

Emil Øversveen

Yte etter evne, få etter behov

En institusjonell etnografisk studie av arbeidsledighet

Masteroppgave i sosiologi

Trondheim, juni 2015

Veileder: Ulla Forseth

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse
Institutt for sosiologi og statsvitenskap



Sammendrag

Målet med oppgaven er å studere den institusjonelle konstruksjonen av arbeidsledighet fra de arbeidslediges ståsted. Oppgaven tar utgangspunkt i Dorothy Smiths institusjonelle etnografi, og bruker arbeidslediges hverdags erfaringer som en inngang til å studere organiseringen av arbeidsledighet slik den foregår i praksis. Det empiriske grunnlaget for oppgaven er basert på en todelt datainnsamlingsprosess, hvor intervjuer med arbeidsledig ungdom i Trondheim ble brukt til å formulere forskningsspørsmål som deretter ble studert gjennom intervjuer med Nav-ansatte, supplert med analyse av lovverk og forskrifter, interne retningslinjer for oppfølging, digitale skjemaer, aktivitetsplanen, og arbeidsevnevurderings-dokumentet.

Generelt opplevde de arbeidsledige at de ikke klarte å uttrykke sine situasjoner, behov og ønsker på en måte som Nav forsto og tok hensyn til. Arbeidslinjas visjon om at oppfølgingen skal tilpasses den enkelte blir iverksett ved at veilederene oversetter de arbeidslediges individuelle ressurser, hindringer og mål til det generaliserte konseptet arbeidsevne, som skal måle hvor langt den enkelte står unna arbeidslivet og avgjøre hvilke virkemidler som skal gis. Prinsippet om at de som har størst behov skal få mest ressurser gjør at det stilles hardere krav til vurdering og dokumentering jo lenger den arbeidsledige står unna arbeidslivet. Et resultat av dette kan være at de mest ressursvake brukerne også er de som blir underlagt mest kontroll, og at den enkeltes situasjon blir omformet til å passe inn i allerede eksisterende kategorier framfor å gjenspeile virkeligheten den skal dokumentere.

I oppgavens drøftningsdel analyserer jeg arbeidsevne-konseptet i lys av Foucaults begrep om styringsmentalitet, og viste hvordan de arbeidslediges erfaringer kan forklares ut fra veilederenes konseptuelle arbeid slik det foregår i praksis. Jeg argumenterer for at konseptet om arbeidsevne brukes til å forvandle enkeltmennesket til en styrbar bruker, og at Nav dermed ikke bare behandler, men også konstruerer fenomenet arbeidsledighet. Videre drøfter jeg vurdering, forbedring og salg av arbeidsevne opp mot generelle teorier om velferdsstaten. Her argumenterer jeg for at Navs aktiveringstiltak gir de arbeidsledige tilgang på goder som interaksjon, mestringsfølelse og kompetanse utenfor arbeidslivet, samtidig som at det overordnede målet er å forbedre og selge den enkeltes arbeidskraft på det ordinære arbeidsmarkedet. Til sist argumenterer jeg for fruktbarheten av en institusjonell forståelse av arbeidsledighet, hvor arbeidsledighet anses som en institusjonalisert rolle snarere enn et trekk ved individet selv.

Forord

Selv om det å skrive en oppgave ofte kan virke som en ensom opplevelse er det ikke en jobb som kan gjøres alene. Før jeg går i gang med oppgaven vil jeg derfor benytte anledningen til å takke noen av dem som gjort oppgaven mulig.

Først og fremst vil jeg takke familien min, især Eli og Marit Øversveen, som jeg skylder langt mer enn jeg kan gi uttrykk for her. Jeg vil også takke medstudentene mine fra masterkullet 2015. Dere har gjort det til en glede å dra på skolen disse siste to årene. En som må nevnes med navn er Kristoffer Svendsen, som har vært en trofast venn, tverrfaglig kollega og sparringspartner over utallige lunsjpauser de siste årene. Måtte det bli mange flere.

Av de faglig ansatte vil jeg først takke Håkon Leiulfsrud, hvis tilbakemeldinger på en tidligere semesteroppgave om arbeidsledighet har formet mye av den teoretiske innfallsvinkelen min til denne oppgaven. Takknemlighet rettes også til Ingvill Stuvøy, som bidro med institusjonell etnografisk ekspertise, interessante innspill og gode diskusjoner over epost fra Berkeley tidlig i prosessen. En spesielt stor takk rettes selvfølgelig til veileder Ulla Forseth for faglig innspill, uvurderlig kritikk og generell støtte under hele arbeidsprosessen.

Til sist vil jeg nevne informantene mine, og da særlig de arbeidsledige hvis erfaringer danner utgangspunktet for utforskningen. Opplevelsene deres, måten dere reflekterte om dem, og ærligheten dere fortalte om dem på lærte meg mer enn mye av sosiologien jeg har lest som student de siste fem årene. I et intervju forteller Smith at poenget med å forske på hvordan ting virker er at du kan formidle denne kunnskapen til andre: «Du kan si, "dette er hvordan det er satt sammen. Dette er hva som skjer." Og folk kan benytte seg av dette (Carroll, 2010: 24, egen oversettelse).» Det er mitt håp at denne oppgaven, på en eller annen måte, kan komme dere til nytte.

Innholdsfortegnelse

SAMMENDRAG	III
FORORD	V
INNLEDNING: DEN GLEMTE KATEGORIEN	1
OPPGAVENS OPPBYGNING	3
TEORI.....	5
DET EPISTEMOLOGISKE BRUDDET.....	5
DEN KOORDINERTE VIRKELIGHETEN	6
STYRING OG KUNNSKAP.....	7
DEN KOORDINERENDE TEKSTEN	9
KRITIKK AV SMITHS INSTITUSJONELLE ETNOGRAFI.....	10
EN SOSIOLOGI FOR MENNESKER: BEGRUNNELSE AV VALGET.....	12
ARBEIDSLINJA I ET WORKFARE-PERSPEKTIV	15
DEN KEYNESIANSCHE LØSNINGEN	15
FRA VELFERD TIL WORKFARE?	16
DET POLITISKE GRUNNLAGET FOR ARBEIDSLINJA	18
ARBEIDSLINJA I PRAKSIS	20
KRITIKK AV ARBEIDSLINJA.....	21
METODISK FRAMGANGSMÅTE	23
EN VEI INN	23
INTERVJUSTRATEGI.....	25
OPPTAK OG TRANSKRIPSJON	28
ANALYSESTRATEGI.....	28
FORSKNINGENS KVALITET	30
ETISKE BETRAKTNINGER	33
DEL EN: Å JOBBE SOM ARBEIDSLEDIG	37
«JEG ER MER DEN SOM LIKER Å PRATE» – EVENS ERFARING	37
PÅ NAV UTEN GRUNN - HELENES ERFARING.....	38
TOK IKKE TAK I DET UNDERLIGGENDE PROBLEMET – SNORRES ERFARING	39
"JEG JOBBER JO FOR NAV, TIL SYVENDE OG SIST"	40
DEN PROBLEMATISKE BEHOVSVALDERINGEN	41

DEL TO: MELLOM MENNESKET OG INSTITUSJONEN	43
DE TRE KATEGORIENE	43
<i>Standardinnsats: De ordinære arbeidsledige</i>	44
<i>Situasjonsbestemt innsats</i>	45
<i>Spesielt tilpasset innsats og arbeidsevnevurderingen</i>	46
DEN TEKSTBASERTE OPPFØLGINGEN.....	50
<i>Oppfølgingssamtaler, notater og den fordelaktige virkeligheten</i>	50
<i>Jobbmatcher og intertekstuelle nettverk</i>	51
<i>Avklaringstiltak og Jobbhuset</i>	53
<i>Assistent-stillingen: Ansatt eller bruker?</i>	55
<i>Arbeidspraksis: Arbeid som mål og middel</i>	56
<i>Aktivitetsplanen som kontrakt</i>	57
MÅLING, RAPPORTERING OG KVALITETSSIKRING	61
<i>Tekstlig kvalitetssikring: Idealet om det levende dokumentet</i>	62
« <i>Han skal ut i jobb, er det ikke det som er det viktigste?</i> ».....	64
Å YTE ETTER EVNE, FÅ ETTER BEHOV	67
ARBEIDSEVNE OG FORVANDLINGEN AV MENNESKE TIL BRUKER.....	68
DOKUMENTENES MYSTISKE KRAFT	73
ARBEIDSEVNE I ET KOMMODIFISERINGS-PERSPEKTIV	77
ARGUMENTER FOR EN INSTITUSJONELL FORSTÅELSE AV ARBEIDSLEDIGHET	79
KONKLUSJON.....	83
APPENDIKS	
VEDLEGG #1: UTLYSNINGSPLAKAT	
VEDLEGG #1: INTERVJUGUIDE, ARBEIDSLEDIGE STANDPUNKTINFORMANTER.....	
VEDLEGG #3: INTERVJUGUIDE, EKSTRA-LOKALE INFORMANTER (TREDJE OG SISTE VERSJON)	
VEDLEGG #4: INFORMASJONSSKRIV (ARBEIDSLEDIGE).....	
VEDLEGG #5: INFORMASJONSSKRIV (VEILEDER).....	
VEDLEGG #6: LISTE OVER ANALYSERTE DOKUMENTER	
LITTERATURLISTE	

Innledning: Den glemte kategorien

Da det moderne arbeidsmarkedet ble opprettet og arbeidskraften ble gjort til en vare ble det etablert et spørsmål som siden da har vært gjenstand for stor interesse: Hva skal man gjøre med de som ikke er i stand til å selge sin arbeidskraft? Historisk har løsningene på dette problemet forsøkt å balansere to hensyn. På den ene siden vil man legge til rette for fortsatt økonomisk vekst ved å sørge for at så mange som mulig velger å jobbe. På den andre vil man vise hensyn til de arbeidsledige selv, og unngå de sosiale problemene utbredt fattigdom og nød fører med seg (Polanyi, 2012 [1944]). Løsningen man har kommet fram til er tilsynelatende enkel: Å holde arbeidsledigheten så lav som mulig. Reduksjon av arbeidsledighet er et tverrpolitisk mål, som gis prominent posisjon i partiprogrammene (Arbeiderpartiet, 2014; Fremskrittspartiet, 2013; Høyre, 2013; Sosialistisk venstreparti, 2013). Den offentlige diskursen rundt arbeidsledighet er nesten utelukkende problemfokuseret: Arbeidsledighet reduserer den økonomiske veksten, truer velferdsstatens bærekraft, og er en kilde til økonomiske og sosiale plager for dem lediggangen rammer (Arbeids- og administrasjonsdepartementet, 1991-92; Arbeids- og sosialdepartementet, 2015a). Samtidig må noen alltid være arbeidsledige. Arbeidsledighet er ikke bare en uungåelig konsekvens av arbeidsmarkedet, men også en forutsetning for at det i det hele tatt kan fungere (Elster, 1989; Offe, 1984; Piven & Cloward, 1993[1971]). På denne måten framtrer arbeidsledighet som et konstant problem samfunnet kontinuerlig må forsøke å redusere, men som aldri helt og holdent kan elimineres.

I dag er arbeidsledighetsproblemet mer aktuelt enn på lenge. Siden midten av syttitallet har masse-arbeidsledigheten igjen ridd de europeiske velferdsstatene, et problem som bare har blitt verre siden finanskrisen i 2008 (Eurostat, 2015; Halleröd og Heikkilä, 1999; Statistisk sentralbyrå, 2015). Utviklingen har satt de europeiske velferdsordningene under press, og banet vei for sterkt omdiskuterte reformer i arbeidsledighetspolitikken (Drøpping, Hvinden & Vik, 1999). Etterkrigstidens velferdspolitiske konsensus har passert, og hva man skal gjøre med de arbeidsledige har igjen blitt et presserende politisk spørsmål (Hobsbawm, 2008; Mazower, 1998).

Arbeidsledighet er også teoretisk interessant. Store deler av den sosiologiske tradisjonen baserer seg på ideen om at arbeid er det viktigste sosiale faktumet i samfunnet (Hvid, 1999; Offe & Keane, 1985). Flere av de klassiske sosiologiske teoriene, deriblant Durkheims (1984[1893]) solidaritetsbegrep og Webers (1995:1934) protestantiske etikk, bruker analyser

av arbeidet som utgangspunkt for totale diagnoser av datidens samfunnsformer. Også mange av de nyere samtidsdiagnosene, som ellers nedtoner betydningen av tradisjonelle sosiale strukturer, forklarer gjerne generelle samfunnstendenser ut fra endringer i arbeidsmarkedet (Bauman, 2000; Beck & Beck-Gersheim, 2002; Castells, 2000)¹. Dette til tross har arbeidsledighet blitt viet relativt lite oppmerksomhet. Med unntak av Marx' (2008 [1867]) industrielle reservearmé har få av de sosiologiske klassikerne utviklet teorier om arbeidsledighet, og i moderne arbeidsledighets-forskning har økonomiske arbeidsledighets-definisjoner i det store og det hele fått stå utfordret (for unntak, se f.eks Baxandall, 2004; Cole, 2007; Piven & Cloward, 1993[1971]). Siden Jahoda, Lazarsfeld og Zeisel (1997[1933]) først påviste de sosiale og menneskelige kostnadene av arbeidsledighet i sin studie av den tyske småbyen Marienthal har arbeidsledighetsforskning gjerne blitt skrevet i et problemperspektiv (Cole, 2007). Arbeidsledighet blir studert som kilde til helseplager (Bartley, 1994; Björklund & Eriksson, 1998; Janlert, 1997; Paul & Moser, 2009; Ytterdahl & Fugelli, 2000), ulykkelighet (Clark & Oswald, 1994; Murphy & Athanasou, 1999; Winkelmann & Winkelmann, 1998), stigma og eksklusjon (Wadel, 2011[1973]), sosial desintegrasjon (Rantakeisu, Starrin & Hagquist, 1997), sosial ulikhet (Darity, 1999) og så videre. Når den institusjonelle behandlingen av arbeidsledighet studeres er det gjerne for å finne ut hvilken effekt den har på disse problemene (Andersen, 2003; Heimoen, 2005; Hvinden, 2009; Korpi, 1996; Strandh, 2001), institusjonelle determinanter for arbeidsledighetsraten (Baccaro & Rei, 2005; Blanchard & Wolfers, 2000; Meyer, 1990; Nickell, 1997), eller for å fastslå mer generelle endringer i velferdsstaten (Berkel, Coenen & Dekker, 1999; Blomberg & Kildal, 2011; Standing, 2007). I det hele tatt virker man mer interessert i spørsmålet om hvordan arbeidsledighet kan behandles og forebygges enn om hva arbeidsledighet egentlig *er*. Jeg vil derfor argumentere for at det er et behov for en problematisering av arbeidsledighetens væren og vesen.

For meg har arbeidsledighet også en personlig interesse. Jeg har selv gått arbeidsledig, og har siden da vært engasjert i hvordan de arbeidsledige behandles. De siste tiårene har man sett en dreining i den europeiske arbeidsledighetspolitikken i en mer aktiviserende retning, her hjemme representert av den norske arbeidslinja (Ferrera & Rhodes, 2000; Stjernø & Øverbye, 2012). Noen argumenterer for at utviklingen representerer en myndiggjøring av de arbeidsledige (Giddens, 1999), mens andre kritiserer politikken for å utsette de svakeste gruppene i

¹ Castells (2000: 216) slår fast at «arbeidsprosessen er i kjernen av den sosiale strukturen», mens både Bauman og Beck hevder at det er forandringer i arbeidsmarkedet som driver individualiseringen de begge er opptatt av.

² Ideen om å skille mellom den institusjonelle og den etnografiske delene av begrepet institusjonell

samfunnet for en urimelig grad av sosial kontroll (Wacquant, 2010). Uansett hvordan man stiller seg til denne kritikken er det liten tvil om at arbeidsledige er politisk marginalisert. Allerede i 1908 skrev Simmel (1971: 156) at behandlingen av fattige bygger på en sjonglering mellom rettigheter og plikter som for det meste blir avgjort over hodene på de fattige selv. Arbeidsledige slipper sjelden til i media, og når de omtales er det ofte i en mistenkelig-gjørende diskurs om trygdemisbruk og naving (se f.eks Reginiussen, 2014; Skjervheim, 2012; Sæther, 2014). Å være arbeidsledig i dag er å befinne seg i en gruppe som ofte blir snakket om, men som sjelden får muligheten til selv å snakke.

Av disse årsakene har jeg valgt å studere den institusjonelle konstruksjonen av arbeidsledighet fra de arbeidslediges ståsted. Det teoretiske utgangspunktet for oppgaven er Dorothy Smiths institusjonelle etnografi. Med boken *The Everyday World as Problematic* (1987) lanserte Smith en dyptpløyende kritikk av den etablerte sosiologien, og en alternativ metode for å utforske samspeillet mellom institusjoner og folks hverdagsliv. Siden da har Smith og en rekke forskere anvendt perspektivet for å studere sosiologiske kjernetemaer som sosialt arbeid (Breimo, 2015; Griffith & Smith, 2014a; Liodden, 2015; Mäkitalo & Säljö, 2002; Rua, 2009; Wishman, 2012), helse (Prodinger, Rudman & Shaw, 2013; Rankin & Campbell, 2009; Widerberg, 2006a), og familie (Griffith, 1998; Magnussen, 2015; Selboe, 2012). I oppgaven vil jeg bruke institusjonell etnografi som epistemologisk, ontologisk og metodologisk utgangspunkt for å studere Navs oppfølging av arbeidsledige. I et slikt perspektiv kan ikke forskningsspørsmål defineres teoretisk, men må utledes fra erfaringene til de som har posisjonen man har som utgangspunkt for utforskningen. Av denne grunn vil jeg først formulere en generell problemstilling for å kartlegge de arbeidslediges erfaringer, som igjen vil bli brukt til å formulere mer spesifikke forskningsspørsmål underveis i oppgaven. Den generelle problemstillingen blir dermed som følger: *Hvordan fungerer Navs organisering av de arbeidsledige sett fra de arbeidslediges ståsted?*

Oppgavens oppbygning

I teori-delen presenterer jeg Smiths institusjonelle etnografi. Gjennomgangen starter med perspektivets epistemologiske grunnlag, før jeg går videre til å redegjøre for Smiths ontologi om samfunnet som språklig koordinert og begrepene *styringsrelasjoner*, *tekst* og *arbeid*. Delen avsluttes med en oversikt over kritikken som har blitt rettet mot perspektivet og min begrunnelse for valget av institusjonell etnografi som epistemologisk, ontologisk og metodologisk utgangspunkt for oppgaven.

I neste del presenterer jeg den norske arbeidslinja i konteksten av en bredere dreining fra velferd til workfare i europeiske velferdsstater. Delen starter med en redegjørelse for hvordan nye teoretiske forklaringer på arbeidsledighet ledsaget dreiningen mot en mer individualisert arbeidsledighetpolitikk, og avslutter med en oversikt over arbeidslinja i teori og praksis.

Opgavens metodedel vil redegjøre for hvordan de metodologiske implikasjonene formet valg av metode, utvalg, intervjustrategi og analyse. Forskningens kvalitet vil bli vurdert etter de fire kvalitetskriteriene i Lincoln og Gubas naturalistiske paradigme, før jeg vil kommentere de etiske aspektene ved oppgaven.

Resultatene fra datainnsamlingen vil presenteres i to deler. I del én vil resultatene fra intervjuene med de arbeidsledige informantene presenteres, før jeg forklarer hvordan jeg brukte de arbeidslediges erfaringer til å formulere to forskningsspørsmål som dannet grunnlag for andre runde av datainnsamlingen. Resultatene fra denne runden presenteres deretter i tre underdeler som tar for seg henholdsvis veilederenes arbeid med registrering, oppfølging og kvalitetssikring.

I oppgavens drøftningsdel vil jeg diskutere den konseptuelle organiseringen av arbeidsevne ut fra et foucaldiansk perspektiv, før jeg går videre til å redegjøre for hvordan de arbeidslediges erfaringer kan forklares ut fra veilederenes konkrete arbeid med denne konseptuelle organiseringen. Funnene vil også bli drøftet i et kommodifiseringsperspektiv med utgangspunkt i Gøsta Esping-Andersen og Claus Offes teorier om velferdsstaten. Til sist kommenterer jeg hvilke implikasjoner oppgavens funn kan ha for en institusjonell forståelse av arbeidsledighet, og eventuelle teoretiske fordeler en slik forståelse kan ha. Oppgaven avsluttes med en kort konklusjon.

Teori

I denne delen vil jeg presentere Dorothy Smiths institusjonelle etnografi, som danner det epistemologiske, ontologiske og metodologiske grunnlaget for oppgaven. Oppsummert på én setning skal institusjonell etnografi utforske hvordan folks daglige erfaringer koordineres og determineres av institusjonelle forhold som ligger utenfor disse erfaringene (Smith, 2005). Ideen til perspektivet kom da Smith oppdaget at sosiologien hun forsket på og underviste i ikke gjenspeilet hverdagen hennes som arbeider og alenemor, noe som inspirerte henne til å skrive en dyptpløyende kritikk av midsstrøms-sosiologisk forskningspraksis (Mäkitalo, Seltzer & Vagli, 2012). Ut fra denne kritikken vokste det fram et forskningsprogram for å gjøre sosiologi på en ny og original måte, men som likevel har tydelige røtter i faget. Institusjonell etnografi utforsker samspillet mellom mikro og makro, noe som har gjort at perspektivet i noen lærebøker har blitt omtalt som et synteseperspektiv (se f.eks Aakvaag, 2008). Det unike med perspektivet er at dette samspillet ikke etableres teoretisk, men gjennom en ontologi som gjør sammenkoblingen mulig å studere i praksis (Widerberg, 2007).

I det følgende vil jeg gi en gjennomgang av hovedtrekkene i institusjonell etnografi (heretter omtalt som IE). Jeg starter med å presentere Smiths epistemologiske røtter i marxistisk kunnskapsteori og standpunktfeminisme, før jeg går over til Smiths samfunnsontologi og begrepene *koordinering*, *styringsrelasjoner*, *tekst* og *arbeid*. Delen avsluttes med en oversikt over kritikken som har blitt rettet mot perspektivet, og begrunnelsen min for valget av institusjonell etnografi til å studere arbeidsledighet.

Det epistemologiske bruddet

Smiths prosjekt starter med hennes lesning av kunnskapsteorien Marx og Engels lanserte i *Den tyske ideologi* (Smith, 1977; Smith, 2012a). Boka er en kritikk av den tyske idealistiske tradisjonen etter Hegel, og ideen om at konsepter, ideer og kunnskap determinerer den sosiale virkeligheten. Ifølge Marx og Engels eksisterer ikke kunnskap forut eller utenfor det sosiale, men som et produkt av menneskers sosialt medierte interaksjon med naturen, altså produksjonsformen (Marx & Engels, 1978[1846]). Kunnskap gjenspeiler dermed de sosiale forholdene den produseres under, og har også en materiell tilstedeværelse i disse forholdene (Smith, 2012a). Den tyske idealismen ble til under en produksjonsform hvor produksjonen av kunnskap var adskilt fra materiell produksjon, noe som narret filosofene til å tro at konseptene de formulerte var hevet over og sto i et styrende forhold til den materielle verden. Denne ideen er *ideologisk*, da den tilslører de faktiske produksjonsforholdene og sosiale relasjonen

som gjør kunnskapen mulig (Marx & Engels, 1978). Ifølge Smith gjelder dette ennå for sosiologisk kunnskapsproduksjon. Sosiologiske forskere utvikler sine teorier på god avstand fra arbeidet med å opprettholde den materielle levestandarden som muliggjør forskningen (Smith, 1987). Dette har ført til en måte å skrive sosiologi på som systematisk ekskluderer mennesker og deres handlinger. Det sosiologiske vokabular er bygd opp av ord som *differensiering, organisasjon og struktur* som bygger på verb hvor det handlende subjektet er fjernet. Disse ordene gis deretter aktørstatus, og erstatter mennesker som subjekter i sosiologiske setninger. Framfor mennesker som deler arbeidsoppgaver mellom seg får man arbeidsdeling, framfor mennesker som skaper sosial ulikhet får man stratifisering, og så videre. Slik skjules faktiske mennesker, aktiviteter og relasjoner bak teoretiske konsepter, i en sosiologisk metadiskurs hvor konseptene alene gis kraft til å påvirke den sosiale virkeligheten (Smith, 2005; Smith, 1990).

Ifølge Smith kan ikke sosiologisk forskning gjøres deduktivt fra konsepter til virkelighet, men må starte med utgangspunkt i «ekte individer, deres aktivitet og de materielle forholdene de lever under (Marx & Engels, 1978: 146).» Utgangspunktet finner hun i den feministiske ideen om standpunktet. I korte trekk argumenterer standpunkt-teorien for at kunnskap alltid produseres fra et bestemt ståsted, og at maktstrukturer best studeres fra den undertrykte posisjon (Hartsock, 1983). Ifølge Smith har sosiologien forsøkt å etablere vitenskapelig objektivitet gjennom å innta en arkimedisk posisjon utenfor den sosiale virkeligheten som skal studeres. Med bakgrunn i standpunktteorien argumenterer Smith for at en slik posisjon er umulig. Sosiologi skrives alltid fra et bestemt ståsted, f.eks av en middelaldrende alenemor på et universitetskontor, og de sosiologiske tekstene inngår også i spesifikke relasjoner til samfunnet rundt seg (Smith, 2005). Midtsstrøms-sosiologien forsøker å dekke over ståstedet ved å usynliggjøre forskeren og den som forskes på, og oversette virkeligheten til teoretiske konsepter og kategorier. På denne måten framtrer mennesker som objektene som skal forklares, snarere enn subjekter som skal forklare virkeligheten (Smith, 1987). Denne objektiveringen er kjernen i Smiths sosiologikritikk. Alternativet hennes er å etablere en metode for å utforske sosial organisering med utgangspunkt i folks faktiske aktiviteter og erfaringer. Dette prosjektet danner tema for resten av gjennomgangen.

Den koordinerte virkeligheten

For å etablere en ontologi om det sosiale lar Smith seg inspirere av symbolsk interaksjonisme. Ifølge denne skaper sosial interaksjon *intersubjektivitet* ved at mennesker i felleskap skaper språklige symboler som refererer til den ytre verden (Mead, 1963[1934]). På denne måten tillater språket mennesker å overskride individuelle subjektiviteter og bygge opp en delt

kunnskap om virkeligheten de har til felles (Smith, 2012b). Smith bruker denne ideen til å si at språk og kunnskap ikke bare er betinget av produksjonsformen og dertilhørende sosiale relasjoner, men at språk også organiserer denne produksjonsformen og disse relasjonene (Smith, 1987). Denne organiseringen kaller Smith *koordinering*. For å si noe mer om hvordan koordineringen foregår i praksis trekker Smith på språkteorien til Bakhtin, som sier at enhver ytringshandling både trekker på noe eksisterende og skaper noe nytt. Sagt på en annen måte bygger all kommunikasjon alltid på eksisterende diskurser, samtidig som at kommunikasjonen også kan forandre disse diskursene og dermed den sosiale virkeligheten som blir koordinert av dem (Smith, 2005). Denne egenskapen gjør også språket til et egnet medium for makt. Dette er tema for neste del av oppgaven.

Styring og kunnskap

Før jeg går videre vil jeg kort oppsummere hovedpunktene i gjennomgangen så langt. Som navnet tilsier er Smiths prosjekt todelt. For det første skal studiet av det sosiale ta utgangspunkt i erfaringene til kroppslig situerte mennesker i deres *lokale* settinger, altså den levde, hverdagslige verden. Menneskers samhandling skaper en felles, intersubjektiv kunnskap som koordinerer individuelle subjektiviteter, og denne koordineringen er objektet for forskningen. Dette er det hva man kan kalle den *etnografiske* dimensjonen. Koordineringen foregår imidlertid ikke bare i lokale samhandlingssituasjoner. Smiths perspektiv er ikke designet for å utforske hverdagsverdenen, men måten denne kobles sammen med *ekstra-lokale* former for styring og makt. Dette er den *institusjonelle* dimensjonen i navnet, og tema for neste del av gjennomgangen².

Smiths syn på styring er tungt inspirert av diskursbegrepet til Michel Foucault, som sikter til måten individuelle talehandlinger blir strukturert av foruteksisterende kunnskapssystemer som etablerer regler for hva som kan snakkes om og på hvilken måte (Foucault, 2005[1971]). Ifølge Smith medieres moderne former for styring av kunnskap som ordner det partikulære, altså individuelle mennesker og fenomener, under generelle former for sosial organisasjon. Institusjoner fungerer gjennom spredning og innsamling av tekstlig informasjon, noe som tillater en styringsform som går på tvers av tid og rom for å gripe inn i mange lokaliteter samtidig (Smith, 1987). Fellesbetegnelsen på denne tekstlig medierte styringen definerer Smith som *styringsrelasjoner*. Styringsrelasjoner kan defineres som et kompleks av objektiviserte og ekstra-lokale relasjoner som koordinerer menneskers aktivitet over flere

² Ideen om å skille mellom den institusjonelle og den etnografiske delene av begrepet institusjonell etnografi er hentet fra Rua, 2009.]

lokale settinger. Denne definisjonen trenger litt utdyping. Med *kompleks* mener Smith at styringsrelasjonene ikke er én eneste avgrenset institusjon, f.eks staten, men i stedet eksisterer et mangfold av relasjoner innenfor en rekke forskjellige felt. Ordet *objektivering* viser til at styringsrelasjoner oversetter individuelle partikulariteter til generelle konsepter og kategorier som på denne måten åpner dem for styring. Begrepene om det *lokale* og det *ekstra-lokale* viser til skillet mellom den konkrete situasjonen og stedet hvor styringen opererer fra (Smith, 2005; 2001; 1999; 1990).

Et konkret eksempel kan gjøre begrepet tydeligere. I skoleverket kan man si at utdanning forvaltes av et kompleks av styringsrelasjoner som bl.a eksisterer innenfor de ulike skolene, universitetene, utdanningsdirektoratet, og andre tilstøtende institusjoner i staten og andre steder. Disse styringsrelasjonene griper inn i elevers konkrete og partikulære situasjoner og oversetter disse til en diskurs som elevene mottagelige for styring. Prestasjoner blir oversatt til konseptet *karakterer*, oppførsel blir oversatt til konseptet *adferdskarakter*, og disse konseptene blir brukt til å regulere tilgang til videre utdanning og arbeidsmarkedet. På denne måten griper styringen inn i elevens lokasjon fra det ekstra-lokale, f.eks kontoret til en ansatt i Samordna opptak.

Det finnes åpenbare paralleller mellom Smiths beskrivelser av styring og hennes kritikk av sosiologiske tekstpraksiser. Begge fungerer ved å oversette menneskers faktiske aktiviteter til generaliserende og objektiviserte konsepter som deretter tar plassen til det de er ment å representere. Et av Smiths ankepunkter mot midtstrøms-sosiologi er at den ikke bare gjen-speiler styringsrelasjonene, men også aktivt tar del i dem ved å bidra til å formulere de konseptene samfunnet styres gjennom (Smith, 1990). Sosiologi produserer ikke kunnskap *for* mennesker, men kunnskap *om* dem på en måte som kommer styringen til gode. Å finne en alternativ å gjøre sosiologi på blir dermed ikke bare et rent faglig spørsmål, men også av politisk betydning (Smith, 1987).

For å oppsummere binder styringsrelasjonene det lokale og det ekstra-lokale sammen ved å oversette det partikulære til generelle former for kunnskap (Smith, 1999). Ifølge Widerberg (2007) fungerer begrepet som en bro mellom mikro og makro, som samtidig viser at skillet mellom disse to nivåene ikke gir mening. Det eneste som finnes er ulike lokaliteter eller mikronivåer, og makro-nivået blir hvordan disse kobles sammen og koordineres. Hvordan denne koordineringen skjer i praksis er tema for neste del av oppgaven.

Den koordinerende teksten

Ifølge Smith medieres styringsrelasjonene av tekst (Smith, 2006). Smiths forståelse av tekst er unik i sosiologisk sammenheng. For det første er definisjonen hennes av tekst svært bred, og inkluderer alle former for ord, tall eller bilder som eksisterer i en materielt repliserbar form (Smith, 2005). Det sentrale er at teksten er *materiell*: Tekstens fysiske tilstedeværelse, altså dens kapasitet for å bli lagret, kopiert og distribuert, gjør at det samme settet med ord, tall, bilder og symboler kan dukke opp i flere settinger samtidig, og tillater dermed styringen å fungere på tvers av tid og rom (Smith, 2001). For det andre analyseres ikke teksten uavhengig av virkeligheten den er ment til å representere, men alltid i sammenheng med handling (Atkinson & Coffey, 2011; Prior, 2001). En tekst er alltid noe som *skjer*, først ved at den dukker opp på et bestemt sted til en bestemt tid, deretter ved at mennesker *aktiverer* teksten ved å lese innholdet og *reagerer* på teksten på en bestemt måte. Ifølge Smith er institusjonelle tekster skrevet i en standardisert diskurs som oversetter det partikulære til objektivere kategorier, begreper og konstruksjoner som er mottagelige for styring (Smith, 2006). På denne måten koordinerer teksten lokale subjektiviteter med ekstra-lokale former for kunnskap, og standardiserer og kjeder sammen handling på tvers av tid og sted. Bruken av meldekort i NAV kan tjene som eksempel: Datasystemer distribuerer hver andre uke meldekort til alle arbeidsledige, som deretter går gjennom meldekortene og fyller dem ut ved å velge ulike svaralternativer i et spørreskjema. Det ferdig utfylte skjemaet sendes deretter tilbake til NAV, som leser av skjemaet for å avgjøre om den arbeidsledige skal motta fortsatt støtte eller ikke. På denne måten blir den arbeidslediges gjøremål standardisert, slik at de kan styres samlet og etter allerede eksisterende prosedyrer.

Tekst medierer ikke bare mellom institusjoner og mennesker, men spiller også en avgjørende rolle i hvordan institusjoner fungerer. Enten det er med eposter, rapporter, rundskriv eller noe annet handler mye av arbeidet mennesker gjør i moderne institusjoner på en eller annen måte om produksjon, lesing eller distribusjon av tekst (Smith, 2001). I likhet med tekst er arbeid bredt definert, og inkluderer alt mennesker gjør som krever en viss tid og innsats (Smith, 2005). På denne måten kan man studere organisatoriske prosesser kjeder av menneskelig arbeid forbundet av tekst. Slik gjøres styringen observerbar, og lar forskeren undersøke hvordan samspillet mellom det lokale hverdagslivet og de ekstra-lokale institusjonene foregår i praksis.

Før jeg går videre vil jeg gi noen generelle bemerkninger om hvordan begrepsapparatet i IE fungerer. Tekst-begrepet er et godt eksempel: Slik et er definert kan begrepet i praksis inkludere hva som helst, og inneholder ingen antakelser om hva tekst er eller hvordan det

fungerer. I stedet fungerer begrepet *sensitiverende*, ved at det fungerer til å rette oppmerksomheten mot bestemte aspekter ved det som skal studeres (Blumer, 1954). Der begreper som kulturell kapital, systemverden og frontstage-backstage bærer med seg visse teoretiske antagelser om virkeligheten de henviser til, må sensitiverende begreper fylles med innhold gjennom forskningsarbeidet. IE bør dermed ikke forstås som en helhetlig samfunnsteori, men som en *utforskningsmetode*. Perspektivet tilbyr ikke en beskrivelse av hvordan samfunnet fungerer, men en verktøykasse for å kartlegge sosiale prosesser og relasjoner. Kanskje på grunn av denne uortodokse tilnærmingen har IE møtt en del kritikk fra mer konvensjonelle sosiologer såvel som fra post-strukturalistisk hold. I det følgende vil jeg gi et overblikk over denne kritikken.

Kritikk av Smiths institusjonelle etnografi

Selv om IE ennå er et forholdsvis marginalt perspektiv har det fått økt oppmerksomhet de siste tiårene (Laslett & Thorne, 1992). I det store og det hele har mottagelsen vært positiv (se f.eks Collins, 1992; Lundberg & Sataøen, 2014 og Satka & Skehill, 2011), men kritikk av perspektivet har også forekommet, for det meste av epistemologisk art. I det følgende vil jeg gi en oversikt over denne kritikken, supplert med Smiths tilsvarende og mine egne kommentarer.

Standpunkt-teorien argumenterer for at samfunnet er organisert rundt den strukturelle undertrykkelsen av kvinner, og at kvinners standpunkt bør gis en privilegert epistemologisk posisjon når det kommer til å studere samfunnet (Hartsock, 1983). Da IE ble lansert var det da også med undertittelen *en sosiologi for kvinner* og ideen om at styringsrelasjonene bør studeres fra kvinners perspektiv (Smith, 1987). I ettertid har mange stilt spørsmål ved denne formuleringen. Connell (1992) påpeker at det ikke eksisterer et felles kvinnestandpunkt, og at også kvinner er aktive i styringsrelasjonene. På samme måte mener Aakvaag (2008) at IE bygger på en foreldet samfunnsdiagnose hvor kvinner er i hjemmet mens menn er på jobb. Jeg vil argumentere for at disse innvendingene baserer seg på en ufullstendig, om enn forståelig, feillesning. Smith har gjentatte ganger presisert at begrepet kvinnestandpunkt ikke sikter til én konkret posisjon, men til premisset om at samfunnstudier må ta utgangspunkt i den hverdagslige og kroppslige sfæren (Smith, 1997; 1992; 1987), som historisk har vært kvinnens domene (Hart & McKinnon, 2010). Smith gikk tidlig bort fra ideen om at det er mulig å skrive en sosiologi for et kjønn alene, og hennes foreløpig siste helhetlige presentasjon av perspektivet bærer rett og slett undertittelen *en sosiologi for mennesker* (Mäkitalo et.al., 2012; Smith, 2005). Frasen “en sosiologi for kvinner” er kanskje datert og

misvisende, men kritikken mot Smith for å være reifiserende eller for kvinnefokusert framstår som lite treffsikker.

