdert prosjektet som helseforskning, er det ikke nødvendig å sende inn meldeskjema til personvernombudet (NBI Gjelder ikke prosjekter som skal benytte data fra pseudonyme helseregistre). Dersom tilbakemelding fra REK ikke foreligger, anbefaler vi at du avventer videre utfylling til svar fra REK foreligger.
2. Prosjekttittel		
Prosjekttittel	Det aktive samfunn: oppfølging og avklaring i NAV	Oppgi prosjektets tittel. NBI Dette kan ikke være «Masteroppgave» eller liknende, navnet må beskrive prosjektets innhold.
3. Behandlingsansvarlig institusjon		
Institusjon	Høgskulen i Volda	Velg den institusjonen du er tilknyttet. Alle nivå må oppgis. Ved studentprosjekt er det studentens tilknytning som er avgjørende. Dersom institusjonen ikke finnes på listen, har den ikke avtale med NSD som personvernombud. Vennligst ta kontakt med institusjonen.
Avdelling/Fakultet	Avdeling for samfunnsfag og historie	
Institutt	Avdeling for sosialfag	
4. Daglig ansvarlig (forsker, veileder, stipendiat)		
Fornavn	Erlend	Før opp navnet på den som har det daglige ansvaret for prosjektet. Veileder er vanligvis daglig ansvarlig ved studentprosjekt.  Veileder og student må være tilknyttet samme institusjon. Dersom studenten har ekstern veileder, kanbi veileder eller fagansvarlig ved studiestedet stå som daglig ansvarlig.  Arbeidssted må være tilknyttet behandlingsansvarlig institusjon, f.eks. underavdeling, institutt etc.  NBI Det er viktig at du oppgir en e-postadresse som brukes aktivt. Vennligst gi oss beskjed dersom den endres.
Etternavn	Walseth	
Stilling	stipendiat	
Telefon		
Mobil	93678331	
E-post	erlend.walseth@hivolda.no	
Alternativ e-post	erlend.walseth07@gmail.com	
Arbeidssted	Høgskulen i Volda	

Adresse (arb.)	Postboks 500, 6101 Volda	
Postnr./sted (arb.sted)	70075223	
Sted (arb.sted)		
<b>5. Student (master, bachelor)</b>		
Studentprosjekt	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	Dersom det er flere studenter som samarbeider om et prosjekt, skal det velges en kontaktperson som føres opp her. Øvrige studenter kan føres opp under pkt 10.
<b>6. Formålet med prosjektet</b>		
Formål	<p>Formålet med forskinga er å avklare korleis brukar og veileder i NAV opplever oppfølgingsarbeidet og avklaringa i NAV.</p> <p>- Korleis strukturerer den tilsette arbeidet med oppfølging og avklaring?  - Kva institusjonelle føringar gjer seg gjeldande i møtet mellom brukar og veileder?  - Kva konsekvensar har mål og resultatstyring før samhandlinga mellom brukar og klient, og korleis vert institusjonelle imperativ spelt inn i interaksjonen?  - Kva strukturerende reiskap nyttar den tilsette i arbeidet sitt  - Kva termer kan ein identifisere som NAV-språk og kva konsekvensar har desse for brukar og tilsett?</p>	Redegjør kort for prosjektets formål, problemstilling, forskningsspørsmål e.l.
<b>7. Hvilke personer skal det innhentes personopplysninger om (utvalg)?</b>		
Kryss av for utvalg	<input type="checkbox"/> Barnehagebarn <input type="checkbox"/> Skoleelever <input type="checkbox"/> Pasienter <input checked="" type="checkbox"/> Brukere/klienter/kunder <input checked="" type="checkbox"/> Ansatte <input type="checkbox"/> Barnevernsbarn <input type="checkbox"/> Lærere <input type="checkbox"/> Helsepersonell <input type="checkbox"/> Asylsøkere <input type="checkbox"/> Andre	
Beskriv utvalg/deltakere	Veiledere i NAV og brukarar som treng situasjonsbestemt innsats og spesielt tilpasset innsats	Med utvalg menes dem som deltar i undersøkelsen eller dem det innhentes opplysninger om.
Rekruttering/trekking	Rekrutteringen vil bli gjort gjennom kontakt med NAV	Beskriv hvordan utvalget trekkes eller rekrutteres og oppgi hvem som foretar den. Et utvalg kan trekkes fra registre som f.eks. Folkeregistret, SSB-registre, pasientregistre, eller det kan rekrutteres gjennom f.eks. en bedrift, skole, idrettsmiljø eller eget nettverk.
Førstegangskontakt	Eg vil først ta kontakt med NAV Møre og Romsdal, deretter evt. andre fylkeseiningar og Utredningsavdelingen. Eg vil deretter ta kontakt med NAV-leiarar for å sjå om kontoret kan vere interessert i prosjektet, deretter intern lufting av prosjektet. Andre tilnæringsmåtar kan vere nettverk og arbeidstakarorganisasjonar/fagforeiningar.	Beskriv hvordan kontakt med utvalget blir opprettet og av hvem.  Les mer om dette på temasidene.
Alder på utvalget	<input type="checkbox"/> Barn (0-15 år) <input type="checkbox"/> Ungdom (16-17 år) <input checked="" type="checkbox"/> Voksne (over 18 år)	Les om forskning som involverer barn på våre nettsider.
Omtrentlig antall personer som inngår i utvalget	30	
Samles det inn sensitive personopplysninger?	Ja <input checked="" type="radio"/> Nei <input type="radio"/>	Les mer om sensitive opplysninger.
Hvis ja, hvilke?	<input type="checkbox"/> Rasemessig eller etnisk bakgrunn, eller politisk, filosofisk eller religiøs oppfatning <input type="checkbox"/> At en person har vært mistenkt, siktet, tiltalt eller dømt for en straffbar handling <input checked="" type="checkbox"/> Helseforhold <input type="checkbox"/> Seksuelle forhold <input type="checkbox"/> Medlemskap i fagforeninger	
Inkluderes det myndige personer med redusert eller manglende samtykkekompetanse?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	Les mer om pasienter, brukere og personer med redusert eller manglende samtykkekompetanse.

