

Thea Østby

Den lange veien til arbeid for samfunnets dominerte grupper

The long road to labor for the dominated groups
of society

Bacheloroppgave i Sosialt arbeid – sosionom

Mai 2021

Thea Østby

Den lange veien til arbeid for samfunnets dominerte grupper

The long road to labor for the dominated groups of
society

Bacheloroppgave i Sosialt arbeid – sosionom
Mai 2021

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap
Institutt for sosialt arbeid



Kunnskap for en bedre verden

Sammendrag

Tema for denne oppgaven er hvordan enkelte grupper i samfunnet kan oppleve flere begrensninger enn andre på veien mot arbeid. Sosialpolitikkenes motstridende mål om brukerrettede og standardiserte tjenester, kombinert med samfunnets maktstrukturer, kan gjøre det utfordrende for dominerte grupper å nyttiggjøre seg tjenestene fra NAV. Sett i lys av Pierre Bourdieus begreper om kapital og symbolsk vold, handler dette i stor grad om at samfunnet styres av de dominerende grupperes mål og ønsker. De som ikke innehar den verdsette kapitalen risikerer å falle utenfor fellesskapet, og ikke ha de samme forutsetningene som andre. Jeg har diskutert temaet opp mot fem elementer innen arbeidsevnevurderingen i NAV. Disse tydeliggjør hvordan samfunnets dominerte grupper kan oppleve begrensninger i en instans som er ment til å skape muligheter. Jeg har dermed diskutert problemstillingen:

Hvilke muligheter og begrensninger finnes for brukeren til å komme i arbeid i forbindelse med arbeidsevnevurderingen i NAV?

Metoden jeg har brukt for å finne litteratur er systematisk litteratursøk. Med utgangspunkt i temaet, ga litteratursøket funn som ble brukt til å diskutere problemstillingen. Hovedfunnene er at individer som er født inn i dominerte grupper står i fare for å oppleve flere begrensninger enn andre når de trenger hjelp fra NAV til å komme i arbeid. Det grunner i at de er mindre sannsynlig til å inneha kapital som verdsettes av samfunnet, som videre kan gi utfordringer i utdanningssystemet og arbeidslivet. Individer som havner utenfor samfunnets fellesskap vil også enklere kunne havne i digitalt utenforskap, og ha utfordringer med å forstå fagspråk som brukes i NAV. NAV og arbeidsevnevurderingen er en mulighet for arbeidsløse til å få hjelp ut i arbeid. Rammebetingelsene for hjelpen bringer med seg både muligheter og begrensninger som gjelder alle medlemmer av velferdsstaten, og oppgaven belyser hvordan disse begrensningene kan oppleves større for samfunnets dominerte grupper.

Abstract

The theme of this thesis is how certain groups of society can experience more limitations than others on the path towards labour. The conflicting goals of user-oriented and standardized services combined with society's structural power, makes it challenging for certain groups to utilize the services of the Norwegian Labour and Welfare Organization (NAV). In the perspective of Pierre Bourdieu concepts of capital and symbolic violence, this is about how the society is driven by the goals of the dominant groups. Those who do not have the valued capital will not have the same circumstances to succeed as others. I have discussed this theme towards five elements connected to the work ability assessment done by NAV. These elements clarify how the dominated groups of society can experience limitations in an organization that is meant to offer opportunities. I have thus discussed the following issue:

What opportunities and limitations exist for the user to get into the work field through the work ability assessment in NAV?

The method I used to find literature was systematic literature search. Searches based on the theme gave findings I used to discuss the issue. The main findings are that individuals who are born into dominated groups are at risk to experience more limitations than others when they need help from NAV to get into the work field. This is because they are less likely to possess capital valued by society. This can lead to challenges in the educational system and work field. Individuals who are excluded from society are also more likely to be digitally excluded, and to have challenges understanding the professional language used in NAV. The framework conditions of NAV brings both opportunities and limitations for everyone, and this thesis discusses how these limitations can be perceived bigger for dominated groups.