Den mer grunnleggende epistemologiske ideen om standpunkt har også blitt kritisert. Aakvaag (2008) argumenterer for at standpunktteorien fører til kunnskapsrelativisme, og at all kunnskap må anses som likeverdig fordi det ikke eksisterer et posisjonsløst ståsted man kan avgjøre hvilken kunnskap som er riktig fra. Også her mener jeg kritikken er basert på en feillesning. Standpunkt-teorien påstår ikke at ethvert individ har sin egen unike kunnskap, men snarere at kunnskap er knyttet til posisjon i samfunnet. Da posisjoner deles av flere vil kunnskapen produsert i disse situasjonene følgelig være intersubjektiv og felles. Videre argumenterer standpunkt-teorien for at den abstrakte kunnskapen produsert i de dominerende posisjonene tilslører de sosiale relasjonene som gjør dominansen mulig. De undertryktes kunnskap vil kunne avsløre de faktiske aktivitetene som produserer undertrykkelsen, og bør derfor gis en privilegert posisjon (Hartsock, 1983). Stikk i strid med å være relativistisk inneholder derfor standpunktteorien klare tanker om hvordan kunnskap kan vurderes.

Standpunkt-teorien har også blitt kritisert fra post-strukturalistisk hold. Ifølge denne kritikken bygger standpunktteorien på to gjensidig utelukkende påstander: Først at kunnskap er sosialt konstruert, og deretter at det er mulig å komme fram til den «riktige» sannheten fra en viss posisjon (Lemert, 1992). Standpunktteorien har også blitt kritisert for å anta at kunnskap blir mer sannferdig bare fordi kunnskapsbæreren er undertrykt. Kritikere argumenterer for at også de undertryktes kunnskap er en diskurs, og at man bør være påpasselig med å anta at denne tilsvarer et før-eksisterende objekt utenfor denne diskursen (Clough, 1993; Hekman, 1997).

Smiths tilsvare er at hun ikke argumenterer for at standpunktet i det hverdagslige ikke tilsvarer virkeligheten, men *aktualiteter*, altså en diskurs som tar utgangspunkt i lokale, kroppslig situerte aktiviteter. Dette står i motsetning til styringsrelasjonene, som tilslører disse aktiviteene bak abstrakte og upersonlige begreper (Smith, 1997; 1993). Begge to er diskurser, men den ene er mer fruktbar enn den andre for å studere det sosiale. Selv vil jeg innvende at kritikken bommer på hva IE er designet for å gjøre. IE er ikke et perspektiv for å produsere objektiv kunnskap om den sosiale virkeligheten, men en måte å analysere og kritisere former for kunnskapsbasert styring. Slik jeg leser Smith, argumenterer hun for at det finnes en grunnleggende distinksjon mellom lokal og ekstra-lokal diskurs, og at den ekstra-lokale diskursen står i et dominerende forhold til den lokale, og dermed til de sosiale aktivitetene og relasjonene de begge koordinerer. Objektet for IE-forskning er denne diskursive styringen, og ikke objektet som blir styrt. Dermed framstår den post-strukturalistiske kritikken som

ubegrunnet, selv om Smiths bruk av ord som «faktiske mennesker og faktiske aktiviteter» tidvis er problematisk.

Det er to årsaker til at jeg har valgt å bruke plass på denne kritikken. For det første er IE basert på eksplisitte epistemologiske premisser, og problematiske sider ved disse premissene vil true troverdigheten til all forskning som bruker dem som utgangspunkt. Videre peker kritikken på problemene man kan støte på dersom man velger å benytte IE som en mer konvensjonell sosiologisk teori. Som nevnt bør begrepene i IE brukes for å synliggjøre deler av det sosiale for utforskning snarere enn som ferdiglagde konsepter det man studerer skal testes opp mot. For en sosiolog kan dette være utfordrende. Trangen til å begrepsfeste og klassifisere er en del av den sosiologiske habitusen, som også vil forme hvordan forskningen leses (Magnussen, 2005). Ved å presentere kritikken håper jeg å vise det egenartede i IEs sosiologiske tilnærming, og tydeliggjøre at jeg vil bruke IE som et styringsperspektiv.

En sosiologi for mennesker: Begrunnelse av valget

Som nevnt tidligere var målet for oppgaven å studere hvordan den samfunnsmessige organiseringen av arbeidsledighet påvirker livene og erfaringene til de arbeidsledige i det daglige. I IE fant jeg et begrepsapparat som ikke bare kunne gjøre denne påvirkningen teoretisk forståelig, men også empirisk observerbar. Som Widerberg (2007) påpeker gjør ideen om samfunnet som tekstlig organisert det mulig å observere måten noe et menneske gjør et bestemt sted påvirker noe et annet sted, ved at man «følger» teksten som forbinder disse to stedene. Dette gjør IE til et fruktbart perspektiv for å studere organisasjoner. Framfor å produsere statiske organisasjonskart, gjør IE det mulig å kartlegge arbeidsprosesser slik de foregår i praksis (Lundberg & Sataøen, 2014; Satka & Skehill, 2011). Jeg vil argumentere for at dette gjør perspektivet godt egnet til å studere Nav, som ofte blir omtalt som byråkratisk, komplisert og uforståelig (se f.eks Moe et. al, 2015; Hansen, 2014; Grinde, 2014; Lode; 2013). Videre er IE teoretisk fleksibelt. Perspektivets teoretiske røtter i marxisme, diskursanalyse og symbolsk interaksjonisme gjør at funnene man kommer fram til kan drøftes fra mange innfallsvinkler. Dette vil jeg dra nytte av i drøftningsdelen, hvor jeg bl.a vil trekke på Foucaults styringsmentalitet-begrep og sosialkonstruksjonisme for å diskutere resultatene fra to ulike vinkler.

Den tredje teoretiske styrken jeg vil trekke fram er det utvidede arbeidsbegrep. Begrepet er empirisk tomt, og definert på en slik måte at det kan inkludere nær sagt alle forskjellige gjøremål (Diamond, 2006: 51). Det er flere grunner til at et utvidet arbeidsbegrep er ønskelig. Hva som skal regnes og ikke regnes som arbeid henger i stor grad sammen med samfunnets

kulturelle verdier og organisasjonsform (Wadel, 1984). I markedssamfunn dominerer den sosioøkonomiske definisjonen av arbeid som aktivitet som produserer varer til omsetning på et marked. Dette begrepet ekskluderer mange former for arbeid som er nødvendig for at samfunnet skal fungere, f.eks arbeid gjort i sivilsamfunnet, i hjemmet og av brukere av offentlige tjenester (Bø, 2011; Engelstad, 1991; Wadel, 1980). Arbeidsbegrepet har også en politisk komponent. Den norske arbeidsledighetspolitikken baserer seg på den sosioøkonomiske forståelsen (Arbeids- og sosialdepartementet, 2015a; SSB, 2014a). Begrepet *arbeid* er dermed en del av den styrende diskursen som koordinerer de arbeidslediges hverdag. Det utvidede arbeidsbegrepet kan dermed synliggjøre arbeidet de arbeidsledige faktisk gjør, tydeliggjøre det konstruerte i et arbeidsbegrep de fleste tar for gitt, og opprettholde et skille mellom begrepsapparatet i oppgaven og diskursen jeg ønsker å studere.

Den siste årsaken er normativ. Institusjonell etnografi er grunnlagt på et ønske om å være en sosiologi *for*, og ikke *om*, mennesker (Smith, 2005). Med det menes at målet med forskningen ikke skal være å produsere kunnskap om mennesker, men å utvide folks kunnskap om institusjonene som koordinerer hverdagen deres. Som jeg har vist omtales arbeidsledighet nesten utelukkende fra et problemperspektiv, og i en diskurs som tenderer til å enten omtale arbeidsledige som snyltere eller ofre (se f.eks Ramberg, 2013; Sandberg, 2014; Skjervheim, 2012). En individrettet forskning kan opprettholde denne diskursen ved å ramme inn sosiale fenomener som individuelle problemer (Oliver, 1992). Å skrive fra de arbeidslediges ståsted kan bidra til å gi de arbeidsledige en stemme, og demonstrere at de arbeidslediges kunnskap og erfaringer også har en verdi i det offentlige ordsskiftet.

Arbeidslinja i et workfare-perspektiv

I IE kan sekundærlitteratur både brukes til å skaffe seg et overblikk over feltet som studeres, og som data som sier noe om hvordan kunnskapen om dette feltet er organisert (Griffith, 2006). Forskningen om f.eks arbeidsledighet vil ikke eksistere i et vakuum, men danne en del av styringsrelasjonene ved å produsere de konseptuelle verktøyene som brukes i styringen av de arbeidsledige (Smith, 1990). Kunnskap om kunnskapen er derfor avgjørende for å forstå hvordan styringen fungerer. I det følgende vil jeg derfor gi et historisk riss av den europeiske arbeidsledighetspolitikken fra andre verdenskrig og fram til i dag med et blikk på hvordan denne har blitt formet av teoretiske forklaringer på arbeidsledighet. Delen vil ta for seg overgangen fra den keynesianske velferdsstaten til den moderne workfare-politikken, og avsluttes med et overblikk over den norske arbeidslinja i teori og praksis.

Den keynesianske løsningen

Etter andre verdenskrig sto eliminering av massearbeidsledigheten øverst på den velferdspolitiske dagordenen (Bottomore, 1992). Man ville unngå ustabiliteten mellomkrigstidens massearbeidsledighet førte med seg, og skåne individet fra lediggangens psykiske og fysiske skadevirkninger, som allerede da var blitt dokumentert (Eisenberg & Lazarsfeld, 1938). Løsningen var at statene på den ene siden skulle besørge full sysselsetting gjennom makroøkonomiske inngrep, og samtidig tilby økonomisk sikkerhet for de usysselsatte gjennom universelle forsikringsordninger (Beveridge, 1942). Politikken var inspirert av teoriene til John Maynard Keynes, som argumenterte for at arbeidsledighet skyldtes lavt totalt etterspørselsnivå i økonomien (Colbjørnsen, 1980). For å motvirke arbeidsledighet skulle derfor staten stimulere etterspørselssiden i arbeidsmarkedet, mens de arbeidsledige skulle gis sosiale rettigheter på basis av borgerskap som ble forvaltet av et kompleks av legal-byråkratiske ordninger (Jessop, 1993; Marshall, 1992[1949]; Piven & Cloward, 1993).

Allerede fra starten forsto man at denne politikken forutsatte høy sysselsetting i befolkningen (Beveridge, 1942). De universelle overføringsordningene forutsatte at så få som mulig benyttet seg av dem, og den keynesianske velferdsstatens politiske legitimitet hvilte på i hvilken grad den var i stand til å kombinere full sysselsetting med økonomisk vekst. Da arbeidsledigheten steg utover syttitallet havnet også velferdsstaten under press fra både høyre og venstre (Mazower, 1998; Offe, 1984). Særlig sterk var kritikken fra høyresiden, som argumenterte for at demografiske og økonomiske forandringer svekket den sjenerøse velferdsstatens bærekraft (Andersen, 1997; Wel, 2012). Kritikken ble ledsaget av en overgang

fra strukturelle til individuelle adferdsforklaringer på arbeidsledighet. Spisst forklart hevdet disse at individet kunne velge mellom å være arbeidsledig eller skaffe seg arbeid, at dette valget ble tatt på bakgrunn av rasjonelle overveielser, og at folk flest ville velge det første framfor det siste dersom fordelene og ulempene på begge sider var identiske (Howell & Rehm, 2009; Lindbeck, Nyberg & Weibull, 1999). Fokuset ble dermed flyttet fra strukturelle utstøtingsmekanismer i økonomien til de arbeidsledige som individer. Den arbeidsledige ble forstått som en rasjonell aktør som tok valg ut i fra egen nytte, og det ble et økt fokus på hvilke insentiver velferdspolitikken ga borgerne. Dette åpnet for en kritikk av sjenerøse trygdeordninger for å redusere økonomisk produktivitet ved å svekke individets arbeidsvilje og redusere den kollektive arbeidsmoralen (Det internasjonale pengefondet, 2003; Heinemann, 2007; Holmlund, 1998; Lindbeck, 1995). I seg selv var det lite nytt ved disse argumentene. Allerede på attenhundretallet bekymret seg for at sosialhjelp ville skape en avhengighetskultur som svekket folks vilje til å ta seg jobb (Halvorsen, 2011). Fra og med syttitallet fikk imidlertid den økonomiske argumentene fornyet kraft som begrunnelse for en dreining mot en mer individrettet, behovsprøvd og pliktbasert arbeidsledighetspolitikk (Kildal, 2011; Holden, 2003). Dette er tema for neste del av oppgaven.

Fra velferd til workfare?

Overgangen til en ny type arbeidsledighetspolitikk har vært et gjennomgangstema i velferdsforskningen de siste tyve årene (Vis, 2007). Utviklingen har vekselvis blitt betegnet som en overgang fra fra keynesianske til schumpeterianske velferdsregimer, fra dekommodifisering til rekommodifisering, eller fra welfare til workfare (Kildal, 2001; Blomberg, 2011; Jessop, 1993, Nickell, 2003; Standing, 2007; Torfing, 1999)³. Kimen til den nye politikken, heretter referert til som workfare, har blitt sporet tilbake til alt fra gamle fattighuslover til amerikansk nyliberalisme (Peck & Theodore, 2000). En av de tydeligste forløperene finner man imidlertid i Tony Blairs New Labour-regjering, og hans ideologiske ledestjerne Anthony Giddens (Møller & Lind, 2005; Bonolini, 2010). Spisst forklart skriver Giddens at stønadsordninger skaper en form for *moral hazard* ved at rasjonelle mennesker kan oppfordres til å utnytte mulighetene velferdsordningene tilbyr. Som løsning foreslår Giddens en tredje vei mellom sosialisme og frimarkedskapitalisme, hvor en tettere kobling

³ Til tross for mengden av litteratur som benytter seg av workfare-begrepet, er begrepet ennå omstridt. Det har blitt hevdet at begrepet er slepphendt definert, og at endringene langt i fra er så omfattende som man påstår (se Blomberg, 2011; Kildal, 2001; Vis, 2007; Heikkilä, Hvinden, Kautto, Marklund & Ploug, 1999b).

mellom rettighet og plikt skal skape mer handlekraftige og autonome individer (Giddens, 1999; 1994).

I korte trekk innebærer workfare en overgang fra universielle overføringsordninger til aktive og individtilpassede tiltak (Jensen, 1999). Politikken er ikke lenger basert på universielle stønader som tilbys hele befolkningen, men tiltak rettet mot de som trenger dem mest. Disse tiltakene blir gjerne referert til som *aktivering* (Andersen, 2011; Hedblom, 2004; Hvinden, 2009; Jensen, 1999). Typiske former for aktivering er arbeidspraksiser, lønns-tilskudd, videreutdanning, kurs, arbeid i non-profit-organisasjoner, pliktig arbeidssøking, og så videre (Nybom, 2011). Et sentralt poeng er at de arbeidsledige forpliktes til aktiveringen ved at fravær eller nekt kan føre til trekk i stønadene (Kildal, 2011; Pinder, 2011). Dette har blitt tolket som en sterkere vektlegging av plikter i velferdspolitikken, hvor tiltakene både skal gi kompetanse til de arbeidsledige og motivere dem til arbeid (Fallov, 2011; Nybom, 2011). Aktiveringstiltakene er gjerne preget av en målgruppetankegang, hvor ekstra mye ressurser skal settes inn mot uføre, syke og langtidsledige (Andersen, 2011). Dette gjør workfare til et tydelig brudd med den keynesianske politikken. Staten skal ikke lenger gripe inn på etterspørselssiden i arbeidsmarkedet med generelle økonomiske verktøy, men forandre tilbudssiden gjennom spesialiserte tiltak som skal øke individets mulighet til å skaffe seg arbeid (Peck & Theodore, 2000).

Workfare-reformene har vært svært omdiskuterte. Forsvarere av workfare argumenterer gjerne ut fra et myndiggjøringsperspektiv, hvor aktiviseringen framstilles som en mulighet for individet å ta kontroll over egen behandling (Jensen, 1999; Torfing, 1999). I de nordiske landene har stønader til arbeidsledige vært blant de minst populære velferdstiltakene, og prinsippet om at arbeidsledige må jobbe for pengene har støtte i befolkningen (Andersen, Pettersen, Svallfors & Usitalo, 1999; Halvorsen, 2005). Aktiveringstiltak kan berike de arbeidslediges livskvalitet ved å gi dem insentiver og muligheten til å interagere med andre (Anderson, 2009). Passive stønadsordninger har også vært assosiert med økning i langtidsledigheten (Blanchard & Wolfers, 2000; Ljungqvist & Sargent, 1995; Nickell, 2003). Det har også blitt argumentert for at workfare siler ut de som egentlig har muligheten til å jobbe, og dermed sikrer for at midlene går til de som trenger dem mest (Besley & Coate, 1992).

Kritikere hevder gjerne at workfare-politikken utsetter de svakeste gruppene i samfunnet for en urimelig grad av sosial kontroll og disiplinering (Møller & Lind, 2005; Wacquant, 2010). Bonvin og Moachon (2011) argumenterer for at workfare-politikken framstiller lønnsarbeid som svaret på alle spørsmål, og at det bak den individualiserende retorikken

skjuler seg et regime som omtolker og redefinerer individers behov inn i et pre-eksisterende rammeverk. Andre har pekt på at den utstrakte bruken av arbeidsledige som arbeidskraft kan etablere to sjikt i arbeidsmarkedet hvor arbeidsledige blir annenrangs-arbeidere med dårligere kår enn resten (Kildal, 2001). Ved å opprettholde en konstant strøm av billig og lett erstattelig arbeidskraft kan workfare også opprettholde og intensivere konkurransen i lavtlønnede sektorer (Peck & Theodore, 2000). Argumentene for workfare har også blitt trukket i tvil. Forskningen som viser at sjenerøse velferdsordninger leder til høyere arbeidsledighet er sterkt omdiskutert, og oppslutningen om velferdsstaten er stabil i de nordiske landene (Andersen et.al, 1999; Baccaro & Rei, 2005; Howell, 2005; Wel, 2012). Drøpping, Hvinden og Vik (1999) viser til de beskjedne resultatene av aktiveringstiltakene, og spør seg om disse er sterke nok til å rettferdiggjøre den økte sosiale kontrollen workfare medfører.

Den norske arbeidslinja har ofte blitt omtalt som en dreining mot workfare (Dale-Olsen & Schøne, 2006; Duell, Singh & Tergeist, 2009; Kildal, 2001; Wahl, 2009). I det følgende vil jeg gi et overblikk over arbeidslinja, først ved å gi en lesning av stortingsmeldingene som lanserte den, og deretter ved å vise hvordan NAV-reformen har forsøkt å realisere arbeidslinjas mål i praksis.

Det politiske grunnlaget for arbeidslinja

Arbeidslinja ble lansert av Brundtland-regjeringen i attføringsmeldingen på starten av nittitallet, og befestet i velferdsmeldingen tre år senere (Arbeid- og administrasjonsdepartementet, 1991-92; Sosial- og helsedepartementet, 1994-95). Bakgrunnen for meldingen var en dobling av den norske arbeidsledigheten mellom 1980 og 1984, hvor ungdom, innvandrere, og lavt utdannede var særlig utsatte (Sosial- og helsedepartementet, 1994-95: 30-31). Til tross for at økningen var relativt lav sammenlignet med resten av Europa vakte utviklingen bekymring (Halleröd & Heikkilä, 1999). Særlig bekymret var man for økningen i langtidsledigheten og utstøting av mennesker i yrkesaktiv alder til permanente stønadsordninger (NOU 1999). Arbeidslinja antar at mange av disse «har både kompetanse og restarbeidsevne som det både individuelt og samfunnsmessig er verdifullt å ta i bruk (Arbeid- og administrasjonsdepartementet, 1991-92: 8)». At disse står utenfor arbeidslivet blir ansett som sløseri med verdifulle ressurser og en trussel mot velferdspolitikken, som er avhengig av høy sysselsetting for å «sikre velferden økonomisk både for enkeltmennesker og samfunn (Sosial- og helsedepartementet, 1994-95: 17)». Bekymringen var imidlertid ikke bare basert på reint økonomiske kalkyler: Arbeidet gir også den enkelte «sosial tilhørighet», og «mulighet til å realisere egne evner og muligheter (ibid.: 88).» I så måte bygger arbeidslinja på

forutsetningen om at lønnsarbeid er et gode for individet, og at høy sysselsetting er positivt for individ, økonomi og samfunn.

Ideologisk representerer arbeidslinja både kontinuitet og brudd. Vektleggingen av arbeidets verdi for individ og samfunn har vært bærende for velferdspolitikken siden syttitallet, og målet om full sysselsetting er også bevart fra tidligere (Halvorsen, 2012; NOU, 1999). Overgangen ligger i hvordan arbeidsledighet blir forklart.

Mens utstøting som forklaring på økende forbruk av uførepensjon tar utgangspunkt i faktorer utenfor individet og således rammer ufrivillig, *har man i den offentlige debatten vært mer opptatt av individuelle forklaringsfaktorer*. I denne sammenhengen har det vært hevdet at fordi kompensasjonsnivået i uførepensjonen er såvidt høyt, vil mange med små medisinske plager velge trygd framfor arbeid. Enkelte har også vært opptatt av at det er lettere å være trygdet sosialt sett i dag enn tidligere (Arbeid- og administrasjonsdepartementet, 1991-92: 40) (min utheving).

I dette avsnittet finner man overgangen fra strukturelle modeller til økonomiske adferdsforklaringer av typen man vil kjenne igjen fra forrige kapittel i oppgaven. Også her ser man en dyptpløyende kritikk av de gamle stønadsordningene angivelig passiviserende effekter, som framstilles som en viktig årsaken til økningen i langtidsledigheten (Arbeid- og administrasjonsdepartementet, 1991-92: 40, Sosial- og helse-departementet, 1994-95: 40). Løsningen som foreslås er en radikal omlegging av velferds-politikken. Målet skal være å bremse, og på sikt snu, reduksjonen av sysselsettingen, og gjøre lønnet arbeid «til det naturlige førstevalget for personer i yrkesaktiv alder (Sosial- og helse-departementet, 1994-95: 17)». Politikken må stimulere til økonomisk produktivitet og individuell selvrealisering ved å finne den «riktige balansen mellom hensynet til verdi-skapning [...] og hensynet til gode ordninger for de som trenger det (Sosial- og helse-departementet, 1994-95: 54)». Den enkelte skal selv «gis ansvar for sin egen livssituasjon (Sosial- og helsedepartementet, 1994-95: 15), og ha «en rett og en plikt til å arbeide, delta i attføringstiltak eller gjennomgå utdanning der dette er mulig (Arbeid- og administrasjons-departementet, 1991-92: 8)». Vektleggingen av *plikt* er sentral. I tillegg til aktiviseringen skal man nemlig også skape og håndheve et regelverk som forhindrer misbruk av ordningene. Stønadene skal være lavere enn bortfalt inntekt, og stenges av dersom «den ledige vegrer seg mot å akseptere tilbud om arbeid eller tiltak (NOU, 1992: s.30)». Tiltakene skal dermed både ivareta individets behov og handlefrihet, samtidig som at det blir nødvendig med klare kontroll- og sanksjonsordninger for å unngå «utilsiktede økte utgifter (Sosial- og helse-departementet, 1994-95: 55)».

I arbeidslinja ligger det også en visjon om en mer effektiv og kvalitetssikret velferdspolitikk. Oppfølgingen skal tilpasses den enkelte, og samtidig systematiseres og kvalitetssikres slik at velferdsordningene kan framstå som et samlet og forståelig tilbud.

Arbeidsledighetspolitikken må kontinuerlig vurderes opp mot «dagens behov og arbeidsmarkedets virkemåte (ibid.: 58)», og måten tiltakene og ordningene fungerer skal bli nøye fulgt opp og vurdert. Effektiv utnyttelse av de offentlige ressursene skal sikres gjennom «systematisk kvalitetssikring og klar prioritering (ibid: 29)». Oppfølgingen skal baseres på en målgruppetankegang, hvor langtidsledig ungdom, funksjonshemmede og enslige forsørgere skal prioriteres (ibid.: 18). På denne måten skal man sikre at ressursene går til dem som trenger det, ved at alle får oppfølgingen de har behov for og at ingen får hverken mer eller mindre enn hva behovet deres tilsier.

Siden den ble innført har arbeidslinja vært en bærebjelke i norsk politikk, og ble blant annet brukt som begrunnelse for opprettelsen av Nav (Prop. 46, (2004-2005)). I neste del vil jeg gå gjennom hvordan arbeidslinja har blitt implementert i praksis, og diskusjonen reformen har vært gjenstand for i de tyve årene siden den ble innført.

Arbeidslinja i praksis

En konsekvens av arbeidslinja har vært en større bruk av aktiveringstiltak. Tyve år etter arbeidslinja ble innført blir skal mottakere av så godt som alle typer stønader bli forsøkt aktivert, og kommunene har lovfestet rett til å kreve aktivitet i bytte mot stønadene (Øverbye & Stjernø, 2012). I mars 2015 deltok 76 989 på tiltak av ulike slag, hvorav 14 101 var ordinære arbeidssøkere og 60 239 hadde nedsatt arbeidsevne (Nav, 2015a) Til sammenligning var det i samme måned 81 011 helt ledige arbeidssøkere og 206 000 registrerte med nedsatt arbeidsevne (Kalstø & Sørbø, 2015; Nav, 2015b). Arbeidslinja var også begrunnelsen bak sammenslåingen av sosial-, arbeidsmarkeds- og trygde-etatene til Nav i 2007 (Hernes, 2010a; 2010c). Reformens tre overordnede mål, nemlig å «få flere i arbeid, og færre på stønad», å «forenkle for brukerne og tilpasse til brukernes behov», og få en «helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning (Prop 46, (2004-05): 7)», kan alle spores tilbake til mål-setninger i arbeidslinja. I Nav skal arbeidslinja iverksettes gjennom det såkalte *behovsprinsippet*, som sier at tjenestene skal tilpasses til hva den enkelte trenger for å komme seg ut i arbeid (Heum, 2010b). Behovsprinsippet ivaretas ved at en vurdering av den enkeltes *arbeidsevne*, altså mulighet til å komme i arbeid, skal legges til grunn for hvilke virkemidler den enkelte blir tilbudt⁴. Behandlingen av den enkelte deles dermed opp i tre grunnleggende

⁴ I Nav kan ordet *arbeidsevne* referere til to forskjellige ting. Slik Heum (2010a; 2010b) bruker ordet sikter arbeidsevne til et trekk ved individet, altså den enkeltes mulighet til å komme i arbeid, men det kan også vise til et mål som blir formelt vurdert gjennom et arbeidsevnevurderings-dokument. I oppgaven kommer jeg til å bruke ordet arbeidsevne i førstnevnte betydning, og *AEV-dokument* for å sikte til den formelle arbeidsevnevurderingen.

steg: Først har man en periode hvor arbeidsevnen kartlegges, deretter en periode hvor man bruker virkemidler for å forbedre eller opprettholde denne arbeidsevnen, før man til sist tilrettelegger for at den arbeidsledige kan selge sin arbeidsevne som arbeidskraft på markedet (Heum, 2010a).

Denne løsningen er ikke unik for Nav. Den systematiske vurderingen av arbeidsevne har en sentral posisjon i velferdstjenestene i mange europeiske land (Bonoli, 2010; Mäkitalo & Saljö, 2002; Prodinger & Turner, 2013). Den utstrakte bruken av individuelle behovsvurderinger gjør at frontlinjearbeiderens skjønn får større betydning enn før (Terum, Tuft & Jessen, 2012). I praksis havner frontlinjearbeidere i en dobbeltrolle, da de både skal bistå den enkelte brukeren, og fungere som portvokter inn mot offentlige ressurser (Langeng & Stene, 2010; Øverbye & Sternø, 2012). Å gi tilgang til kostbare virkemidler er naturlig nok blant de mest tungtveiende skjønnsvilkårene (Heum, 2010a), og som et forsøk på å standardisere disse vurderingene har det blitt skrevet et omfattende rammeverk av forskrifter, reguleringer og retningslinjer, som blant annet inneholder forskrifter på hvilke punkter arbeidsevnevurderingen skal inneholde, beskrivelse av hva som menes med hver post, og fiktive situasjoner som eksempler på hvordan arbeidsevnevurderingen kan skrives (se f.eks Forskrift om individuell plan i arbeids- og velferdsforvaltningen, 2010; og Nav, 2010).

Siden den ble innført har arbeidslinja blitt hyppig diskutert i kronikker, akademiske journaler og avis-spalter (se f.eks Balci, 2013; Hagman, 2015; Snoen, 2014). I det følgende vil jeg gi et kort overblikk over grunnlinjene i denne debatten.

Kritikk av arbeidslinja

Som nevnt bygger arbeidslinja på en dobbel målsetning. På den ene siden vil man trygge de arbeidslediges livssituasjon, mens på den andre vil sørge for at flest mulig så fort som mulig kommer seg ut av stønadene og ut i jobb. Lødemel (1997) argumenterer for at det siste hensynet har overstyrt det første, og kritiserer arbeidslinja for å styrke den sosiale kontrollen av fattige og innføre et regime hvor de mest ressursvake skal tvinges ut i jobb mens mer privilegerte grupper lokkes med økonomiske insentiver. Den individrettede oppfølgingen har også blitt kritisert for å legge ansvaret for arbeidsledigheten over på de arbeidsledige selv. På denne måten mener man at arbeidslinja fyrer opp under forestillingen om arbeidsledige som en doven, egoistisk gruppe som må styres etter egeninteresse, og tilslører de strukturelle faktorene som fører til fall i sysselsettingen (Kildal, 2012; Wahl, 2009; Wergeland, 2008). I lys av vårens avskjedigelse av Nav-toppleder Joakim Lystad (Ytterstad, 2015) betegner Wahl

(2015) arbeidslinja for å dysse ned problemer i arbeidslivet og i stedet bygge opp ideen om at det er de som står utenfor arbeidslivet der noe galt med.

Ideologisk baserer arbeidslinja seg på premisset om at lønnsarbeidet er et ubetinget gode for individ og samfunn (Hernes, 2012; T. Hernes, 2010b). Denne ideen har også blitt kritisert, blant annet av Øvrelid (2011), som mener ideen om at mening og integrasjon skal komme fra arbeidslivet og arbeidslivet alene ikke er holdbar. Stalsberg (2013) kritiserer arbeidslinja for å ignorere verdien av ulønnet omsorgsarbeid, og for å idealisere den mannlige arbeiderrollen på en måte som presser kvinner til å jobbe dobbelt i arbeidslivet og i hjemmet. Man har også stilt spørsmålsteget ved hvor oppnåelig målet om full sysselsetting her: Halvorsen (2012) hevder det er urealistisk å tro at det er plass til mer enn en brøkdel av de trygdede i arbeidslivet, mens Nordrik (2008) argumenterer for at aktiviseringen av arbeidsledige er poengløs dersom arbeidsgivere ikke er villige til å tilby de arbeidsledige jobb etter tiltakene er ferdige. Dale-Olsen og Schøne (2006) kritiserer også kontraktbaserte ordninger for å tvinge folk ut i den første og beste jobben, som ofte vil være lavtlønnet og med dårlige framtidsutsikter.

Tilhengere av arbeidslinja hevder at arbeidslinjen gir resultater, og viser til at det er unison enighet blant stortingspartiene om å beholde den (Hernes, 2010c). Som svar til disiplineringskritikken argumenterer man for at arbeidslinja har medført utbyggingen av kostbare og aktive virkemidler, og at arbeidslinja bør anses som en sosial kontrakt hvor økte innsatskrav ledsages av en økt sjenerøsitet fra statens side (Fløtten, Grønningsæter, Hippe & Christensen, 2007). Hernes (2010c) argumenterer for at arbeidslinja ikke mistenkeliggjør arbeidssøkere, men snarere kritiserer statlig velferdspolitik. Når det kommer til påstander om at arbeidslinja har et ensidig arbeidsfokus vises det gjerne til koblingen mellom arbeidsledighet og dårlig helse og at arbeid har dokumentert positiv påvirkning på helse og velvære (se f.eks Waddel & Burton, 2006).

I sum kan arbeidslinja forstås som et forsøk på å få flere av stønader og over i arbeid gjennom å legge om arbeidsledighetspolitikken i en mer aktiverende, individuell og pliktbasert retning. Arbeidslinja eksisterer ikke bare som en politisk målsetning, men legger også konkrete føringer som vil være tilstede i de Nav-ansattes arbeidshverdag (Terum, Tufte & Jessen, 2012). I oppgaven vil jeg se på hvordan veiledere jobber med å realisere arbeidslinjas mål i det daglige, og hvilke konsekvenser dette arbeidet får for de arbeidsledige i hverdagen som arbeidsledig.

Metodisk framgangsmåte

Å gjøre et institusjonelt etnografisk prosjekt er en uforutsigbar prosess. Siden man er ute etter å studere kjeder av handling, tekst og aktivitet kan ikke forskningsspørsmål og design avgjøres på forhånd, men må utvikles underveis i forskningen (Punch, 2005). Forskningen kan sammenlignes med etterforskningsarbeid: Man begynner med noen erfaringer man har lyst til å forklare, og går videre til å nøste opp i styringsrelasjonene som kan gi mening til disse erfaringene (Smith, 2006). Slik Devault & McCoy (2006) anbefaler har jeg valgt å gjøre dette i en prosess på tre steg. Det første steget var å kartlegge erfaringene til *standpunkt-informantene*, altså de hvis posisjon forskningen skal skrives fra, i mitt tilfelle arbeidsledige (Bisaillon & Rankin, 2013). Det andre jeg gjorde var å analysere disse erfaringene for å definere et sett med forskningsspørsmål for å studere hvordan de arbeidslediges erfaringer ble koordinert og determinert av institusjonelle forhold (Campbell, 2006; Smith, 2005). I den tredje delen av forskningsarbeidet utforsket jeg disse spørsmålene ved å intervjuer *ekstra-lokale* informanter, altså frontlinjearbeidere som jobbet med å koordinere de arbeidslediges hverdag (Bisaillon & Rankin, 2013; Devault & McCoy, 2006). Dette gjorde at datainnsamlingen i praksis skjedde i to omganger, hvor designet av den andre runden i stor grad ble formet av resultatene i den første. For oversiktighetens skyld har jeg likevel valgt å presentere metodedelen samlet, mens resultatene fra de to rundene vil presentere hver for seg senere i oppgaven.

I det følgende vil jeg gi en oversikt over arbeidet som lå bak de tre stegene i forskningsprosessen. Jeg vil starte med å forklare valg av metode, før jeg går videre til å redegjøre for utvalg og rekruttering. Etter informantene er presentert vil jeg forklare hvordan jeg gjennomførte samlet inn datamaterialet, før jeg avslutter med en kort beskrivelse av analysestrategi. Underveis i delen vil jeg drøfte hvordan forankringen i IE påvirket framgangsmåten min, og forsvare valgene jeg tok underveis.

En vei inn

IEs forankring i standpunktssosiologi innebærer at forskningen må starte med erfaringene til reelle, kroppslig situerte mennesker (Campbell, 2006). Noen forskere velger å ta utgangspunkt i noe de selv har opplevd (se f.eks G.W. Smith, 1990 & Widerberg, 2015a), men en mer vanlig framgangsmåte er å starte med opplevelsene til representanter fra en bestemt gruppe (McCoy, 2006; Smith, 2005). Til min egen oppgave valgte jeg gjennomføre datainnsamlingen i to runder. I den første kartla jeg erfaringene til de arbeidsledige

standpunktinformantene gjennom ustrukturerte dybdeintervjuer, mens jeg i andre runde intervjuet ekstra-lokale informanter som jobbet for Nav. Under intervjuene lyttet jeg etter forekomsten av dokumenter, som jeg deretter samlet inn og analyserte der det var praktisk mulig. Dokumentene ble her brukt som en sekundærkilde, i at jeg først og fremst leste dem for å supplere og utdype intervjudataene om informantenes arbeidsprosesser (for en komplett liste over skjemaene jeg analyserte og hvor jeg fikk dem fra, se vedlegg #6 i appendikset). Siden det viktigste datagrunnlaget for oppgaven kom fra intervjuene, vil jeg bruke mest plass på å beskrive hvordan jeg jobbet med disse.

Valget om å bruke intervju ble gjort av to årsaker. Selv om etnografi tradisjonelt prioriterer observasjon (Eberle & Maeder, 2011) eksisterer det en lang tradisjon i IE-forskningen for å bruke intervjuer for å få tilgang på erfaringer og kunnskap fra det hverdagslige liv (Smith, 2005). Dette har medført at det har blitt skrevet mye om bruken av intervjuer i IE-forskning, som var til stor hjelp da jeg skulle gjennomføre oppgaven (se f.eks Campbell & Gregor, 2008; Devault & McCoy, 2006; McCoy, 2006; Prodinger & Turner, 2013b; Rua, 2012; Widerberg, 2006; 2001). Den andre årsaken handler om tilgang. Hverdagen som arbeidsledig består av mange erfaringer spredd utover et stort tidsrom. Noen av erfaringene jeg ville spørre om, f.eks registrering, ville også ligge tilbake i tid, eller var vanskelige å få tilgang til på grunn av Navs interne regler for personvern. Som Wolcott (1999) påpeker har man i slike situasjoner lite annet valg enn å snakke med de som var tilstede, og håpe at disse ville være i stand til å gjengi situasjonene på en god måte.