Samles det inn personopplysninger om personer som selv ikke deltar (tredjepersoner)?	Ja o Nei ●	Med opplysninger om tredjeperson menes opplysninger som kan spores tilbake til personer som ikke inngår i utvalget. Eksempler på tredjeperson er kollega, elev, klient, familie medlem.
<b>8. Metode for innsamling av personopplysninger</b>		
Kryss av for hvilke datainnsamlingsmetoder og datakilder som vil benyttes	<input type="checkbox"/> Papirbasert spørreskjema <input type="checkbox"/> Elektronisk spørreskjema <input checked="" type="checkbox"/> Personlig intervju <input type="checkbox"/> Gruppeintervju <input type="checkbox"/> Observasjon <input checked="" type="checkbox"/> Deltakende observasjon <input type="checkbox"/> Blogg/sosiale medier/internett <input type="checkbox"/> Psykologiske/pedagogiske tester <input type="checkbox"/> Medisinske undersøkelser/tester <input type="checkbox"/> Journaldata	<p>Personopplysninger kan innhentes direkte fra den registrerte f.eks. gjennom spørreskjema, intervju, tester, og/eller ulike journaler (f.eks. elevmapper, NAV, PPT, sykehus) og/eller registre (f.eks. Statistisk sentralbyrå, sentrale helseregistre).</p> <p>NB! Dersom personopplysninger innhentes fra forskjellige personer (utvalg) og med forskjellige metoder, må dette spesifiseres i kommentar-boksen. Husk også å legge ved relevante vedlegg til alle utvalgs-gruppene og metodene som skal benyttes.</p> <p>Les mer om registerstudier her.</p> <p>Dersom du skal anvende registerdata, må variabeliste lastes opp under pkt. 15</p>
	<input type="checkbox"/> Registerdata	
	<input type="checkbox"/> Annen innsamlingsmetode	
Tilleggsopplysninger	Dokumentanalyse av styringsdokument og interne rettleiingsdokument vert også vurdert	
<b>9. Informasjon og samtykke</b>		
Oppgi hvordan utvalget/deltakerne informeres	<input checked="" type="checkbox"/> Skriftlig <input checked="" type="checkbox"/> Muntlig <input type="checkbox"/> Informeres ikke	<p>Dersom utvalget ikke skal informeres om behandlingen av personopplysninger må det begrunnes.</p> <p>Les mer her.</p> <p>Vennligst send inn mal for skriftlig eller muntlig informasjon til deltakerne sammen med meldeskjema.</p> <p>Last ned en veiledende mal her.</p> <p>NB! Vedlegg lastes opp til sist i meldeskjemaet, se punkt 15 Vedlegg.</p>
Samtykker utvalget til deltakelse?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/> Flere utvalg, ikke samtykke fra alle	<p>For at et samtykke til deltakelse i forskning skal være gyldig, må det være frivillig, uttrykkelig og informert.</p> <p>Samtykke kan gis skriftlig, muntlig eller gjennom en aktiv handling. For eksempel vil et besvart spørreskjema være å regne som et aktivt samtykke.</p> <p>Dersom det ikke skal innhentes samtykke, må det begrunnes.</p>
<b>10. Informasjonssikkerhet</b>		
Hvordan registreres og oppbevares personopplysningene?	<input type="checkbox"/> På server i virksomhetens nettverk <input checked="" type="checkbox"/> Fysisk isolert PC tilhørende virksomheten (dvs. ingen tilknytning til andre datamaskiner eller nettverk, interne eller eksterne) <input type="checkbox"/> Datamaskin i nettverkssystem tilknyttet Internett tilhørende virksomheten <input type="checkbox"/> Privat datamaskin <input type="checkbox"/> Videoopptak/fotografi <input checked="" type="checkbox"/> Lydopptak <input checked="" type="checkbox"/> Notater/papir <input type="checkbox"/> Mobile lagringsenheter (bærbar datamaskin, minnepenn, minnekort, cd, ekstern harddisk, mobiltelefon) <input type="checkbox"/> Annen registreringsmetode	<p>Merk av for hvilke hjelpemidler som benyttes for registrering og analyse av opplysninger.</p> <p>Sett flere kryss dersom opplysningene registreres på flere måter.</p> <p>Med «virksomhet» menes her behandlingsansvarlig institusjon.</p> <p>NB! Som hovedregel bør data som inneholder personopplysninger lagres på behandlingsansvarlig sin forskningsserver.</p> <p>Lagring på andre medier - som privat pc, mobiltelefon, minnepenne, server på annet arbeidssted - er mindre sikkert, og må derfor begrunnes. Slik lagring må avklares med behandlingsansvarlig institusjon, og personopplysningene bør krypteres.</p>
Annen registreringsmetode beskriv		
Hvordan er datamaterialet beskyttet mot at uvedkommende får innsyn?	Datamaskinen er beskyttet med brukernavn og passord. Datamaskina står i låst kontor. Bygget kontoret står i er låst etter kontortid, med alarm. Utskrifter og opptak lagrast på kontoret i låst skuff.	Er f.eks. datamaskintilgangen beskyttet med brukernavn og passord, står datamaskinen i et låsbart rom, og hvordan sikres bærbare enheter, utskrifter og opptak?
Samles opplysningene inn/behandles av en databehandler?	Ja o Nei ●	Dersom det benyttes eksterne til helt eller delvis å behandle personopplysninger, f.eks. Questback, transkriberingsassistent eller folk, er dette å betrakte som en databehandler. Slike oppdrag må kontraksreguleres.
Hvis ja, hvilken		