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	1
Relevans for sosialt arbeid.....	3
Oppgavens oppbygging	3
Avgrensninger	4
2. Metode	5
Systematisk litteratursøk som metode	5
Søkeprosessen.....	6
Kildekritikk.....	7
3. Teori.....	8
New Public Management og arbeidslinja	8
Arbeidsevnevurderingen.....	9
Makt.....	10
Pierre Bourdieus begreper om makt	10
Kapital.....	11
Symbolsk makt.....	11
4. Diskusjon	13
Arbeidsledighet.....	13
Et sosialt problem i vid forstand	13
Bourdieu om utdanningssystemet	14
Digitalisering	15
Digital kompetanse	15
Digitalt utenforskap	16
Språk.....	17
Fagspråk.....	17
Språkets makt.....	19

Veilederen	20
Bakkebyråkratiet	20
Skjønn	21
Klage	22
Brukerens ansvar.....	22
Høy terskel	23
Avsluttende drøfting.....	24
5. Konklusjon.....	27
6. Referanseliste.....	28

1. Innledning

I velferdsstaten Norge er borgerne inntektssikret gjennom utdannings- og helsevesenet, trygdesystemet og tjenesteyting (NOU: 2007:4, s.30). Ved uforutsette hendelser fungerer dette som et sikkerhetsnett, og skal sørge for færre forskjeller i samfunnet ved at alle har lik tilgang til ressursene. Velferdsstatens system er basert på rettigheter. Dersom trygdesystemet registrerer at noen er i en vanskelig livssituasjon, er samfunnet pliktig til å hjelpe. Når noen har rett til å motta ressurser, er de andre borgerne pliktige til å yte, om de vil eller ikke (NOU: 2007:4, s.30). For å holde velferdsstaten i gang, er den derfor avhengig av at borgerne arbeider og betaler skatt.

Siden opparbeidelsen av velferdsstaten etter andre verdenskrig, har den norske sosialpolitikken vært preget av idealet om at så mange som mulig, så lenge som mulig, skal være i lønnet arbeid. Dette har et økonomisk motiv for landet, da velferdsstaten avhenger av at befolkningen bidrar til fellesskapet med skatteinntekter. Det er også en oppfatning om at arbeid gir individuelle fordeler, slik som tilhørighet i et fellesskap, sosialisering, sysselsetting og kontroll over egen økonomi. Det er etablert en moralsk forventning og tradisjon for at en skal arbeide for å kunne forsørge seg selv, og dermed bli et nyttig samfunnsmenneske (Brodtkorb & Rugkåsa, 2015).

Virkemidlene for å få folk ut i arbeid har variert gjennom årene. Siden begynnelsen av 1990-tallet har krav om arbeid og aktivitet for å øke den enkeltes arbeidsførhet vært en økende trend ved mottak ytelse. Fokuset har i større grad rettet seg mot plikten individet har til å skaffe seg arbeid fremfor at det er statens ansvar (Brodtkorb & Rugkåsa, 2015). Å stimulere til arbeid gjennom velferdsytelsene er arbeidslinja i sosialpolitikken, og den har vært et av grunnpremissene for NAV-reformen. For utføringen av denne politikken er arbeidsevnevurderingen et sentralt virkemiddel (Pedersen, Alseth, Aasback, Nyland, & Marthinsen, 2011).

I NAV forstås arbeidsevne som «evnen til å møte de krav som stilles i utførelsen av et arbeid eller deltakelse i dagliglivet» (Galaasen & Åsland Lima, 2014, s. 49). Vurderingen av arbeidsevne skal brukes både som utgangspunkt for oppfølgingen av bruker mot å komme i

arbeid, og samtidig som grunnlag i ytelsessaksbehandling (Galaasen & Åsland Lima, 2014). Utgangspunktet for arbeidsevnevurderingen er at den skal åpne nye muligheter for arbeid i brukerens situasjon. Samtidig vil det på veien mot arbeid oppstå noen begrensninger som kan oppleves mer utfordrende for enkelte grupper.

Målet om å få flest mulig i arbeid står like sterkt i dag som i etterkrigstiden, men samfunnet er i utvikling. New Public Management inspirerte til effektivisering og konkurranseutsetting av offentlige tjenester, og utviklingen av teknologi har ført til økt digitalisering av forvaltningen. Samtidig er målet om brukerrettede og individualiserte tjenester løftet frem, og en kan sette spørsmål ved om dette harmonerer med effektiviseringen. Arbeidsløse mennesker er gjerne også marginaliserte mennesker, og vil ikke ha samme forutsetninger til å møte de kravene NAV setter for å motta bistand. Problemstillingen blir derfor:

Hvilke muligheter og begrensninger finnes for brukeren til å komme i arbeid i forbindelse med arbeidsevnevurderingen i NAV?