Etter jeg hadde valgt metode startet jeg arbeidet med å rekruttere de arbeidsledige standpunktinformantene. I IE går man ut fra at mennesker har kunnskap og ekspertise om sine egne liv, og at de også er i stand til å dele denne kunnskapen med andre (Smith, 1987). Dette gjør at forskningen kan starte fra standpunktet til nær sagt hvem som helst så lenge de har en relasjon til institusjonen man ønsker å problematisere (Smith, 2005). Av denne grunn valgte jeg en kriteriebasert utvalgsstrategi (Patton, 2005), hvor det eneste kravet var at personen var arbeidsledig og fulgt opp av Nav på tidspunktet hvor intervjuet skulle gjennomføres. Prosessen startet med et møte med min kontaktperson i Nav og en leder ved et av Nav-kontorene i Trondheim, som ga meg en oversikt over de ulike kontorene i byen og tips om hvordan jeg kunne gå fram for å rekruttere informanter. I forkant sendte jeg inn meldeskjema til NSD, som godkjente prosjektet. Selve rekrutteringen ble gjort på to måter: Etter å ha søkt og fått tillatelse hos Navs Faggruppe for forskning og utdanning de respektive kontorlederene hang jeg opp plakater på tre Nav-kontorer, henholdsvis Nav Lerkendal, Nav Midtbyen og Nav Østbyen. Plakaten inneholdt en kort presentasjon av prosjektet og en oppfordring til å ta

kontakt dersom man ville bidra (se appendikset, vedlegg #1). Gjennom plakatene rekrutterte jeg én informant, som dessverre ikke ble med i oppgaven på grunn av tekniske problemer som jeg vil forklare senere. Samme uke dro jeg også til Jobbhuset i Trondheim, som er et tiltak for ungdom mellom 20 og 24 år som går på sosialhjelp. Der presenterte jeg prosjektet, og sendte rundt et ark hvor de som var interesserte i å bidra kunne skrive seg opp. På denne måten rekrutterte jeg *Even*, *Helene* og *Snorre*⁵ som alle var under 24 og aktive på Jobbhuset da jeg intervjuet dem. Intervjuene ble gjennomført vinteren 2014.

Etter intervjuene med standpunktinformantene var gjennomført, transkribert og analysert begynte jeg å rekruttere informanter til andre runde i datainnsamlingen. I tråd med den stegvise utforskningsmetoden fant jeg det naturlig å gå videre til veilederne. Fordi de fungerer som en bro mellom individet og institusjonen eksisterer det en lang tradisjon for å intervjuve veiledere, saksbehandlere og andre frontlinjearbeidere i IE-forskning (se f.eks en rekke kapitler i Devault, 2008b, Griffith & Smith, 2014a og Widerberg, 2015b). Felles for alle standpunktinformantene var også at veilederne framsto som deres viktigste kontaktperson i den daglige interaksjonen med Nav. Jeg rekrutterte veilederne ved å henvende meg til min kontaktperson i Nav, som ga meg epostadressen til avdelingslederene ved to av byens Nav-kontorer. Jeg fikk svar fra en av avdelingslederene, som igjen henviste meg til tre veiledere: *Anette* arbeidet med brukere som sto utenfor arbeidslivet på grunn av helsemessige årsaker, og jobbet i tillegg som beslutter. *Sara* jobbet med fremmedkulturelle innvandrere med dårlige norskkunnskaper, mens *Gro* hadde ansvar for arbeidssøkere som for det meste gikk raskt ut i jobb igjen. I april rekrutterte jeg nok en informant ved å henvende meg til Jobbhuset personlig. Dette var *Elin*, som jobbet med oppfølging av unge brukere og arbeidsgivere. Alle intervjuene ble gjennomført i mars og april. Utvalget ble gjort etter en variasjonsstrategi (Patton, 2005). I Nav er veiledere spesialiserte etter brukergrupper, og i rekrutteringen forsøkte jeg å få snakke med veiledere som jobbet med så forskjellige brukergrupper som mulig. Målet var å kartlegge hvordan koordineringen av de arbeidsledige så ut fra så mange ulike steder i organisasjonen som mulig, og se om jeg kunne finne noen fellesnevner som kunne si noe om generelle arbeidspraksiser.

Intervjustrategi

I IE-forskning er målet med intervjuer å få tilgang på informantens *arbeidskunnskap*, altså menneskers kunnskap om sitt eget arbeid og hvordan dette arbeidet koordinert med andre (Smith, 2005). For å få tilgang dette er det vanlig å benytte ustrukturerte intervjuer, hvor man

⁵ Alle navnene i oppgaven har blitt anonymisert.

lar informantene fortelle relativt fritt om sin egen arbeidshverdag (se f.eks Breimo, 2015; Campbell & Gregor, 2006; Kjellberg, 2015). Forskerens rolle under intervjuet blir å holde fokuset på konkrete arbeidsoppgaver, rollen tekst spiller i dette arbeidet, og hvordan det henger sammen med arbeidet til andre (Devault & McCoy, 2006).

Intervjuene med de arbeidsledige kan beskrives som semistrukturerte livsverden-intervjuer, i den forstand at jeg ønsket å innhente informasjon om den daglige, levde verden fra informantens eget perspektiv (Kvale, 2007). Intervjuguiden ble derfor skrevet for å kartlegge ulike sider ved den praktiske hverdagen som arbeidsledig, det være seg kommunikasjon med veileder, arbeid med søknader, deltakelse på tiltak, og så videre (se appendikset, vedlegg #2). Tidlig i intervjuguiden ba jeg informanten beskrive en vanlig dag, og noterte ned alle de konkrete aktivitetene som ble nevnt i svaret på dette spørsmålet. Disse la ofte grunnlaget for resten av intervjuet, og fungerte som en slags «huskelapp» jeg stadig vendte tilbake til. For å få så rike beskrivelser som mulig forsøkte jeg så langt det gikk å spørre om hendelser som ikke lå tilbake i tid, med unntak av registreringen, hvor jeg tok med skjermbilder av registreringsskjemaene på Navs hjemmesider som den arbeidsledige kunne se på mens hun fortalte. Spørsmålene var bevisst formulert på en åpen måte, slik at informanten i stor grad kunne tolke hva jeg var ute etter. Siden noe av det jeg ønsket var å finne spor av institusjonell diskurs i måten informantene ordla seg på, unngikk jeg også å bruke institusjonelle begreper i spørsmålene.

Intervjuguiden med veilederene ble skrevet for å få en generell oversikt over veilederenes arbeid, og deretter svar på de konkrete forskningsspørsmålene jeg formulerte etter intervjuene med de arbeidsledige standpunktinformantene. Det første hensynet var pragmatisk. Før intervjuene med de Nav-ansatte visste jeg lite om hvordan arbeidet deres fungerte. Jeg tenkte at en grunnleggende kjennskap til arbeidet deres ville gjøre det lettere å sette resultatene i kontekst og redusere risikoen for feiltolkning. I eksplorerende forskning er det vanlig at intervjuguidene forandrer seg ettersom forskeren lærer seg forskningsfeltet å kjenne (Johnson & Weller, 2002). Dette var også min erfaring. Underveis i prosessen oppdaget jeg at noen spørsmål i guiden var irrelevante mens andre burde bli lagt til. Av denne grunn valgte jeg å revidere intervjuguiden totalt to ganger, henholdsvis mellom første og andre og mellom tredje og fjerde intervju (se appendikset, vedlegg #3).

Kvale (2007) argumenterer for at en intervjuguide ikke bare bør være teoretisk innrettet, men også må sikte på å etablere en god relasjon mellom forskeren og den som blir intervjuet. Per hans anbefaling inkluderte jeg en *briefing* på starten av intervjuet, hvor jeg introduserte meg, beskrev formålet med prosjektet, og forklarte hvordan intervjuet ville bli tatt opp og

transkribert. I denne delen presenterte jeg også informasjonsskrivet og innhentet formelt samtykke (vedlegg #4 og #5 i appendikset). Siden man i IE-forskning ikke er interessert i å studere trekk ved individet argumenterer Widerberg (2001) for at IE-forskning kan oppleves som mindre «følsomt» for den som intervjues enn andre typer kvalitativ forskning. Dette poenget framhevet jeg også i briefingen. På slutten av intervjuet hadde jeg en kort *de-briefing* hvor jeg spurte om det var noe informanten ville legge til, igjen etter Kvaales (2007) anbefaling.

Det bør presiseres at intervjuguiden fungerte mer som en huskelapp enn som en fast oppskrift hvert intervju skulle gjennom. Som mange andre opplevde jeg at intervjuene tok uforutsigbare vendinger, og at en historie eller setning kunne lede til lange rekker med oppfølgings- og avklarings-spørsmål (Rua, 2012; Widerberg, 2001). For å kartlegge de sosiale relasjonene forsøkte jeg å situere informantens arbeid i større kjeder av handling, f.eks ved å spørre om hva som skjedde før arbeidsoppaven, hva som skjedde etterpå, om arbeidet medførte samarbeid med andre, og hvordan dette samarbeidet fungerte i praksis. I tillegg lyttet jeg etter forekomsten av tekster i svarene, og stilte spørsmål om hvordan informanten fikk tilgang på teksten, hvordan hun arbeidet med den, og hva hun måtte vite for å utføre dette arbeidet (Devault & McCoy; Turner, 2006).

Som jeg skrev tidligere er det svært vanlig å intervju frontlinjearbeidere i IE-forskning, og det har blitt viet mye oppmerksomhet til mulighetene og utfordringene det innebærer å intervju denne gruppen. En av utfordringene det har blitt skrevet mest om er *institutional capture*, som har blitt oversatt til *institusjonell forståelse* (Magnussen, 2015). Begrepet sikter til risikoen for at det institusjonelle språket kryper inn i intervjusituasjonen ved at informanten beskriver sitt eget arbeid ut fra institusjonelle begreper. Eksempler på slike begreper kan være kartlegging, bevisstgjøring, avklaring og så videre, som har det til felles at de sier lite om hva arbeidet faktisk innebærer. For å unngå dette valgte jeg en naiv og spørrende tilnærming (Nilsen, 2015; Kvale, 2007). På starten av intervjuet presiserte jeg at jeg ikke hadde noe kunnskap om hvordan Nav fungerte, og at jeg derfor ville sette pris på om informantene svarte i så mye detalj som mulig. Jeg var ikke redd for å stille dumme spørsmål, og stilte utdypingsspørsmål i stedet for å fylle inn hullene i historiene med egne antagelser (Campbell & Gregor, 2008). Problemet er imidlertid vanskelig å unngå i praksis, og senere i oppgaven vil jeg diskutere problemer knyttet til institusjonell forståelse under datainnsamlingen og analysen.

Herzog (2005) argumenterer for at valget av sted for intervjuet ikke bør anses som et rent teknisk anliggende, men som en del av intervjuets sosiale kontekst som vil påvirke dataene

som produseres. Av denne grunn lot jeg informantene foreslå hvor vi kunne møtes, og foreslo selv et "nøytralt sted" dersom informanten ikke hadde noen spesielle preferanser. Resultatet ble at jeg intervjuet to av de arbeidsledige standpunktinformantene på steder hvor de jobbet frivillig, og to andre på en kafé. Jeg intervjuet alle veilederene på arbeidsplassen deres, henholdsvis på Nav Midtbyen og på Jobbhuset.

Opptak og transkripsjon

Alle intervjuene ble tatt opp som lydfiler og deretter transkribert. I intervjuene med de arbeidsledige standpunktinformantene transkriberte jeg alt som ble sagt, mens intervjuene med de ekstra-lokale ble transkribert selektivt, hvor jeg hovedsaklig hoppet over deler som gikk på klarifisering av spørsmål. Av hensyn til lesbarheten har noen sitater blitt noe omformulert, først og fremst ved å fjerne overflødige ord og nøling (Kvale, 2007).

Under arbeidet med transkripsjonene hadde jeg noen tekniske problemer som det er verdt å nevne. I den første intervjurunden oppdaget jeg at det hadde skjedd en feil under opptaket av intervjuet med en av de arbeidsledige informantene, hvor volumet på opptakerens mikrofon var stilt inn så lavt at det ofte var helt umulig å høre hva som ble sagt. Resultatet var at lydfilen var umulig å transkribere, og etter å ha vurdert saken bestemte jeg meg for å la være å bruke intervjuet. På det tidspunktet hadde jeg allerede transkribert intervjuene med de tre andre standpunktinformantene, og følte meg ganske trygg på at jeg hadde funnet fram til nok erfaringer til å gå videre. Samtidig var den fjerde informanten forskjellig fra de tre andre jeg hadde snakket med – hun var eldre, registrert ved et annet NAV-kontor, og var dessuten nylig innvandret til Norge fra et land i Europa. Å ha med hennes perspektiv ville gjort utvalget mer representativt, og kunne nok ført til at jeg la opp resten av utforskningen noe annerledes.

Det andre tekniske problemet jeg hadde skjedde under intervjuet med NAV-veilederen *Anette*. Her skjedde det en feil med maskinen jeg brukte for å spille inn intervjuet, hvor opptaket begynte å hakke tyve minutter inn i innspillingen. Jeg hadde tatt mye notater fra intervjuet, og da jeg oppdaget feilen noen timer etter intervjuet var gjennomført brukte jeg notatene for å skrive ned jeg husket fra samtalen. Etter å ha forhørt meg med veileder bestemte jeg meg for å bruke data fra intervjuet, men kun sitere direkte fra de delene jeg hadde opptak av.

Analysestrategi

Intervjuene ble analysert i tekstbehandlingsprogrammet *Scrivener*. Den praktiske gjennomføringen var enkel: Først leste jeg gjennom transkripsjonene for å få et overblikk over

materialet, før jeg gikk gjennom intervjuene og markerte ut aktuelle sitater, la inn kommentarer, noterte ned temaer som gikk igjen, og lagde nye dokumenter sortert etter tema og informant. Siden jeg intervjuet standpunkt-informantene og de ekstra-lokale informantene for å få tilgang på ulike typer informasjon, skilte også analysestrategien seg mellom disse. Intervjuene med standpunktinformantene ble først analysert for å finne fram til konkrete erfaringer, før disse erfaringene igjen ble analysert etter spor av institusjonell koordinering. Objektet for analysen var ikke erfaringen i seg selv, eller hva de kunne si om holdninger, strategier og andre trekk ved informantene (McCoy, 2006). I stedet skulle erfaringene etablere et startpunkt for utforskningen som rettet oppmerksomheten mot bestemte sider av institusjonen (Smith, 2005).

Analysen av de ekstra-lokale informantene kan deles i to deler. I den første delen forsøkte jeg å kartlegge hvordan arbeidsoppgavene til veilederene var koordinert, med et særlig analytisk fokus på rollen tekst spiller i denne koordineringen (Campbell & Gregor, 2006; Smith, 2012). Analysen kan sammenlignes med et montasjearbeid, ved at jeg satte sammen beskrivelser av arbeid fra ulike posisjoner for å synliggjøre hvordan disse blir kjedet sammen i sosiale prosesser (Smith, 1987). I arbeidet med denne delen tegnet jeg visuelle kart over noen av disse arbeidsprosessene, som vil bli gjengitt senere i oppgaven. I tillegg til informantenes arbeidskunnskap analyserte jeg også dokumenter jeg hadde fått tak i under datainnsamlingen. Her var jeg ute etter å utdype informasjonen om det tekstlige arbeidet fra intervjuene, først og fremst ved å se hvilke kategorier og konsepter veilederene jobbet med, men også å finne steder hvor intervjudataene og dokumentene brøt med hverandre.

I den andre delen av analysearbeidet søkte jeg etter spor av mer generell sosial organisering i intervjudataene. I IE antar man at sosial organisering vil komme til syne i folks kunnskap og måten de ordlegger seg for å beskrive denne kunnskapen (Campbell, 2014; Smith, 2006). På denne måten kan man bruke språket for å analysere sosial organisering på et mer overordnet nivå ved å tolke hvordan det konseptuelle arbeidet gjenspeiler mer generelle former for ideologisk diskurs (Smith, 2005). For å finne spor av denne sosiale organiseringen lyttet jeg etter institusjonelle begreper og konsepter som gjenspeilte styrende diskurser om arbeidsledighet slik den er formulert offentlige forståelser av arbeidslinja, f.eks i stortingsdokumentene som lanserte arbeidslinja (Bisaillon & Rankin, 2013; Griffith, 2006; Norstedt, 2015). I praksis innebar dette at jeg var oppmerksom på hvordan veilederene beskrev arbeidet sitt, og kunnskapen som preget disse beskrivelsene.

Forskningsens kvalitet

I det følgende vil jeg gjøre en vurdering av forskningens kvalitet basert på de fire kvalitets-kriteriene i Lincoln og Gubas naturalistiske paradigme. Gjennomgangen vil ta tak i generelle såvel som IE-spesifikke metodeproblemer jeg støtte på underveis, og avsluttes med noen bemerkninger om de etiske sidene ved prosjektet.

I boka *Naturalistic Inquiry* lanserte Lincoln og Guba (1985) fire kriterier som har blitt en vanlig måte å vurdere kvaliteten til kvalitativ forskning (Marshall & Rossmann, 2006; Patton, 2006). Det første kriteriet er *kredibilitet*, og skal måle sannhetsverdien i dataene og tolkningen av dem. *Overførbarhet* handler om dataene kan være nyttige i andre forskningsprosjekter, mens *pålitelighet* dreier seg om hvordan man kan gjøre rede for variasjoner i dataene over tid. Det fjerde og siste kriteriet er *bekreftbarhet*, og skal måle om forskerens og informantens bias er tilstrekkelig gjort rede for slik at dataene kan testes av andre (Guba, 1981; Guba & Lincoln, 1982; Lincoln & Guba, 1985). Lincoln og Guba foreslår en rekke metoder for å teste hvert av kriteriene. I det følgende vil jeg gå gjennom de fire kriteriene etter tur, og teste dem ved hjelp av noen av disse metodene⁶.

For å sikre studiets *kredibilitet* bør framgangsmåten beskrives så detaljert som mulig, og tolkningene diskuteres med nøytrale fagfeller (Marshall & Rossmann, 2006; Guba, 1981). I metodedelene har jeg forsøkt å gjøre rede for og begrunne valgene jeg har gjort på en detaljert måte. Underveis i forskningsprosessen har jeg også diskutert funnene med veilederen min, medstudenter og venner som ikke studerer sosiologi. Disse har gitt meg nyttige tilbakemeldinger på om tolkningene mine er rimelige, og åpnet opp perspektiver jeg ofte selv ikke var klar over. Lincoln og Guba (1985) anbefaler også at man ettersjekker tolkningene man gjør med informantene. Siden datainnsamlingen ble gjennomført i to bolker, var det lite tid igjen på slutten av prosessen til å gjennomføre dette steget. Underveis i intervjuene forsøkte jeg å forvise meg om at tolkningene jeg hadde gjort var riktige, ved å oppsummere det informanten hadde sagt i mine egne ord og spørre om jeg hadde forstått det riktig. Det bør imidlertid nevnes at tolkningene man gjør i intervjusituasjonen og under analysen vil være forskjellige, og at risikoen for feiltolkning er nok langt større under det siste steget.

Ifølge Lincoln og Guba (1985: 316) kan *overførbarheten* sikres gjennom rike beskrivelser, altså at dataene beskrives på en så detaljert måte at leseren selv vil være i stand

⁶ En del av metodene, og særlig de som har med kvalitetssikring av eksterne instanser, er utenfor det praktisk gjennomførbare for en oppgave av dette omfanget. Av denne grunn har jeg valgt å fokusere på de metodene som var mulig for meg å gjennomføre, men for interesserte finnes en konsis oversikt over metodene i Guba (1981)..

til å vurdere relevansen av funnene (Patton, 2002). I resultatdelen har jeg valgt å fokusere på meningsinnholdet i det som ble sagt framfor tonefall, kroppspråk, intervjusituasjon, og lignende. Dette valget ble dels tatt av plasshensyn, og dels fordi man i IE generelt ikke vil være opptatt av å studere trekk ved den enkelte kunnskapsbærer (McCoy, 2006). Jeg har imidlertid valgt å sitere direkte så langt det er mulig, især i de mer etnografisk anlagte intervjuene med standpunktinformantene. Når det kommer til studiets *pålitelighet* vil denne i stor grad avhenge av kredibilitetsmetodene jeg har beskrevet tidligere. Guba (1981) foreslår at påliteligheten kan forbedres ved bruken av ulike metoder for å studere samme fenomen, altså triangulering. I forskningen har jeg supplert intervjudataene med dokumenter jeg har samlet inn underveis i forskningen, f.eks skjemaer og interne regelverk. Stort sett fant jeg at dataene om praktiske arbeidsrutiner og prosesser samsvarte med disse dokumentene, selv om et bredere utvalg informanter nok ville tillatt meg å kartlagt enda større deler av arbeidsprosessene i Nav.

Ifølge Lincoln og Guba (1982) kan bekreftbarheten sikres ved at forskeren gjør rede for hvordan underliggende meninger, holdninger og verdier kan ha påvirket forskningsprosessen. Som jeg skrev i innledningen har arbeidsledighet vært et tema som har opptatt meg lenge. Jeg har selv erfaringer med arbeidsledighet, og er også tildels kritisk til det jeg oppfatter som disiplinerende og individualiserende trekk i arbeidslinja. Det er rimelig å anta at holdningene mine har formet måten jeg har gjennomført denne oppgaven, helt tilbake til den opprinnelige ideen om å skrive om arbeidsledighet fra de arbeidslediges ståsted. Som litteraturen anbefaler har jeg valgt å være bevisst disse holdningene underveis (Creswell, 2013; Patton, 2002; Punch, 2005). Under datainnsamlingen forsøkte jeg å gå fram så lite forutinntatt jeg kunne. Jeg skrev åpne intervjuguider, og tillot informantene å styre samtalen mot de temaene de selv anså som mest relevante. I analysen holdt jeg meg tett opp til det som ble sagt, f.eks ved å la være å lese uttalelser som tegn på underliggende holdninger og meninger som ikke kom fram i sitatene. Jeg har også prøvd å opprettholde et skille mellom den kartleggende delen av analysen og den mer teoretiske drøftningsdelen.

Et sted der holdningene mine kan ha spilt inn var da jeg skulle velge ut hvilke av de arbeidslediges erfaringer jeg ville ta som utgangspunkt for resten av datainnsamlingen. Når litt over tre timer med intervjuer skal komprimeres til et knippe historier og sitater vil skjønn åpenbart være en avgjørende faktor, og IE-litteraturen inneholder ingen tydelige kriterier på hvordan man skal gjennomføre dette steget (Campbell & Gregor, 2004). Et alternativ her kunne vært å få de arbeidsledige ståstedsinformantene til å lese over og bekrefte at erfaringene deres var gjengitt riktig (Lincoln og Guba, 1985).

Den som blir intervjuet vil også påvirke dataene man får tilgang til. Alvesson (2011) argumenterer for at informanten bør forstås som en målrettet aktør med bestemte holdninger, som vil ha motiver for å delta og hvilken informasjon hun velger å dele. En generell risiko ved å lyse ut etter informanter kan være at det er de med særlig sterke meninger som melder seg frivillig til å delta (Tjora, 2010). Det kan tenkes at de arbeidsledige jeg rekrutterte kan ha spesielle erfaringer de ønsket å få fram. Der for eksempel *Snorre* var opptatt av å vise hvordan Nav hadde hjulpet ham, virket *Even* mer kritisk til veilederens kompetanse og motiver. At informanter velger hvilke erfaringer de vil dele, betyr imidlertid ikke at disse erfaringene ikke har funnet sted. Alle går inn i organisasjoner som Nav med en viss bakgrunn og visse forutsetninger, som vil forme hvordan man opplever institusjonen. For meg som forsker har ikke målet med oppgaven vært å gi en kvalitetsvurdering av hvordan Nav fungerer eller ikke fungerer, men å kartlegge spesifikke erfaringer og den generelle koordineringen av dem. Siden det ikke er erfaringene i seg selv som er objektet for studiet, vil dermed enhver erfaring i prinsippet kunne danne utgangspunkt for utforskningen såfremt den faktisk har funnet sted.

Rekrutteringen av de ekstra-lokale informantene skjedde indirekte, ved at jeg først kontaktet avdelingsledere som deretter fant fram til og henviste meg til veilederene. Som Lincoln og Guba (1985) påpeker får avdelingslederen i denne sammenhengen en portvokterfunksjon, og en risiko kan være at informantene blir valgt for å stille organisasjonen i et best mulig lys. Noen informanter kan også ha motiver for å ikke dele alt de vet (Alvesson 2011). Dette kan være et særlig aktuelt problem i organisasjonsstudier, da noen kan være uvillige til å dele «innsideinformasjon» med utenforstående (Campbell & Gregor, 2008). I intervjuene fant jeg imidlertid at de ekstra-lokale informantene var imøtekommende og villige til å svare på spørsmålene jeg stilte. Utfordringene lå heller i å få informantene til å snakke om konkrete opplevelser og handlinger. Mange av informantene trodde jeg var ute etter å evaluere hvordan Nav fungerte, eller å studere deres holdninger, meninger og følelser som enkeltpersoner. Dette kan både stamme fra folks generelle forventninger til slike intervjuer, og fra det faktum at Nav er et kontroversielt tema som stadig diskuteres i mediene. Ofte avsluttet informantene fruktbare, detaljerte forklaringer med selvbevisste betraktninger om at det de snakket om neppe var særlig interessant. I disse tilfellene fortet jeg meg å presisere at informasjonen var nyttig og relevant, men slike hendelser kan tyde på at informantene iblant holdt igjen for å ikke "kjede meg med detaljene". Tydeligere presisering av hva jeg var ute etter og mulighet til å gjennomføre flere intervjuer over lengre tid ville nok gjort en forskjell her.

Som nevnt kan et generelt problem ved å intervju bakkebyråkrater og andre arbeidere i institusjoner være såkalt *institusjonell forståelse*, altså at de omtaler arbeidet sitt ved hjelp av institusjonelle begreper som sier lite om hva arbeidet faktisk innebærer (Magnussen, 2015; Smith, 2005). Som regel kan man komme seg rundt dette problemet ved å be informanten forklare begrepene, men iblant opplevde jeg at begrepene rett og slett var for mange til at det var mulig å følge opp alle. Det følgende sitatet er illustrerende for en sånn situasjon: «De går gjennom en del *punkter*. De gjør en del *tester*, *interessekartlegging* og sånn. [...] De skriver litt om *bakgrunn*, *den konkrete bestillingen* de har fått fra oss, også går de gjennom hva de har gjort på kurset og *konkluderer*.» Ordene jeg har markert ut i kursiv kan alle kalles eksempler på institusjonell forståelse, da det er umulig å vite hva f.eks *bakgrunn* betyr ut fra sitatet alene. Å skulle følge opp alle disse begrepene er åpenbart umulig, men jeg forsøkte å notere ned begrepene som gikk igjen flest ganger og få utdypet disse i det samme eller seinere intervjuer. Likevel er det ennå noen arbeidsoppgaver og prosesser som framstår som uklare, f.eks de som har med rapportskrivning etter endt tiltak, og flere intervjuer over en lengre tidsperiode ville nok latt meg fylle inn større deler av bildet.

Etiske betraktninger

Til sist vil jeg gå gjennom de etiske aspektene ved oppgaven. Det er et vanlig etisk prinsipp at formålet med undersøkelsen ikke bare bør være faglig begrunnet, men også innrettet mot å forbedre situasjonen som utforskes (Kvale, 1997; Punch, 2005; Brabeck & Brabeck, 2009). Dette er basert på en resiprositetstankegang, hvor forskeren forventes å gi noe tilbake til informantene som har deltatt i prosjektet (Creswell, 2013). På samme måte bygger IE på et emansipatorisk kunnskapsyn, hvor målet skal være å utvide folks kunnskap om institusjonene som koordinerer og styrer dem (Smith, 1987). I oppgaven har jeg forsøkt å vise hvordan det konseptuelle arbeidet i Nav foregår i praksis, og hvordan vurderingen av arbeidsevne legger føringer på oppfølgingen av arbeidsledige i det daglige. Et av målene med denne kartleggingen har vært å gjøre det lettere å gi mening til en institusjon som ofte framstilles som kompleks og ugjennomtrengelig (Lundberg & Syltevik, 2013). Jeg håper også at valget om å skrive oppgaven fra de arbeidslediges ståsted kan bidra til å gi arbeidsledige en stemme, og vise at kunnskapen og erfaringene deres har verdi for samfunnsforskningen som noe annet enn holdninger og oppfatninger som skal tolkes og forklares.

Ifølge Kvale (1997) bør man også vurdere effektene av selve intervjusituasjonen. Et intervju er ikke en samtale mellom to likeverdige deltagere, men et assymmetrisk maktforhold hvor intervjueren sitter med makt til å definere situasjonen og hva som skal bli snakket om.

En vanlig strategi for å få tilgang til sensitive data er å bygge opp intimitet i intervju-situasjonen, noe som kan gi intervjueren makt til å forme informantens selvbylde (Johnson & Weller, 2002). For utsatte grupper, som f.eks arbeidsledige, kan det å bli intervjuet dermed bli en påminnelse om egne problemer og annerledeshet (Oliver, 1992; Warren, 2012). Intervjuer-informant-relasjonen er nok mer kompleks enn at all makten ligger hos intervjueren, og informanter vil ha en viss makt til å framstille seg selv og temaene de snakker om slik de selv ønsker (Presser, 2004; Thapart-Bjorkert & Henry, 2007). Dette gjelder kanskje særlig for IE, hvor man skal anta at menneskene man intervjuer vil være mer kunnskapsrike om sin egen hverdag enn forskeren. Det er likevel grunn til å tro at den grunnleggende assymetrien i situasjonen bevares (Walby, 2007).

I intervjuene med standpunktinformantene forsøkte jeg å holde en noenlunde sympatisk tone, men samtidig understreke at jeg først og fremst var interessert i hva de kunne fortelle meg om hverdagen som arbeidsledig, og ikke dem som personer. Etter intervjuene med de arbeidsledige standpunktinformantene var ferdige og opptakeren var slått av pleide jeg å snakke med dem i noen minutter om hvordan de opplevde intervjusituasjonen. De fleste sa at de satte pris på å få snakket ut, og da særlig om hvordan de opplevde Nav. En av informantene fortalte også at intervjuet hadde hjulpet ham i å sette ord på ting han ikke hadde tenkt på tidligere.

Det neste punktet handler om personvern. IEs fundament i standpunktforskningen gjør at spørsmålet om hvor kunnskapen kommer fra er av avgjørende betydning for hvordan denne skal tolkes (Smith, 1987). Fra et personvernshensyn medfører dette visse problematiske sider. Ifølge Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (2015) skal man ikke bare unngå direkte personidentifiserende informasjon, men også informasjon som kan kombineres for å identifisere personen, f.eks kjønn, alder, yrke, og så videre. Kvale (2007) argumenterer også for at man også skal være påpasselig med å samle inn informasjon som kan skade informanten. Det kontraktaktige systemet i Nav, hvor tilgang på stønader og tiltak avhenger av brukerens egeninnsats, gjør det rimelig å tro at noe av informasjonen som kommer fram i oppgaven potensielt kan ha konsekvenser for informantenes brukerforhold.

I oppgaven har jeg forsøkt å balansere hensynet til personvern med hensynet til resultatene. Jeg har utelukket eller forandret den informasjonen som ikke er av direkte betydning for NAVs oppfølging, f.eks bosted, familierelasjon, utseende, og så videre. Siden tidligere arbeidserfaring, historie i NAV og utdanning vil ha direkte påvirkning på hvordan NAV vurderer arbeidsevne, har jeg inkludert denne informasjonen med noen små forandringer. Fokuset for forskningen har hele veien vært på organiseringen av

arbeidsledighet, og ikke de arbeidsledige som individer. Jeg håper derfor at oppgaven vil bli lest ut fra hva den kan si om Nav, og ikke om hva den kan røpe om informantene.

Et siste problematisk aspekt ved oppgaven kan være forholdet mitt til Nav under prosessen. Oppgaven er skrevet i samarbeid med Nav gjennom NTNU Bridge, som jeg tok kontakt med etter å ha sett en utlysning for et master-samarbeid i april 2014. I et IE-perspektiv vil en slik tilknytning være problematisk, da det kan være en risiko for at man føler seg presset til å produsere forskning som kommer institusjonen, og ikke menneskene, til gode. Det er derfor viktig å presisere at samarbeidet med Nav først og fremst har startfasen av prosjektet ved at jeg har fått tilgang på informasjon, dokumenter og informanter. Nav har ikke lagt noen formelle føringer på hverken tema eller gjennomføring, og har vært innforstått med at jeg ønsket å ta de arbeidslediges standpunkt i oppgaven. Samtidig vil et slikt samarbeid alltid legge visse føringer på prosessen. Selv om Nav ikke har hatt noe direkte innvirkning på designet for oppgaven, kan man argumentere for at denne typen utlysninger bærer i seg en implisitt forventning om at forskningsresultatene på en eller annen måte skal være nyttige for institusjonen. Som en betingelse for oppgavesamarbeidet skal resultatene fra denne oppgaven sammenfattes i en kort tekst Nav skal få tilgang til, i tillegg til at jeg kan bli spurt om å gi en presentasjon av resultatene til en gruppe Nav-ansatte. Denne konkrete betingelsen kan nok ha formet hvordan jeg har skrevet oppgaven. Det er også rimelig å tro at assosiasjonen min til Nav kan ha påvirket forholdet til de arbeidsledige informantene. Jeg vil imidlertid argumentere mot ideen om at det å produsere kunnskap for institusjoner og å produsere kunnskap for mennesker er gjensidig utelukkende, og at man som forsker er moralsk forpliktet til å la være å produsere kunnskap som kan tenkes å være nyttig for styring. Som forsker har man ikke kontroll over hvordan kunnskapen man produserer blir brukt, og å la dette hensynet påvirke hvordan man velger å presentere kunnskapen er problematisk. Som Becker (1967) påpeker må sosiologer alltid "velge side", men denne avgjørelsen må tas tidlig i prosessen og kan ikke forvrengte resultatene man kommer fram til. Til syvende og sist tror jeg derfor at jeg har lyktes i å beholde fokuset på institusjonen, og dermed levd opp til Smiths ambisjon om å produsere en sosiologi for, og ikke om, mennesker.

Del en: Å jobbe som arbeidsledig

I det følgende vil jeg presentere resultatene fra datainnsamlingen. Resultatene vil presenteres i to deler. I den første delen legger jeg fram erfaringene til de arbeidsledige standpunksinformantene, før jeg avslutter med å forklare hvordan jeg brukte disse erfaringene for å formulere forskningsspørsmålene som styrte resten av datainnsamlingen. Fokuset vil være på hvordan det er å arbeide som arbeidsledig, hvor jeg bruker det utvidede arbeidsbegrepet for å studere de arbeidslediges aktivitet, opplevelser og erfaringer i det daglige. I den andre delen legger jeg fram resultatene fra andre datainnsamlingsrunde, og bruker intervjuene med de ekstra-lokale informantene og dokumenter for å kartlegge hvordan arbeidet med de arbeidsledige foregår i praksis.

«Jeg er mer den som liker å prate» – Evens erfaring

Even er en familiefar i midten av tyveårene som da jeg intervjuet ham deltok på Jobbhuset. Han har en lang historie i Nav, og har over en periode på flere år vekslet mellom fast arbeid, arbeidssøking og sykemelding. I intervjuet framstår han som en kompetent bruker med god oversikt over tiltak, stønader og regler. Da *Even* kom inn i systemet var han under atten, og ble henvist til en arbeidstreningsgruppe som han deltok i fram til han ble gammel nok om å søke individstønad. Da kjæresten hans noen år senere ble gravid gikk han ut av Nav og skaffet seg en jobb som håndverker. Det fysiske arbeidet gikk ut over helsa hans, og han ble sykmeldt høsten 2013. Året etter gikk han over til dagpenger, som han ennå mottok da jeg intervjuet ham.

I løpet av tiden han har vært arbeidsledig har *Even* blitt aktivert på en rekke måter. Fra tidligere av har NAV sendt ham på en rekke jobbsøkerkurs hvor man skal lære om hvordan man setter opp CV og skriver søknader. *Even* opplever kursene som kjedelige, og mente at han ikke hadde noe innvirkning på om han ble sendt dit eller ikke:

Saksbehandleren min bare kikka på CV-en min som ligger på Nav.no, og så, okei: Du har ikke hatt mye jobber og du er ung, så vi sender deg på jobbsøkerkurs. Det jeg synes hun skulle ha gjort, hun skulle ha spurt. Så du slipper å dra på fem jobbsøkerkurs bare fordi du har hull i CV-en og lite jobber. Å gå og høre det samme om igjen og om igjen.

I intervjuet kommer det fram at *Even* mislikte det tekstlige i arbeidssøkeprosessen. Han sa at han ikke fikk til å skrive CV og søknader, og at han ikke trodde han hadde skrevet en eneste søknad i hele sitt liv. I stedet likte han å gå direkte til verks, og møte opp hos arbeidsgiveren personlig: «Jeg er mer den som liker å prate». Under intervjuet ga han uttrykk for frustrasjon

over at Nav bare ville ha ham til å søke jobber, og at han kunne tenkt seg en mer aktiv oppfølging:

Når du er på dagpenger, eller generelt får penger fra Nav er det liksom det du skal gjøre om dagene. Å søke jobber. Men så er det sånn at du kanskje ikke har så bra kvalifikasjoner til å få deg jobb. Flere grunner til at du har hull i CV-en og sånne ting, så det er ikke lett å få seg jobb. Så da er det likere å dra en plass, få arbeidstrening, stå opp om morgenen. Rett og slett gå ut i praksis for bedrifter du kunne tenkt deg å jobbet for.

Even fortalte at Nav stilte krav til ham om å "gjøre noe aktivt", og truet med trekk i dagpengene dersom han lot være. Det interessante her er hva *gjøre noe aktivt* peker tilbake på. Da intervjuet ble gjennomført jobbet *Even* frivillig i kafeen på et kontaktsenter for ungdom i Trøndelag. Der jobbet han ofte fra ni om morgenen til åtte om kvelden, med matlaging, servering og omgang med brukere. *Even* forsøkte å få Nav til å godkjenne frivillighetsarbeidet hans som arbeidstrening slik at han kunne jobbe der uten å miste dagpengene, men siden kafeen ikke kunne gi en dato på når han ville bli tilbudt en fast stilling vegret Nav seg for å godkjenne frivillighetsarbeidet. De som tok beslutningen er koordinatorene, som *Even* beskrev som regelryttere: «Sånne som skal følge regelverket til punkt og prikke». Ifølge *Even* ville saksbehandleren hans også hindre ham i å jobbe på kafeen på fritiden.