Overføres personopplysninger ved hjelp av e-post/Internett?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	F.eks. ved overføring av data til samarbeidspartner, databehandler mm.
Hvis ja, beskriv?		Dersom personopplysninger skal sendes via Internett, bør de krypteres tilstrekkelig. Vi anbefaler for ikke lagring av personopplysninger på nettskytjenester. Dersom nettskytjeneste benyttes, skal det inngås skriftlig databehandleravtale med leverandøren av tjenesten.
Skal andre personer enn daglig ansvarlig/student ha tilgang til datamaterialet med personopplysninger?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	
Hvis ja, hvem (oppgi navn og arbeidssted)?		
Utleveres/deles personopplysninger med andre institusjoner eller land?	<input checked="" type="radio"/> Nei <input type="radio"/> Andre institusjoner <input type="radio"/> Institusjoner i andre land	F.eks. ved nasjonale samarbeidsprosjekter der personopplysninger utveksles eller ved internasjonale samarbeidsprosjekter der personopplysninger utveksles.
<b>11. Vurdering/godkjenning fra andre instanser</b>		
Søkes det om dispensasjon fra taushetsplikten for å få tilgang til data?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	For å få tilgang til taushetsbelagte opplysninger fra f.eks. NAV, PPT, sykehus, må det søkes om dispensasjon fra taushetsplikten. Dispensasjon søkes vanligvis fra aktuelt departement.
Hvis ja, hvilke		
Søkes det godkjenning fra andre instanser?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	F.eks. søke registerere om tilgang til data, en ledelse om tilgang til forskning i virksomhet, skole.
Hvis ja, hvilken		
<b>12. Periode for behandling av personopplysninger</b>		
Prosjektstart	01.03.2016	Prosjektstart Vennligst oppgi tidspunktet for når kontakt med utvalget skal gjøres/datainnsamlingen starter.
Planlagt dato for prosjektslutt	01.02.2017	Prosjektslutt: Vennligst oppgi tidspunktet for når datamaterialet enten skal anonymiseres/slettes, eller arkiveres i påvente av oppfølgingsstudier eller annet.
Skal personopplysninger publiseres (direkte eller indirekte)?	<input type="checkbox"/> Ja, direkte (navn e.l.) <input checked="" type="checkbox"/> Ja, indirekte (bakgrunnsopplysninger) <input type="checkbox"/> Nei, publiseres anonymt	NB! Dersom personopplysninger skal publiseres, må det vanligvis innhentes eksplisitt samtykke til dette fra den enkelte, og deltakere bør gis anledning til å lese gjennom og godkjenne sitater.
Hva skal skje med datamaterialet ved prosjektslutt?	<input checked="" type="checkbox"/> Datamaterialet anonymiseres <input type="checkbox"/> Datamaterialet oppbevares med personidentifikasjon	NB! Her menes datamaterialet, ikke publikasjon. Selv om data publiseres med personidentifikasjon skal som regel øvrig data anonymiseres. Med anonymisering menes at datamaterialet bearbeides slik at det ikke lenger er mulig å føre opplysningene tilbake til enkeltpersoner. Les mer om anonymisering.
<b>13. Finansiering</b>		
Hvordan finansieres prosjektet?	Forskningsmidlar frå Høgskulen i Volda	
<b>14. Tilleggsopplysninger</b>		
Tilleggsopplysninger		