For å få en forståelse av hvordan samfunnsstrukturene og politiske styringer påvirker brukerens muligheter og begrensninger, vil jeg drøfte problemstillingen i lys av Pierre Bourdieus begreper om makt. Hans beskrivelser av kapital og symbolsk vold kan gi et perspektiv for hvordan arbeidsledighet skapes og opprettholdes, hvordan samfunnet styres av dominerende gruppers preferanser og meninger, og det kan gi en mulig forklaring for hvordan enkelte møter flere begrensninger enn andre.

Personlig interesse

Jeg har en personlig interesse for dette temaet. I femte semester på sosionomstudiet hadde jeg praksisplass i Kartleggingsavdelingen ved NAV Lerkendal i Trondheim, og etter praksis ble jeg ansatt. Arbeidsoppgavene er blant annet å gjennomføre kartlegging av nyregistrerte arbeidssøkere, gjøre behovsvurdering og skrive arbeidsevnevurdering.

I kartleggingssamtalene møter jeg frustrerte brukere. Noen har helseproblematikk, noen er slitne av tiltak som ikke fører til noe, og andre er desperate etter å tjene egne penger igjen. På studiet har jeg lært hvordan veilederen står i maktposisjon overfor bruker. Nå er jeg nysgjerrig

på avmakten personen opplever i samfunnet før han møter NAV, og hvordan det påvirker mulighetene til et godt samarbeid.

Relevans for sosialt arbeid

Denne oppgaven har relevans for sosialt arbeid fordi den med et kritisk blikk ser på hvordan maktstrukturene i samfunnet og politiske føringer kan gjøre det utfordrende for enkelte grupper å nyttiggjøre seg hjelp fra NAV til å komme i arbeid. Sosialt arbeid er tett koblet til velferdsstaten fordi den er et sikkerhetsnett for borgerne som opplever sosiale problemer. Organisering og ideologisk grunnlag for velferdsstaten setter rammene for sosialt arbeid, og politiske, juridiske og økonomiske føringer setter rammene for arbeidsoppgavene som skal utføres (Brodtkorb & Rugkåsa, 2015). NAV er en vanlig arbeidsplass for sosialarbeidere (NAV, 2019), og som veiledere er de et virkemiddel for å nå arbeidslinjas mål om å få flest mulig i arbeid.

I kraft av sitt yrke og kompetanse har sosialarbeidere makt til å hjelpe (FO, 2019). Som veileder står en i maktposisjon overfor brukeren, blant annet fordi en kan definere hva som er best for brukeren (Berg, Ellingsen, Levin, & Kleppe, 2015). I sosialt arbeid skal profesjonsutøveren ha et kritisk blikk på hvordan fagkunnskapen utvikles og brukes (FO, 2019). I oppgaven brukes Bourdieus sine begreper om kapital og symbolsk vold som et kritisk blikk på hvordan samfunnet presenterer én virkelighetsforståelse på grunnlag av ett bestemt menneskesyn, og at dette også gjelder i utdanningssystemet (Wilken, 2006).

Oppgavens oppbygging

Oppgaven består av seks deler. I innledningen presenterer jeg bakgrunn for valg av problemstilling, dens relevans for sosialt arbeid og avgrensninger i oppgaven. I metodedelen forklarer jeg metoden som har blitt brukt, søkeprosessen og kildekritikk. Videre i teoridelen redegjør jeg for den politiske bakgrunnen for NAV og arbeidsevnevurderingen, og hovedtrekkene i Bourdieus begreper om makt. I drøftingsdelen diskuterer jeg problemstillingen opp mot fem elementer ved arbeidsevnevurderingen – arbeidsledighet, digitalisering, språk, veilederen og klage, og drøfter avslutningsvis hovedfunnene og

sammenligner disse med mulighetene i arbeidsevnevurderingen. I femte del konkluderer jeg, og siste del er referanselisten.

Avgrensninger

I oppgaven er «bruker» definert som den som mottar tjenester fra NAV, da NAV selv bruker denne definisjonen. Brukeren er i denne konteksten et individ som har registrert seg som arbeidssøker hos NAV, og er ikke avgrenset ytterligere. «Veileder» brukes for den ansatte i NAV, da ulike profesjoner kan ha denne stillingen. Bruker omtales som «han» og veileder for «hun». Dette er for å tydeliggjøre skillet mellom dem, og valget begrunnes med at det er flere kvinner enn menn i Norge som jobber som saksbehandler i offentlig sektor (Kompetanse Norge, u.å.).