Da begynte jo saksbehandleren min å si, "nei, det kan du ikke gjøre [...] Jobben din, det du skal gjøre om dagen, er å skrive CV og jobbsøknader. Det er det du skal gjøre om dagen." Okei, men hva jeg gjør på fritiden min, det er vel opp til meg selv, sier jeg. Og da sier hun at det ikke er det, ikke når du er i Nav.

Kontrollen *Even* snakker om her virker total: Veilederen ville ikke bare fortelle ham hva han skulle gjøre i "arbeidstiden", men også på fritiden. Dette var også grunnen til at han havnet på Jobbhuset:

Først søkte de meg inn på Euroskolen på CV-kurs og jobbsøkerkurs. Men der dukka jeg ikke opp på grunn av personlige grunner. Så da ble jeg rett og slett trua med trekk i dagpengene mine. Men jeg ga blanke F. Jeg bare overså det, egentlig. Og så fikk jeg en melding om at det ikke ble trekk lell. Saksbehandleren min kontakta meg, og "nå må vi finne på et eller annet, du er nødt til å gjøre et kurs eller noe sånt, for å få lov til å beholde dagpengene dine". Også ble jeg søkt inn på Jobbhuset.

Slik han framstiller det dro *Even* på Jobbhuset av rent praktiske årsaker: Han og saksbehandleren var nødt til å "finne på noe" for at utbetalingene ikke skulle bli stanset. *Even* måtte altså ikke bare være i aktivitet, men i en aktivitet som Nav godkjente. I oppgavens drøftningsdel vil jeg komme tilbake til skillet mellom anerkjent og uanerkjent aktivitet, og de tekstlige rutinene som skiller mellom disse.

På Nav uten grunn - Helenes erfaring

Den andre arbeidsledige standpunktinformanten jeg snakket med var *Helene*. I motsetning til *Even* var *Helene* aktivt arbeidssøkende, og mesteparten av hverdagen hennes gikk med på å

søke jobb. Slik hun beskrev det foregikk arbeidet stort sett gjennom tekst: Først søkte etter interessante jobber, før hun skrev søknad og tilpasset CV-en slik at den passet til stillingsutlysningen. Kommunikasjonen med veilederen foregikk sporadisk, og handlet stort sett om å finne fram til stillinger hun kan søke på.

Helene kommer opprinnelig fra østlandet, og hadde bare bodd noen måneder i Trondheim da jeg intervjuet henne. Etter hun gikk ut av videregående opplevde hun at det var vanskelig å få seg jobb i hjembyen, og flyttet derfor til Trondheim, hvor hun tenkte arbeidsmarkedet var større. I det første møtet med veilederen fikk hun følelsen av å bli mistenkeliggjort: «[Veilederen] dro sine egne konklusjoner om hvordan ting var. Og hun så på meg, liksom ... "Du er her uten grunn". Derfor følte jeg at hun ikke tok meg seriøst.» En årsak til at veilederen kunne mene hun var der uten grunn kan være at *Helene* har forholdsvis høy formell kompetanse. Hun har fullført videregående yrkesrettet utdanning, har relevant arbeidserfaring, og gode attester. Dagen jeg intervjuet henne kom hun rett fra et vikarbyrå som hadde lovet henne jobb. Likevel var hun usikker på framtiden: *Helene* ønsket opprinnelig å jobbe med adferdsopplæring av hunder, men har nå lagt drømmen på is. Ifølge *Helene* virket det som om NAV ikke vil hjelpe henne nå målet sitt, men heller ha henne over i en annen bransje (spørsmål er merket med kursiv):

[Adferdsopplæringen] ser ut som det kan ta veldig lang tid.

Har du snakket med NAV om det? Om hvordan du kan få det til?

Ja, men det ser ut som om de heller vil slenge meg over på barn og ungdom. Enn å la meg få lov til det jeg vil.

Hvorfor tenker du det?

Det er vel enklere for dem at jeg skaffer meg utdanning innen barn og ungdom. Som det antageligvis er lettere å få jobb i.

Ordet *Helene* brukte for å beskrive situasjonen er interessant: Å bli "slenget" innebærer å være viljeløs, som en kropp Nav kunne plassere hvor de ville. I begge situasjonene *Helene* fortalte om kan man se at veilederens tolkning av *Helenes* situasjon og hva hun bør gjøre til dels overstyrte hennes egen. Som vi skal se, er dette også tildels erfaringen til den siste arbeidsledige jeg snakket med.

Tok ikke tak i det underliggende problemet – Snorres erfaring

Snorre er en ung mann fra Trondheim som da jeg intervjuet ham jobbet som assistent ved Jobbhuset. I likhet med *Even* har *Snorre* en lang historie i Nav som startet da han sto uten jobb etter videregående for litt over fem år siden. Siden da har han vært inne i Nav-systemet, avbrutt av en førstegangsstjeneste og en avbrutt bachelorgrad som «gikk på trynet, av flere grunner.» I intervjuet beskriver han seg selv som heldig. Nav har skaffet ham praksisplasser hos en rekke ulike bedrifter, jobber han også har trivdes godt i. Problemene startet da

praksisene var ferdig. *Snorre* opplevde at han ennå var ute av stand til å gå inn i arbeidslivet, og endte raskt opp tilbake i systemet:

Hver gang jeg sto uten jobb så kom jeg alltid gående tilbake. Og det ... Jeg har tenkt på det før, og det kom forbløffende fort. For du vet jo før du er ferdig at du er ferdig den dagen. Men så er det nesten sånn at det raser sammen umiddelbart.

Ifølge *Snorre* var årsaken at Nav ikke tok tak i de underliggende hindringene hans: «De skaffet meg jobb i praksis, men jeg sto jo fremdeles med de samme problemene.» Kommunikasjonen mellom ham og veilederen foregikk stort sett over telefon, og han slet med å formidle situasjonen sin og hva han trengte. Det toppet seg da den forrige praksisen hans hadde gått ut. Veilederen fortalte ham at han måtte begynne å søke arbeid, en tanke som for *Snorre* var helt fremmed. Ifølge *Snorre* framstilte Nav arbeid som svaret på alle spørsmål: «Jeg følte "jeg må bare ut i jobb". Det var det eneste som var akseptert.» Han skildret Nav som en papirmølle, et «monster» det var umulig å forstå seg på, og som «et evig stort hinder du aldri kom deg over». Problemene med å bli hørt, hans manglende evne til å finne seg jobb på egen hånd og problemer i praksisstillingene gikk på mestringsfølelsen løs: «Det går jo utover selvfølelse og selvbylde. Hvorfor i helvete er jeg så ubrukelig, liksom?»

"Jeg jobber jo for Nav, til syvende og sist"

Som nevnt jobbet *Snorre* som assistent på Jobbhuset da intervjuet ble gjennomført, og arbeidet med dette tok opp mesteparten av hverdagen hans. Der hjalp han til med å gjennomføre kurs, hvor deltagerne skulle diskutere temaer i grupper og fylle ut tekstplakater som henges opp på veggene. Temaene varierer fra drømmer og ambisjoner til hvordan det lønner seg å gå fram på jobbintervjuer. For *Snorre* er det ikke så farlig med jobbasppektet, men at deltagerne skal bli kjent med seg selv.

Sånn som jeg har innstilt meg til det, handler det om å få arbeidsløs ungdom til å møte andre folk i samme situasjon, og bli vant med å bli åpne om ting. Og ikke minst det som vi har på veggene. Å faktisk ytre de tankene de har om seg selv, og bli bevisst på at alle har noe godt å bidra med. Det gjelder bare å finne hva det er, og hvordan man kan bruke det.

Snorre forteller at han ble rekruttert direkte til stillingen, ved at en av assistentene spurte ham muntlig etter han hadde deltatt på Jobbhuset noen uker. *Snorre* følte seg beæret over tilbudet, og takket ja. Han mener assistentstillingen gjør ham til en ansatt i Nav, framfor en bruker.

Jeg jobber for Nav, til syvende og sist. Og det er jo masse ironi i det også. Men jeg er jo ansatt i den grad at jeg får penger og støtte i Nav. Men da gjør jeg jo endelig noe for de pengene. Så jeg føler ikke at jeg går på stønad, men det er lønn. Så jeg tar det som en jobb. For når jeg kaller noe for jobb, så gjør jeg det seriøst.

Det *Snorre* forteller om viser at aktiveringstiltakene kan føre til en gråsoner mellom arbeid og arbeidsledighet. Siden Nav gir økonomisk kompensasjon til arbeidsledige for å utføre visse arbeidsoppgaver, blir spørsmålet om hvor grensen går mellom å være arbeidsledig og å være ansatt vanskelig å få øye på i praksis. *Snorre* er ennå registrert i Nav, og dermed arbeidssøker per definisjon. Rollene som assistent og arbeidssøker kommer i konflikt med hverandre, og han medgår at tiden ikke strekker til for å gjøre begge på en gang. Derfor har han "lagt fra seg jobbsøkertittelen" midlertidig, for å heller fokusere på å gjøre en så god jobb han kan på Jobbhuset. *Snorre* forteller at han er opptatt av å hjelpe andre, og at han har en evne til å leve seg inn i hvordan andre har det. Han beskriver seg selv som en idealist som har lyst til å bidra til å gjøre verden til et bedre sted. Ifølge *Snorre* har assistentjobben gitt ham en idé om hva han kunne tenke seg å bruke resten av livet sitt på. «Jeg begynner å se den røde tråden i hva jeg har lyst til å holde på med. Så der har du den ultimate effekten av Jobbhuset, sånn som jeg ser det.» På denne måten ser man at Jobbhuset har hatt en positiv effekt for *Snorre*, og gjort terskelen lavere for ham å gå ut i arbeidslivet.

Den problematiske behovsvurderingen

Felles for de tre arbeidsledige standpunktinformantene jeg snakket med var følelsen av å ikke bli hørt. *Even* opplevde at Nav ikke ville godkjenne frivillighetsarbeidet han gjorde, og i stedet sendte ham på det ene CV-kurset etter det andre. *Helene* følte seg mistenkeliggjort og at Nav forsøkte å styre henne bort fra det hun egentlig ville jobbe med. *Snorre* mente at Nav bare ville få ham ut i jobb, og at de underliggende problemene hans ikke ble tatt tak i. En fellesnevner for informantene var altså følelsen av at de ikke klarte å uttrykke behovene sine på en måte Nav tok hensyn til, og derfor mottok en annen behandling enn den de selv følte at de trengte. Samtidig er en av grunntankene i arbeidslinja er at behandlingen skal skreddersys etter den enkeltes behov. Spørsmålet jeg valgte å utforske var hvordan Nav vurderer de arbeidslediges behov i praksis, og hvordan denne vurderingen former måten de arbeidsledige blir behandlet på. Ut fra dette formulerte jeg to forskningsspørsmål:

- *Hvordan foregår vurderingen av behov i praksis?*
- *På hvilken måte former behovsvurderingen oppfølgingen den arbeidsledige får?*

Etter forskningsspørsmålene var formulert gjennomførte jeg en ny runde datainnsamling med formål om å samle inn informasjon om Nav-veilederenes tekstlige arbeidsrutiner. I neste del av oppgaven vil jeg presentere resultatet fra denne datainnsamlingen.

Del to: Mellom mennesket og institusjonen

I det følgende vil jeg presentere resultatene fra den andre runden av datainnsamlingen. I denne intervjuet jeg fire ansatte ved Nav-kontor i Trondheim, i tillegg til å analysere tekster jeg fikk tilgang til under disse intervjuene. I motsetning til i resultatsdelen om de arbeidsledige, hvor jeg valgte å fremstille hver persons erfaringer for seg, vil jeg i denne delen presentere resultatene etter tema. Dette bør ikke tolkes som at de fire informantene er gjensidig utskiftbare. Arbeidsprosesser vil variere fra veileder til veileder, særlig når man jobber med ulike brukergrupper. Ved å presentere sitatene deres samlet håper jeg å belyse forskjeller og likheter i veilederenes arbeid på en måte som også kan gi et mer generelt bilde av hvordan arbeidet med arbeidsledige fungerer i praksis. I tillegg til sitater fra intervjuene vil jeg gjengi utdrag fra retningslinjene veilederene forholder seg til i det praktiske arbeidet. Disse er ment til å utdype informasjonen som kommer fram i intervjuene ved å vise det konseptuelle apparatet veilederene forholder seg til i arbeidshverdagen. Retningslinjene representerer en institusjonell diskurs som både kan bekrefte og bryte med veilederenes arbeidskunnskap, og i drøftningsdelen vil jeg komme tilbake til effektene disse brytningene.

Resultatene vil bli presentert i tre deler. Den første tar for seg registreringsprosessen, og viser hvordan veiledere plasserer nyregistrerte arbeidsledige inn i kategorier på bakgrunn av formelle og uformelle vurderinger av arbeidsevne. Andre del handler om oppfølging av arbeidsledige i det daglige, og har et særlig fokus på hvordan tekst, notater og datasystemer brukes i arbeidet med å oppfølging, arbeidsformidling og iverksetting av tiltak. I den tredje delen tar jeg for meg hvordan veilederenes arbeid blir målt og kvalitetssikret, før jeg avslutter med å vise hvordan veilederene selv vurderer jobben de gjør og eventuelle problemer de møter i arbeidshverdagen.

De tre kategoriene

Det er reglementert i paragraf 14a i Loven om arbeids- og velferdsforvaltningen (2006) at alle som henvender seg til et Nav-kontor har rett på å få vurdert mulighetene sine for å komme i arbeid. Utfallet av arbeidsevnevurderingen skal være at den arbeidsledige blir gitt et *innsatsnivå*, som deretter avgjør hvilke virkemidler som skal tilbys den enkelte. I Nav har

man fire innsatsnivåer: *standard*, *situasjonsbestemt*, *spesielt tilpasset* og *varig tilpasset*⁷. Innsatsnivåene er gjensidig utelukkende, og representerer dermed også fire distinkte kategorier arbeidsledige. Sara, som jobber med oppfølging av fremmedkulturelle arbeidssøkere, forklarer de ulike kategoriene på denne måten:

Hvis du er *standard* så er du ordinær arbeidssøker, og kan gå rett inn i jobb i morgen. Hvis du er *situasjonsbestemt* står du kanskje litt lenger unna jobb. *Spesielt tilpasset* står du enda lenger unna jobb. Og så har du *varig tilpasset*, som gjør at du er ufør. Så du har fire boker arbeidssøkere, ut i fra hvor nærme eller langt unna jobb du er.

De arbeidsledige blir gitt innsatsnivå når de først registrerer seg, men kan også bytte underveis. Hvilket innsatsnivå man blir satt på har stor betydning for hvordan man blir fulgt opp. Innsatsnivået regulerer hvilke tiltak man skal bli tilbudt og disse tiltakenes varighet og intensitet, hvor det er de som står lengst unna arbeidslivet som skal prioriteres. Som jeg vil komme tilbake til regulerer også innsatsevnen hvordan arbeidsevnen skal måles og hvor tett den arbeidsledige skal følges opp og dokumenteres.

Først vil jeg imidlertid ta for meg hvordan veilederene arbeider med å kategorisere de arbeidsledige i praksis. For å gjøre dette er det naturlig å starte med registreringen. Ifølge Gro, som jobber med arbeidsledige på standard- og situasjonsbestemt innsats, registrerer nesten alle arbeidssøkere seg på Navs hjemmesider. Under registreringen skal den arbeidsledige arbeide med tre dokumenter: En *CV* med oversikt over arbeids- og utdanningsbakgrunn, ferdigheter, og så videre; en liste *jobbønsker* som den arbeidsledige plukker fra en liste over yrker; og en serie *kartleggingsspørsmål*. I kartleggingsspørsmålene skal den arbeidsledige velge arbeidssituasjon, hvilke stønader en har søkt på, og svare ja eller nei på om det er noe som gjør det vanskelig for vedkommende å komme ut i arbeidslivet. CV-en, jobbønskene og kartleggingsspørsmålene vil følge den arbeidsledige gjennom hele NAV-behandlingen, og ha stor betydning for hvordan denne utarter seg.

Standardinnsats: De ordinære arbeidsledige

De fleste som registrerer seg blir satt på standard innsatsnivå. I Navs Retningslinjer for oppfølgingsvedtak (2010: 11) heter det at dette innsatsnivået skal gis til de som «forventes å kunne nå målet om arbeid hovedsakelig gjennom egenaktiviteter og i løpet av relativt kort tid». Arbeidsledige i denne kategorien er vurdert som de som står nærmest arbeidslivet, og skal i de aller fleste tilfeller ikke aktiveres gjennom tiltak. Innsatsnivået het tidligere ordinær innsats, og under intervjuene refererer veilederene fremdeles til de arbeidsledige i denne

⁷ Siden det fjerde innsatsnivået er forbeholdt uføre, faller det utenfor fokuset til denne oppgaven. Av denne grunn kommer jeg herfra og ut bare til å befatte meg med de tre første, altså standard-, situasjonsbestemt og spesielt tilpasset innsats.

kategorien som "ordinære", noe som både tyder på at de står nærmest arbeidslivet, men også at de ikke skiller seg ut ved å ha noen spesielle utfordringer eller hindringer. Arbeidsledige som blir plassert på dette innsatsnivået vil motta et standardvedtak i posten etter plasseringen. Dette vedtaket består bare av *standardtekst*, som er ordet veilederene bruker for tekst som ikke tilpasses den enkelte, men bare kan kopieres rett inn i vedtaket. Ifølge *Gro* står det i vedtaket at de har rett på veiledning og oppfølging fra Nav, men ingenting om «tiltak og sånne ting».

Å plassere arbeidsledige i denne kategorien er en vurdering veilederen kan gjøre uten noe videre om og men. Ifølge *Gro* eksisterer det ingen formelle kriterier på hvordan vurderingen skal gjøres. I stedet er det den opparbeidede erfaringen som saksbehandler som brukes. *Sara* forklarer: «Når du har jobbet lenge, skjønner du fort hvem som klarer seg selv og hvem som trenger litt ekstra. Når du møter femti personer ser du fort hvem som er nærme, og hvem som trenger litt mer.»

Etter den arbeidsledige har fått vedtaket i posten vil han etter en tid bli kalt inn til et felles informasjonsmøte, hvor det gis informasjon om jobbsøking, skriving av CV og jobbsøknader, arbeidsmarkedet, og så videre. **Gro** forteller at det kan ta en god tid før hun personlig tar kontakt med arbeidssøkere på standardinnsats. Ifølge henne er det et spørsmål om prioriteringer:

En stor del av de som registrerer seg er ute i jobb igjen etter tre måneder. Det er bakgrunnen for at vi ikke kaller inn til individuelle samtaler med en gang. Vi har jo målgrupper som vi skal konsentrere oss om. Vi kan ikke bruke alle ressurser på de som mest sannsynlig kommer seg ut i jobb med egen innsats fort. Vi må stole på at vi klarer med å gjøre en god jobb med å skille ut de som trenger tettere oppfølging, ut fra det de har svart på spørsmålene, på CV-en, og sånne ting.

Å plassere arbeidssøkere i standard-kategorien krever dermed lite tekstlig arbeid fra veilederens side. Arbeidsledige kan plasseres i denne kategorien etter en skjønnsvurdering basert på informasjon brukeren selv har tastet inn, og vedtaket skal ikke tilpasses den enkelte. Veilederens jobb blir dermed i å skille ut de som kanskje har behov for situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset innsats, og dermed må få behovet sitt vurdert i mer detalj. Vurderingen av denne typen arbeidsledige er tema for de neste to delene av oppgaven.

Situasjonsbestemt innsats

Den neste kategorien er de som har *situasjonsbestemt innsats*. I retningslinjer for oppfølgingsvedtak (2010: 12) står det at dette skal tilbys brukere som har "vansker med å skaffe seg eller beholde arbeid". Ifølge *Sara* er det ganske vanlig at arbeidsledige går fra standard til situasjonsbestemt, særlig om man har vært ledig over lang tid. Brukere i denne kategorien har

rett på å få tiltak av Nav, men disse vil være begrenset i varighet og omfang. *Gro* forteller at hun er pliktig til å kontakte den arbeidsledige før hun plasserer dem i denne kategorien. Samtalen skjer som regel over telefon, og har som mål å kartlegge om den arbeidsledige har behov for tiltak og et høyere innsatsnivå:

Jeg skal snakke med dem på telefon hvis jeg vurderer det at de trenger tiltak i regi av NAV. Da får de et annet vedtak. Hvis man ser på CV-en at det er store hull, at det er lenge siden de har vært i jobb. Eller at det er folk som har vært innom før. Du kjenner bakgrunnen deres, og at de kanskje vil trenge litt mer enn bare veiledning. Da vil de få et annet tiltak. Men da skal vi ha vært i kontakt først.

Gro bruker altså stort sett informasjon fra CV-en og hennes tidligere erfaringer for å vurdere om hun skal ta kontakt. I tillegg er hun forpliktet til å ta kontakt dersom den arbeidsledige har haket av for om han har spesielle problemer og/eller ønsker kontakt med veilederen da han registrerte seg. Om *Gro* plasserer noen i den situasjonsbestemte kategorien må hun skrive et vedtak hvor det står hvilke tiltak vedkommende har rett på. Dette vedtaket er ikke standardtekst, men må inneholde en begrunnelse av hvorfor tiltaket blir gitt:

Hvis det for eksempel er arbeidspraksis som vi har vurdert som aktuelt, så skriver jeg en kort tekst om hvorfor det er vurdert som et aktuelt tiltak og hva man håper å oppnå med det. [...] Da skriver jeg kanskje at på bakgrunn av at du mangler arbeidserfaring, eller at det er lenge siden du har vært ute i jobb, så kan arbeidspraksis være et fint virkemiddel for å komme i kontakt med arbeidsgiver. Få en ny referanse, og øke muligheten til å komme ut i jobb.

For veilederen krever det altså mer arbeid å plassere noen på situasjonsbestemt innsats enn standardinnsats. Den arbeidsledige må kontaktes før innsatsnivået kan settes, og veilederen må både ta en avgjørelse på hvilken oppfølging den arbeidsledige skal få og skriftliggjøre denne oppfølgingen i et vedtak. Ifølge *Elin*, som jobber med unge arbeidsledige på Jobbhuset, fungerer vedtaket også som en skriftlig avtale mellom Nav og den arbeidsledige. Vedtakene skal også inneholde vilkår om hvilke aktiviteter den arbeidsledige skal utføre for å motta stønad, og dersom den arbeidsledige ikke lever opp til sin ende av avtalen kan pengene stoppes med henvisning til vedtaket. På denne måten ser man at aktiveringstiltakene ikke bare tilbys den arbeidsledige, men at den arbeidsledige også forpliktes til å delta på dem. Senere i resultatsdelen vil jeg ta for meg måten tekstlige aktivitetsplaner blir brukt i denne forpliktelsen.

Spesielt tilpasset innsats og arbeidsevnevurderingen

Det tredje og siste innsatsnivået før den arbeidsledige blir vurdert som ufør er spesielt tilpasset innsats. De som plasseres i denne gruppa blir vurdert til å stå særlig langt unna arbeidslivet, og skal derfor tilbys mest ressurser i form av virkemidler og tiltak. *Sara* forklarer: «Hvis du har spesielt tilpassa innsats, så er det ingen begrensninger. Da er det bare å

kjøre på. For de er en prioritert gruppe, og de skal ut i jobb.» Dette innsatsnivået skal tilbys de som «etter en arbeidsevnevurdering har fått fastslått at arbeidsevnen er nedsatt, og at det samtidig legges til grunn at brukeren vil kunne skaffe seg eller beholde arbeid (Retningslinjer for oppfølgingsvedtak i Nav, 2010: 17)». Ledige kan altså bare plasseres i denne kategorien etter at en arbeidsevnevurdering har blitt gjennomført og et arbeidsevnevurderings-dokument (heretter referert til som *AEV-dokument*) har blitt skrevet og godkjent.

Gro jobber med brukere på standard og situasjonsbestemt innsats, og skriver derfor ikke AEV-dokumenter. Om hun vurderer det dithen at noen må plasseres på spesielt tilpasset innsats henviser hun den arbeidsledige til en ny veileder, og det er da den nye veilederen som skriver AEV-dokumentet. Ifølge *Gro* er det imidlertid vanlig praksis at hun hjelper til med å få dokumentet så bra som mulig. *Gro* forklarer at brukere på spesielt tilpasset innsats gjerne trenger en mer langvarig oppfølging før de kan gå ut i arbeidslivet:

Da er det ikke snakk om to eller tre måneder i praksis. Kanskje er det behandling som skal skje først, før man kan begynne å tenke på jobb. Da skal situasjonen dokumenteres tydeligere, og det skal gjøres i samarbeid med arbeidssøkeren.

En av de *Gro* kan henvise de arbeidsledige til er *Anette*, som jobber med de som har nedsatt arbeidsevne med 50 prosent eller mer på grunn av helsemessige årsaker. Når *Anette* mottar nye arbeidsledige skal det følge med en *egenvurdering* som den arbeidsledige skal fylle inn over internett. De fleste har også et dokument fra en lege, som i mange tilfeller har henvist dem. Etter hun har lest over de relevante dokumentene tar *Anette* kontakt med personen og setter opp et møte. Under møtet kartlegger hun en rekke forskjellige forhold ved den arbeidsledige. Her kan nesten hva som helst inngå, men *Anette* presiserer at det må være relevant for brukers evne til å skaffe og beholde arbeid: «Det er det samme om man har hytte på fjellet med en brygge». Etter møtet setter hun seg ned med dokumentene og møtenotatene og skriver AEV-dokumentet. I dette arbeidet trekker også *Anette* på kunnskapen og erfaringen hun har opparbeidet seg over tid, som hun refererer til som *NAV-faget*.

Sara jobber også med å skrive AEV-dokumenter. Hun er opptatt av at vurderingen skal bygge på den arbeidslediges utdanningsbakgrunn og arbeidserfaring: «Egentlig skulle vi hatt CV-en her, og arbeidsevnevurderingen her,» sa hun under intervjuet, og viste to dokumenter som ligger side om side. AEV-dokumentet skal inneholde en rekke kategorier hvor brukers ressurser og hindringer skal skrives opp hver for seg, og avslutte med veilederens vurdering av hvilket type arbeid brukeren passer til. *Sara* forklarer hvordan hun skriver disse vurderingene:

Man kan for eksempel starte en setning med "Du oppgir på din CV at du har jobbet som butikkmedarbeider. Du har ingen utdanning. Du vurderes derfor mot ufaglært

arbeid". Så skriver du hva som definerer ufaglært arbeid, hva som er spilleregler i arbeidslivet, krav og forventninger. Så skriver du nedenfor: "Du har butikkerfaring". Så putter du inn en bolk med hva som er butikkjobb.

De arbeidsledige *Sara* jobber med mangler ofte CV-er og relevante dokumenter, og har som regel for dårlige norskkunnskaper til å skrive egenvurderinger. For å kartlegge informasjonen som skal inn i vurderingen gjennomfører hun derfor fellesmøter med brukerne sine. Møtene fungerer på følgende måte:

Vi gjør det veldig enkelt. Vi tegner en strekmann på tavla, for som sagt, de ville ikke skjønt båret av dette her. Så sier vi at dette er deg når du skal søke jobb. Du har noe utdanning, altså formell kompetanse, du har noe jobbing, uformell, og så har du noe som sier hvem du er. Personlige egenskaper. Det er det vi kartlegger. Og da er vi ute etter hva de gjør i hjemlandet, både utdanning og arbeidserfaring, hva dem har gjort siden de kom hit, hvilke kurs de har vært på.

Etter møtene skriver hun rapporter som de legger inn i intranettsystemet Arena. Til tross for at en stor del av hverdagen hennes går med på å jobbe med AEV-dokumentene, er ikke *Sara* så opptatt av selve dokumentet. Det viktigste er at den arbeidsledige får riktig innsatsnivå, og tilgang på tiltakene som vil få en ut i jobb.

For meg er det mer at personen får riktig innsatsbehov, og at man får de tiltakene man har rett på eller trenger for å komme meg ut i jobb. Det er det som er viktig for meg, i forhold til en arbeidsevnevurdering [...] At jeg skriver et dokument om hva du kan eller hvilken utdanning du har, det er ikke det som gjør at du kommer deg ut i jobb. [...] For det som står her, er bare en oppsummering av det du allerede vet. Det er liksom et Nav-dokument som ikke har så veldig mye effekt, da. Annet enn for oss, at vi kan plassere deg i en bolk.

Dette sitatet viser at *Sara* i stor grad forholder seg til arbeidsevnevurderingen som et verktøy for å sette den arbeidsledige på "riktig" innsatsnivå slik at vedkommende kan få de nødvendige virkemidlene. Arbeidet med å sette innsatsnivået foregår som følger: På AEV-dokumentet er det en post som heter *resultat*, hvor man kan velge mellom de fire innsatsnivåene *standard*, *situasjonsbestemt*, *spesielt tilpasset* og *varig tilpasset*. Etter *Sara* har skrevet AEV-dokumentet setter hun innsatsnivået hun vil ha og legger dokumentet i hylla til en av beslutterne, f.eks *Anette*, som i tillegg til å være veileder også jobber med kvalitetssikring av dokumenter. For å godkjenne AEV-dokumentet sjekker *Anette* dokumentet opp mot opplysningene som ligger inne i systemet, før hun sender dokumentet tilbake til *Sara* med eventuelle forslag til endringer. Ifølge *Sara* trenger hun som regel ikke forandre så mye: «Det er veldig sjelden at det er noe å pirke på innholdet. Men det jeg tror det handler om, er at jeg er god til å skrive arbeidsevnevurdering. Før fikk jeg en del pirk, men så har jeg tatt til meg det jeg har fått tilbakemelding på.» Når AEV-dokumentet er godkjent settes statusen på dokumentet til *ferdig*, og innsatsnivået er satt.

I bildet på forrige side har jeg forsøkt å kartlegge hvordan veilederenes arbeid med innsatsnivået foregår i praksis. Her ser man at kartleggingen også kan bli satt ut til andre leverandører, f.eks Jobbhuset, som jeg skal komme tilbake til senere. Kartet gjør det tydelig at prosessen med å vurdere arbeidsevnen blir langt mer omfattende jo høyere innsatsnivå som skal settes. Der veilederen kan sette en arbeidsledig på standard-innsats etter bare en skjønnsvurdering, innebærer det langt mer tekstlig arbeid dersom noen vurderes plassert på situasjonsbestemt og spesielt tilpasset. Hva som er årsakene og konsekvensene til dette systemet vil jeg komme nærmere tilbake til i oppgavens drøftningsdel. For nå vil jeg gå over til hvordan oppfølgingen av arbeidsledige i fungerer praksis.

Den tekstbaserte oppfølgingen

I det følgende vil jeg beskrive hvordan oppfølgingen av arbeidsledige fungerer etter innsatsnivået er satt. Som tidligere nevnt vil oppfølgingen av den enkelte arbeidsledige variere etter hvilken kategori man tilhører: Arbeidsledige på standard vil normalt bare ha rett på veiledning, mens tiltakene er forbeholdt de på situasjonsbestemt og spesielt tilpasset. Jeg vil starte med å gjennomgå arbeidet med oppfølgingssamtaler og jobbmatcher, og gå videre til tiltakene avklaring, arbeidspraksis og assistentstillinger. Delen vil avsluttes med en redegjørelse for hvordan skriftlige aktivitetsplaner brukes i koordineringen av de arbeidslediges hverdag.

Oppfølgingssamtaler, notater og den fordelaktige virkeligheten

En av de vanligste formene for oppfølging er å gi råd og veiledning gjennom *oppfølgings-samtaler*. For å sikre at folk får så lik behandling som mulig eksisterer det en fast liste over momenter veilederen skal gå gjennom på denne samtalen. Blant det veilederen skal informere om er etterspørselen på arbeidsmarkedet i Trondheim. Som eksempler på noe som kan nevnes under en slik samtale trekker *Gro* fram at framveksten av store, sentraliserte lagere for butikkjeder har ført til en nedgang i etterspørselen for lagermedarbeidere, og at Trondheim kommune bruker Manpower for å finne ansatte. Dette krever at veilederene holder seg oppdatert på arbeidsmarkedet. Ifølge *Gro* skjer dette på mange mulige måter:

Vi er jo et stort kollegium, så vi oppdaterer hverandre. Også følger vi med på det som lyses ut. Nav gjør jo også undersøkelser. Vi har sånne bedriftsundersøkelser hvert år. Hvilke bedrifter som planlegger å ansette, hvilke bransjer som planlegger å ikke gjøre det, sånn at vi ser litt føringer i bransjen.

Veilederene skal også spørre om de arbeidsledige mottar ytelser eller dagpenger, og, hvis ikke, gi veiledning på hvordan disse ytelsene kan søkes på. Under samtalen skal veilederen

også kartlegge den arbeidslediges arbeidsevne, og da særlig forhold som kanskje ikke kommer fram på CV-en.

Når du har snakket med dem flere ganger kan det vise seg at de ikke har en fast plass å bo. Eller de har ting på det private plan som gjør det vanskelig å få seg jobb, selv om det ser greit ut på CV-en. At det skulle være lett å få seg jobb med den bakgrunnen, men så er det andre ting som gjør det vanskelig. Så derfor spør vi om sånne ting også under den første samtalen. Om sosiale forhold. For å få en oversikt over situasjonen.

Gro er pliktig til å skrive et notat etter hver oppfølgingssamtale. Notatet skal oppsummere hva de har gått gjennom under samtalen og planen videre. I praksis skjer notatføringen ved at hun finner fram til brukerens *oppfølgingsoppgave* i Arena, skriver i kommentarfeltet hva den siste kontakten var, hva planen er videre, og eventuelle andre ting hun vil huske på. Notatet blir merket med dagens dato, og *Gro* kan deretter sette en ny oppfølgingsdato på et eller annet tidspunkt fram i tid. Ifølge *Elin* skal notatene begrenses til det som er relevant for saken, og informasjon som har kommet fra brukeren selv: «Vi skal jo aldri synse. Vi kan ikke si at jeg tror vedkommende ruser seg, jeg synes ditten og datten. Det skal være opplysninger som kommer fra brukeren. Som er gitt.»

Mens *Gro* avtaler oppfølgingssamtalene med de arbeidsledige på forhånd, foregår oppfølgingen på en noe annerledes måte på Jobbhuset. *Elin* forteller at arbeidsledige og veiledere omgås hverandre i det daglige, og at kommunikasjonen ofte skjer spontant og i forbifarten. Selv om hun i utgangspunktet skal skrive notater etter hver samtale med den arbeidsledige, notatfører *Elin* bare forhold som kan være relevant for saken. Eksempler på dette kan være helseopplysninger, rus, eller ting som kan påvirke oppmøte. *Elin* forteller videre at det ikke er alle opplysninger som kommer fram hun velger å notere ned, ut fra tanken om at det ikke er alt det er «så greit å ha i et system»:

Det kan være brukere vi blir veldig godt kjent med, og som blir veldig åpne. De opplyser oss om gategjeld, navngir personer i miljøet, og sånne ting. Det er greit at de snakker med oss om det, men det er ikke relevant for saken. Men andre ting som er relevant for oppfølgingen, må vi journalføre i systemet.

Dette sitatet er interessant da det viser at veilederene ikke bare vurderer hva de skal notere ned ut fra informasjonen i seg selv, men også ut fra hvordan informasjonen vil kunne påvirke den arbeidslediges framtidige brukerforhold. Notatene skal dermed ikke nødvendigvis gjenspeile virkeligheten, men den virkeligheten som er fordelaktig å ha i systemet. Hvilke konsekvenser dette kan ha vil jeg komme tilbake til i oppgavens drøftningsdel.

Jobbmatcher og intertekstuelle nettverk

En vanlig måte veiledere formidler stillinger til arbeidsledige er gjennom *jobbmatcher*. Dette går ut på at veilederen leter etter utlyste jobber som kan passe til den arbeidsledige, og sender

over annonsen slik at den arbeidsledige kan søke på stillingen. Jobbmatchene baseres på jobbønskene den arbeidsledige har lagt inn under registreringen, men må også stemme overens med det som står på CV-en. Her forklarer *Gro* hvordan hun arbeider med jobbmatchene:

Når de registrerer seg er det jeg kikker på først om jobbønskene matcher det de har som bakgrunn. Mange setter opp jobbønsker, «åh, det kunne jeg tenkt meg å jobbe med,» men så har dem ingen bakgrunn som tilsier at de kunne jobbet med det. Og da bruker jeg å ta kontakt og høre kanskje om noen har det som hobby, eller har det som spesielle interesser. Da må de synliggjøre det på cv-en sin, for ellers ville de ikke kunne selge seg inn til en arbeidsgiver.

Også *Elin* vektlegger at jobbønskene må stemme overens med det som står på CV-en: «Da mener jeg selvfølgelig det som er realistisk ut fra kompetansen. Hva han kan få. Hvis ikke sletter jeg det.»

I tillegg til de offentlig utlyste stillingene sitter Nav også med en del direktemeldte stillinger, hvor arbeidsgivere tar direkte kontakt med Nav for å finne aktuelle kandidater til ulike stillinger. Ifølge *Gro* fungerer Nav som dermed «en type bemanningsbyrå eller rekrutteringstjeneste», ved at de formidler potensielle arbeidstakere direkte til arbeidslivet. Også her skjer formidlingen på bakgrunn av jobbønsker *Gro* understreker at det er viktig at jobbønskene stemmer for at de riktige stillingene skal bli formidlet til de riktige arbeidsledige.

Når vi kjører et søk på hvem vi har i vår portefølje her på kontoret som står som butikkmedarbeider, så kommer alle som har det som jobbønske opp. Da kan det stå aldri så mye på cv-en din at du har jobbet i butikk. Hvis det ikke står som jobbønske, vil du ikke bli aktuell for stillingen.