## **Vedlegg 4 – Tilbakemelding frå NSD**

## Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS

NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Harald Hårfagres gate 2  
N-5007 Bergen  
Norway  
Tel: +47-55 58 21 17  
Fax: +47-55 58 96 50  
nsd@nsd.uib.no  
www.nsd.uib.no  
Org.nr. 985 321 884

Erlend Walseth  
Avdeling for samfunnsfag og historie Høgskulen i Volda  
Postboks 500  
6101 VOLDA

Vår dato: 13.01.2016

Vår ref: 45035 / 3 / AMS

Deres dato:

Deres ref:

### TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 07.10.2015. Meldingen gjelder prosjektet:

45035 *Det aktive samfunn: oppfølging og avklaring i NAV*  
Behandlingsansvarlig *Høgskulen i Volda, ved institusjonens øverste leder*  
Daglig ansvarlig *Erlend Walseth*

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

Personvernombudets tilråding forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

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

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 01.08.2020, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Vigdis Namtvedt Kvalheim

Anne-Mette Somby

Kontaktperson: Anne-Mette Somby tlf: 55 58 24 10

Vedlegg: Prosjektvurdering

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

*Avdelingskontorer / District Offices:*

*OSLO:* NSD Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. [nsd@uio.no](mailto:nsd@uio.no)  
*TRONDHEIM:* NSD Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 19 07. [kyrre.svarva@svt.ntnu.no](mailto:kyrre.svarva@svt.ntnu.no)  
*TROMSØ:* NSD SVF Universitetet i Tromsø 9037 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36. [nsrlmaa@svtuit.no](mailto:nsrlmaa@svtuit.no)



#### FORMÅL

Formålet er å undersøke hvordan brukere og veileder i NAV opplever oppfølgingsarbeidet og avklaringen i NAV.

#### INFORMASJON OG SAMTYKKE

Utvalget informeres skriftlig og muntlig om prosjektet og samtykker til deltakelse. Informasjonsskrivet mottatt 04.01.2016 er godt utformet.

#### SENSITIVE OPPLYSNINGER

Det kan behandles sensitive personopplysninger om helseforhold i forbindelse med intervjuene.

#### INFORMASJONSSIKKERHET

Personvernombudet legger til grunn at forsker etterfølger Høgskulen i Volda sine interne rutiner for datasikkerhet.