2. Metode

Metode er fremgangsmåten en bruker for å samle inn data, og den metoden som blir valgt sier noe om *hvordan* en skal finne kunnskap. Metode i vitenskapelig forstand stiller krav om sannhet, ærlighet, og om å systematisere tankene (Dalland, 2017). De ulike metodene som finnes passer til ulike typer undersøkelser, og i denne oppgaven har jeg valgt å bruke systematisk litteratursøk som fremgangsmåte. I dette kapitlet forklarer jeg systematisk litteratursøk som metode, søkeprosessen og min kildekritikk.

Systematisk litteratursøk som metode

For å besvare denne bacheloroppgaven har jeg funnet data gjennom å studere litteratur som er skrevet om valgt tema. Jeg har altså ikke gjort undersøkelser selv, men brukt eksisterende litteratur og forskning for å drøfte problemstillingen. Systematisk litteratursøk er en kvalitativ metode på linje med intervju og observasjon, hvor litteraturen er objektene som har blitt studert. Det som kjennetegner kvalitativ metode er at den blant annet går i dybden på få undersøkelsesenheter, forsøker å formidle en forståelse, og fremstiller en helhet og sammenheng (Dalland, 2017). Ved å lete etter, sortere og studere litteratur, har jeg forsøkt å gå i dybden på temaet, og finne ut hvilke muligheter og begrensninger maktaspektet skaper for brukeren. Jeg har prøvd å fremstille en helhet ved å diskutere ulike sider, og forsøkt å bringe det hele til en sammenheng, basert på funnene i litteraturen.

Det er ikke alltid metoden fanger opp det en har som mål å undersøke (Dalland, 2017). Da jeg begynte søket etter litteratur hadde jeg valgt tema for oppgaven, men problemstillingen var ennå ikke definert. Metoden peilet meg dermed i en retning og hjalp meg med å finne frem til en problemstilling. Neste steg i prosessen ble å forsikre meg om at metoden ville dekke alt jeg ønsket å skrive om, og å gjøre gode nok søk til å finne aktuell litteratur. Litteraturbasene jeg har hatt tilgjengelig ga mange resultater, men jeg har likevel gått utenfor disse for å finne en tilfredsstillende mengde stoff. Sammen med andre hjelpemidler fant jeg til slutt det jeg trengte for å skrive oppgaven.

Søkeprosessen

For å finne frem til relevant litteratur gjorde jeg systematiske søk i elektroniske litteraturbaser. I denne metoden brukes de samme søkeordene og begrensningene i ulike databaser for å se om de samme kildene kommer opp som resultat, og deretter bestemmer en seg for om de er relevante (Rienecker & Jørgensen, 2013). Databasene som ble brukt var Oria, Idunn og Google Scholar. For å finne litteratur valgte jeg ut enkelte ord som beskrev temaene og brukte disse som søkeord. Søkeordene jeg brukte, enten alene eller kombinert med hverandre, var NAV*, arbeidsevnevurdering*, makt*, avmakt*, brukermedvirkning*, «sosialt arbeid», arbeidslinja*. Ved søk som ga mange treff valgte jeg avgrensninger som luket ut det som ikke var relevant, og brukte de samme avgrensningene i de ulike databasene. Dette var «Fagfelleverdert» og publiseringsårstall mellom 2015-2021. Jeg la tidsbegrensningen til de siste seks årene for å unngå utdatert forskning. NAV fornyer seg stadig og, med noen få unntak vil litteratur fra før 2015 være utdatert. Ved andre søk med få resultater fjernet jeg avgrensningene og fikk dermed flere kilder å velge imellom.