I datasystemet fungerer dermed jobbønskene som et filter som siler ut arbeidsledige til bestemte stillinger. Dette eksempelet peker på rollen det tekstlige spiller i Nav. I formidlingen av stillinger er det de tekstlige jobbønskene som er avgjørende, og ikke de jobbene den arbeidsledige "egentlig" vil ha. Risikoen er selvfølgelig at jobbønskene og hva den arbeidsledige faktisk ønsker å jobbe med ikke stemmer overens, og at formidlingen dermed ikke fungerer som den skal. Under intervjuene fortalte *Even* at han ikke så noe særlig på jobbønskene da han registrerte seg, men bare klikket seg raskt gjennom for å komme til neste steg i registreringen. Dette peker på at den arbeidsledige kan risikere å få dårligere oppfølging fordi han ikke har kunnskap om hvordan systemet fungerer. For å motvirke dette gjør veilederene mye tekstlig arbeid for å passe på at teksten stemmer overens med virkeligheten, noe som i praksis ofte betyr å sørge for at tekstene stemmer overens med hverandre. I arbeidet med jobbmatchene trer det fram en interessant relasjon mellom jobbønsker, CV og jobbmatcher. Jobbønskene sjekkes først opp mot CV-en for å avgjøre om den arbeidslediges bakgrunn stemmer overens med hva han har lyst til å jobbe med, før jobbmatchene sjekkes

opp mot jobbønskene for å finne fram til konkrete stillinger den arbeidsledige kan søke på. Til sist sjekkes CV-en opp mot jobbmatchene igjen ved at man går inn og tilpasser CV-en for å "tydeliggjøre" kompetanse, og dermed skriver om dokumentet slik at det passer bedre sammen med den aktuelle stillingen. På denne måten inngår tekstene i et intertekstuell nettverk hvor de samme dokumentene framtrer i en mengde ulike relasjoner til hverandre, og hvor en tekst kan være regulerende i én relasjon og underordnet i en annen. I drøftningsdelen vil jeg gå nærmere inn på hvordan konseptet om arbeidsevne fungerer til å strukturere dette tekstuelle nettverket.

Avklaringstiltak og Jobbhuset

I tillegg til å bistå med oppfølging og arbeidsformidling skal veilederene også aktivisere arbeidsledige på situasjonsbestemt og spesielt tilpasset innsats gjennom en rekke ulike tiltak. Et eksempel på slike tiltak kan være arbeidsmarkedskurs som gir helsefaglig utdanning til menn, eller lønnstilskuddsordninger hvor Nav subsidierer deler eller hele lønnen til arbeidsledige med nedsatt arbeidsevne. I det følgende vil jeg ta for meg tre av disse tiltakene, nemlig avklaring, arbeidspraksis og assistent-tiltak.

I avklaringstiltaket er målet å kartlegge den enkeltes arbeidsevne på en mer detaljert måte enn veilederen har kapasitet til. *Gro* forklarer når det er behov for avklaringstiltak:

Hvis vi ikke er helt sikre på jobbønsker, om det er ting som gjør dem usikre på om de klarer å jobbe full stilling, hvor stor stillingsprosent de vil klare. Det kan være i en samtale at man får en følelse om at det er et eller annet som ikke kommer fram. På avklaringskurset får de tett oppfølging og avklaring på fire uker. Sånn tar det ofte kortere tid å få ting opp, enn det ville ha gjort hvis jeg skulle kalt dem inn.

Avklaringen foregår gjennom kurs som leveres av eksterne eller interne leverandører. I praksis består avklaringskursene som regel av individuelle samtaler, gruppebaserte opplegg eller en kombinasjon av begge. Resultatene av avklaringskursene skal være å planlegge hva den arbeidslediges aktivitet skal være videre. *Gro* forklarer:

De anbefaler veien videre. At han bør prøves ut i en praksis, for eksempel, og kanskje si noe om stillingsprosent. Eller det kan være at den kjeder videre til et annet tiltak, eller avklaring av jobbønsker. Det kan være folk som har vært i samme type jobb over lang tid, og som av ulike grunner ikke ønsker eller kan fortsette i denne jobben, og ikke klarer å se hvilken retning de skal ta videre. Så de kjører litt tester på det.

Et av de interne avklaringstiltakene er Jobbhuset, hvor de tre standpunktinformantene jeg intervjuet alle deltok på det tidspunktet da jeg intervjuet dem. All ungdom under 24 som søker om sosialhjelp skal bli henvist til Jobbhuset for avklaring, men ifølge *Elin* foretar de lokale bydelskontorene en grovsortering for å filtrere ut arbeidsledige med tunge rusproblemer. I praksis foregår Jobbhuset-avklaringen over en periode på seks uker. I de første tre ukene møter deltagerne opp på kurs to ganger i uken, mens de siste tre ukene er viet

individuelle samtaler og arbeid med aktivitetsplaner. Oppmøtet på kurset er obligatorisk, og fravær blir registrert med oppmøtelister og straffet med avslag på sosialhjelp-søknaden. Slik *Snorre* forklarte diskuterer deltagerne oppgaver i grupper, og skriver tekstplakater som henges opp på veggene. *Elin* forteller at de første oppgavene handler om drømmer og ambisjoner, men at de forsøker å komme seg nærmere arbeidslivet etterhvert som kurset pågår: «Siste uken har vi bare oppgaver som går på CV, jobbsøknader, arbeidsgiver, forventninger og sånn. Så vi starter liksom *der*, så ender vi opp med å nærme oss jobb.»

Før brukerne ankommer Jobbhuset skal de fylle ut et egenvurderingsskjema lik det som skal fylles ut før den formelle arbeidsevnevurderingen. Her skal den arbeidsledige beskrive sine ferdigheter og hva han har lyst til å jobbe med, i tillegg til å vurdere sin egen situasjon med hensyn til arbeidserfaring, hindringer, boforhold, og så videre. Veilederene på Jobbhuset bruker egenvurderingen og det som står på tekstplakatene i kartleggingen, men ifølge *Elin* er det ikke bare det deltagerne selv skriver som går inn i vurderingen av arbeidsevnen:

Vi observerer dem jo mye mer enn det vi hører. Vi har dem inne i store grupper, de presenterer, de snakker seg i mellom. Jeg tenker at en ting er det de sier, en annen er hva vi observerer. Hvordan er du med de andre, hvordan er du med oppmøte? Hvis du ikke kommer, varsler du? Hvor mange dager fravær har du? Er du aktiv, reservert, eller stille? Vi gjør så mange observasjoner.

Når kurset er ferdig skal hver arbeidsledig inn til individuell samtale. Ifølge *Elin* starter hun ofte dette møtet med å gå gjennom brukers personmappe på *Arena* for å sikre at alt er oppdatert i systemet. Så går de gjennom egenvurderingen den arbeidsledige skrev på starten av kurset og kartlegger brukers situasjon. «Da går vi gjennom alt,» forklarer *Elin*. «Fra hvordan du bor, til økonomi, helse, rus. Egentlig alt. Nettverk, døgnrytme. Vi snakker om det meste.» Samtalen skal resultere i en rapport, som skal si noe om innsatsnivå og hvordan oppfølgingen skal foregå videre. *Elin* forklarer at innsatsnivået utelukkende skal baseres på en vurdering om den arbeidsledige vil trenge hjelp til å skaffe seg jobb eller ikke:

Det blir jo litt sånn, min magesfølelse i forhold til om jeg tror vedkommende kan klare å skaffe seg jobb på egenhånd. Så tenker jeg at hvis ikke vedkommende ikke klarer det, hvor mye skal vi legge inn. Det er noen som har mange hindringer. Kanskje ikke noe sted å bo, litt ustabil hjem, du sliter, introvert, kanskje litt sjenert. Da blir det jo helt feil å sende ham ut for å søke jobb selv. Han vil jo aldri klare det. Så jeg må hele tiden vurdere, vil du være i stand til å skaffe deg jobb på egenhånd? Og hvis du kommer ut i praksis, klarer du deg selv?

Skillet mellom synsing, informasjon og magesfølelse er interessant å merke seg. I delen om veiledningssamtaler snakket *Elin* om at notatene ikke skulle inneholde synsing, men bare informasjon som var "gitt". Dette kan tyde på at forskjellen mellom synsing og informasjon er at det sistnevnte er informasjon som ikke stammer fra veilederen selv, men som har blitt lest av dokumenter eller blitt fortalt av den arbeidsledige selv, arbeidsgivere eller andre.

Veilederens egne intuisjoner og observasjoner blir dermed definert som irrelevante for notatene uansett hvor sannferdige disse måtte være. Samtidig ser man at hun vurderer de arbeidslediges muligheter til å komme seg ut i jobb mer ut fra det hun observerer enn det de arbeidsledige uttrykker om sin egen situasjon. På denne måten kan det virke som om informasjon skal objektiviseres ved å løsrives fra veilederens dømmekraft, mens måten veilederen tolker og vurderer informasjonen blir formet av det *Anette* tidligere refererte til som *Nav-faget*, altså magefølelse, intuisjon, tidligere erfaringer, og så videre. I drøftingsdelen vil jeg komme tilbake til dette poenget ved å foreslå et skille mellom *fakta*, forstått som biter informasjon som blir produsert og objektivert gjennom tekstlig arbeid, og *konsepter* som et analytisk rammeverk for måten fakta blir samlet inn, produsert og tolket.

Assistent-stillingen: Ansatt eller bruker?

Jobbhuset driver ikke bare med kartlegging av arbeidsevne, men har også en rekke tiltak den arbeidsledige ungdommen kan aktiveres gjennom. Ungdommene kan blant annet jobbe i kafeen, med fysisk arbeid på frivillighetssentraler andre steder i byen, eller som assistenter på kursene slik *Snorre* gjorde. *Elin* forklarer at hun foretrekker å få de arbeidsledige så raskt ut som mulig, men at hun bruker de interne tiltakene dersom «de elementære tingene ikke er på plass», for eksempel om de arbeidsledige har dårlig oppmøte. I tillegg kan det være noen arbeidsledige som spør om de kan være litt lenger på Jobbhuset fordi de ikke føler seg trygge på å gå ut i arbeidslivet ennå. I motsetning til de andre tiltakene skal det være frivillig å være assistent: «Vi tvinger ingen som assistent,» sier *Elin*. «Du kan bli tvunget på de andre tiltakene, men ikke som assistent.»

Assistentene spiller en viktig rolle i gjennomføringen av kursene. Som *Elin* noterer seg, kan det være lettere å dele erfaringene sine med annen arbeidsledig ungdom enn med veilederne. Men selv om Jobbhuset trenger assistenter, presiserer hun at det ikke er derfor de har assistent-ordningen. Målet skal ennå være at de arbeidsledige skal ut i arbeidssøking, praksis eller jobb. Assistent-stillingen skal derfor bare tilbys til de som ikke er klare for å gjøre dette ennå:

Assistentjobben er ikke noe erstatning for å gå ut i jobb. Det er det ikke. Det er ikke sånn at vi tar de inn hit fordi vi trenger de, så kunne de egentlig gått ut i jobb. Det er en grunn til at de er her. Trenger litt lengre tid.

Elins forståelse av assistentrollen bryter dermed med den forståelsen *Snorre* hadde av arbeidet sitt. Der *Snorre* mente at assistentstillingen gjorde ham til en ansatt snarere enn en bruker i Nav, ser *Elin* ham ennå i et brukerforhold. Dette demonstrerer hvordan aktiviseringstiltak kan bidra til å gjøre grensen mellom arbeid og arbeidsledighet vanskelig å få øye på, men at det i

systemet er veilederen som har makten til å vurdere hva som skal regnes som arbeid og ikke. I drøftningsdelen vil jeg komme tilbake til de tekstlige rutinene for å skille arbeid og ikke-arbeid fra hverandre.

Arbeidspraksis: Arbeid som mål og middel

Et vanlig tiltak for å forbedre arbeidsevnen er arbeidspraksis. Målet med arbeidspraksis er å gi den arbeidsledige kompetanse, arbeidserfaringer på CV-en, kontakt med arbeidsgivere, og en mulighet til å prøve seg ut i arbeidslivet. For å ha arbeidsledige i praksis mottar arbeidsgiverene kompensasjon på to måter: Først ved at han ikke betaler lønn til den arbeidsledige, og dermed i praksis får gratis arbeidskraft, og deretter ved at han får økonomisk kompensasjon for noe som kalles *avklaringssevne*. Dette vil i praksis si at han bistår med å kartlegge den arbeidsledige arbeidsevne og hvordan hun fungerer ute i arbeidslivet. For at praksisen skal settes i må arbeidsgiveren måtte ønske å tilby den arbeidsledige en stillingsprosent på minst 40%, en vurdering som ifølge *Anette* som regel blir gjort bakgrunn av arbeidsevnevurderingen. På denne måten ser man at arbeidsevnevurderingen kommer inn flere steder i prosessen: Arbeidsevne-vurderingen skal først være lav nok til at tiltaket blir gitt, deretter høy nok til at arbeidsgiveren vil starte praksisen, og til sist kartlegges og forbedres underveis i praksisen.

Når *Elin* skal sette i gang en arbeidspraksis inviterer hun til et møte hvor hun selv, arbeidsgiveren og den arbeidsledige er tilstede. Der diskuterer de mulighetene for en praksis, og «lager papirer om det blir aktuelt». Blant disse papirene er opplæringsplanen. I denne skal det stå hvilke arbeidsoppgaver den arbeidsledige skal gjøre, og hvordan opplæringen vil foregå. *Elin* forteller at hun er «veldig opptatt av den opplæringsplanen, Så ikke brukeren havner dit, så skal de bare koke kaffe og vaske opp.»

Når de har arbeidsledige ute i tiltak skal veilederene følge opp arbeidsgiverene underveis. Arbeidsgiveren dukker da opp som en personoppgave i Arena, på samme måte som den arbeidsledige gjør etter hun har registrert seg. Veilederne er pliktige til å følge opp arbeidsgiverne hver tredje måned, noe som gjerne skjer gjennom møter hvor arbeidsgiveren, den arbeidsledige og eventuelle andre relevante personer (f.eks helsepersonell) er tilstede. *Sara* understreker at det er viktig at den arbeidsledige får konkrete tilbakemeldinger fra arbeidsgiverene på hva hun gjør bra og hva han gjør dårlig:

Nå har du vært her i praksis en måned, hvordan fungerer det? Nei det går bra. Men hva er det som går bra? Så vi er opptatt av å få litt konkrete ting, hva er det som fungerer, hva er det som ikke fungerer. Og da prøver vi å ha en hyggelig, åpen dialog rundt det, hvor det er så konkret at deltageren skjønner selv hva han må jobbe med.

Sara liker å bruke arbeidspraksiser, og mener det er essensielt at de arbeidsledige får prøvd seg i det ordinære arbeidslivet. Også *Elin* mener det nytter med arbeidspraksis:

Det er jo dit de skal. Ut i bedrifter. Så er det ofte, disse ungdommene vil jo ha jobb. [...] Og hvor er det jobbene er? Jo, det er ute hos arbeidsgiver. Hvis du ikke har fullført skole eller har huller i CV-en, sliter du ofte med å få innpass. Mange sliter med å få innpass på arbeidsmarkedet. Da kan en praksisplass hjelpe dem.

For veilederene framstår arbeidspraksis som både målet og middelet for å få folk ut i arbeid: Arbeidet har først en positiv effekt i seg selv ved å få de arbeidsledige ut i aktivitet, bygge opp formell kompetanse og skaffe referanser, og kan dessuten føre til at den arbeidsledige kan fortsette i jobben som en «vanlig» arbeidstaker etter praksisen er ferdig. Ikke alle arbeidsledige er imidlertid like positivt innstilt til arbeidspraksisene. Ifølge *Sara* ødelegger noen av de arbeidsledige for seg selv. Hun forklarer at mange hun følger opp har en oppfatning om at arbeidspraksiser er utnyttelse, og at de blir utålmodige og kutter ut praksisen før det nytter:

Innad i miljøene har man en oppfatning om at alle innvandrere går på arbeidspraksis, og at ingen får jobb. Men det er ikke helt riktig, da. Den siste måneden har vi hatt fem tilfeller hvor de hadde fått jobb om en måned, hvis de hadde holdt ut en måned til i praksis. Men nei, det skal dem ikke.

Sara forklarer at hun opplever disse situasjonene som frustrerende, fordi hun føler at Nav gjør mye for brukerne og gjerne vil at de skal lykkes. *Gro* opplever derimot sjelden at brukerne hennes er misfornøyde med tiltakene de er sendt på. Hun sier at hun alltid prøver å til en plan som brukeren er enig i, og at det sjelden fungerer å tvinge noen. Likevel har man muligheten til å stanse dagpengene dersom brukeren ikke gjør som han får beskjed om.

I siste konsekvens så kan vi jo si at så lenge man får dagpenger, så kan vi sette vilkår om at han deltar. Ellers kan man vurdere om dagpengetiltaket må stanses. Så det kan skje. Men jeg kan ikke komme på at jeg har vært nødt til å gjøre det. Det er sånn vi gjør det på første samtale: Hvis dem har dagpenger, så er et av vilkårene at de må takke ja til jobb hvis de får tilgang på jobb. Du har en del rettigheter når du mottar dagpenger, men det er også en del plikter. Det er dem jo informert om når dem søker. Det er skriftlig informasjon, som vi gjerne repeterer.

Gros vektlegging av at rettigheter også fører med seg plikter er et ekko av en arbeidslinjas grunntanker, nemlig at den enkelte skal ha «en rett og en plikt til å arbeide, delta i attføringstiltak eller gjennomgå utdanning (Arbeid- og administrasjonsdepartementet, 1991-92: 8)». En tekstlig framstilling av koblingen mellom rettigheter og plikter finner man i aktivitetsplanen, som er neste tema for oppgaven.

Aktivitetsplanen som kontrakt

Oppfølgingen av de arbeidsledige skal planlegges og dokumenteres i en *aktivitetsplan*. I Retningslinjene for oppfølgingsvedtak (2010: 23) står det at aktivitetsplanen er "en beskrivelse av hvilke virkemidler som anses som nødvendige og hensiktsmessige for å

komme fra nåsituasjonen til målet", og en "gjensidig avtale som forplikter begge parter (ibid.)". Det er reglementert at alle arbeidsledige i situasjonsbestemt- eller spesielt tilpasset-kategorien skal ha en aktivitetsplan. Selv om brukere på standard-innsats ikke skal ha aktivitetsplaner forteller *Gro* at det i visse tilfeller kan bli aktuelt å skrive en *avtale om aktivitet* for de som har gått lenge arbeidsledig uten å få seg jobb. Aktivitet kan f.eks være at de arbeidsledige må ta med søknadene de har skrevet, og eller at de skal føre en logg over arbeidsgiverene de har vært i kontakt med.

Rent konkret er aktivitetsplanen en webform med felter og rullemenyer. Planen skal inneholde både aktiviseringstiltak og egenaktivitet den arbeidsledige skal utføre på egen hånd, f.eks at man skal trene jevnlig. Ifølge *Anette* har aktivitetsplanen en ansvarliggjørende effekt: «Det viser til brukeren at dette er din prosess. At det er du som skal ut i jobb.» *Sara* forklarer hvordan hun arbeider med aktivitetsplanen:

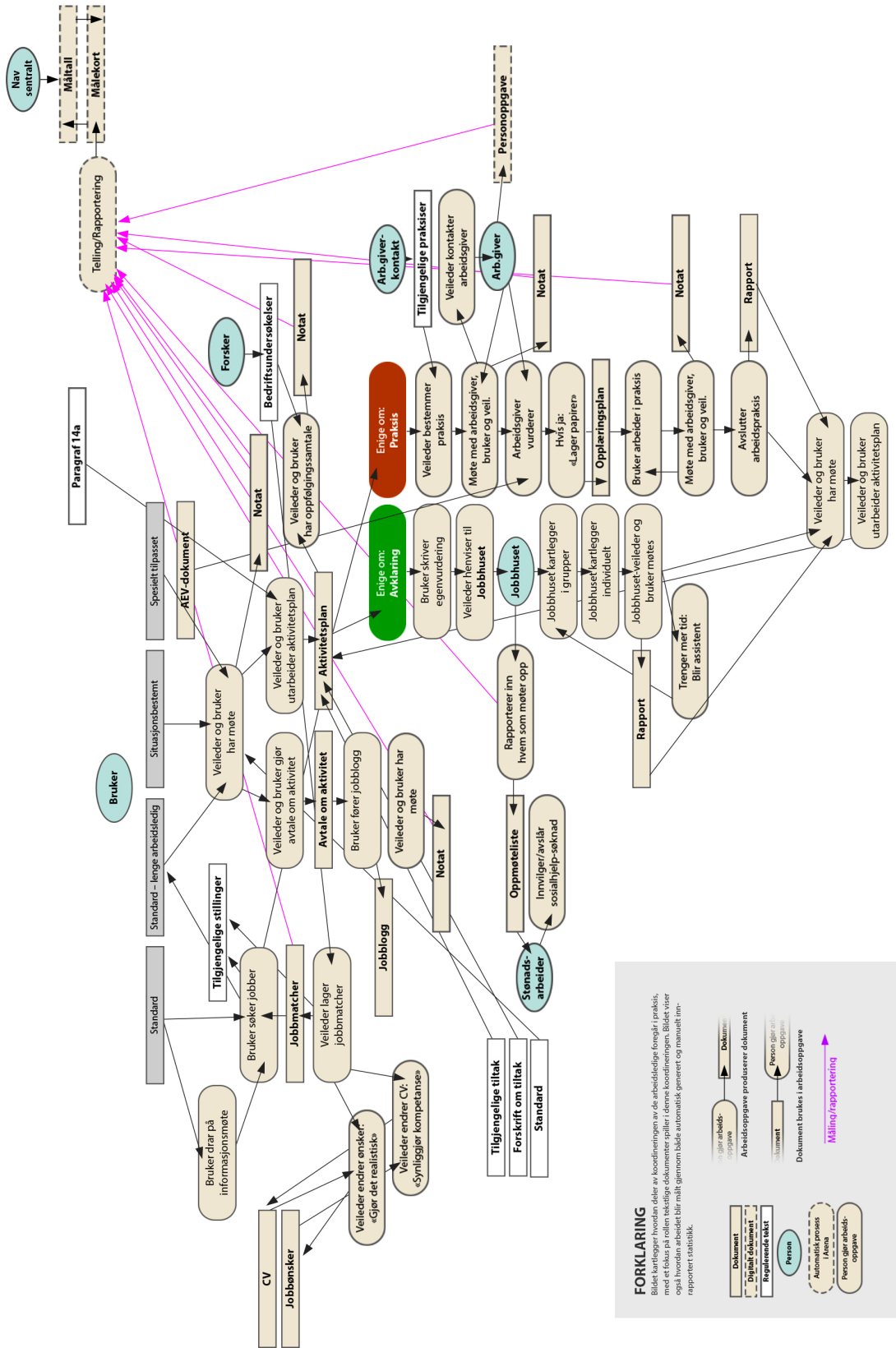
[Man skal] skrive hva som er det individuelle målet, så kan man legge inn yrkesmål, og så skal man legge inn delmål for å nå hovedmålet. For eksempel, kunne vi sagt at målet er å bli taxisjåfør. Og da er det noen ting som må oppfylles, for eksempel at man har førerkort, at man har tatt taxi-skolen, at man har norskkunnskaper til å kunne være taxisjåfør. At man har gjennomført kjentmannsprøven. Det kan være eksempler på delmål. Og så er det noen delmål som du må gjøre, og som jeg må gjøre, som NAV-veileder.

Under *bakgrunn* skal man skrive en begrunnelse for hvorfor planen blir laget, mens feltet for *tilrettelegging* skal inneholde informasjon eventuelle utfordringer brukeren kan ha, f.eks knyttet til helse eller språk. Når aktivitetsplanen er ferdig skal den signeres av veilederen og sendes til den arbeidsledige over nettet. Under hovedmål kan man velge mellom tre alternativer: *Skaffe arbeid*, *øke deltakelse*, *oppretholde deltakelse*. I denne sammenhengen betyr deltakelse om deltakelse på tiltak. Aktivitetsplanen skal imidlertid ikke bare inneholde den arbeidslediges aktivitet, men også en plan over hva veilederen skal gjøre. For *Sara* er det viktig at planen er gjensidig forpliktende.

Det er en plan mellom meg og deg. Hva som skal til for at du skal ut i jobb. Men det er viktig, synes jeg, at det ikke bare er du som skal ha krav. Det er også Nav som forplikter seg til å gjøre en oppfølging. Det er så enkelt å si at brukeren ikke følger opp, men vi må også følge opp. Vi kan ikke forvente at du skal gidde å gjøre ting hvis ikke vi gjør noe vi heller.

I et IE-perspektiv er aktivitetsplanen interessant fordi den etablerer en tekstlig realitet om den arbeidslediges arbeid på en måte som gjør arbeidet "lesbar" for institusjonen. Aktivitetsplanen fungerer dermed som et koblingspunkt mellom brukerens arbeid og institusjonens krav ved at skjemaet "oversetter" fram og tilbake mellom disse. Aktivitetsplanen koordinerer også de arbeidslediges hverdag på en mer direkte måte. Som nevnt over bygger arbeidslinja på en sammenkobling mellom rettigheter og plikt, hvor det å ha rett på et aktiviseringstiltak i mange

tilfeller også betyr å være forpliktet til å utføre den. Aktivetsplanen får dermed et kontraktlignende preg. På den ene siden garanterer den en viss oppfølging og visse virkemidler, mens den på den andre fastsetter hvilke aktiviteter institusjonen kan kreve av den arbeidsledige. I drøftningsdelen vil jeg komme tilbake til dette poenget.



Illustrasjon #2: Arbeid med tiltak, måling og rapportering

Måling, rapportering og kvalitetssikring

I bildet til venstre har jeg forsøkt å kartlegge hvordan koordineringen av de arbeidslediges aktivitet foregår. Bildet viser at mye av koordineringen dreier seg om aktivitetsplanen, som skal oppdateres under planleggingen, gjennomføringen og avslutningen av det enkelte tiltaket. De rosa koblingene på bildet illustrerer også det som skal være neste tema for gjennomgangen, nemlig hvordan veilederens arbeid blir målt, rapportert og koordinert gjennom rutiner for kvantitativ og tekstlig kvalitetssikring. Et generelt skille går mellom *måling*, som skjer automatisk, og *rapportering*, hvor veilederene selv produserer og sender inn informasjon om sitt eget arbeid. Målingen skjer i datasystemet Arena, som "teller" arbeidet til veilederene mens det foregår. Et eksempel på hvordan denne målingen skjer i praksis kan være oppfølging av brukeren. Det er reglementert at ulike grupper har krav på så og så mye oppfølging, f.eks de på spesielt tilpasset innsatsnivå, som skal følges opp to ganger i halvåret. Veilederene får en "telling" når de legger inn et notat i systemet etter oppfølgingen, som deretter blir tilskrevet dagens dato og lagret. På denne måten er målingen sømløst integrert i arbeidshverdagen, og medfører ikke noe spesielt ekstraarbeid for veilederene.

Veilederene jeg snakket med rapporterte resultatene av arbeidet sitt på flere ulike måter. På Jobbhuset, hvor *Elin* jobber, har de en egen ansatt som blant annet rapporterer hvem som møter opp på kursene, hvem som har fravær, hvor mange som var påmeldte, og innholdet i aktivitetsplanene som blir laget etter kurset er ferdig. Oppmøtelistene sendes blant annet til bydelskontorene, som bruker dem til å sjekke opp om sosialhjelp-utbetalinger skal godkjennes eller stanses. På sin side noterer *Gro* ned jobbmatcher og arbeidsgivere hun har vært i kontakt med, som hun sender inn til lederen sin hver uke over epost. *Gro* forteller at hun sjelden får direkte tilbakemeldinger på tallene hun leverer inn, men at hun liker å føre statistikk for å holde oversikt over sitt eget arbeid. *Sara* sender inn månedlige oversikter over sammensetningen på de arbeidsledige hun følger opp, hvor det viktigste tallet er hvor mange som har gått ut i fast arbeid:

Da går vi gjennom lista og ser hvem som er her nå, er det noen som har gått ut, er det andre som har gått inn, har det kommet nye til. Og ut fra det så får vi et tall. Så rapporterer vi inn hvor mange vi jobber med, har en plan på, hvor mange har gått ut i jobb, hvor mange har supplerende mens de er inne i introduksjonsprogrammet, hvor mange har uavklart helse vi ikke skal jobbe med, hvor mange går på utdanning. Så vi har en ganske fin oversikt. Men det som er viktig å rapportere inn er hvor mange som går inn i jobb.

Felles for tallene som kommer ut av målingen og rapporteringen er at de blir målt på kontornivå. Tallene blir dermed mer brukt som en måte å lage statistikk for å vurdere hvordan det går med kontoret som helhet enn som en måte å ettersjekke arbeidet til den enkelte. Den

resulterende statistikken blir sjekket opp med *måltallene*, som blir satt sentralt i Nav. Denne formen for kvalitetssikring er rent kvantitativ, og tar lite hensyn til innholdet i det arbeidet som blir gjort. Tema for neste del av oppgaven vil være den kvalitative kvalitetssikringen av veilederenes tekstlige arbeid.

Tekstlig kvalitetssikring: Idealet om det levende dokumentet

I tillegg til den automatiske rapporteringen foregår det også interne kontroller. På den tiden jeg intervjuet *Sara* foregikk det en kontroll av aktivitetsplaner, hvor man gikk gjennom et utvalg av aktivitetsplaner på ungdom mellom 20 og 29 år som hadde spesielt tilpasset innsats.

Der skal det være nitti prosent av alle som skal ha en godkjent aktivitetsplan. Det er jo en del av standarden. Og så er det noe med kartleggingsspørsmålene når du registrerer deg som arbeidssøker, vil du ha kontakt med veileder, ja, nei, sånne ting. Det er det også rutiner på i forhold til standarden. Og det er det også interne kontroller på nå.

Standarden *Sara* sikter til her er et skjema for arbeidsrettet brukeroppfølging i Nav, som fungerer som en «retningslinje for hvordan alle Nav-veiledere skal jobbe». Poenget med standarden er å sikre at skal få lik behandling uansett hvilket Nav-kontor eller veileder man henvender seg til. Standarden regulerer f.eks hvordan notatene skal skrives. Ifølge *Sara* sier standarden at disse notatene skal være mest mulig konkrete: «Det skal ikke være mine personlige meninger, eller min tolkning av en situasjon. Du kan være fly forbannet i møte med meg, men vi skal ikke skrive det i notat [...] Det skal handle om saken, ikke person.» Her ser man igjen at veilederen skal være mest mulig usynlig i notatene. Det kan framstå som om idealet er at veilederen skal være en objektiv og uinteressert observatør som skal dokumentere, og ikke påvirke, situasjonen.

Gjennomgående i intervjuene virker det som om standarden er til stede mer som et internalisert sett med vaner og prosedyrer enn som en materiell tekst som stadig sjekkes og konsulteres. *Gro* forteller at hun ikke sjekker standarden ofte, men bruker den som oppslagsverk i tilfeller hvor hun er i tvil:

Det er en standard omtrent for alt. Så jeg har printa ut de som er mest aktuelle for meg, som har med oppfølging av arbeidssøkere og sånne ting å gjøre. Det er samtalene jeg har oftest. Jeg kikker ikke på den før hver samtale, det gjør jeg ikke. Men hvis jeg for eksempel ser at det er en EØS-borger, eller et eller annet, det trenger ikke være så ofte, så kan jeg gå inn på nettet og søke opp det. Er det ting jeg bør oppdatere meg på, som jeg skal ha gitt informasjon om.

Også *Sara* sier at hun ikke bruker standarden så mye, og at hun føler seg ganske sikker på at det tekstlige arbeidet hennes tilfredstiller kravene organisasjonen stiller til henne: «Jeg tror egentlig at planene mine er greie og at arbeidsevne-vurderingene er bra. Jeg er ganske trygg på at jeg gjør en faglig god jobb». Samtidig mener hun at det ikke er praktisk mulig å arbeide nøyaktig slik standarden tilsier:

Ja, man skal følge et regelverk om hvordan ting skal være. Men hvis du skal følge alt til punkt og prikke, så har du ikke tid til å møte de du egentlig skal jobbe med. Hvis du skal gjøre alt sånn som NAV mener er riktig, så har du nesten ikke tid til å møte personen du egentlig skal følge opp.

Et annet ledd i kvalitetssikringen er arbeidet til *beslutterne*. Som tidligere nevnt har *Anette* arbeidsoppgaver som beslutter, og jobber derfor med å kvalitetssikre veilederenes oppfølging av arbeidsledige i tillegg til oppfølgingen hun selv gjør. Blant tingene som kvalitetssikres er AEV-dokumenter, som må godkjennes før innsatsnivået kan settes. I praksis foregår dette ved at veilederene legger AEV-dokumentet i en hylle, hvorfra de blir hentet og delt ut til beslutterne etter en turnusordning. Beslutteren leser deretter over AEV-dokumentet sammen med de andre opplysningene som ligger inne i systemet, noterer ned eventuelle forandringer, og sender dem tilbake til veilederene. Ideen bak denne prosessen er å forsikre seg om at vurderingen skal foregå så likt som mulig. *Anette* påpeker at det til syvende og sist er «en skjønnsvurdering vi gjør», og at det er viktig med kvalitetssikringen for å holde fokuset på målet om at alle skal ut i arbeid. I tillegg til godkjenning av dokumenter jobber *Anette* også med metodeutvikling. Dette innebærer å studere veilederenes arbeidsrutiner for oppfølging av arbeidsledige, og se hvordan dette arbeidet kan gjøres bedre:

Man prøver jo hele tiden å jobbe mest mulig. Å kvalitetssikre jobben vi gjør med brukerne. Både fordi brukerne skal ha en best mulig opplevelse i Nav-systemet, men også fordi ... Målet er jo å få dem ut i jobb. [Vi skal] sikre at vi har det jobb-fokuset.

Anette forklarer videre at Nav blir styrt av måltall, som innebærer at man blir styrt i forhold til hvor man ligger fokus. Beslutterne skal være med på å sikre at det er de riktige gruppene som gis forrang: «En vanlig veileder sitter med mellom 80 og 100, altså de som jobber med samme brukere som jeg gjør. Og da rekker du ikke jobbe like godt med alle. Så jeg er med på å se hvem som skal prioriteres.» Kvalitetssikringen skjer altså både for brukernes del, for å spare ressurser, og for å sørge for at flest mulig går ut i arbeid. Denne ideen om at samme mål kan gagne mange grupper samtidig kan man kjenne igjen fra stortingsmeldingene arbeidslinja ble lansert i, hvor målet om full sysselsetting ble begrunnet med hensyn til individet selv, offentlige ressurser og økonomisk produktivitet (Arbeid- og administrasjonsdepartementet, 1991-92; Sosial- og helsedepartementet, 1994-95). I praksis foregår *Anettes* arbeid som beslutter gjennom en kvalitetssikring av det tekstlige arbeidet veilederene utfører. Hun lærer opp veiledere i hvordan dokumentene skal brukes, og korrigere eventuelle feilpraksiser. *Anette* trekker fram at AEV-dokumentet er et viktig verktøy som det er viktig at veiledere bruker på en riktig måte. Målet er at dokumentene skal bli *levende*, og «ikke noe man bare gjør for å tilfredstille tallene». Et levende dokument kjennetegnes av at det er i endring:

Når brukeren har vært i systemet har det skjedd mye, eller det bør ha skjedd mye, i den prosessen. Så de endringene må komme med i dokumentet, så ikke dokumentet ligger der som det var i utgangspunktet. Og det er fordi vi bruker det som en avklaring i forhold til oss selv. Hvor brukeren er hen. Det er ikke dermed sagt, at bare fordi du var syk da du kom inn i systemet, at du er syk to år etterpå.

For å oppsummere fungerer kvalitetssikringen stort sett gjennom arbeid med tekst. Standarden skal sikre at arbeidsledige får lik behandling uansett hvor de henvender seg gjennom tekstlig nedskrevne prosedyrer og regler. Gode tekstlige rutiner skal også sikre kontinuitet i oppfølgingen av de arbeidsledige. *Anette* vektlegger at notater og annet tekstlig arbeid gjør at man slipper å «starte på nytt hver gang». Hvordan denne kvalitetssikringen påvirker veilederenes arbeidshverdag er tema for neste del av gjennomgangen.

«Han skal ut i jobb, er det ikke det som er det viktigste?»

Da jeg på slutten av intervjuet spurte om det var noe veilederene ønsket å legge til understreket *Anette*, *Sara* og *Gro* at de likte å jobbe i Nav, og at de følte at organisasjonen ofte ble urettferdig framstilt i media. Dette sitatet fra *Gro* er typisk for disse svarene:

De sakene som kommer fram i media er ikke de som er representative for den jobben vi gjør. Det er ikke media like interessert i, de gladssakene. De er ikke så lett å få fram. Vi føler at vi hjelper mange, og det får vi ofte tilbakemelding på i samtale med brukerne. At de takker for hjelpa, og føler at de har fått god hjelp. Det er utrolig sjelden jeg opplever å få dårlig tilbakemelding, kjeft, eller sånne ting.

Også *Elin* trivdes i stillingen sin, og at det aldri hadde skjedd at noen av de arbeidsledige gjorde jobben hennes vanskelig. Det hun først og fremst syntes var problematisk med jobben var systemet, som hun beskrev som «veldig byråkratisk og politisk». Som eksempel trakk hun fram prioriteringen av ulike brukergrupper. I det siste har tilgangen på tiltaksmidler blitt strammet inn, og det har blitt bestemt fra sentralt hold at arbeidsledige i den spesielt tilpassede kategorien skal prioriteres mens de på situasjonsbestemt innsatsnivå i økt grad må klare seg selv. Ifølge *Elin* gjør dette at hun må sette flere på spesielt tilpasset innsats, noe som medfører mer papirarbeid for veilederene. *Elin* understreker at hun ikke setter noen på spesielt tilpasset dersom de ikke trenger virkemidlene, men at kunne sette arbeidsledige på situasjonsbestemt for å gjøre arbeidet enklere.

Det er mindre formelt. Du sparer masse tid. Men vi setter jo ikke folk på spesielt tilpasset innsats uten at de fyller kriteriene for at de trenger tett oppfølging. Det gjør vi ikke. Men vi kan velge å la være å sette de der, fordi det er enklere.