#### PROSJEKTSLUTT OG ANONYMISERING

Forventet prosjektslutt er august 2020. Ifølge informasjonsskrivet skal innsamlede opplysninger da anonymiseres. Personvernombudet har korrigert dato for prosjektslutt i meldeskjemaet slik at det samsvarer med informasjonsskrivet.

Anonymisering innebærer å bearbeide datamaterialet slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes. Det gjøres ved å:

- slette direkte personopplysninger (som navn/koblingsnøkkel)
- slette/omskrive indirekte personopplysninger (identifiserende sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f.eks. bosted/arbeidssted, alder og kjønn)
- slette digitale lyd-/bilde- og videoopptak

#### OBSERVASJONER

Forsker skal søke NAV om tilgang til å observere arbeidshverdagen i NAV. Observasjonen innebærer ikke registrering av personopplysninger, men ombudet har bedt om at forsker avklarer om tilgangen til observasjon er begrenset av taushetsplikten. Vi ber om å få tilsendt svaret fra NAV når det foreligger til [personvernombudet@nsd.no](mailto:personvernombudet@nsd.no).





## **Vedlegg 5 – Dispensasjon frå teieplikt – NAV**



Om bruk av deltakende observasjon sies:

«Som ein del av datainnhentinga mi ynskjer eg difor å vere tilstade på eit NAV-kontor for å observere arbeidskvardagen i NAV. Eg ynskjer å få tilgang til feltet som deltakande observatør. Eg ynskjer å observere i kontorlandskapet, i lunsjen, i fagmøter og felles møter. Eg ynskjer slik ikkje å observere i mottak- men i sjølve kontorlandskapet, eller det nokre kallar «bakland» eller «fagland». Motivasjonen for å gjennomføre deltakande observasjon ligg nettopp i høvet til å gå inn i «kva som skjer», den tause kunnskapen i kvardagen, som tidvis vert teke for gitt.»

Når det gjelder brukere, vil prosjektet fokusere på oppfølgingssamtaler med brukere som trengjer 'situasjonsbestemt innsats' og 'spesielt tilpasset bistand', samt observere samtaler mellom brukar og rettleder.

Forsker vil utdype data fra observasjon med intervju av brukere og NAV-medarbeidare for å få fram hvordan de opplever og snakker om arbeidet sitt. Det skal gjeres lydopptak av samtaler og intervju.

Videre ønskes tilgang til "informasjonsskriv (t.d. om 'veiledning' eller 'avklaring') som dei tilsette kan nytte for å strukturere eiga tilnærming i oppfølgingsarbeidet. Det vil også vere nødvendig å gå gjennom ulike styringsdokumenter og andre interne NAV-dokumenter for å identifisere diskursene og kunnskapsmodellene som ligger til grunn for samhandlingen.

I tillegg vil forsker se på rollen IT har i medarbeidernes yrkesutøvelse og som verktøy i struktureringen av arbeidet, og ellers følge veileders arbeid i forkant og etterkant av f.eks en oppfølgingsamtale.

Prosjektbeskrivelse er fremlagt. Det er lagt opp til at utvalget informeres skriftlig og muntlig om prosjektet og at det samtykkes til deltakelse. Et informasjonsskriv foreligger.

NSD/Personvernombudet har 13.1.2016 vurdert prosjektet i relasjon til personopplysningsloven/personopplysningsforskriften og tilrår at prosjektet gjennomføres.

### **Rettslig utgangspunkt**

Det rettslige utgangspunktet for taushetsplikten er forvaltningsloven § 13, jf arbeids- og velferdsforvaltningsloven § 7 og lov om sosiale tjenester i NAV § 44.

Taushetsplikten er ikke til hinder for at opplysninger brukes når behovet for beskyttelse må anses ivaretatt ved at de gis i statistisk form eller at individualiserende kjennetegn utelates på annen måte, jf forvaltningsloven § 13a nr. 2.

For at det skal kunne gjøres unntak fra taushetsplikten i forbindelse med et forskningsprosjekt, må det foreligge et gyldig rettsgrunnlag. Dette innebærer enten gyldig samtykke fra de personene som er omfattet, jf forvaltningsloven § 13a nr 1, eller dispensasjon fra taushetsplikt til forskning, jf forvaltningsloven § 13d. Arbeids- og velferdsdirektoratet er delegert avgjørelsesmyndighet etter forvaltningsloven § 13d første ledd til å kunne dispensere fra taushetsplikten til forskningsformål for så vidt gjelder opplysninger i saker på vårt ansvarsområde.