Et eksempel på bruken av systematisk søk, var ved å finne informasjon om NAV og arbeidsevnevurderingen, hvor jeg brukte søkeordene NAV* og Arbeidsevnevurdering*. Det er hensiktsmessig å ikke inkludere flere enn tre ord i hvert søk, da det enten kan bli for mye informasjon for databasen, eller søkeresultatet kan bli avgrenset i for stor grad. I Google Scholar kan en ikke velge avgrensninger, i Idunn brukte jeg avgrensningen årstall 2015-2021, og i Oria brukte jeg samme årstall i tillegg til begrensningen Fagfelleverdert. Oria-søket var det mest spesifikke og ga 14 treff. Treffene i Idunn og Google Scholar viste seg å være relativt lik de i Oria, og jeg konkluderte derfor med at søket var godt nok. I dette søket valgte jeg å lese fem abstrakter, og endte opp med å bruke tre av disse som kilder i oppgaven. Jeg vurderte treffene i første omgang ut ifra titlenes relevans til mitt tema, dermed abstraktene og til slutt teksten i sin helhet.

Fordelen med et slikt søk er at en raskt finner den litteraturen som fins om temaet. I tillegg vil de mest relevante funnene vise seg i de ulike databasene. Ulempen ved å vurdere treffene ut fra tittelen er at en risikerer å gå glipp av relevante kilder dersom tittelen er misvisende. En kan ved uhell oppfatte tekstens relevans feil, og ende opp med et tunnelsyn som hindrer en fra å finne de beste litteraturtekstene for oppgaven. Tunnelsynet kan gjøre at en kun velger litteratur som representerer én side av saken, og dermed ødelegge for drøftingen.

Med utgangspunkt i funnene fra de systematiske søkene, fortsatte jeg med kjedesøk. Det vil si å finne mer relevant litteratur gjennom å lese referanselisten i de artiklene en allerede har lest. En god referanse kan føre til en annen (Rienecker & Jørgensen, 2013). Etter hvert som jeg leste flere artikler og referanselister, oppdaget jeg at forfatterne jeg allerede hadde valgt ofte bruker hverandre som referanser. Dette forsterket troen min på at jeg hadde gjort et godt systematisk søk.

Kildekritikk

Kilde betyr blant annet opphav til kunnskap. Kildene en finner må derfor vurderes etter kvalitet og relevans, fordi alt som presenteres som kunnskap ikke er like holdbart (Dalland, 2017). Databasene jeg har benyttet meg av er anbefalt av NTNU, og jeg anser derfor disse som trygge. Andre nettsider jeg har brukt er Regjeringen.no og NAV.no. Da disse er statlige nettsider vurderer jeg også disse som trygge kilder. Videre så jeg gjennom gamle pensumlister og tilhørende notater fra utdanningsløpet for å finne relevant litteratur. Pensumlistene er tidligere gjennomgått og godkjent av NTNU, og er derfor troverdige kilder.

Når jeg har en base med kilder jeg vurderer som pålitelige, blir det neste steget i prosessen å vurdere om funnene er relevante. Det kan for eksempel handle om publikasjonsårstall, som er én av avgrensningene en kan bruke i søk iblant annet Oria. Ellers må en manuelt finne ut når kilden ble publisert, og vurdere om den fremdeles vil være relevant. Videre kan relevansavgrensningen handle om funnenes aktualitet for oppgaven. Det behøver ikke være mer enn én setning i kilden som kan brukes før den blir relevant. Da handler det om å luke ut og systematisere hva som skal brukes.

En annen måte å være kildekritisk på er å gjøre et strategisk utvalg. Dette er ifølge Dalland å henvende seg til enkeltpersoner en har tillit til og spørre om litteraturtips (Dalland, 2017). Min veileder Nina Skjefstad hjalp meg med å finne litteratur om sosialt arbeid og makt. Ph.d.-stipendiat ved NTNU Anne Aasback kunne gi litteraturtips om NAV og arbeidsevnevurdering. Jeg vurderer begge som relevante og kompetente personer å motta hjelp fra. Skjefstad er foreleser i sosialt arbeid ved NTNU, og Aasback har blant annet skrevet masteroppgave om arbeidsevnevurdering og brukervedvirkning. Jeg har benyttet meg av hjelpen deres og bruker deres tips som kilder i oppgaven.

3. Teori

New Public Management og arbeidslinja

I etterkrigsperioden var styringstrenden *New Public Administration* dominerende i Norge. Folk hadde tiltro til offentlig styring for å løse samfunnsproblemene, og styring skjedde gjennom lovgivning med et skarpt skille mellom administrasjon og politikk (Vabo, 2014). Samfunnsmodellen hadde høye velferdspolitiske ambisjoner, med inkluderende arbeidsliv, høy arbeidsdeltakelse, sosial likhet og økonomisk vekst. Staten skulle sikre individene en viss levestandard ved uforutsette livshendelser, som arbeidsledighet og sykdom (Pedersen, Alseth, Aasback, Nyland, & Marthinsen, 2011).