Også *Sara* opplever tidvis de byråkratiske aspektene ved arbeidet sitt som vanskelige. Som nevnt mener hun at det er et spørsmål om prioriteringer, hvor man iblant må velge mellom hensynet til de arbeidsledige og hensynet til kravene i Nav. Når jeg spør henne om disse hensynene ofte kommer i konflikt med hverandre, svarer hun at det skjer «hele tiden»:

Sånn at du for eksempel ikke kan gå inn med lønnstilskudd over så og så mye fordi han ikke har spesielt tilpasset innsats. Så tenker jeg, herregud. Han skal ut i jobb, er det ikke det som er det viktigste? Er det ikke det som er jobben min? Nei, da må jeg sette meg ned og skrive en arbeidsevnevurdering, så må jeg lage en aktivitetsplan, så må jeg lage en tilretteleggingsgaranti, så må jeg sende alt til scanning, så må jeg sende inn skjemaet til arbeidsgiveren. Fordi alt skal være registrert i arena. [...] Så må du legge det i en konvolutt og sende til brukeren, så skal alt det her legges i riktig hylle i forhold til hvor det skal scannes. Så får jeg skjema fra arbeidsgiver, så registrerer du den, så sender du oppgaven til NAV tiltak som da skal skrive et tilsagnsbrev om at det her er godkjent. Så fra at du registrerer den skal det ta to uker før man kan starte opp. Så det er en helvetes prosess i forkant bare det å starte en arbeidspraksis, hvor alt skal gjøres riktig, da.

Sara mener altså at jobben hennes først og fremst er å få folk ut i arbeidslivet, og etablerer et tydelig skille mellom det arbeidet som hjelper henne i å nå dette målet og det arbeidet som ikke gjør det. Da jeg spurte veilederene om hvordan de vurderte sitt eget arbeid, vektla *Sara*, *Elin* og *Gro* alle dette skillet mellom det man kan kalle den byråkratiske delen og den brukerrettede delen av arbeidet. *Gro* sa at hun gjerne ville hatt mer tid til å kommunisere direkte med de arbeidsledige, og at hun følte at det var den direkte kontakten og ikke det tekstlige arbeidet som var viktig. *Elin* sa at hun først og fremst følte at hun hadde gjort en god jobb dersom hun fikk de arbeidsledige ut i arbeid.

Det er noe med å se at de lykkes. De ungdommene som møter her, er jo ungdom som vil noe annet enn å sitte hjemme. Grunnen til at de sitter hjemme, er grunnen til at de sliter [...] Bare det å få de i gang med noen aktiviteter, at de ser at de begynner å sette en fot foran det andre, og får troen selv. Det tenker jeg er et godt resultat. Også er det veldig godt når man får dem i lønnet arbeid.

Et interessant trekk ved disse svarene er at veilederene i stor grad markerer oppslutning rundt sentrale poenger i arbeidslinja, nemlig at velferdsordningene må gjøres så effektive og individfokuserede som mulig og at målet skal være å få den enkelte ut i jobb. Samtidig kan det se ut som om det er aspekter ved hvordan Nav er organisert som gjør disse målsetningene vanskelige å realisere i praksis. I drøftningsdelen vil jeg diskutere mulige årsaker til denne situasjonen.

Å yte etter evne, få etter behov

I sitt arbeid med å iverksette arbeidslinjas prinsipper i praksis skal veilederene realisere en tilsynelatende paradoksal ambisjon: Oppfølgingen skal både tilpasses den enkelte, samtidig som at alle skal få lik behandling uansett hvor man henvender seg. Måten man har forsøkt å realisere denne ambisjonen er ved å dele ut rettigheter gjennom et to-trinns-system: Alle som registrerer seg har først rett på å få behovet sitt vurdert på generelt grunnlag, mens rettigheter på spesifikke virkemidler skal springe ut av denne vurderingen (Heum, 2010a; 2010b). Ordningen er forvaltet av et nett av lover og forskrifter. Paragraf 14a i Loven om arbeids- og velferdsforvaltningen (2006) gir alle som henvender seg til kontoret rett på vurdering av behovet sitt for bistand for å komme i arbeid, paragraf 15 garanterer alle som har behov for virkemidler og tiltak rett på en individuelt utformet aktivitetsplan, mens det i forskrift om arbeidsrettede tiltak (2008) heter at virkemidlenes type, varighet og omfang skal tilpasses arbeidsevnen. På denne måten muliggjør vurdering av arbeidsevnen målet om en behandling som både skal være lik og forskjellig for alle: Dersom man klarer å sikre at alle får behovet sitt vurdert på en korrekt og konsistent måte, vil oppfølgingen bli rettferdig så lenge den baserer seg på denne vurderingen.

Måten man har iverksatt dette to-trinns-systemet er ved å dele opp behandlingen av de arbeidsledige i tre deler: Arbeidsevnen skal først *måles* for å finne ut hvilke virkemidler individet har behov for, deretter *forbedres* gjennom disse virkemidlene, og til sist tilrettelegges slik at den kan *selges* på arbeidsmarkedet (Heum, 2010a). Slik gjennomsyrrer arbeidsevne-konseptet de arbeidslediges hverdag helt fra de kommer inn i systemet til de går ut igjen. Som jeg har vist i resultatdelen danner konseptet om arbeidsevne kjernen for store deler av det tekstlige arbeidet veilederene og de arbeidsledige utfører. Arbeidsevnen baseres på dokumenter som egenvurderinger, notater og jobbønsker, skal forme dokumenter som vedtak og AEV-dokumenter, forbedres gjennom tekstlig dokumenterte arbeidspraksiser, kvalifiseringstiltak og kurs, og gjøres synlig i CV-er og jobbsøknader. Arbeidsevnevurderingen har også stor betydning for hvordan oppfølgingen av den arbeidsledige blir organisert. Nav er basert på et prinsipp om at de med lavest arbeidsevne skal motta den mest omfattende oppfølgingen. I bunn for dette ligger det en behovsprøvningslogikk: Man forutsetter at alle har samme mål, nemlig å komme ut i arbeid, men at mulighetene for å oppnå dette målet er ulikt distribuert. Behandlingen skal dermed sikte inn på å redusere avstanden mellom mulighet og mål, uansett hvor langt disse måtte stå fra hverandre. Dette kan settes i

kontrast med det Nybom (2011) har beskrevet som en *creaming*-logikk, hvor virkemidler skal gis til de som har størst mulighet for å komme inn i arbeids-markedet og dermed “tilbakebetale” statens investeringer. Som jeg har forsøkt å vise, fører denne behovs-prøvingslogikken imidlertid også til at det stilles økte krav til måling, kvalitetssikring og oppfølging jo lavere arbeidsevnen er. Resultatet er en generell opptrapping av tekst og kontroll jo lengre den arbeidsledige står unna arbeidslivet. Spisst formulert realiserer Nav Marx’ gamle idé om at man skal yte etter evne og få etter behov på en paradoksal måte: Siden de som har lavest arbeidsevne også har størst bistandsbehov, ender man opp med at de som får mest også er de som forpliktes til å yte mest tilbake.

På grunn av sin sentrale plass i koordineringen av de arbeidsledige vil jeg argumentere for at arbeidsevne-konseptet er en nyttig analytisk inngang for å drøfte denne koordineringen. I det følgende vil jeg gjøre dette på flere ulike måter. Jeg vil starte med en gjennomgang av arbeidsevne-konseptets grunnleggende virkemåte, hvor jeg også vil forsøke å si noe om den generelle funksjonen konseptet har i styringen av organisasjoner. Det teoretiske grunnlaget for diskusjonen vil være Smiths teori om den konseptuelle praktiseringen av makt og Michel Foucaults begrep om styringsmentalitet. Deretter vil jeg diskutere mulige konsekvenser av veilederens konkrete arbeid med arbeidsevne-konseptet opp mot de arbeidslediges erfaringer og eksempler fra datamaterialet. Arbeidsevne-konseptet vil deretter bli diskutert i et kommodifiseringsperspektiv basert på teoriene til Gøsta Esping-Andersen og Claus Offe, før jeg til sist drøfter hvilke teoretiske implikasjoner oppgaven kan ha for en sosiologisk forståelse av arbeidsledighet som institusjonelt konstruert.

Arbeidsevne og forvandlingen av menneske til bruker

Det mest gjennomgående eksempelet på institusjonell diskurs i intervjuene var at veilederene nesten uten unntak omtalte de arbeidsledige som *brukere*. Det er verdt å dvele litt hva dette ordet konnoterer. Først og fremst impliserer ordet en *rasjonell egennytte* hos den det refererer til – en bruker er en som har et mål, og som er i stand til å planlegge for å oppnå dette målet. Videre impliserer ordet en *relasjon*: En bruker er en som bruker *noe*, det være seg en offentlig tjeneste, et annet menneske, eller en indre egenskap. Til sist viser ordet til en *prosess*. I kraft av å noen som bruker noe eller noen for å oppnå et mål er brukeren grunnleggende aktiv. Det aktive i brukerbegrepet kommer tydelig fram om man sammenligner med ordet *arbeidsledig*. Den arbeidsledige konnoterer passivitet, fravær og stillstand (Øvrelid, 2011). Begrepet er også *fylt* – arbeidsledighet er en bestemt situasjon, og plasserer mennesket det beskriver i en bestemt kategori i befolkningen. Ordet bruker er derimot tomt, ved at det ikke sier noe hva

målet skal være, hva eller hvem brukeren skal bruke, og hvordan bruken skal foregå i praksis. Brukerbegrepet er dermed illustrerende for hvordan den institusjonelle diskursen fungerer skjematisk ved å etablere tomme kategorier som må fylles inn lik tomme tekstfelter i et dokument (Smith, 2005). Ved å etablere disse tomhetene strukturerer brukerbegrepet relasjonen mellom Nav og den arbeidsledige, og uttrykker samtidig en normativ forventning om hvordan denne relasjonen skal arte seg. Spørsmålet om hvordan det arbeidsledige menneske forvandles til bruker blir dermed spørsmålet om hvordan arbeidet med å fylle inn disse tomhetene foregår.

En av nøkkelinnsiktene fra Smiths samfunnsontologi er at man må generalisere for å styre. Styringen kan ikke finnes opp på nytt for hver enkelt person, og alle kan ikke styres på hver sin måte. I stedet må tingene og menneskene generaliseres til større enheter som deretter kan styres samlet etter allerede eksisterende prosedyrer. Måten man generaliserer er gjennom *konsepter*, som oversetter individets situasjon til kategorier og tilstander som deretter kan underordnes generelle former for sosial organisering (Smith, 1990). Måten Smith etablerer et gjensidig muliggjørende forhold mellom kunnskap, språk og styring finner gjenklang i maktanalysene til Michel Foucault (Satka & Skehill, 2011). I sine senere verker var Foucault opptatt av å studere hvordan teknikker for å produsere kunnskap åpner opp mennesket og befolkningen for makt (Foucault, 1999[1976]). For å studere disse teknikkene brukte han begrepet *styringsmentalitet*, som både har en generell og en historisk spesifikk betydning. Generelt henviser styringsmentalitet til de institusjoner, prosedyrer, analyser og refleksjoner som gjør det mulig for en stat å styre sin befolkning. På den andre siden sikter begrepet til den historiske framveksten av en administrativ stat som tar sikte på å regjere befolkningen gjennom spesifikke regjeringsapparater og vitenskapsområder (Foucault, 2008: 116-117). Ifølge Foucault produserer moderne former for styring kunnskap om individet som deretter fungerer som kontaktflater styringen rettes inn mot. Den moderne styringsmentaliteten kjennetegnes av at staten forsøker å optimalisere befolkningens ve og vel gjennom statistiske indikatorer på helse, velstand, lykke, og så videre. Styringen vurderes ikke lenger ut fra visdom eller dyd, men ut fra styringens resultater. Dette fordrer en selvkritisk og konstant selvvurderende stat, som kontinuerlig analyserer resultatene av styringen den iverksetter (Foucault, 2008; Foucault & Sennelart, 2008). Etter Foucault har styringsmentalitet-begrepet ofte blitt anvendt til å studere former for styring i relasjon til kunnskapen som er nødvendig for å effektivisere denne styringen (se f.eks Hammer, 2008). I det følgende vil analysere arbeidsevne-konseptet som en måte å forvandle individuelle arbeidsledige til styrbare brukere ved å produsere, samle inn og arrangere fakta om individet. Målet er både å tydeliggjøre det

egenartede med arbeidsevnekonseptet, og samtidig si noe generelt om hvordan det konseptuelle arbeidet i institusjoner muliggjør bestemte former for styring. Drøftingen vil for det meste være teoretisk, men jeg vil hente inn eksempler fra datamaterialet der dette er passende.

Ifølge Smith (1990) etablerer man fakta ved å binde sammen aktualiteter og utsagn om disse aktualitetene på en måte som etablerer faktaene som objektive for alle som kjenner til dem. Sagt på en annen måte er fakta kunnskap som har blitt løsrevet fra den individuelle kunnskapsbæreren gjennom former for sosial organisering, f.eks slik den sosiale organiseringen av vitenskap lar en produsere vitenskapelige fakta om virkeligheten som framstår som uavhengige av den individuelle forskeren som har "funnet" dem. I drøftningen vil skille mellom fakta som atomiserte biter informasjon og konsepter som større enheter som konstitueres av disse faktaene. I arbeidsevne-konseptet inngår fakta av mange forskjellige typer. Man har fakta om menneskets situasjon, f.eks mål på helsetilstand, utdanningsbakgrunn og arbeidserfaring, man har fakta om arbeidsmarkedet, som kan hentes fra offentlig statistikk, stillingsutlysninger, markedsanalyser og andre kilder, og til sist har man fakta om Nav i seg selv, bl.a om tilgjengelige tiltak, regelverk, statistikk om hvordan oppfølgingen har fungert tidligere, og så videre. Konstruksjonen av arbeidsevne kan forstås som en prosess hvor man produserer og samler inn fakta som deretter settes i relasjon til hverandre og tolkes på en bestemt måte. Individets arbeidsevne framtrer dermed som summen av disse nøye utvalgte faktaene.

I IE har man ofte vært opptatt av at konsepter virker begrensende ved å filtrere ut visse deler av virkeligheten (Smith, 1990; Wilson & Pence, 2006). En sentral del av frontlinjearbeid blir dermed å iverksette denne seleksjonsprosessen ved å velge ut kunnskapen som "teller" og se bort fra resten (Corman & Melon, 2014; Griffith & Smith, 2014b). Arbeidsevnekonseptet virker åpenbart begrensende på den måten. Konseptet kan ikke, og er heller ikke laget for, å fange opp helheten i mennesket hvis arbeidsevne skal kartlegges. Arbeidsevne skal kun måle egenskaper ved personen som det er meningsfullt å snakke om i forhold til sjanser på arbeidsmarkedet, og utelukker alt som er uvesentlig for disse sjansene: «Det er det samme om du har en hytte på fjellet,» som *Anette* påpekte. På den andre siden virker konseptet også utvidende. Arbeidsevne skapes ikke i individet alene, men i relasjonen mellom individet og dets omgivelser. Individuelle egenskaper må sees i sammenheng med arbeidsmarkedets krav, tilgjengelige stillinger, og ikke minst virkemidlene Nav kan tilby. Arbeidsevnekonseptet viser dermed at konsepter kan virke både innsnevrende og ekspanderende. Det er bare visse fakta om individets helhetsituasjon som skal beskrives, men disse skal også settes i relasjon til forhold som er utenfor individet selv. Arbeidsevne

beskriver dermed ikke bare det arbeidsledige individet alene, men også samfunnet rundt henne og hennes relasjon til dette samfunnet.

Ifølge Smith vil fakta bære merker av den spesifikke institusjonelle settingen de er produsert i (Smith, 1990). Arbeidsevne-konseptet ser ut til å komplisere dette bildet. Faktaene arbeidsevnen består av er eklektiske, i den forstand at de er hentet fra mange ulike kilder. Noen fakta er det Nav selv som produserer, mens andre er produsert i helsevesenet, av tidligere arbeidsgivere, politiet eller andre steder. Noen fakta blir produsert spesifikt for vurdering av arbeidsevne, mens andre blir produsert for helt andre formål, f.eks for å måle akademisk prestasjon i utdanningsvesenet. Noen fakta er generelle og kan brukes til mange formål, mens andre bare er verdifulle i vurderingen av arbeidsevne. Det jeg vil fram til er at faktaene som brukes i arbeidsevnevurderingen ikke har noen iboende tilknytning til hverandre. Man kan tenke seg at de samme faktaene kan dukke opp alene, samlet eller i forskjellige kombinasjoner i mange ulike situasjoner og til mange ulike formål. Siden det ikke er noe nødvendig forhold mellom tilstedeværelsen av et sett med fakta og konseptet om arbeidsevne, kan man si at faktaene konstituerer, men ikke produserer, konseptet. Konstruksjonen av arbeidsevne kan forstås som en syntetisk prosess hvor man setter sammen separate fakta til en beskrivelse av virkeligheten. I et foucauldiansk begrepsapparat kan man si at arbeidsevne-konseptet fungerer som en prisme, ved at det avgjør hvordan faktaene samles inn, produseres og leses av (Foucault, 2008). Arbeidsevne-konseptet former hvilke fakta man skal ta hensyn til, hva man kan si om dem, og hvordan de skal settes i relasjon til hverandre. Et av vilkårene for utvelgelsen er at faktaene må kunne forandres. Nav skal ikke bare kartlegge individets arbeidsevne, men også forandre den. De praktiske mulighetene for forandring vil dermed forme måten arbeidsevne vurderes i utgangspunktet. Det er ikke noe poeng i å beskrive en virkelighet som ikke lar seg påvirke, og faktaene arbeidsevnen konstrueres ut av må derfor være grunnleggende foranderlige. Arbeidsevne-konseptet skal altså ikke bare beskrive en situasjon, men også indikere et mulighetsrom for styring.

På denne måten medierer arbeidsevne-konseptet mellom den arbeidsledige og institusjonen. Konseptet tilbyr en måte å "lese" brukerens helhetssituasjon, og identifiserer et sett med fakta styringen kan rettes inn mot. Faktaene gjør prosessen håndterbar – i stedet for å forsøke å endre individets situasjon som helhet kan man i stedet rette oppmerksomheten mot avgrensede biter av virkeligheten og påvirke disse slik at helhetssituasjonen blir forandret. Lest gjennom Foucault (2008) representerer faktaene kontaktflater for styring. Til hvert problem hører det en løsning: Dersom individet mangler arbeidserfaring kan man tilby en arbeidspraksis, mens mangel på kompetanse kan løses gjennom videreutdanning eller et kurs.

Konseptet kan derfor aldri være statisk – *Anettes* vektlegging av *levende dokumenter* viser at arbeidsevne-konseptet må inneholde potensiale for forandring, fordi dette potensialet danner et område styringen kan manøvrere i. Kartleggingen kan derfor ikke stanse etter innsatsnivået er satt, men må fortsette så lenge den arbeidsledige er under oppfølging. Konseptet framstår dermed som umulig å avgrense. Det kan aldri være en fast liste over fakta som utgjør arbeidsevne, det er aldri mulig å kartlegge arbeidsevnen fullt ut, og man kan aldri si med sikkerhet at arbeidsevnen er kartlagt på en korrekt måte, samtidig som at styringens suksess avhenger av at faktaene blir skildret mest mulig sannferdig. Slik fordrer den konseptuelle organiseringen av arbeidsevne en stadig kvalitetssikring og vurdering av det konseptuelle arbeidet på en måte som minner om den selv-vurderende staten Foucault (2008) beskriver. Statistikk om hvor mange som følges opp, hvor mange som er på tiltak og hvor mange som går ut i jobb framtrer dermed som objektive målestokker på hvor godt organisasjonen fungerer.

Konseptet om arbeidsevne medierer ikke bare mellom bruker og institusjon, men også internt i institusjonen. Den utstrakte bruken av generaliserte konsepter tillater styringen å bli upersonlig, i den forstand at oppfølgingen av et enkelt individ kan fordeles utover en rekke ulike mennesker som ikke trenger å ha et personlig forhold til den som skal styres. Arbeidsevne-konseptet tillater en veileder å vurdere hvilke tiltak som skal tilbys en arbeidsledig som befinner seg på den andre siden av landet, og skrive denne vurderingen på en måte som gjør at den kan kvalitetssikres av en beslutter som sitter et helt annet sted. På denne måten sikrer konsepter kontinuitet i organisasjonen. De gjør at man «ikke alltid trenger å begynne på nytt», som *Anette* sier. Konsepter tillater en å iverksette politiske målsetninger, som når en setning i en stortingsmelding fra 1994-95 om at det i «større grad skal være mulig å stille krav om aktivitet når unge arbeidsledige får økonomisk sosialhjelp (Arbeids- og sosialdepartementet, 1994-95: 23)» finner gjenklang i en rutine om at alle under 25 som søker sosialhjelp i Trondheim skal henvises til Jobbhuset tyve år seinere. På denne måten frakobles styringen de individuelle styrerne. Styringen blir generell – hvem som til enhver tid utfører styringen blir nærmest likegyldig så lenge styringen utføres på en noenlunde konsistent måte, og styringen blir konsistent ved å utføres etter konsepter som er de samme for alle. I stedet for individer som styrer, framtrer dermed arbeidsevne-konseptet i seg selv i en styrende rolle.

Samtidig er det ikke konseptet som faktisk styrer. Som Smith (1990b) påpeker må konsepter alltid realiseres i menneskelig arbeid, og får også sin effekt gjennom dette arbeidet. Fram til nå har jeg vært opptatt av å vise den generelle måten arbeidsevne inngår i styringen av de arbeidsledige, og skildret denne styringen på en abstrakt og ideell måte. Styring foregår imidlertid aldri direkte, og aldri helt etter planen. Politiske målsetninger og ideologier kan

ikke påvirke virkeligheten direkte, men må iverksettes gjennom arbeid utført av mennesker (Devault, 2008a). I denne iverksettingen er det rom for en mengde usikkerhet, friksjon, og uintenderte konsekvenser. Disse er tema for den neste delen av oppgaven.

Dokumentenes mystiske kraft

Arbeidet med å vurdere arbeidsevne starter når den arbeidsledige registrerer seg på Nav.no og utfører det tekstlige arbeidet med å fylle ut CV, jobbønsker og kartleggingsspørsmål. I det neste steget av prosessen leser veilederen over de tre dokumentene, og gjør en vurdering av hvilket innsatsnivå den arbeidsledige skal settes på. Prosessen er illustrerende for hvordan det tekstlige arbeidet bak arbeidsevnevurderingen fordeles mellom den *arbeidsledige*, som skal skrive egenvurderinger og registreringsdokumenter, *andre institusjonsarbeidere*, som har produsert faktaene som skal brukes i vurderingen, og *veilederen*, som får arbeidet med å lese av de allerede nedskrevne faktaene, produsere fakta der disse ikke finnes, og til sist skrive en vurdering. Som jeg har vist øker det tekstlige arbeidet jo høyere innsatsnivå som skal settes. Jo lavere arbeidsevne den arbeidsledige har, jo mer er det som skal vurderes, og jo mer tekstlig og formalisert blir vurderingen. Noe av dette skyldes antageligvis trekk ved den arbeidsledige selv: De som har store hindringer for å komme seg ut i arbeidslivet har ofte lite formell kompetanse, og siden den formelle kompetansen måles, deles ut og ratifiseres gjennom tekst vil også disse ha med seg færre dokumenter inn i systemet enn mer formelt ressursterke arbeidsledige. Siden veilederen ikke kan trekke på tekstlig arbeid andre har gjort tidligere, må hun derfor gjøre større deler av dette arbeidet selv. *Saras* arbeid med AEV-dokumentet er illustrerende. Som vi så i resultatsdelen, manglet mange av de arbeidsledige hun fulgte opp både papirer og tilstrekkelig med norsk-kunnskaper til å produsere disse papirene på egen hånd. Denne utfordringen løste hun ved å tegne opp strekmenn på tavla som hun deretter fikk de arbeidsledige til å beskrive, før hun oversatte disse beskrivelsene til kategoriene i AEV-dokumentet. De tyngste arbeidsledige kan også ha kompliserte og sammensatte problemer av typen som ikke kan leses av på en CV, men som må kartlegges og avklares over tid.

Samtidig finnes det også mer systemiske årsaker til opptrappingen av tekstlighet. Ideen om at alle skal få de virkemidlene de trenger, forutsetter samtidig at ingen skal få mer enn behovet deres tilsier. Siden arbeidsevne regulerer tilgang på virkemidler, blir det desto viktigere å dokumentere denne jo flere virkemidler som skal gis. Jo flere ressurser Nav bruker på hver enkelt arbeidsledig, jo mer ønsker man å forvisse seg om at disse ressursene blir brukt på riktig måte. Man må være sikker på at arbeidsevnen er nøyaktig vurdert slik at virke-

midlene vil være hensynsmessige, at den arbeidsledige faktisk benytter seg av tiltakene, og til sist at tiltakene har den effekten man ønsker. Som jeg har vist, krever også elve vurderingen arbeid og ressurser. Veilederen fungerer da ikke bare som en portvokter på ressurser i form av tiltak, men også for muligheten til å få sin situasjon kartlagt på en detaljert måte. Konsekvensen av dette systemet kan være at de arbeidslediges problemer ikke fanges opp, slik som *Snorre* opplevde. Det kan også føre til at de med lavest arbeidsevne utsettes for en større belastning. Å skrive egenvurderinger, delta i oppfølgingssamtaler og være med på kurs representerer arbeid den arbeidsledige må utføre, og resultatet av vurderingen kan være nedslående. *Anette* fortalte at det faktisk at den arbeidsledige skulle lese vurderingen gjorde at hun «måtte velge sine ord med omhu», mens *Elin* sa at det ikke alltid var hensiktsmessig at de arbeidsledige fikk lese AEV-dokumentet dersom resultatet var dårlig. Det virker derfor rimelig å tro at arbeidsevne-vurderingen kan innebære en påkjenning for den som blir vurdert, og at denne påkjenningen kan bli større jo lengre man står unna arbeidslivet.

I resultatsdelen så man at noen veiledere forholdt seg til arbeidsevnevurderingen som et verktøy for å gi de arbeidsledige tilgang på de "riktige" virkemidlene. *Sara* forholdt seg til det faglige på en forholdsvis pragmatisk måte. Hun beskrev seg som flink til å skrive arbeidsevnevurderinger, i den forstand at vurderingene hennes som regel ble godkjent av beslutterene uten noe videre om og men. Hun mente at dokumentene hun skrev ikke i seg selv hjalp de arbeidsledige til å komme ut i jobb, men at de måtte på plass for å sikre tilgang på tiltakene som faktisk nyttet. Dette ser også ut til å bli støttet i en fersk forskningsrapport, hvor det blant annet kommer fram at mange veiledere opplever at AEV-dokumentet tjener mer til å tilfredstille systemet enn å faktisk måle de arbeidslediges arbeidsevne (Arbeids- og sosialdepartementet, 2015b). Veilederene kan også forholde seg til teksten på strategiske måter, f.eks ved måten *Elin* var selektiv med informasjonen hun skrev ned i notatene fordi det ikke var alt hun ville ha i systemet. Teksten framstår dermed som et arbeidsverktøy, som veilederene brukte for å oppnå eller unngå bestemte resultater.

En risiko som kan oppstå når tekst blir arbeidsverktøy er at vurderingen dreies vekk fra "virkeligheten" om den arbeidslediges helhetstilstand og over på hva som er nødvendig for å oppnå det man ønsker å oppnå. Teksten blir en sjanger, som veilederene forholder seg til på en selvbevisst og kompetent måte. Denne tekstlige kompetansen kan også ha påvirkning på maktforholdet mellom veileder og arbeidsledig. Av erfaring vil veilederen ofte vite hva som er resultatet av å dokumentere bestemt informasjon på en bestemt måte, kunnskap som den arbeidsledige ikke har. Måten jobbmatcher fungerer på er illustrerende. Som nevnt fungerer systemet slik at de ledige stillingene filtreres ut etter jobbønskene den arbeidsledige har lagt

inn. «Hvis det ikke står som jobbønske, vil du ikke bli aktuell for stillingen,» som *Gro* påpekte. Siden det ikke er noe poeng i å formidle stillinger til arbeidsledige som ikke har mulighet til å få dem, sjekker veilederen jobbønskene opp mot CV-en og luker ut de jobbønskene hun ikke anser som realistiske. Veilederen sitter dermed med makten til å skrive en tekstlig realitet om hva den arbeidsledige ønsker å jobbe med, som kan være en ganske annen enn hvilket arbeid den arbeidsledige selv ønsker. AEV-dokumentet er et annet eksempel. Siden vurderingen skal knyttes direkte opp mot tilgangen på bestemte tiltak, kan resultatet være at vurderingen tilpasses de tilgjengelige tiltakene heller enn motsatt. Framfor å sikre at oppfølgingen blir mest mulig skreddersydd individet kan arbeidsevnevurderingen dermed virke standardiserende, ved at individet situasjon leses inn i allerede eksisterende kategorier. Dette kan forklare de arbeidslediges standpunktinformantenes følelse av at Navs vurdering av hva de trengte ikke stemte overens med det de selv visste om situasjonen sin, og peker på en generell risiko ved at de tekstlige realitetene blir skrevet mer for institusjonen enn for menneskene de er ment til å representere.

Konsepter som arbeidsevne vil alltid bygge på en spenning mellom det individuelle og det standardiserte. Konseptene skal både måle den enkeltes partikulære situasjon, og samtidig generalisere denne på en måte som gjør den arbeidsledige mottagelig for et allerede eksisterende styringssystem. Som menneskene som skal effekteuere denne overgangen fra det partikulære til det generelle har veilederene stor makt i å forme hvordan institusjonen "leser" personen. Som jeg har vist over kan veilederen ta med seg en rekke ulike hensyn og forutsetninger inn i skrivingen av en arbeidsevnevurdering, som dels kan stamme fra uformelle vurderinger. Dette var veilederene også tydelige på: *Anette* påpekte at det til syvende og sist «var en skjønnsvurdering» de gjorde, mens *Elin* sa at magefølelsen hun fikk ved å observere de arbeidsledige ungdommene på Jobbhuset over lengre tid ofte var viktigere enn det de selv fortalte om sin egen situasjon. Veilederen selv vil altså uungåelig forme hvordan arbeidsevnevurderingen blir skrevet. Når AEV-dokumentet er godkjent og innsatsnivået er satt blir imidlertid veilederens arbeid med teksten usynlig, og det eneste som gjenstår er en tilsynelatende objektiv vurdering av den enkeltes muligheter, hindringer og behov. Ifølge Smith (1990) blir kunnskap objektivert når tekst leses uavhengig av menneskene og relasjonene som har produsert den. På samme måte som veilederen som leser av et vitnemål ikke tar hensyn til hvordan karakterene har blitt satt, framtrer den tekstbaserte kunnskapen produsert om individet i institusjonen som objektive fakta om måler reelt eksisterende størrelser. Personoppgaven i Arena framtrer som den arbeidslediges faktiske person, og informasjonen koblet til oppgaven som personens faktiske egenskaper.

Aktivitetsplanen er et godt eksempel på hvordan denne objektiveringen foregår. Siden aktivitetsplanen skal være en oversikt over den arbeidslediges og veilederens arbeid, må arbeidet deres representeres i aktivitetsplanen for å kunne lese av institusjonen og dermed regnes som gyldig. På denne måten opprettholder aktivitetsplanen et skille mellom anerkjent og ikke anerkjent aktivitet, noe *Evens* vanskeligheter med å få frivillighetsarbeidet sitt godkjent kan tolkes som et uttrykk for. Aktivitetsplanen fungerer dermed som en tekstlig basert fasit den arbeidslediges faktiske arbeid kan sjekkes opp mot for å forvise seg om den arbeidsledige gjør som man skal. Dette gir institusjonelle tekster en nærmest mystisk aura, da de bærer på en form for objektiv kunnskap som er hevet over de subjektive meningene til de som forholder seg til dem. Igjen kan aktivitetsplanen brukes som en eksempel på den symbolske kraften i denne auraen. *Anettes* framstilling av aktivitetsplanen som ansvarliggjørende og *Saras* vektlegging av at aktivitetsplanen også skal vise hennes egen aktivitet viser måten man stadfester ønskede bilder av virkeligheten ved å gjøre dem tekstlige, og dermed objektive. Aktivitetsplanen får dermed en symbolsk verdi i kraft av å være et objektivt bevis på den gjensidige forpliktelsen mellom veilederen og den arbeidsledige.

Tekstenes status som objektive representasjoner av virkeligheten vil imidlertid alltid være betinget av arbeidsprosessene de inngår i. Et eksempel på dette finner man i hvordan CV- og jobbønske-dokumentene blir anvendt i veilederens arbeid med arbeidsformidling. Jobbønskene skulle på den ene siden “gjøres realistiske” ved å skrives om slik at de passet med CV-en, men CV-en kunne også forandres for å “synliggjøre kompetanse” med bakgrunn i jobbønskene. I førstnevnte tilfelle er CV-en den tekstlige realiteten jobbønskene sjekkes opp mot, mens relasjonen i det andre tilfellet er snudd på hodet, ved at CV-en framtrer som foranderlig og jobbønskene som virkeligheten man skal arbeide for å realisere.

Et annet interessant funn i dataene var at arbeidet med å søke arbeid i stor grad foregikk gjennom tekst. CV- kursene og avklaringstiltaket på Jobbhuset har som mål å lære den arbeidsledige om å synliggjøre og selge arbeidsevnen sin gjennom det tekstlige arbeidet med å skrive CV og jobbsøknader. Dette var problematisk for *Snorre* og *Even*, som var ukomfortable med dette tekstlige arbeidet. Dette viser at kompetansen til å skrive og lese tekster ikke kan tas for gitt, men vil være ujevnt distribuert i befolkningen. Dette gjelder særlig for de institusjonelle tekstene i Nav, som ofte blir kritisert for å være lite forståelige (Arbeids- og sosialdepartementet, 2015b; Baraldsnes, 2014; Jansson & Veka, 2014). Risikoen ved å organisere institusjoner rundt tekst blir dermed at noen vil være ute av stand til å utrykke seg selv på en måte som institusjonen kan forstå, og dermed får en dårligere behandling enn de ellers kunne ha fått.

Arbeidsevne i et kommodifiserings-perspektiv

Det har blitt argumentert for at arbeidslinja forsøker å balansere to motstridende hensyn: På den ene siden vil man trygge levestandarden til de som står utenfor arbeidslivet, samtidig som at man vil besørge at flest mulig av dem går inn i jobb (Øverbye & Stjernø, 2012). I det følgende vil jeg forsøke å diskutere denne tvetydigheten ved å drøfte veilederenes vurdering, forbedring og salg av arbeidsevne opp mot generelle teorier om velferdsstaten. Det første perspektivet jeg vil ta for meg er Esping-Andersens begrep om *de-kommodifisering*. Esping-Andersen tar utgangspunkt i Polanyis påstand om at arbeidskraft ikke er en naturlig vare, men noe som må kommodifiseres før det kan selges på arbeidsmarkedet (Polanyi, 2012). Ifølge Esping-Andersen (1990) virker sosiale rettigheter de-kommodifiserende ved at de gjør individet mindre avhengig av å selge sin arbeidskraft på markedet for å overleve. De-kommodifisering skjer når at retten til en viss levestandard og bestemte velferdstjenester gis på basis av borgerskap. På denne måten realiseres det første av hensynene Øverbye og Stjernø (2012) snakker om, ved at man blir sikret et visst livssopphold uansett om man jobber eller ikke. To-trinns-modellen i Nav kan framstå som en innskrenkning av de-kommodifiserings-tankegangen, da rettigheter på livsopphold ikke gis på basis av borgerskap, men ut fra en vurdering av den enkeltes evne til å selge sin egen arbeidskraft på markedet. Arbeidsevne-konseptet kan dermed sies å skille mellom fortjenende og ufortjenende mottagere ved å regulere tilgangen til muligheten av å livnære seg utenfor markedet. "Privilegiet" av å ikke jobbe gis bare som en siste utvei til de som beviselig ikke har muligheten til å arbeide om de så prøvde.

En alternativ måte å forstå arbeidsledighet i lys av kommodifiseringsbegrepet finner man i Claus Offes teori om velferdsstaten. Offe tar utgangspunkt i marxistiske utstøtingsteorier, som spår at strukturelle mekanismer som teknologisk utvikling, forandrede kompetansekrav og produksjonskonsentrasjon støter individet ut fra arbeidsmarkedet ved å gjøre dem ute av stand til å selge sin arbeidskraft (Halvorsen, 1980). Ifølge Offe har sosiale ordninger som funksjon å motvirke denne prosessen ved å *re-kommodifisere* de arbeidslediges arbeidskraft gjennom en rekke ulike strategier og metoder. Disse strategiene inkluderer å motivere de arbeidsledige gjennom normative og kulturelle midler, og å gjøre den enkeltes arbeidskraft mer salgbar gjennom utdanning, kvalifiseringsprogrammer, arbeidspraksis, og lignende (Offe, 1984).

I utgangspunktet skulle Navs arbeidsevne-fokuserte oppfølging passe godt inn i et slikt bilde. Nav skal fange opp de som av ulike grunner er ute av stand til å klare seg på egen hånd i arbeidslivet, og systematisk arbeide for å forbedre disse individenes arbeidsevne slik at de til

slutt blir i stand til å selge sin arbeidskraft som «vanlige» lønsmottagere. Individet skal “rustes opp” og “gjøres konkurransedyktig” (Haavorsen & Hernes, 2010), altså salgbar. Hva som er salgbart avgjøres av etterspørselen på arbeidsmarkedet, som dermed behandles som en statisk og uforanderlig størrelse. *Gros* sitat om at Nav fungerer som et slags bemanningsbyrå kan tolkes i en slik retning. Arbeidslinja bygger også på en tydelig normativ antakelse om lønnsarbeidet som den ubestridte normalen i samfunnet, som kan bidra til den kulturelle motivasjonen Offe (1984) snakker om.