## **Vurdering**

### Tilganger basert på samtykke (fvl § 13a nr 1)

Formell dispensasjon fra taushetsplikt er ikke nødvendig så langt prosjektet kan baseres på forhåndsinformert samtykke. Med «samtykke» menes her skriftlig samtykke.

#### Intervjuer av/samtaler med saksbehandlere

Slike intervjuer kan baseres på samtykke fra saksbehandler så langt saksbehandler bare skal omtale egne erfaringer og synspunkter, og ikke navngir eller identifiserer brukere som ikke har samtykket.

#### Intervjuer av/samtaler med NAV-brukere

Slike intervjuer kan gjennomføres når det foreligger på samtykke fra bruker.

#### Observasjon av oppfølgingssamtaler og andre samtaler mellom saksbehandler og bruker

Tilstedeværelse kan skje i de tilfeller der både bruker og saksbehandler har samtykket.

#### Forskerens tilstedeværelse i interne fagmøter og felles møter

Så langt det er innhentet samtykke fra bruker som omfatter at brukers sak diskuteres/drøftes i møtet, kan forsker være til stede. Dersom flere brukersaker skal diskuteres/drøftes i slikt møte, kan forsker være til stede bare i den utstrekning drøftingene avgrenses til de brukere som har gitt slikt samtykke.

Praktisk sett bør det utformes informasjon til bruker, med samtykkeerklæring, som samlet omfatter og beskriver alle punktene ovenfor, og hvor det fremgår at bruker gir samtykke. Bruker må få mulighet for å markere om samtykket omfatter alle eller bare deler av de beskrevne punktene.

Det fremgår at undersøkelsen bare skal omfatte voksne personer, men forsker pålegges å forvise seg om at bare NAV-brukere med samtykkekompetanse inkluderes i undersøkelsen.

### Tilgang basert på dispensasjon fra taushetsplikten (fvl § 13d)

Forskeren ønsker å observere de ansatte, være til stede i kontorlandskapet og på møter som nevnt. I disse situasjonene vil det kunne fremkomme taushetsbelagt og dels sensitiv informasjon om brukere – om både de som har gitt samtykke (jf ovenfor) og andre brukere, samt tredjepersoner. Muligheten for tilgang på opplysninger om personer som ikke har gitt samtykke gjør at man må vurdere spørsmålet om dispensasjon fra taushetsplikten.

Prosjektet har et nokså begrenset omfang, noe som kan gi risiko for reidentifisering. Risikoen for at også aidentifiserte/anonymiserte opplysninger vil kunne knyttes til enkeltpersoner, vil være til stede. I tillegg kommer at opplysningene gjelder personer som vil kunne være i en sårbar situasjon, og at forskeren (utilsiktet) vil kunne få tilgang til informasjon om familiemedlemmer, andre nære pårørende og ev andre tredjepersoner.

På den annen side fremgår av søknaden at forsker ikke vil registrere personidentifiserende opplysninger om andre brukere som kommer til forskers kunnskap utilsiktet gjennom de beskrevne aktivitetene. Det er heller ikke tredjepersoners individuelle og personlige forhold som er gjenstand for undersøkelsen, men hvordan saksbehandlerne forstår arbeidet sitt, hvilke erfaringer de har og hva de er opptatt av i arbeidet med brukerne, samt hvordan arbeidet er strukturert og organisert. Det kan synes vanskelig å gjennomføre prosjektet fullt ut slik det er lagt opp til prosjektbeskrivelse, dersom det ikke gis dispensasjon fra taushetsplikten. Det å innhente samtykke fra brukere og ev tredjepersoner som eventuelt kan bli omtalt, synes uhensiktsmessig eller umulig. Prosjektet kan videre anses å ha samfunnsmessig verdi, for så vidt som det vil kunne bidra til bedre brukeropfølging i NAV.

De hensyn som taushetsplikten skal ivareta, må veie tyngst når det gjelder informasjon om brukere og ev. tredjepersoner som ikke har gitt samtykke til at forsker får tilgang til informasjon om dem. Det kan være krevende både for forsker og saksbehandlerne i NAV-kontoret å gjennomføre undersøkelsen med slike begrensninger, men hensynet til den personopplysningene gjelder, må i så måte gå foran. Dette innebærer at disse delene av prosjektet (observere de ansatte, være til stede i kontorlandskapet og på møter) må gjennomføres på en måte som sikrer at brukere som ikke har gitt samtykke får beholde sin anonymitet, og at det ikke registreres personopplysninger om dem eller tredjepersoner.