Utover 1980-tallet vokste det frem en høyrebølge i Norge, kjent som *New Public Management*. Denne sprang ut fra et syn om at *New Public Administration* led under mangel på effektivitet og var på et vis et brudd med det klassiske offentlige administrasjonsregimet som ble styrt ut fra retningslinjer og lover. Det ble åpnet for ideen om at offentlig sektor, på linje med private bedrifter, kunne benytte modeller for styring og ledelse.

Konkurransetsetting ville kunne føre til at tjenesteproduksjonen ble mest mulig effektiv og sparsommelig (Vabo, 2014). Fra rundt 1990 dukket det nye forvaltningsregimet *New Public Governance* opp. På norsk kalles det gjerne samstyring, og kommer av at desentraliseringen og spesialiseringen fra 80-tallet, hadde blitt for fragmentert og komplekst. Det ble nødvendig med interorganisatorisk samarbeid mellom organisasjonene for å kunne iverksette effektive tiltak (Vabo, 2014). I dag styres den offentlige forvaltningen av en kombinasjon av alle tre styringstrendene.

I begynnelsen av 1990-tallet innførte Gro Harlem Brundtland med sin regjering *arbeidslinja*, som siden har vært førende for norsk arbeidsledighetspolitikk. For den videre utformingen av velferdstjenestene skulle hovedmålet være å få så mange som mulig ut i arbeid, gjennom tilrettelegging og motivering. Dette fordi arbeid ses på som den viktigste strategien mot sosial nød og fattigdom (Arbeids- og sosialdepartementet, 2004-2005), og for å ha færre mennesker avhengig av trygd, men heller forsørget av egne arbeidsinntekter (Øversveen & Forseth, 2018).

I 2001 ble det foreslått for Stortinget å samle sosialtjenesten, trygdeetaten og Aetat til en felles etat, blant annet fordi brukere opplevde å være kasteballer mellom de ulike etatene. Det

var også en utfordring at mange var midlertidig eller varig utenfor arbeidslivet. Etter flere forslag og høringer, fikk stortingsproposisjon nr.46 (2004-2005) Ny arbeids- og velferdsforvaltning bred tilslutning i Stortinget. Navnet ble siden forkortet til NAV og er nå et egennavn og en merkevare, og vil bli brukt videre i teksten. Målet med NAV-reformen var å «få flere i arbeid og aktivitet, færre på stønad, enklere for brukerne og tilpasset brukernes behov, og en helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning» (Arbeids- og sosialdepartementet, 2017). I april 2006 fremmet Stoltenberg II-regjeringen lov om NAV, i juli ble arbeids- og velferdsetaten etablert, og i oktober samme år åpnet Norges første NAV-kontor dørene (Regjeringen.no, u.å.). Siden den gang har arbeidsoppgavene og målene utviklet seg. De originale målene står fortsatt, sammen med de nye målene «et velfungerende arbeidsmarked, rett tjeneste og stønad til rett tid, og god service tilpasset brukeren sine forutsetninger og behov» (NAV, 2013).

Arbeidsevnevurderingen

For å undersøke hvilke muligheter og begrensninger arbeidsevnevurderingen gir til å komme i arbeid, er det nødvendig å forstå bakgrunnen for og saksgangen i en arbeidsevnevurdering.

Lov av 16.juni 2006 nr. 20 om arbeids- og velferdsforvaltningen, også kalt NAV-loven, ble utformet i forbindelse med NAV-reformen. I motsetning til folketrygdloven handler ikke NAV-loven om rettigheter, men i hovedsak om organiseringen og oppgavene i NAV. I 2010 ble de tidligere ytelsene tidsbegrenset uførestønad, rehabiliteringspenger og attføringspenger slått sammen til ytelsen arbeidsavklaringspenger. Under innføringen av denne ytelsen ble NAV-lovens §14a utarbeidet. Den inneholder retten til å få sitt innsatsbehov og sin arbeidsevne vurdert, og å få utarbeidet en aktivitetsplan (Svele, 2016).