Samtidig kan ikke arbeidet med arbeidsevne leses ut fra reproduksjonsfunksjonen alene. Navs oppfølging er basert på et prinsipp om at de som står lengst unna arbeidslivet skal tilbys de mest omfattende og ressurskrevende virkemidlene. Siden arbeidstakerene med lavest arbeidsevne er de som har vanskeligst for å komme tilbake i arbeidslivet, ender staten i praksis opp med å bruke mest ressurser på de som har minst sannsynlighet for å “tilbakebetale” investeringen. Både interne rapporter og i ekstern forskning har man lenge sett at det er de arbeidsledige som står nærmest arbeidslivet i utgangspunktet som i har størst sannsynlighet for å komme seg ut i jobb når tiltaket er ferdig, mens de med nedsatt arbeidsevne ofte ender opp med å gå over på nye tiltak eller trygd (Andreassen & Berg, 2005; Askeland, Ellingsen & Thune, 2015; Grambo & Bråthen, 2010). Noen tiltak, som utplassering i vernede bedrifter, har til og med vist seg å *redusere* den enkeltes mulighet til å komme ut i vanlig arbeid (Markussen & Røed, 2014). Dette bryter tydelig med reproduksjonslogikken Offe beskriver, som impliserer at staten ville prioritere gruppene som har størst sannsynlighet for å komme ut i arbeidslivet. Situasjonen kan tolkes på flere måter. Noen har tatt aktiveringspolitikken manglende suksess som et tegn på at målet om å få folk ut i jobb bare er et påskudd for økt disiplinering av de svakeste gruppene i samfunnet (Møller & Lind, 2005). Fra et marxistisk perspektiv kan man også argumentere for at bruken av de med lav arbeidsevne i arbeidspraksiser og lønnstilskudd utgjør en reservearmé-funksjon ved å tilby arbeidslivet billig og lett erstattelig arbeidskraft på en måte som hardner konkurransen til de «vanlige» arbeidstakernes disfavør (Marx, 2008). Ut fra et de-kommodifiserings-perspektiv kan man imidlertid også argumentere for at aktiveringen medfører en utvidelse av individets rettigheter, ved at individet ikke bare sikres en viss leve-standard, men også en reell sjanse til å komme inn igjen på arbeidsmarkedet. Om man aksepterer ideen om lønnsarbeidet som et gode for individet, noe langt fra alle er villige til å gjøre og med til dels gode årsaker, representerer tiltak som arbeidspraksiser og lønnstilskudd en de-kommodifisering av selve arbeidet. I en slik lesning gir aktiveringstiltakene tilgang til goder som mening, sosial interaksjon og mestringsfølelse til mennesker som ikke ellers ville vært i stand til å få disse

gjennom lønnsarbeidet. Man kan også si at arbeidslinja viser statens vilje til å inkludere også de mest ressursvake der dette overhodet er mulig, og at aktiveringen dermed har en symbolsk verdi som ikke kan reduseres til tiltakenes faktiske resultater.

Jeg vil argumentere for at Navs aktivering av de arbeidsledige bygger på en spenning mellom det re-kommodifiserende og det de-kommodifiserende. Tiltak som arbeidspraksiser og lønnstilskudd har på den ene siden en de-kommodifiserende effekt, men tilgangen på disse er regulert av en streng behovsprøving som skal dokumentere at den arbeidsledige ikke bare er uvillig, men også ute av stand til å selge arbeidskraften sin på egenhånd. Samtidig bryter den samme behovsprøvingen med en rent sysselsettingsmaksimerende logikk, ved at de fleste ressursene og virkemidlene gis til de som har minst sjanse til å gå ut i arbeidslivet. Dette peker på at Navs virkemåte ikke kan forklares ut fra en ren funksjonstankegang. Nav er riktignok opprettet for å realisere det politiske målet om å få folk ut i arbeid, men måten dette målet iverksettes på blir formet av en institusjonell logikk det tekstlige arbeidet med arbeidsevne spiller en viktig rolle i å forme. Man kan dermed si at Nav ikke bare forvalter, men også aktivt konstruerer, samfunnsfenomenet arbeidsledighet. Hvordan man kan forstå denne konstruksjonen er tema for neste del av oppgaven.

Argumenter for en institusjonell forståelse av arbeidsledighet

I innledningen av oppgaven kritiserte jeg arbeidsledighetsforskningen for å basere seg på det offentlige arbeidsledighetsbegrepet på en måte som i liten grad problematiserer hva arbeidsledighet faktisk er. I det følgende vil jeg gi en kritikk av dette begrepet, og diskutere hvilke implikasjoner funnene i oppgaven kan ha for en mer sosiologisk forståelse av arbeidsledighet.

I Norge finnes det to mål på arbeidsledighet: Målene til Arbeids- og velferdsforvaltningen, altså Nav, og målet til Statistisk sentralbyrå (Nav, 2015b; Statistisk sentralbyrå, 2015). Tallene til Nav refereres til som den *registrerte ledigheten*, og inkluderer alle registrerte arbeidsføre uten inntektsgivende arbeid og søker arbeid man er disponibel for (Nav, 2015b). Tallene til SSB er basert på Den internasjonale arbeidsorganisasjonen, og regner arbeidsledige som arbeidsføre personer uten inntektsgivende arbeid som har forsøkt å skaffe seg arbeid de siste fire ukene (SSB, 2015). Felles for begge definisjonene er at de er *negative*. En arbeidsledig er en som er *uten* inntektsgivende arbeid, og som søker, men ikke har fått, en jobb. En svakhet ved et slikt begrep er at det sier mer om hva den arbeidsledige *ikke* er enn hva han faktisk *er*. Begrepet er også upresist: Ikke alle som står utenfor arbeidslivet er arbeidsledige, og bruken av arbeidspraksiser og lønnstilskudd gjør at heller ikke alle

arbeidsledige står utenfor arbeidslivet. Videre bygger begrepet på en smal forståelse av arbeid, som utelukker mye av arbeidet de arbeidsledige faktisk utfører (Wadel, 1980).

Jeg vil argumentere for at en sosiologisk forståelse av arbeidsledighet må være positiv, i den betydning at forståelsen ikke bør ta utgangspunkt i arbeidsledighet som fravær av lønnsarbeid, men som tilstedeværelsen av noe annet. Arbeidsledighet er dermed ikke en grunntilstand, i den forstand at individet automatisk er å regne som arbeidsledig hver gang man står utenfor arbeidslivet, men noe man *blir*. Tidligere i oppgaven har man sett at det å være arbeidsledig i Nav er å inngå i en prosess av vurdering, forbedring og salg av arbeidsevne. Jeg vil argumentere for at det å være arbeidsledig ikke er å være *ekskludert* fra arbeidsmarkedet, men *inkludert* i denne prosessen. Skillet mellom menneske og bruker fra tidligere i oppgaven kan gjøre dette poenget tydeligere. I Nav danner arbeidsevne-konseptet kjernen i en forvandlingen av mennesket til en bruker. Forvandlingen foregår ved at en tilskriver individet et sett med rettigheter, plikter, forventninger og relasjoner, og etablerer et sett strategisk plasserte tomheter som deretter kan fylles inn gjennom tekstlig arbeid. På denne måten framstår arbeidsledighet som en rolle som både vil være spesifikk for den som innehar den, men også generell i at den bygger på visse regler for hvordan rollen skal spilles ut. Sagt på en annen måte er rollen *institusjonalisert*. Ifølge Berger og Luckmann (2000[1966]) skjer institusjonalisering av roller når visse former for handling blir typeinndelt og det skapes et objektivt lager av kunnskap om disse handlingene. En slik forståelse er sosiologisk fruktbar fordi den åpner opp en rekke aspekter ved arbeidsledighet for empirisk utforskning. I denne oppgaven har jeg vist hvordan de arbeidsledige “spiller” rollen som arbeidsledig ved å jobbe med utfylling av skjemaer, deltakelse på tiltak, samtaler med veilederen, og så videre, og hvordan dette arbeidet koordineres og dokumenteres gjennom notater, planer, vurderinger og rapporter. Ved å kartlegge denne aktiviteten kan man få en mer nyansert forståelse av hva arbeidsledighet er og hvordan det oppleves, som også åpner for at det kan eksistere flere forskjellige former for arbeidsledighet.

En institusjonell forståelse av arbeidsledighet har også andre teoretiske fordeler. I et foucauldiansk perspektiv bør sosialt fenomener studeres i lys av maktrelasjonene som omgir og gjennomsyrrer det, fordi denne makten vil virke konstituerende for fenomenets væren og virkemåte (Foucault, 1999). Ideen om arbeidsledighet som institusjonelt konstruert retter oppmerksomheten mot disse maktrelasjonene. En institusjonell forståelse kan også frakoble rollen som arbeidsledig fra individet som innehar den. I store deler av arbeidsledighetsforskningen er individene objektene for forskningen, ved at man forsøker å finne determinanter for eller konsekvenser av arbeidsledighet i enkeltmennesket (for eksempler, se

Janlert, 1997; Kokko & Pulkkinen, 2000; Montgomery, Bartley, Cook & Wadsworth, 1996; Myklestad, Rognerud & Johansen, 2008). Denne forskningen kan bidra til å framstille sosiale problemer som individuelle og selvforskyldte. En mer institusjonelt orientert arbeidsledighetsforskning kan motvirke en slik individualiserende diskurs, da man legger ned som premiss at rollen som arbeidsledig aldri fullt og helt tilsvarer individet som innehar den. På denne måten kan man åpne for en mindre problemfokuseret forståelse av hvilken rolle de arbeidsledige spiller i samfunnet. Arbeidsledighet kan analyseres som en tilstøtende kategori som setter grenser for hva som regnes som lønnsarbeid, institusjonaliserer en form for ikke-arbeid for de som står utenfor lønnsarbeidet, og regulerer tilgangen på dette ikke-arbeidet (Baxandall, 2004; Offe, 1984). Ideen om arbeidsledighet som institusjonelt konstruert kan tydeliggjøre hvordan institusjoner distingverer mellom arbeidere og ikke-arbeidere, og hvilke konsekvenser denne distinksjonen har for individ og samfunn.

Konklusjon

I denne oppgaven har jeg utforsket den sosiale organiseringen og institusjonelle konstruksjonen av arbeidsledighet. I tråd med en institusjonell etnografisk framgangsmåte tok jeg utgangspunkt i erfaringene til arbeidsledig ungdom, og brukte disse til å formulere forskningsspørsmål om hvordan Navs behovsvurdering gjennomføres i praksis og hvordan vurderingen former oppfølgingen av de arbeidsledige i det daglige. Disse spørsmålene ble utforsket gjennom dybdeintervjuer med Nav-veiledere og dokumentanalyse av skjemaer og retningslinjer. Det analytiske fokuset har vært på tekstlige arbeidsprosesser, og i analysedelen har jeg kartlagt kategoriseringen og aktiviseringen av arbeidsledige som kjeder av tekstlig mediert arbeid. Datamaterialet viser at arbeidsevne-konseptet gjennomsyrrer oppfølgingen av de arbeidsledige, først ved å regulere den enkeltes tilgang til tiltak og virkemidler, og deretter ved å legge føringer for gjennomførelsen, dokumenteringen og kvalitetssikringen av Navs oppfølging av den enkelte. Veilederenes konseptuelle arbeid med å vurdere, forbedre og selge den enkeltes arbeidsevne skal realisere arbeidslinjas ambisjon om at hver arbeidsledig skal få virkemidlene hun har behov for, men kan også føre til at det tekstlige arbeidet blir frakoblet virkeligheten det er ment å representere. Dette nødvendiggjør en kontinuerlig måling og kvalitetssikring av veilederenes arbeid, noe som blant annet fører til at de arbeidsledige blir utsatt for mer tekstlig vurdering og kontroll jo lenger de blir vurdert til å stå unna arbeidslivet.

I oppgavens drøftningsdel diskuterte jeg arbeidsevne i et foucauldiansk perspektiv, og argumenterte for at arbeidsevne-konseptet forvandler det enkelte individ til en styrbar bruker ved å danne et rammeverk for systematisk produksjon, innsamling og tolkning av fakta. Deretter viste jeg mulige effekter av hvordan veilederene gjennomførte dette arbeidet i praksis, før jeg diskuterte arbeidslinja som en blanding av de-kommodifiserende og re-kommodifiserende tiltak. Til sist argumenterte jeg for en mer institusjonell forståelse av arbeidsledighet, hvor arbeidsledighet blant annet kan forstås som en tilstøtende kategori som regulerer hva som skal regnes som arbeid og ikke ved å institusjonalisere bestemte roller for de som står utenfor arbeidslivet.

Ifølge Smith (2005) er IE et kollektivt prosjekt, hvor kartene man produserer kan settes sammen for å avdekke større og større deler av det sosiale. Kartleggingen jeg har gjort av i denne oppgaven inneholder mest sannsynlig unøyaktigheter, og vil i alle tilfeller bare gi et ufullstendig bilde av hvordan Navs koordinering av de arbeidsledige faktisk foregår. Samtidig håper jeg at kartleggingen er gjort på en slik måte at det kan utvides gjennom videre

forskning, enten ved å lokalisere flere aktiviteter, tekster og relasjoner i de prosessene jeg har studert, eller ved å starte utforskningen fra andre posisjoner. I oppgaven har jeg brukt arbeidsledig ungdom som standpunktinformanter, og det ville vært interessant å se hvordan kartleggingsprosessen ser ut fra standpunktet til andre grupper, f.eks arbeidsledige med diffuse plager, innvandrere og funksjonshemmede. Noe annet som kan studeres er hvordan arbeidet med utbetalingen av stønader og dagpenger foregår. Veilederene jeg snakket med presiserte flere ganger at de ikke jobbet med penger, og at dette arbeidet ble gjort av en annen avdeling. Samtidig har både vedtaket og aktivitetsplanen et kontraktlignende preg ved at de brukes som tekstlige avtaler den arbeidslediges gjøremål sjekkes opp mot når man vurderer stengning av midler. Til videre forskning foreslår jeg derfor at man kartlegger utbetalingsarbeidet og hvordan dette er kjedet sammen med aktivitetsplaner, arbeidspraksiser, og så videre.

Jeg håper også at man vil se en større teoretisk sosiologisk interesse for arbeidsledighet i tiden som kommer. Som nevnt i innledningen vil arbeidsledighet være et permanent fenomen i ethvert samfunn hvor arbeid selges som en vare på markedet (Elster, 1989). Institusjonaliseringen av arbeidsledighet kan forstås som statens forsøk på å håndtere den mengden av ulike problemer som oppstår fra det faktum av at noen alltid må befinne seg utenfor arbeidsmarkedet. Det arbeidsledige individet eksisterer dermed midt mellom arbeidsmarkedet og velferdsstaten på en måte som griper inn i en rekke sosiologiske kjernesporsmål, for eksempel forholdet mellom stat og marked, mekanismer for sosial inklusjon og eksklusjon, og arbeidets betydning for individ og samfunn. En arbeidsledighets-sosiologi vil dermed ikke bare være verdifullt for å forstå et hittil underteoretisert samfunnsfenomen, men også for å gi en ny innfallsvinkel til disse spørsmålene. Det er mitt håp at denne oppgaven har gitt noen anslag til hvordan en slik sosiologi kan skrives.

Appendiks

Vedlegg #1: Utlysningsplakat

Er du arbeidssøker?

Bli med på forskningsprosjekt!

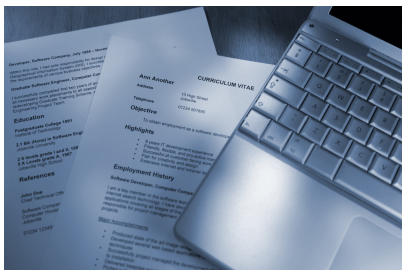
Er du arbeidssøker og vil være med på et forskningsprosjekt?

Jeg skriver en masteroppgave i sosiologi om arbeidssøkere som er aktive gjennom NAV. I den forbindelse vil jeg rekruttere informanter til intervjuer, hvor temaet vil være hverdagen som arbeidssøker.

I utgangspunktet er det bare snakk om én samtale, som vil vare i mellom 45 minutter og halvannen time. Samtalen vil skje i løpet av månedsskiftet november/desember. Temaet for intervjuet vil være hverdagen som arbeidsledig, med et særlig fokus på NAV.

All personlig informasjon som kommer fram i intervjuet vil bli anonymisert. Alle som deltar som informanter vil dessuten være med i trekningen av tre Flax-lodd.

Ta kontakt på epost eller telefon om du er interessert i å delta, eller om du ønsker mer informasjon om prosjektet.



Emil Øversveen
tlf: 94862884
emil.oversveen@gmail.com

Emil Øversveen
tlf: 94862884
emil.oversveen@gmail.com

Emil Øversveen
tlf: 94862884
emil.oversveen@gmail.com

Emil Øversveen
tlf: 94862884
emil.oversveen@gmail.com

Emil Øversveen
tlf: 94862884
emil.oversveen@gmail.com

Emil Øversveen
tlf: 94862884
emil.oversveen@gmail.com

Emil Øversveen
tlf: 94862884
emil.oversveen@gmail.com

BILDE: Utlysningsplakat hengt opp på Nav Lerkendal, Nav Midtbyen og Nav Østbyen.

Vedlegg #1: Intervjuguide, arbeidsledige standpunktinformanter

Før vi går i gang, tenkte jeg å si litt generelt om prosjektet.

Målet for oppgaven er å studere måten arbeidssøkere behandles på i NAV, og måten dette arbeidet foregår fra dag til dag. Fra deg vil jeg gjerne vite hvordan hverdagen som arbeidsledig arter seg, og hvordan du opplever den. Det er en del temaer jeg gjerne vil snakke om, og blant annet hva du gjør i det daglige, hva slags kommunikasjon du har med saksbehandleren din, og hvordan du gikk fram da du registrerte seg. Dette er en utforskende oppgave og jeg vet lite om temaet, så jeg setter pris på at du forteller i litt i detalj. Dersom det er noen spørsmål du ikke vil eller kan svare på, vil jeg selvsagt respektere det.

Som forsker er jeg underlagt taushetsplikt, og alle opplysninger som blir samlet inn kommer til å bli behandlet konfidensielt. Når jeg intervjuer deg er det stort sett for å få dine erfaringer som arbeidsledig, og ikke trekk ved deg som person. I analysen og i den ferdige forskningsrapporten kommer alle data som kan identifisere deg til å bli fjernet, for eksempel navn, nøyaktig stillingstittel, kontor, og så videre. Jeg tenkte jeg skulle ta opp intervjuet, og transkribere det senere. Er det i orden?

OPPVARMINGSSPØRSMÅL:

- Kan du si noe om ...
 - o Alder
 - o Familesituasjon
 - o Bosituasjon
 - o Utdanning?
- Hvor lenge har du vært uten arbeid?
- Hva gjorde du før du ble arbeidsledig?

KARTLEGGING AV HVERDAGEN:

- Kan du beskrive så detaljert som mulig en vanlig dag?
- Hvor ofte er du innom NAV-kontoret?
- Hvor ofte er du innom NAVs nettsider?
- Har du kommunikasjon med NAV?
 - o Kan du beskrive denne kommunikasjonen?
 - o Internett/epost/telefon — skjemaer/ikke skjema
 - o Meldekort – papir/internett?
- Hvordan jobber du med arbeidssøking?

DELTAKELSE PÅ OPPLEGG:

- Deltar du på noen tiltak i regi av NAV?
 - o Avklaring/oppfølging/arbeidsrettet helsetilbud/arbeidsutprøving/tilskudd til

lønnsutgifter/kvalifisering/tilrettelegging/tilrettelagt arbeid/kvalifiseringsprogram

- Kan du fortelle så detaljert om mulig om hvordan dette fungerer?
 - o Fokus: Lytte etter henvisninger til dokumenter.

INNGANG OG REGISTRERING:

- Kan du fortelle meg så detaljert som mulig om hvordan du først tok kontrakt med NAV?
 - o Brukte du hjemmesiden?
 - o Møtte du opp personlig?
- Hvordan arbeidet du med registreringen?
 - o Legge inn CV
 - o Sette opp ønsker
 - o Kartlegging
- Hva skjedde etter du hadde registrert deg?
 - o Oppfølgingsvedtak/informasjonsmøte
- Hva snakket dere om informasjonsmøtet?
- Søkte du om dagpenger?

Vedlegg #3: Intervjuguide, ekstra-lokale informanter (tredje og siste versjon)

0. Introduksjon

Før vi går i gang, tenkte jeg å si litt generelt om prosjektet.

Målet for oppgaven er å studere måten arbeidssøkere behandles på i NAV, og måten dette arbeidet foregår fra dag til dag. Fra deg vil jeg gjerne vite hvordan dette arbeidet foregår i praksis, hvilke erfaringer du har med det, og hvordan du jobber sammen med arbeidssøkerne og andre ansatte. Det er en del temaer jeg gjerne vil snakke om, og jeg kommer blant annet til å spørre om hva som skjer når arbeidssøkere registrerer seg, hvordan arbeidsevnen deres blir vurdert, eventuelle konflikter og dilemmaer, og hvordan tiltakene fungerer. Dette er en utforskende oppgave og jeg vet lite om hvordan arbeidet foregår, og jeg ønsker gjerne at du kan fortelle meg litt i detalj. Dersom det er noen spørsmål du ikke kan svare på av konfidensialitetshensyn, vil jeg selvsagt respektere det.

Som forsker er jeg underlagt taushetsplikt, og alle opplysninger som blir samlet inn kommer til å bli behandlet konfidensielt. Når jeg intervjuer deg er det stort sett for å få dine erfaringer som NAV-ansatt, og hva du kan si om måten arbeidshverdagen din fortøner seg. I analysen og i den ferdige forskningsrapporten kommer alle data som kan identifisere deg til å bli fjernet, for eksempel navn, nøyaktig stillingstittel, kontor, og så videre. Jeg tenkte jeg skulle ta opp intervjuet, og transkribere det senere. Er det i orden?

1: Bakgrunnsinformasjon:

Hva er stillingstittelen din?

Hvor lenge har du jobbet for NAV?

2: Arbeidshverdag

Kan du si noe om hvilke arbeidsoppgaver du har?

Hva går arbeidsdagen din stort sett ut på?

Hvilke typer arbeidssøkere har du ansvar for?

3: Inngang

Hva skjer når noen registrerer seg som arbeidssøker?

Hvordan blir du tildelt arbeidssøkere?

Kan du si litt om den første kontakten med arbeidssøkeren?

Hvordan forbereder du deg?

Hva snakker dere om?

Hva blir resultatet av samtalen?

Arbeidsevnevurdering

Aktivitetsplan

Innsatsbehov

4: Arbeidsevne

Hvordan vurderer du hvilket bistandsbehov en bruker skal ha?

Kan du beskrive hvordan du jobber med denne vurderingen?

Hva ser du etter?

Er det noen formelle kriterier?

Hvordan blir arbeidsevnen vurdert?

Hender det at noen er uenige i deres vurdering av arbeidsevnen?

Hva skjer i såfall da?

5. Tiltak

Hvilke tiltak pleier du å bruke?

Hvorfor pleier du å bruke disse tiltakene?

Hvordan vurderer du hvilke tiltak en arbeidssøker skal sendes på?

Hva ser du etter? CV, jobbønsker, møter?

Hvordan går du fram når et tiltak skal settes i gang?

Hvordan jobber du med aktivtetsplanen?

Hvordan kommuniserer du med de som driver tiltakene?

Hva skjer dersom arbeidssøkeren ikke møter opp, eller ikke gjør som han skal?

Hva skjer når tiltaket er ferdig?

Hvordan vurderes effekten av tiltakene?

Hvordan fungerer tiltakene på Jobbhuset?

En av de jeg intervjuet jobbet som assistent hos dere. Hvordan fungerer dette?

Hva er målet med assistentstillingene?

Hva blir resultatene av kursene? Notater, rapporter?

6. Kontakt underveis

Hvor ofte har du kontakt med arbeidssøkerne?

Hvordan skjer denne kontakten?

Kommunikasjonsmedium

Er det som regel de som tar kontakt, eller tar du kontakt med dem?

Hva skjer før kontakten?

Hva blir resultatet av kontakten?

7. Arena og standard

Hvordan jobber du med Arena?

Hva bruker du Arena til?

Hvordan synes du systemet fungerer?

Hvordan ser brukerprofilene ut?

Hvordan jobber du opp mot Standarden?

Hvor ofte sjekker du den?

8. Rapportering

Blir arbeidet ditt målt på noen måte?

Hvordan?

Rapporterer du resultatene av arbeidet du gjør?

Hva skjer i såfall med disse resultatene?

Måltall – noe annet i tillegg?

Hva er viktig for deg når det kommer til å vurdere jobben du gjør?

Er det noen tilfeller hvor det har vært særlig vanskelig for deg å gjøre jobben din?

Kan du fortelle om denne situasjonen?

9. Avslutning

Er det noe du vil si mer om, eller føler at du ikke har fått sagt?

Vedlegg #4: Informasjonsskriv (arbeidsledige)

Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet

«Arbeidsledighet i et institusjonelt perspektiv»

Bakgrunn og formål

Formålet med oppgaven er å analysere den institusjonelle behandlingen av arbeidsledighet fra den arbeidslediges eget perspektiv. Oppgaven vil kartlegge hverdagen som arbeidsledig, med et særlig fokus på hvordan denne hverdagen blir organisert av NAV. Prosjektet er en masteroppgave ved Institutt for sosiologi og statsvitenskap ved NTNU, og gjennomføres i samarbeid med NAV via NTNU Bridge.

Utvalget er rekruttert via direkte henvendelse på Jobbhuset og plakater på NAV-kontor i Trondheim. Personen forespørres å delta på grunn av relevante erfaringer.

Hva innebærer deltakelse i studien?

Datainnsamlingen i studien vil i all hovedsak bestå av kvalitative intervjuer på mellom 30 og 60 minutter. Spørsmålene vil omhandle hverdagen som arbeidsledig, arbeid med registreringsskjemaer og dokumenter, jobbsøking og eventuell deltagelse på andre prosjekter. Dataene vil registreres i form av lydopptak og notater.

Hva skjer med informasjonen om deg?

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Kun studenten vil ha tilgang til datamaterialet, som vil lagres på studentens personlige datamaskin. Opptakene vil bli transkribert etter intervjuene, og deretter slettet. Navneliste vil lagres adskilt fra den øvrige dataene. Deltagerne vil ikke kunne gjenkjennes publikasjonen, da navn og eventuelt andre identifiserbare personopplysninger vil bli anonymisert.

Prosjektet skal etter planen avsluttes 01.07.2015. Alle data vil da bli slettet.

Frivillig deltakelse

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg, vil alle data og opplysninger bli slettet. Dersom du ønsker har spørsmål til studiet, ta kontakt med veileder Ulla Forseth på telefon 73591792.

Studiet er meldt til personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

Samtykke til deltakelse i studien

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

(signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg #5: Informasjonsskriv (veileder)

Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet

«Arbeidsledighet i et institusjonelt perspektiv»

Bakgrunn og formål

Formålet med oppgaven er å analysere den institusjonelle behandlingen av arbeidsledighet fra den arbeidslediges eget perspektiv. Oppgaven vil ta utgangspunkt i hverdagen som arbeidssøker, og kartlegge hvordan NAVs behandling av arbeidssøkere fungerer. Temaer for oppgaven vil være vurdering av arbeidsevne, oppfølging, kommunikasjon mellom saksbehandlere og andre NAV-ansatte, og bruk av dokumenter. Prosjektet er en masteroppgave ved Institutt for sosiologi og statsvitenskap ved NTNU, og gjennomføres i samarbeid med NAV via NTNU Bridge.

Utvalget er rekruttert via henvendelse over epost til avdelingsleder ved NAV Midtbyen. Personen forespørres å delta på grunn av relevante erfaringer.

Hva innebærer deltakelse i studien?

Datainnsamlingen i studien vil i all hovedsak bestå av kvalitative intervjuer på mellom 30 og 60 minutter. Spørsmålene vil stort sett dreie seg om arbeidet som saksbehandler, deriblant kommunikasjon med arbeidssøker, kommunikasjon med andre NAV-ansatte, rapportering og arbeid med dokumenter og søknader.

Hva skjer med informasjonen om deg?

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Kun studenten vil ha tilgang til datamaterialet, som vil lagres på studentens personlige datamaskin. Opptakene vil bli transkribert etter intervjuene, og deretter slettet. Navneliste vil lagres adskilt fra den øvrige dataene. Deltagerne vil ikke kunne gjenkjennes publikasjonen, da navn og eventuelt andre identifiserbare personopplysninger vil bli anonymisert.

Prosjektet skal etter planen avsluttes 01.07.2015. Alle data vil da bli slettet.

Frivillig deltakelse

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg, vil alle data og opplysninger bli slettet. Dersom du ønsker har spørsmål til studiet, ta kontakt med veileder Ulla Forseth på telefon 73591792.

Studiet er meldt til personvernsombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

Samtykke til deltakelse i studien

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

(signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg #6: Liste over analyserte dokumenter

- Arbeidsevne-vurdering (papirskjema, gitt av *Sara*)
- Aktivitetsplan (papirskjema, gitt av *Sara*)
- Egenvurdering (NAV) (papirskjema, gitt av *Elin*)
- Egenvurdering (Jobbhuset) (papirskjema, gitt av *Elin*)
- Forskrift om arbeidsrettede tiltak (PDF, lastet ned fra internett)
- Forskrift om individuell plan i arbeids- og velferdsforvaltningen (PDF, lastet ned fra internett)
- Retningslinjer for oppfølgingsvedtak (PDF, lastet ned fra internett).

Litteraturliste

- Alvesson, Mats. (2011). *Interpreting Interviews*. London: SAGE Publications Ltd.
- Andersen, Jørgen Goul. (1997). The Scandinavian Welfare Model in Crisis? Achievements and Problems of the Danish Welfare State in an Age of Unemployment and Low Growth. *Scandinavian Political Studies*, 20(1), 1–31.
- Andersen, Jørgen Goul (Red.). (2003). *Marginalisering og velfærdspolitik. Arbejdsløshed, jobchancer og trivsel*. København: Frydenlund Grafisk.
- Andersen, Jørgen Goul. (2011). "Activation" of Social and Labour Market Policies in the Nordic Countries, 1990-2010. CCWS Working Paper, 71.
- Andersen, Jørgen Goul, Pettersen, Per Arnt, Svallfors, Stefan, & Uusitalo, Hannu. (1999). The legitimacy of the Nordic welfare states: trends, variations and cleavages. I Mikko Kautto, Matti Heikkilä, Bjørn Hvinden, Staffan Marklund & Niels Ploug (Red.), *Nordic Social Policy. Changing welfare states* (s. 235–261). London: Routledge.
- Anderson, Christopher Johannes (2009). The private consequences of public policies: active labor market policies and social ties in Europe. *European Political Science Review*, 1(3), 341-373.
- Andreassen, Jorun, & Berg, Helene. (2005). Arbeid med bistand: Få er i arbeid etter at bistanden opphører. *Søkelys på arbeidsmarkedet*, 22(1), 29-38.
- Arbeiderpartiet. (2014). Europas laveste arbeidsledighet. Lastet ned 21.04.2015, fra <http://arbeiderpartiet.no/Politikken-A-AA/Arbeid-og-naeringspolitikk/Arbeidsledighet>
- Arbeids- og administrasjonsdepartementet(1991-92). St. meld nr. 39: Attføring og arbeid for yrkeshemmede. Sykepenger og uførepensjon (Attføringsmeldingen).
- Arbeids- og sosialdepartementet (2015a). Den norske arbeidsmarknaden. Lastet ned 19.03.2015, 2015, fra <https://www.regjeringen.no/nb/tema/arbeidsliv/arbeidsmarked-og-sysselsetting/innsikt/det-norske-arbeidsmarkedet/id86893/>
- Arbeids- og sosialdepartementet (2015b). Et NAV med muligheter: Arbeids- og sosialdepartementet.
- Askeland, Gro, Ellingsen, Jostein, & Thune, Ola. (2015). Personer som avsluttet arbeidsrettet tiltak i 2013. Hvor var de etter seks måneder? *Arbeid og velferd*(1), 77-85.
- Atkinson, Paul, & Coffey, Amanda. (2011). *Analysing Documentary Realities*. I David Silverman (Red.), *Qualitative Research. Issues of Theory, Method and Practice*. Third Edition (s. 77-92). Los Angeles: Sage Publications.
- Baccaro, Lucio, & Rei, Diego. (2005). Institutional determinants of unemployment in OECD countries: A time series cross-section analysis (1960-98). Paper presentert ved Decent Work Research Programme Geneve.
- Balci, Sonja. (2013). Kritiserer ensidig syn på arbeidslinja. Lastet ned 14.05.2015, fra <http://forskning.no/arbeid-politikk-samfunnskunnskap-velferdsstat/2013/01/kritiserer-ensidig-syn-pa-arbeidslinja>
- Baraldsnes, Ronnie. (2014). NAVs kronglete språk: Forstår du dette?, TV2. Lastet ned fra <http://www.tv2.no/a/6017880>
- Bartley, Mel. (1994). Unemployment and ill health: understanding the relationship. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 48, 333–337.
- Bauman, Zygmunt. (2000). *Flytende modernitet*. Oslo: Vidarforlaget.
- Baxandall, Phineas. (2004). *Constructing Unemployment. The Politics of Joblessness in East and West*. Aldershot: Ashgate.
- Beck, Ulrich, & Beck-Gernsheim, Elisabeth. (2002). *Individualization: Institutionalized Individualism and its Social and Political Consequences*. London: Sage.
- Becker, Howard S. (1967). Whose Side Are We On? *Social Problems*, 14(3), 239-247.
- Berger, Peter L., & Luckmann, Thomas. (2006[1966]). *Den samfunnskapte virkelighet*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Berkel, Rik van, Coenen, Harry, & Dekker, Arjen. (1999). Regulating the Unemployed: From protection to participation. I Jens Lind & Iver Hornemann Møller (Red.), *Inclusion and Exclusion: Unemployment and Non-Standard Employment in Europe* (s. 89-109). Aldershot: Ashgate.
- Besley, Timothy, & Coate, Stephen. (1992). Workfare versus Welfare: Incentive Arguments for Work Requirements in Poverty-Alleviation Programs. *The American Economic Review*, 82(1), 249-261.
- Beveridge, William. (1942). *Social insurance and allied services*. Report by Sir William Beveridge.

- London: HMSO.
- Bisaillon, Laura, & Rankin, Janet M. (2013). Navigating the Politics of Fieldwork Using Institutional Ethnography: Strategies for Practice. *Qualitative Social Research*, 14(1).
- Björklund, Anders, & Eriksson, Tor. (1998). Unemployment and mental health: evidence from research in the Nordic countries. *Scandinavian Journal of Social Welfare*(7), 219-235.
- Blanchard, Olivier, & Wolfers, Justin. (2000). The Role of Shocks and Institutions in the Rise of European Unemployment: The Aggregate Evidence. *The Economic Journal*, 110(462), C1-C33.
- Blomberg, Helena. (2011). Introduction. I Helena Blomberg & Nanna Kildal (Red.), *Workfare and welfare state legitimacy* (s. 5-15). Vaajakoski: Bookwell Oy.
- Blomberg, Helena, & Kildal, Nanna (Red.). (2011). *Workfare and welfare state legitimacy*. Vaajakoski: NordWel Studies in Historical Welfare State Research.
- Blumer, Herbert. (1954). What is Wrong With Social Theory? *American Sociological Review*, 19(1), 3-10.
- Bø, Ingerid. (2011). Hva er arbeid? *Aftenbladet Meninger*. <http://www.aftenbladet.no/meninger/Hva-er-arbeid-1851134.html>
- Bonoli, Giuliano. (2010). The Political Economy of Active Labor-Market Policy. *Politics & Society*, 38(4), 435–457.
- Bonvin, Jean-Michel, & Moachon, Eric. (2011). Reframing the issue of legitimacy in workfare policies. I Helena Blomberg & Nanna Kildal (Red.), *Workfare and welfare state legitimacy* (s. 62-95). Vaajakoski: Bookwell Oy.
- Bottomore, Tom. (1992). Citizenship and Social Class, Forty Years On. I T.H. Marshall & Tom Bottomore (Red.), *Citizenship and Social Class* (s. 55–93). London: Pluto Press.
- Brabeck, Mary M., & Brabeck, Kalina M. (2009). Feminist Perspectives on Research Ethics. I Donna M. Mertens & Pauline E. Ginsberg (Red.), *The Handbook of Social Research Ethics* (s. 39-53). London: SAGE Publications Ltd.
- Breimo, Janne Paulsen. (2015). Rehabilitering. Samordningsproblematikk sett fra et ståsted. I Karin Widerberg (Red.), *I hjertet av velferdsstaten. En invitasjon til institusjonell etnografi* (s. 79–100). Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Campbell, Marie, & Gregor, Frances. (2008). *Social Relations. A Primer in Doing Institutional Ethnography*. Toronto: Higher Education University of Toronto Press Incorporated.
- Campbell, Marie L. (2006). Institutional Ethnography and Experience as Data. I Dorothy E. Smith (Red.), *Institutional Ethnography as Practice* (s. 91-108). Lanham: Rowman & Littlefield Publishers, Inc.
- Carroll, William K. (2010). "You Are Here". Interview with Dorothy E. Smith. *Socialist Studies*, 6(2), 9-37.
- Castells, Manuel. (2000). *The Rise of the Network Society*. 2nd Edition. Oxford: Blackwell Publishers Ltd.
- Clark, Andrew E., & Oswald, Andrew J. (1994). Unhappiness and Unemployment. *The Economic Journal*, 104(424), 648-659.
- Clough, Patricia T. (1993). On the Brink of Deconstructing Sociology: Critical Reading of Dorothy Smith's Standpoint Epistemology. *The Sociological Quarterly*, 34(1), 169–182.
- Colbjørnsen, Tom. (1980). Sysselsettingsproblemer – noen teoretiske hovedsynspunkter. I Knut Halvorsen (Red.), *Arbeid og sysselsetting foran 80-åra. Bidrag til en arbeidslivssosiologi* (s. 103-130). Oslo: Pax Forlag.
- Cole, Matthew. (2007). Re-Thinking Unemployment: A Challenge to the Legacy of Jahoda et.al. *Sociology*, 41(6), 1133-1149.
- Collins, Patricia Hill. (1992). Transforming the Inner Circle: Dorothy Smith's Challenge to Sociological Theory. *Sociological Theory*, 10(1), 73-80.
- Connell, R.W. (1992). A Sober Anarchism. *Sociological Theory*, 10(1), 81-87.
- Corman, Michael K, & Melon, Karen. (2014). What Counts? Managing Professionals on the Front Line of Emergency Services. I Alison I. Griffith & Dorothy E. Smith (Red.), *Under New Public Management. Institutional Ethnographies of Changing Front Line Work* (s. 148-176). Toronto: Toronto University Press.
- Creswell, John W. (2013). *Research Design (International Student Edition): Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Dale-Olsen, Harald, & Schøne, Pål (2006). Omfang og effekter av vilkår i velferden. En kunnskapsstatus om velferdskontrakter. Oslo: Institutt for samfunnsforskning.
- Darity, William Jr. (1999). Who Loses from Unemployment. *Journal of Economic Issues*, 33(2), 491-496.