Ut fra en samlet vurdering har Arbeids- og velferdsdirektoratet besluttet å gi dispensasjon fra taushetsplikten så langt det gjelder opplysninger som fremkommer ved observasjon av ansatte, tilstedeværelse i kontorlandskapet og på møter. Dispensasjonen gjelder ikke informasjon som er knyttet til brukere som ikke har gitt samtykke eller til tredjepersoner.

### **Konklusjon**

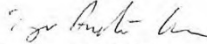
Forsker kan gis tilgang i tråd med det ovenstående, men slik at vilkårene nedenfor gjelder (jf forvaltningsloven § 13d annet ledd):

- Opplysningene skal kun brukes til det formål de er innhentet for. Vi gjør oppmerksom på at forskeren er ansvarlig for å behandle personopplysninger i tråd med personopplysningsloven. Jf også vilkår i tilrådingen fra NSD/Personvernombudet.
- NAVs deltakelse er helt frivillig, og arbeidet med prosjektet må ikke gå ut over etatens primæroppgaver, eller medføre ekstra kostnader. Ev. kostnader dekkes av prosjektet.
- Forsker må ta kontakt med NAV Møre og Romsdal (som nevnt i prosjektbeskrivelsen) med sikte på å avklare hvilke lokale NAV-kontor som skal/kan delta i undersøkelsen.
- NAV avgjør selv hvorvidt det vil medvirke til undersøkelsen, hvilke NAV-kontor og medarbeidere som deltar og utstrekningen/formen på medvirkningen. Det forutsettes at alle medarbeidere deltar på frivillig, samtykkebasert grunnlag.
- Første gangs kontakt med aktuelle NAV-brukere skal skje gjennom henvendelse fra NAV – kontoret - ikke fra forskeren.
- Henvendelsen fra NAV-kontoret må inneholde disse elementene:
  - Kort orientering om undersøkelsen/formålet og at det ønskes innhentet taushetsbelagte opplysninger
  - At det er helt frivillig å delta
  - At det ikke har noen betydning for vedkommendes rettigheter overfor NAV om hun/han deltar eller ikke - rettighetene vil være de samme
  - At deltakelsen er basert på at vedkommende etter å ha blitt informert om undersøkelsen frivillig gir skriftlig samtykke til å delta i undersøkelsen.
- Vedlagt henvendelsen fra NAV-kontoret skal følge et informasjonsskriv der forskeren orienterer nærmere om undersøkelsen, formål, fremgangsmåte og hvilke opplysninger som ønskes innhentet og på hvilke måter (jf ovenfor om utformingen). Bruk, oppbevaring publisering og sletting av opplysningene må beskrives.
- Informasjonsskrivet skal til slutt ha en samtykkeerklæring der det må fremgå at vedkommende gir et frivillig, uttrykkelig og informert samtykke til deltakelsen, ev at det bare gis et begrenset samtykke til deler av de beskrevne aktivitetene i undersøkelsen.
- Undertegnet samtykkeerklæring skal foreligge i NAV-kontoret før forskeren kan få kontakt med eller opplysninger om/fra brukeren.
- Forsker gis ikke tilgang til saksmapper, hverken fysiske eller elektroniske.
- Forsker gis ikke tilgang til IT-systemer (men bruken av dem kan inngå i samtaler med saksbehandlere).
- NAV avgjør hvilke informasjonsskriv og styringsdokumenter som forsker skal få tilgang til.
- Ingen andre utenfor NAV enn forskeren (og ev. forskerens to veiledere så langt det er nødvendig) skal ha tilgang til opplysningene som innhentes.
- All innsamling, oppbevaring og bruk av taushetsbelagte opplysninger skal skje på en forskningsfaglig forsvarlig måte.
- Forskeren må påse at opplysningene oppbevares slik at de ikke kommer uvedkommende i hende og alt materiale som ikke er anonymisert og der identifikasjon kan være mulig, må oppbevares innelåst eller tilsvarende elektronisk sikret.