- Det internasjonale pengefondet (2003). World Economic Outlook. Chapter 4. I International Money Fund.
- Devault, Marjorie L. (2008a). Introduction. I Marjorie L. Devault (Red.), *People at Work: Life, Power and Social Inclusion in the New Economy* (s. 1–23). New York: New York University Press.
- Devault, Marjorie L. (Red.). (2008b). *People at Work: Life, Power and Social Inclusion in the New Economy*. New York: New York University Press.
- Devault, Marjorie L., & McCoy, Liza. (2006). Institutional Ethnography: Using Interviews to Investigate Ruling Relations. I Dorothy E. Smith (Red.), *Institutional Ethnography as Practice* (s. 15-44). Lanham: Rowman & Littlefield Publishers, Inc.
- Diamond, Timothy. (2006). "Where Did You Get the Fur Coat, Fern?" Participant Observation in Institutional Ethnography I Dorothy E. Smith (Red.), *Institutional Ethnography as Practice* (s. 45-64). Lanham: Rowman & Littlefield Publishers, Inc.
- Drøpping, Jon Anders, Hvinden, Bjørn, & Vik, Kirsten. (1999). Activation policies in the Nordic Countries. I Mikko Kautto, Matti Heikkilä, Bjørn Hvinden, Staffan Marklund & Niels Ploug (Red.), *Nordic Social Policy. Changing welfare states* (s. 133–158). London: Routledge.
- Duell, Nicola, Singh, Shruti, & Tergeist, Peter. (2009). Activation Policies in Norway. OECD Social, Employment and Migration Working Papers, 78. <http://dx.doi.org/10.1787/226388712174>
- Durkheim, Emile. (1984[1893]). *The Division of Labour in Society*. London: Macmillan.
- Eberle, Thomas S., & Maeder, Christoph. (2011). Organizational Ethnography. I David Silverman (Red.), *Qualitative Research. Issues of Theory, Method and Practice. Third Edition* (s. 53–74). Los Angeles: Sage Publications.
- Eisenberg, P., & Lazarsfeld, Paul F. (1938). The psychological effects of unemployment. *Psychological Bulletin*, 35(6), 358-390.
- Elster, Jon. (1989). Is there (or should there be) a right to work? I Amy Gutman (Red.), *Democracy and the Welfare State*. New York: Princeton University Press.
- Engelstad, Fredrik. (1991). Hva mener vi med arbeid? Noen begrepsmessige refleksjoner. I Institutt for samfunnsforskning (Red.). Oslo: ISF.
- Esping-Andersen, Gøsta. (1990). *The Three Worlds of Welfare Capitalism*. New Jersey: Princeton University Press.
- Eurostat. (2015). Unemployment statistics. Lastet ned 09.04.2015, 2015, fra http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Unemployment_statistics
- Fallov, Mia Arp. (2011). Construction the capacity of employability, and the government of inclusion. I Helena Blomberg & Nanna Kildal (Red.), *Workfare and welfare state legitimacy* (s. 125-160). Vaajakoski: Bookwell Oy.
- Ferrera, Maurizio, & Rhodes, Martin. (2000). Recasting European welfare states: An introduction. *West European Politics*, 23(2), 1–10.
- Forskrift om arbeidsrettede tiltak (2008).
- Forskrift om individuell plan i arbeids- og velferdsforvaltningen (2010).
- Foucault, Michel. (1999[1976]). *Seksualitetens historie I. Vilje til viten*. Valdres: Exil.
- Foucault, Michel. (2005[1971]). The Discourse on Language. I David Wood & José Medina (Red.), *Truth: Engagements Across Philosophical Traditions* (s. 315-335). Ames: Blackwell Publishing.
- Foucault, Michel. (2008). Sikkerhed, territorium, befolkning. Forelesninger på Collège de France, 1977-1978. København: Hans Reitzels Forlag.
- Foucault, Michel, & Senellart, Michel (Red.). (2008). *Birth of Biopolitics. Lectures at the Collège de France, 1978-1979*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Fløtten, Tone., Grønningsæter, Arne., Hippe, Jon. M., & Christensen, Johan. (2007). Den reformerte velferdsstaten – en ny samfunnskontrakt. In J. E. Dølvik, T. Fløtten, G. Hernes & J. M. Hippe (Eds.), *Hamskifte. Den norske modellen i endring*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Fremskrittspartiet. (2013). Prinsipp- og handlingsprogram. Lastet ned 21.04.2015, fra <https://beta.frp.no/hva-vi-mener/prinsipp-og-handlingsprogram>
- Giddens, Anthony. (1994). *Beyond Left and Right. The Future of Radical Politics*. Cambridge: Cambridge Polity Press.
- Giddens, Anthony. (1999). *The Third Way. The Renewal of Social Democracy*. Cambridge: Cambridge Polity Press.
- Grambo, Anne-Cathrine, & Bråthen, Magne. (2010). Hva gjør arbeidssøkerne etter NAV? *Arbeid og velferd*(1), 38-44.
- Griffith, Alison I. (1998). Insider/Outsider: Epistemological Privilege and Mothering Work. *Human Studies*, 21(4), 361-376.
- Griffith, Alison I. (2006). *Constructing Single Parent Families for Schooling: Discovering an*

- Institutional Discourse. I Dorothy E. Smith (Red.), *Institutional Ethnography as Practice* (s. 139–161). Lanham: Rowman & Littlefield Publishers, Inc.
- Griffith, Alison I., & Smith, Dorothy E. (Red.). (2014a). *Under New Public Management. Institutional Ethnographies of Changing Front-Line Work*. Toronto: University of Toronto Press.
- Griffith, Alison I., & Smith, Dorothy E. (2014b). Conclusion. I Alison I. Griffith & Dorothy E. Smith (Red.), *Under New Public Management. Institutional Ethnographies of Changing Front Line Work* (s. 339-350). Toronto: Toronto University Press.
- Grinde, Eva. (2014). Nav på teppet, Dagens næringsliv. Lastet ned fra <http://www.dn.no/meninger/kommentarer/2014/11/28/2156/Nav/nav-p-teppet>
- Guba, Egon G. (1981). ERIC/ECTJ Annual Review Paper: Criteria for Assessing the Trustworthiness of Naturalistic Inquiries. *Educational Communication and Technology*, 29(2), 75-91.
- Guba, Egon G., & Lincoln, Yvonna S. (1982). Epistemological and Methodological Bases of Naturalistic Inquiry. *Educational Communication and Technology*, 30(4), 233-252.
- Haavorsen, Paal, & Hernes, Thorgeir. (2010). Inkluderingsstrategier og arbeidsrettede tiltak. I Thorgeir Hernes, Ingar Heum & Paal Haavorsen (Red.), *Arbeidsinkludering. Om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds-Norge* (s. 109-147). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Hagman, Ellen. (2015). Omsorgslinje eller arbeidslinje?, Dagbladet. Lastet ned fra <http://m.db.no/2015/03/07/kultur/meninger/debatt/kronikk/feminisme/38083548>
- Halleröd, Björn, & Heikkilä, Matti. (1999). Poverty and Social Exclusion in the Nordic Countries. I Mikko Kautto, Matti Heikkilä, Bjørn Hvinden, Staffan Marklund & Niels Ploug (Red.), *Nordic Social Policy. Changing welfare states* (s. 185–214). London: Routledge.
- Halvorsen, Knut. (1980). Utstøting som forklaring på sanering av arbeidskraft. I Knut Halvorsen (Red.), *Arbeid og sysselsetting foran 80-åra. Bidrag til en arbeidslivssosiologi* (s. 197–238). Oslo: Pax Forlag.
- Halvorsen, Knut. (2005). Holdninger til arbeidsledige dagpengemottakere i Skandinavia. *Søkelys på arbeidsmarkedet*, 22(1), 19-28.
- Halvorsen, Knut. (2011). Undermineres arbeidsviljen av velferdsstaten? *Tidsskrift for velferdsforskning*, 14(4), 220-234.
- Hammer, Svein. (2008). Styring, statistikk og subjektivitet. Utledning av et analytisk rammeverk. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 49(1), 73-105.
- Hansen, Asle. (2014). - Sliter ofte selv med å forstå hva Nav skriver i brev til brukere, Dagbladet. Lastet ned fra <http://www.dagbladet.no/2014/05/20/nyheter/innenriks/nav/kritikk/33381355/>
- Hart, Randle J., & McKinnon, Andrew. (2010). Sociological Epistemology: Durkheim's Paradox and Dorothy E. Smith's Actuality. *Sociology*, 44(6), 1038-1054.
- Hartsock, Nancy C. M. (1983). The Feminist Standpoint: Developing the Ground for a Specifically Feminist Historical Materialism. I Sandra Harding & Merrill B. Hintikka (Red.), *Discovering Reality* (s. 283-310). Dordrecht: D. Reidel Publishing Company.
- Hedblom, Agneta. (2004). Aktiveringspolitikens Janusansikte. En studie av differensiering, inklusjon og marginalisering. Lunds Universitet.
- Heikkilä, Matti, Hvinden, Bjørn, Kautto, Mikko, Marklund, Staffan, & Ploug, Niels. (1999). Conclusion: The Nordic model stands stable but on shaky ground. I Mikko Kautto, Matti Heikkilä, Bjørn Hvinden, Staffan Marklund & Niels Ploug (Red.), *Nordic Social Policy. Changing welfare states* (s. 262-274). London: Routledge.
- Heimoen, Ira Malmberg. (2005). Unemployment benefits, job search activity and mental health. *Nordisk sosialt arbeid*, 25(1), 2-16.
- Heinemann, Friedrich. (2007). Is the Welfare State Self-destructive? A Study of Government Benefit Morale. Paper presentert ved ZEW – Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung, Mannheim.
- Hekman, Susan. (1997). Truth and Method: Feminist Standpoint Theory Revisited. *Signs*, 22(2), 341-365.
- Hernes, Gudmund. (2012). I ditt ansikts sved – eller like fint å jobbe som å danse? I Steinar Stjernø & Einar Øverbye (Red.), *Arbeidslinja. Arbeidsmotivasjonen og velferdsstaten* (s. 31-46). Oslo: Universitetsforlaget.
- Hernes, Thorgeir. (2010a). Et bakteppe. I Thorgeir Hernes, Ingar Heum & Paal Haavorsen (Red.), *Arbeidsinkludering. Om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds-Norge* (s. 13–41). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Hernes, Thorgeir. (2010b). Om arbeidslinja. I Thorgeir Hernes, Ingar Heum & Paal Haavorsen (Red.), *Arbeidsinkludering. Om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds-Norge* (s. 42–55). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Hernes, Thorgeir. (2010c). Nav – hvorfor og hvordan. I Thorgeir Hernes, Ingar Heum & Paal

- Haavorsen (Red.), Arbeidsinkludering. Om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds-Norge (s. 56-81). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Herzog, Hanna. (2005). On Home Turf: Interview Location and Its Social Meaning. *Qualitative Sociology*, 28(1), 25-47.
- Heum, Ingar. (2010a). Brukerrettet arbeidsmetodikk i Nav. I Thorgeir Hernes, Ingar Heum & Paal Haavorsen (Red.), *Arbeidsinkludering. Om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds-Norge* (s. 194-229). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Heum, Ingar. (2010b). Fordeling av velferdstjenester. I Thorgeir Hernes, Ingar Heum & Paal Haavorsen (Red.), *Arbeidsinkludering. Om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds-Norge* (s. 148-193). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Hobsbawm, Eric. (2008). *Age of Extremes. The Short Twentieth Century 1914-1991*. London: Abacus.
- Holden, Chris. (2003). Decommodification and the Workfare State. *Political Studies Review*, 1, 303-316.
- Holmlund, Bertil. (1998). Unemployment Insurance in Theory and Practice. *The Scandinavian Journal of Economics*, 100(1), 113-141.
- Howell, David R. (2005). *Fighting Unemployment. The Limits of Free Market Orthodoxy*. Oxford: Oxford University Press.
- Howell, David R., & Rehm, Miriam. (2009). Unemployment compensation and high European unemployment: a reassessment with new benefit indicators. *The Oxford Review of Economic Policy*, 25(1), 60-93.
- Hvid, Helge (1999). Development of work and social (ex)inclusion. I Jens Lind & Iver Hornemann Møller (Red.), *Inclusion and Exclusion: Unemployment and Non-Standard Employment in Europe* (pp. 35-59). Aldershot: Ashgate.
- Hvinden, Bjørn. (2009). Den nordiske velferdsmodellen. Likhet, trygghet – og marginalisering? *Sosiologi i dag*, 39(1), 11-36.
- Høyre. (2013). Nye ideer, bedre løsninger. Høyres stortingsvalgsprogram. Lastet fra <http://publikasjoner.hoyre.no/hoyre/160/>
- Jahoda, Marie, Lazarsfeld, Paul F., & Zeisel, Hans. (1997[1933]). *De arbeidsløse fra Marienthal. En sosiologisk undersøkelse av langtidsledighet*. Otta: Tano Aschehoug.
- Janlert, Urban. (1997). Unemployment as a disease and diseases of the unemployed. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 23, 79-83.
- Jansson, Kim, & Veka, Camilla. (2014). Selv ikke Sanner klarte å fylle ut NAV-skjemaet, Nr. Lastet ned fra <http://www.nrk.no/livsstil/sanner-sliter-med-nav-skjema-1.11745265>
- Jensen, Per H. (1999). Activation of the Unemployed in Denmark since the early 1990s. *Welfare or workfare? Centre for Comparative Welfare State Studies (CCWS) Department of Economics, Politics and Public Administration*. Aalborg University.
- Jessop, Bob. (1993). Towards a Schumpeterian Workfare State? Preliminary Remarks on Post-Fordist Political Economy. *Studies in Political Economy* 40, 7-39.
- Johnson, Jeffrey C., & Weller, Susan C. (2002). Elicitation Techniques for Interviewing. I Jaber F. Gubrium & James A. Holstein (Red.), *Handbook of Interview Research. Context and Method* (s. 491-514). London: SAGE Publications Ltd.
- Kalstø, Åshild Male, & Sørbo, Johannes. (2015). Personer med nedsatt arbeidsevne og mottakere av arbeidsavklaringspenger. Mars 2015: Arbeids- og velferdsdirektoratet. Statistikkseksjonen.
- Kildal, Nanna. (2001). *Workfare Tendencies in Scandinavian Welfare Policies*. Geneva.
- Kildal, Nanna. (2011). The new contract and incentive thinking in social policy. I Helena Blomberg & Nanna Kildal (Red.), *Workfare and welfare state legitimacy* (s. 46-61). Vaajakoski: Bookwell Oy.
- Kjellberg, Inger. (2015). Eldreomsorg. Omsorgssvikt som klagearbeid. I Karin Widerberg (Red.), *I hjertet av velferdsstaten. En invitasjon til institusjonell etnografi* (s. 123-142). Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Kokko, Katja, & Pulkkinen, Lea. (2000). Aggression in Childhood and Long-Term Unemployment in Adulthood: A Cycle of Maladaptation and Some Protective Factors. *Developmental Psychology*, 36(4), 463-472.
- Korpi, Tomas. (1996). Employment, unemployment, labor market policies and subjective well-being among Swedish youth. *Labour Economics*(4), 125-147.
- Kvale, Steinar. (1997). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Kvale, Steinar. (2007). *Doing Interviews*. London: SAGE Publications Ltd.
- Langeng, Per Inge, & Stene, Erik. (2010). Sosialt arbeid i nye omgivelser. I Thorgeir Hernes, Ingar Heum & Paal Haavorsen (Red.), *Arbeidsinkludering. Om det nye politikk- og praksisfeltet i*

- velferds-Norge (s. 257-284). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Laslett, Barbara, & Thorne, Barrie. (1992). Considering Dorothy Smith's Social Theory: Introduction. *Sociological Theory*, 10(1), 60–62.
- Lemert, Charles. (1992). Subjectivity's Limit: The Unsolved Riddle of the Standpoint. *Sociological Theory*, 10(1), 63-72.
- Lincoln, Yvonna S., & Guba, Egon G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Newbury Park: SAGE Publications, Inc.
- Lindbeck, Assar. (1995). Hazardous Welfare-State Dynamics. *The American Economic Review*, 85(2), 9-15.
- Lindbeck, Assar, Nyberg, Sten, & Weibull, Jorgen W. (1999). Social Norms and Economic Incentives in the Welfare State. *The Quarterly Journal of Economics*, 114(1), 1–35.
- Liudden, Tone Maia. (2015). Asylpolitikk. Usikkerhet og tvil i avgjørelser. I Karin Widerberg (Red.), *I hjertet av velferdsstaten. En invitasjon til institusjonell etnografi* (s. 191–219). Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Ljungqvist, Lars, & Sargent, Thomas J. (1995). The Swedish unemployment experience. *European Economic Review*, 39, 1043-1070.
- Lode, Veslemøy. (2013). - Nav er for byråkratisk og for opptatt av å måle detaljer, *Dagbladet*. Lastet ned fra <http://www.dagbladet.no/2013/08/28/nyheter/valg13/nav/politikk/samfunn/28935309/>
- Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (arbeids- og velferdsforvaltningsloven) [NAV-loven], 14 a. C.F.R. (2006).
- Lødemel, Ivar. (1997). *Pisken i arbeidslinja. Om iverksettning av arbeid for sosialhjelp*: Forskningsstiftelsen Fafo.
- Lundberg, Kjetil G., & Sataøen, Hogne Lerøy. (2014). Institusjonell etnografi – ei inspirasjonskjelde for den skandinaviske organisasjonsteorien? *Nordiske organisasjonstudier*, 30–50.
- Lundberg, Kjetil G., & Syltevik, Liv Johanne. (2013). Brukererfaringer med Nav i reformperioden: Kompleks organisasjon, bakkebyråkrati og ustabile relasjoner. *Fontene forskning*, 2(13), 19-30.
- Magnussen, May-Linda. (2015). Famileforsørgelse. Å utforske menns forsørgerarbeid. I Karin Widerberg (Red.), *I hjertet av velferdsstaten. En invitasjon til institusjonell etnografi* (s. 52–78). Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Mäkitalo, Åsa, & Säljö, Roger. (2002). Invisible People: Institutional Reasoning and Reflexivity in the Production of Services and "Social Facts" in Public Employment Agencies. *Mind, Culture, and Activity*, 9(3), 160–178.
- Mäkitalo, Åsa, Seltzer, Michael, & Vagli, Åse. (2012). Dorothy E. Smith Interview of 7 October 2011 in Oslo. *Sosiologisk årbok*(1), 11-32.
- Markussen, Simen, & Røed, Knut. (2014). The Impacts of Vocational Rehabilitation. *Labour Economics*, 31, 1-13.
- Marshall, Catherine, & Rossman, Gretchen B. (2006). *Designing Qualitative Research*. 4th Edition. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Marshall, T.H. (1992[1949]). *Citizenship and Social Class*. I T.H. Marshall & Tom Bottomore (Red.), *Citizenship and Social Class*. London: Pluto Press.
- Marx, Karl. (2008[1867]). *Kapitalen. Kritikk av den politiske økonomien*. Første bok: Kapitalens produksjonsprosess. Oslo: Bokklubben.
- Marx, Karl, & Engels, Friedrich. (1978[1846]). *The German Ideology: Part I*. I Robert C. Tucker (Red.), *The Marx-Engels Reader* (s. 146-201). New York: W.W. Norton & Company.
- Mazower, Mark. (1998). *Dark Continent: Europe's Twentieth Century*. London: Penguin Books.
- McCoy, Liza. (2006). Keeping the Institution in View: Working with Interview Accounts of Everyday Experience. I Dorothy E. Smith (Red.), *Institutional Ethnography as Practice* (s. 109-126). Lanham: Rowman & Littlefield Publishers, Inc.
- Mead, George Herbert. (1963[1934]). *Mind, Self & Society. From the Standpoint of a Social Behaviorist*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Meyer, Bruce D. (1990). Unemployment Insurance and Unemployment Spells. *Econometrica*, 58(4), 757-782.
- Moe, Sigrid, Aarø, John Thomas, & Midtsjø, Line. (2015). - Burde benytte sjansen til å knuse hele NAV, E24. Lastet ned fra <http://e24.no/makro-og-politikk/bi-ekspert-burde-benytt-sjansen-til-aa-knuse-hele-nav/23432145>
- Møller, Iver Hornemann, & Lind, Jens. (2005). Activation for what purpose? Paper presentert ved VIII Congresso Luso- Afro-Brasiliro, Coimbra.
- Montgomery, Scott M., Bartley, Mel, Cook, Derek G., & Wadsworth, Michael EJ. (1996). Health and social precursors of unemployment in young men in Great Britain. *Journal of Epidemiology*

- and Community Health, 50, 415-422.
- Murphy, Gregory C., & Athanasou, James A. (1999). The effect of unemployment on mental health. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 72, 83-99.
- Myklestad, Ingri, Rognerud, Marit, & Johansen, Rune. (2008). Levekårsundersøkelsene 2005. Utsatte grupper og psykisk helse. Nydalen: Nasjonalt folkehelseinstitutt.
- Nav (2010). Rundskriv. § 11-5 Nedsatt arbeidsevne.
- Nav (2015a). Deltakere i arbeidsrettede tiltak. Tiltak. En måned. Retrieved 26.04.2015
<https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Statistikk/Arbeidssøkere+og+stillinger+-+statistikk/Hovedtall+om+arbeidsmarkedet>
- Nav (2015b). Helt ledige. Alder og kjønn. En måned.
- Nickell, Stephen. (1997). Unemployment and Labor Market Rigidities: Europe versus North America. *The Journal of Economic Perspectives*, 11(3), 55-74.
- Nilsen, Ann Christin E. (2015). Barneomsorg. På jakt etter styringsrelasjoner ved "tidlig innsats" i barnehagen. I Karin Widerberg (Red.), *I hjertet av velferdsstaten*. En invitasjon til institusjonell etnografi (s. 32–51). Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Nordrik, Bitten. (2008). Curriculum Vitae: Ung og ufør: De Facto. Kunnskapscenter for fagorganiserte.
- Norstedt, Maria. (2015). Arbeidsliv og funksjonshindre. Institusjonelle paradokser. I Karin Widerberg (Red.), *I hjertet av velferdsstaten*. En invitasjon til institusjonell etnografi (s. 101–122). Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- NOU. (1992). En nasjonal strategi for økt sysselsetting i 1990-årene: utredning fra et utvalg oppnevnt ved kongelig resolusjon av 4. oktober 1999; avgitt til Finansdepartementet 18. august 1992.
- Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste. (2015). Vanlige spørsmål. Lastet ned 12.05.2015, fra http://www.nsd.uib.no/personvern/meldeplikt/vanlige_sporsmal.html
- Nybom, Jenny. (2011). Activation and 'coercion' among Swedish social assistance claimants with different work barriers and socio-demographic characteristics: What is the logic? *International Journal of Social Welfare*, 22, 45–57.
- Offe, Claus. (1984). *Contradictions of the Welfare State*. London: Hutchinson & Co. (Publishers) Ltd.
- Offe, Claus, & Keane, John (Red.). (1985). *Disorganized Capitalism. Contemporary Transformations of Work and Politics*. Cambridge: Polity Press.
- Oliver, Mike. (1992). Changing the Social Relations of Research Production? *Disability, Handicap and Society*, 7(2), 101-114.
- Patton, Michael Quinn. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. Third edition. Thousand Oaks: SAGE Publications Ltd.
- Paul, Karsten I, & Moser, Klaus. (2009). Unemployment impairs mental health: Meta-analyses. *Journal of Vocational Behavior*, 74, 264-282.
- Peck, Jamie, & Theodore, Nikolas. (2000). 'Work first': workfare and the regulation of contingent labour markets. *Cambridge Journal of Economics*, 24, 119–138.
- Pinder, Sherrow O. (2011). Re-thinking the welfare state: workfare and the question of 'rights-claims' for welfare recipients. I Helena Blomberg & Nanna Kildal (Red.), *Workfare and welfare state legitimacy* (s. 161-189). Vaajakoski: Bookwell Oy.
- Piven, Frances Fox, & Cloward, Richard A. (1993[1971]). *Regulating the Poor. The Functions of Public Welfare*. Updated Edition. New York: Vintage Books.
- Polanyi, Karl. (2012[1944]). *Den liberale utopi*. Oslo: Res Publica.
- Presser, Lois. (2004). Violent Offenders, Moral Selves: Constructing Identities and Accounts in the Research Interview. *Social Problems*, 51(1), 82-101.
- Prior, Lindsay. (2011). Using Documents in Social Research. I David Silverman (Red.), *Qualitative Research. Issues of Theory, Method and Practice*. Third Edition (s. 93-110). Los Angeles: Sage Publications.
- Prodingen, Birgit, Rudman, Debbie Laliberte, & Shaw, Lynn. (2013a). Institutional Ethnography: Studying the Situated Nature of Human Occupation. *Journal of Occupational Science*. doi: 10.1080/14427591.2013.813429
- Prodingen, Birgit, & Turner, Marie Susan. (2013b). Using Institutional Ethnography to Explore how Social Policies Infiltrate into Daily Life. *Journal of Occupational Science*, 20(4), 357-369.
- Prop. nr.46, (2004-2005). (2005) Ny arbeids- og velferdsforvaltning (Regjeringen Bondevik II). [Oslo]: Arbeids- og sosialdepartementet
- Punch, Keith F. (2005). *Introduction to Social Research*. Second Edition. London: SAGE Publications Ltd.
- Ramberg, Aleksander. (2013). Kvinne (45) hevder hun var arbeidsledig - Nav mener hun var student, Avisa Nordland. Lastet ned fra <http://www.an.no/nyheter/article6684908.ece>
- Rankin, Janet M, & Campbell, Marie. (2009). Institutional Ethnography (IE), Nursing Work and Hospital

- Reform: IE's Cautionary Analysis. *Forum: Qualitative Social Research*, 10(2).
- Rantakeisu, Ulla, Starrin, Bengt, & Hagquist, Curt. (1997). Unemployment: A Double Burden and a Public Issue. *Social Justice Research*, 10(2), 153-173.
- Reginiussen, Arne. (2014). Her blir Ruben (28) skjelt ut på TV for "naving", *Altaposten*. Lastet ned fra <http://www.altaposten.no/lokalt/Nett-tv/article10158594.ece>
- Retningslinjer for oppfølgingsvedtak (2010).
- Rua, Marte. (2009). Fengsel, isolasjon og varetekt sett fra fengselslegens ståsted. En institusjonell-etnografisk studie. (Masteroppgave), Universitetet i Oslo.
- Rua, Marte. (2012). Erfaringer fra en fengselsstudie – institusjonell etnografi i praksis. *Sosiologisk årbok*(1), 101-121.
- Sæther, Anne Stine. (2014). NAV-direktør vil ha slutt på "naving", *VG*. Lastet ned fra <http://www.vg.no/nyheter/innenriks/nav/nav-direktoer-vil-ha-slutt-paa-naving/a/10129467/>
- Sandberg, Tor (2014). 23 000 ledige uten Nav-støtte, *Dagsavisen*. Lastet ned fra <http://www.dagsavisen.no/innenriks/23-000-ledige-uten-nav-st%C3%B8tte-1.285145>
- Satka, Mirja Eila, & Skehill, Caroline. (2011). Michel Foucault and Dorothy Smith in case file research: Strange bed-fellows or complementary thinkers? *Qualitative Social Work*, 0(00), 1-15.
- Selboe, Åshild Husjord. (2012). "Her står døra alltid åpen". En institusjonell etnografi av formelle og uformelle sider ved studentvelferden på et russisk universitet. Universitetet i Tromsø.
- Simmel, Georg. (1971). *On individuality and social forms. Selected writings*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Skjervheim, Vegard. (2012). Naving, årets nyord, *Dagbladet*. Lastet ned fra <http://www.dagbladet.no/2012/12/29/kultur/debatt/kronikk/nav/trygdesnylter/25014263/>
- Sosial- og helsedepartementet, (1994-95). St. meld. nr. 35: Velferdsmeldingen.
- Smith, Dorothy E. (1977). *Feminism and Marxism: A Place to Begin, A Way to Go*. Vancouver: New Star Books.
- Smith, Dorothy E. (1987). *The Everyday World as Problematic. A Feminist Sociology*. Oxford: Open University Press.
- Smith, Dorothy E. (1990). *The Conceptual Practices of Power*. Boston: Northeastern University Press.
- Smith, Dorothy E. (1992). *Sociology from Women's Experience: A Reaffirmation*. *Sociological Theory*, 10(1), 88-98.
- Smith, Dorothy E. (1993). High Noon in Textland: A Critique of Clough. *The Sociological Quarterly*, 34(1), 183-192.
- Smith, Dorothy E. (1997). Comment on Hekman's "Truth and Method: Feminist Standpoint Theory Revisited". *Signs*, 22(2), 392-398.
- Smith, Dorothy E. (1999). *Writing the Social. Critique, Theory and Investigations*. Toronto: University of Toronto Press.
- Smith, Dorothy E. (2001). Texts and the ontology of organizations and institutions. *Studies in Cultures, Organizations and Societies*, 7(2), 159-198.
- Smith, Dorothy E. (2005). *Institutional Ethnography. A Sociology for the People*. Lanham: AltaMira Press.
- Smith, Dorothy E. (2006). Incorporating Texts into Ethnographic Practice. I Dorothy E. Smith (Red.), *Institutional Ethnography as Practice* (s. 65-88). Lanham: Rowman & Littlefield Publishers, Inc.
- Smith, Dorothy E. (2012a). Ideology, Science and Social Relations. A Reinterpretation of Marx's Epistemology. *Sosiologisk årbok*(1), 33-55.
- Smith, Dorothy E. (2012b). Telling the Truth after Postmodernism. *Sosiologisk årbok*, 1, 57-99.
- Smith, George W. (1990). Political Activist as Ethnographer. *Social Problems*, 37(4), 629-648.
- Snoen, Jan Arild. (2014). Den vanskelige arbeidslinja. Lastet ned 14.05.2015, fra <http://www.minervanett.no/den-vanskelige-arbeidslinja/>
- Sosialistisk venstreparti (2013). Kapittel 4: Et arbeidsliv for alle. Lastet ned 21.04.2015, fra <https://www.sv.no/arbeidsprogram/247-2/>
- Stalsberg, Linn. (2013). Er jeg fri nå? Tidsklemte damer i verdens beste land. Oslo: Aschehoug & Co (W. Nygaard).
- Standing, Guy. (2007). Labor Recommodification in the Global Transformation. I Ayse Buğra & Kaan Agartan (Red.), *Reading Karl Polanyi for the Twenty-First Century: Market Economy as a Political Project* (Vol. 67-93). New York: Palgrave Macmillan.
- Statistisk sentralbyrå (2015). Arbeidskraftundersøkinga, sesongjusterte tal, januar 2015. Lastet ned 16.04.2015 fra <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/statistikker/akumnd>
- Stjernø, Steinar, & Øverbye, Einar (Red.). (2012). *Arbeidslinja. Arbeidsmotivasjonen og velferdsstaten*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Strandh, Mattias. (2001). State Intervention and Mental Well-being Among the Unemployed. *Journal*

- of Social Policy, 30(01), 57-80.
- Terum, Lars Inge, Tufte, Per Arne, & Jessen, Jorunn T. (2012). Arbeidslinja og sosialarbeiderne. I Steinar Stjernø & Einar Øverbye (Red.), *Arbeidslinja. Arbeidsmotivasjonen og velferdsstaten* (s. 79-95). Oslo: Universitetsforlaget.
- Thapar-Björkert, Suruchi, & Henry, Marsha. (2004). Reassessing the research relationship: location, position and power in fieldwork accounts. *International Journal of Social Research Methodology*, 7(5), 363-381.
- Tjora, Aksel. (2010). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Torring, Jacob. (1999). Workfare With Welfare: Recent Reforms of the Danish Welfare State. *Journal of European Social Policy*, 9(5), 5-28.
- Turner, Marie Susan. (2006). Mapping Institutions as Work and Texts. I Dorothy E. Smith (Red.), *Institutional Ethnography as Practice* (s. 139-162). Lanham: Rowman & Littlefield Publishers, Inc.
- Wel, Kjetil A. van der (2012). Den sjenerøse velferdsstaten: heroin, medisin eller vitamin? I Steinar Stjernø & Einar Øverbye (Red.), *Arbeidslinja. Arbeidsmotivasjonen og velferdsstaten* (s. 62-78). Oslo: Universitetsforlaget.
- Vis, Barbara. (2007). States of welfare or states of workfare? Welfare state restructuring in 16 capitalist democracies, 1985-2002. *Policy & Politics*, 35(1), 105-122.
- Wacquant, Loïc. (2010). Crafting the Neoliberal State: Workfare, Prisonfare and Social Insecurity. *Sociological Forum*, 25(2), 197-220.
- Waddel, Gordon, & Burton, A Kim. (2006). *Is Work Good for your Health and Well Being?* London: The Stationary Office.
- Wadel, Cato. (1980). Hva er arbeid? I Knut Halvorsen (Red.), *Arbeid og sysselsetting foran 80-åra. Bidrag til en arbeidslivssosiologi* (s. 51-77). Oslo: Pax Forlag.
- Wadel, Cato. (1984). *Det skjulte arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Wadel, Cato. (2011[1973]). «Og kven si skuld er det?» Ein arbeidslaus mann sin kamp for sjølvrespekt og eit verdig liv. I Cato Wadel, Otto Laurits Fuglestad & Carl Cato Wadel (Red.), *Og Kven si skuld er det? Feltarbeid som prosess* (s. 29-173). Kristiansand: Høyskoleforlaget.
- Wahl, Asbjørn. (2009). *Velferdsstatens vekst - og fall?* Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Wahl, Asbjørn. (2015). Vil direktørskiftet redde Nav?, *Morgenbladet*.
- Walby, Kevin. (2007). On the Social Relations of Research. A Critical Assessment of Institutional Ethnography. *Qualitative Inquiry*, 13(7), 1008-1030.
- Warren, Carol A. B. (2012). Interview as Social Interaction. I Jaber F. Gubrium, James A. Holstein, Amir B. Marvasti & Karyn D. McKinney (Red.), *The SAGE Handbook of Interview Research. The Complexity of the Craft. Second Edition.* (s. 129-142). Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- Weber, Max. (1995[1934]). *Den protestantiske etikk og kapitalismens ånd*. Oslo: Gyldendal.
- Wergeland, Ebba. (2008). Arbeidslinjas menneskeforakt, Klassekampen. Lastet ned fra <http://xn--rdt-0na.no/forside/arkiv/arkiv-2011/studier/pensjon/pensjonsranet-og-afp/arbeidslinjas-menneskeforakt/>
- Widerberg, Karin. (2001). *Historien om et kvalitativt forskningsprosjekt. En alternativ lærebok*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Widerberg, Karin. (2006a). Embodying Modern Times. Investigating tiredness. *Time & Society*, 15(1), 105-120.
- Widerberg, K. (2006b). Tiredness in the Light of Institutional Ethnography. *Sociologisk forskning*(3), 74-82.
- Widerberg, Karin. (2007). Institusjonell etnografi – en ny mulighet for kvalitativ forskning? *Sosiologi i dag*, 37(2), 7-28.
- Widerberg, Karin. (2015a). Akademia. Om styring i den akademiske hverdag. I Karin Widerberg (Red.), *I hjertet av velferdsstaten. En invitasjon til institusjonell etnografi* (s. 143-161). Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Widerberg, Karin (Red.). (2015b). *I hjertet av velferdsstaten. En invitasjon til institusjonell etnografi*. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Wilson, Alex, & Pence, Ellen. (2006). U.S. Legal Interventions in the Lives of Battered Women: An Indigenous Assessment. I Dorothy E. Smith (Red.), *Institutional Ethnography as Practice* (s. 199-226). Lanham: Rowman & Littlefield Publishers, Inc.
- Winkelmann, Liliana, & Winkelmann, Rainer. (1998). Why Are the Unemployed So Unhappy? Evidence from Panel Data. *Economica*, 65(257), 15.
- Wishman, Martin. (2012). *Asylmottakets Vakkum: En institusjonell etnografisk studie av to statlige ordinære asylmottak*. (Masteroppgave), Universitetet i Oslo.

- Wolcott, Harry F. (1999). *Ethnography: A Way of Seeing*. Walnut Creek: AltaMira Press.
- Ytterdahl, Tore, & Fugelli, Per (2000). Helse og livskvalitet blant langtidsledige. *Tidsskriftet for Den norske legeförening*, 120(11), 1308-1311.
- Ytterstad, Mathias. (2015). Nav-direktøren har fått sparken: «Eriksson ønsker ny ledelse», *Dagbladet*. Lastet ned fra http://www.dagbladet.no/2015/04/10/nyheter/innenriks/nav/robert_eriksson/politikk/38623969/
- Øverbye, Einar, & Stjernø, Steinar. (2012). Arbeidsmotivasjon, arbeidslinje og velferdsstat. I Steinar Stjernø & Einar Øverbye (Red.), *Arbeidslinja. Arbeidsmotivasjonen og velferdsstaten* (s. 15-27). Oslo: Universitetsforlaget.
- Øvrelid, Bjarne. (2011). På sporet av det tapte felleskap. *Nytt norsk tidsskrift*, 4(415–421).
- Aakvaag, Gunnar C. (2008). *Moderne sosiologisk teori*. Trondheim: Abstrakt forlag.