- Opplysningene anonymiseres så snart som råd etter innsamling, slik at opplysningene ikke på noe vis kan identifisere enkeltpersoner, verken direkte gjennom navn eller personnummer eller indirekte gjennom andre data/variabler. Alt materiale som ikke er anonymisert skal slettes senest ved undersøkelsens slutt.
- Rapport eller annen publisering av undersøkelsen må ikke inneholde personidentifiserbare opplysninger. Vi legger til grunn at personantall under fem medfører fare for personidentifisering.
- Det er en viss mulighet for at de avpersonifiserte opplysningene kan identifisere enkeltpersoner. Forskeren og de to veilederne er derfor pålagt taushetsplikt om alle opplysninger som fremkommer i forbindelse med undersøkelsen og som er underlagt taushetsplikt etter arbeids- og velferdsforvaltningsloven § 7 og lov om sosiale tjenester i NAV § 44, jf forvaltningsloven § 13 e. Undertegnet taushetsplikterklæring skal gis hvert av de deltakende NAV-kontorene før undersøkelsen i vedkommende NAV-kontor starter.

Dette vedtaket kan påklages innen 3 uker fra mottakelsen av brevet, jf forvaltningsloven § 29. Klagen fremsettes for Arbeids- og velferdsdirektoratet som forbereder klagesaken til Arbeids- og sosialdepartementet.

Med hilsen  
Arbeids- og velferdsdirektoratet  
IT-avdelingen  
Sikkerhetsseksjonen

  
Terje André Olsen  
Seksjonssjef

  
Knut Brenne  
Seniorrådgiver

## **Vedlegg 6 – Anbefalingsbrev frå FoU-seksjonen i NAV**



NAV Møre og Romsdal  
Godtfred Lies plass 3  
6415 Molde

KOPI

Ved: Fylkesdirektør Stein Atle Veland

Deres ref:

Vår ref:  
16/2905

Vår dato:  
29.04.16

## **Datainnsamling til doktorgraden «Det aktive samfunn: oppfølging og avklaring i NAV»**

Erlend Walseth er stipendiat i Helse- og sosialfag ved Høgskulen i Volda, hans doktorgradsarbeid bærer tittelen «*Det aktive samfunn: oppfølging og avklaring i NAV*». Walseth har i sin henvendelse til etaten bedt om klarsignal til å observere brukersamtaler i aktuelle NAV-kontorer.

Arbeids- og velferdsdirektoratet v/ FoU-seksjonen anser at Walseths doktorgradsarbeid kan gi relevant og god kunnskap. Høy kvalitet på brukermøtene gir økt mulighet for overgang til arbeid og er av vesentlig betydning for brukerne og NAV. Ekspertgruppen trekker da også frem brukermøtenes betydning og etter vårt syn trenger vi mer forskning på dette området. Arbeidet inngår i en doktorgrad og det bidrar til å sikre forskningskvaliteten.

Datainnsamlingen vil i hovedsak foregå i Møre og Romsdal, men vi understreker at vår anbefaling om å legge til rette for dette forskningsarbeidet gjelder alle fylker. Walseth kan derfor bruke denne anbefalingen overfor fylker han mener er relevante for studien. Det er viktig for forskningskvaliteten at tilgangen omfatter både deltakelse på de aktuelle samtalearenaene og andre relevante datakilder.

Sikkerhetsseksjonen i Arbeids- og velferdsdirektoratet presiserer at første gangs kontakt med bruker skal skje gjennom NAV-kontoret, og ikke forskeren. Men først må NAV på fylkesnivå vurdere verdien av prosjektet og deretter informere de aktuelle lederne. Så må lederen ta prosjektet opp med sine veiledere som i sin tur informerer brukerne, og disse må på selvstendig grunnlag avgjøre om de vil delta. Det er av stor betydning at de individuelle godkjenningene er frivillige og informerte.

Vi understreker at det enkelte kontor ikke behøver å sette av omfattende ressurser for å bidra til dette forskningsprosjektet. Det er tilstrekkelig at én veileder og én bruker gir sitt samtykke for at Walseth skal være villig til å reise til det aktuelle kontoret, han er i så måte innstilt på en del reiseaktivitet.

**KUNNSKAPSAVDELINGEN // ARBEIDS- OG VELFERDS DIREKTORATET**

Postadresse: Postboks 5, St. Olavs plass // 0130 OSLO

Besøksadresse: Økernveien 94 // 0579 Oslo  
Tel: 21071000 // Faks:

www.nav.no //