Innholdet i en arbeidsevnevurdering gir ikke automatisk rett til arbeidsavklaringspenger, uførepensjon eller kvalifikasjonsstønad. Det er heller en uforpliktende vurdering som inneholder råd og anmodninger om hva som skal til for å komme i arbeid, jf. NAV-lovens § 14a første ledd bokstav a til e. Vurderingen er likevel bindende i den forstand at konklusjonen om innsatsbehov kan gi rett til ytelser, og den må gjennomføres før livsoppholdytelsene kan vurderes. Brukeren har rett til å klage på arbeidsevnevurderingen (Svele, 2016).

Makt

Ifølge FO-s etiske grunnlagsdokument, innebærer sosialfaglig arbeid utøvelse av makt, myndighet og sosial kontroll (Fellesorganisasjonen (FO), 2019). Det finnes en rekke ulike definisjoner på hva makt er, og hvordan makt utspiller seg vil variere etter hvilken kontekst den befinner seg i. Makt vil alltid være til stede i relasjoner og sosiale nettverk, og være dypt innvevd i strukturene som utgjør et samfunn (Skau, 2013). Generelt er min forståelse av makt på linje med Max Weber, som mente at makt består av selve muligheten til å få gjennomført sin vilje, selv om deltakere i det kollektive skulle gjøre motstand (Bugge, 2002). I sosialt arbeid kan makt forstås som en maktfordeling i samfunnet, og vil eksistere mellom individer, grupper og på samfunnsnivå (Berg, Ellingsen, Levin, & Kleppe, 2015).

Motsatsen til makt er *avmakt* (Berg, Ellingsen, Levin, & Kleppe, 2015). Om noen er i en maktposisjon, vil andre befinne seg i en avmaktsposisjon. Hvordan dette oppleves vil variere mellom personer og situasjoner, men i møte med hjelpeapparatet vil mange brukere føle seg avmektige (FO, 2019). Det kan handle om at sosialarbeideren gjør vurderinger og fatter beslutninger som får konsekvenser for brukerens liv. Det er ikke sikkert brukeren ønsket denne typen hjelp eller utfallet av den. Selv om sosialarbeideren står i en maktposisjon, er det viktig at hun er bevisst avmakten hun også står i, under staten og NAV som arbeidsgivere. Er hun usikker i maktsituasjonen, kan det føre til økt maktmisbruk overfor brukeren, som igjen gjør avmakten mer synlig (FO, 2019). Mennesker som står i en avmaktsposisjon, opplever gjerne sosialt stigma. *Stigma* er diskrediterende egenskaper som reduserer samfunnets generelle sosiale aksept av personen det gjelder. Personen får tillagt en negativ status som gjør at han ses på som mindre verdt og det skapes barrierer for sosial kontakt. Stigma oppstår over tid, og opprettholdes av mennesker med makt og ved hjelp av samfunnets strukturer (Frost, 2011).

Pierre Bourdieus begreper om makt

Pierre Bourdieu var en betydningsfull fransk sosiolog og antropolog. Hans begreper om makt gjennom kapital og symbolsk vold kan hjelpe oss til å forstå mulighetene og begrensningene for arbeid som finnes for brukeren i forbindelse med arbeidsevnevurderingen. Videre kaster

det lys over hvordan de integrerte maktstrukturene i samfunnet påvirker elementer i arbeidsevnevurderingen, og hvorfor dette oppfattes som naturlig.

Kapital

Pierre Bourdieu bygde videre på Karl Marx sin teori om at tilgang til materiell kapital, slik som penger og eiendom, avgjorde tilgangen til makt. Bourdieu utvidet teorien til også å gjelde kulturell- og sosial kapital. Det kan være utdanning og kompetanse, og familierelasjoner og nettverk. (Bourdieu, 1983/86). Bourdieu mener maktforholdene fordeles ut ifra hvilken kapital samfunnet har tillagt verdi (Bugge, 2002). Alle oppnår ikke kapital da tilgjengeligheten er begrenset, og individene må kjempe om den innen spesifikke felter. Feltene defineres ut ifra bestemte former for kapital, og det er disse kapitalformene som viser at samfunnets sosiale spill ikke er tilfeldige spill (Bourdieu, 1983/86). På denne måten oppstår et sosialt ulikhetsforhold mellom institusjoner, grupper og individer, og Bourdieu skiller mellom de dominerte og de dominerende gruppene i samfunnet. Ulikhetene vil bestå av muligheten for de som innehar kapitalen til å tvinge gjennom sine interesser, og slik ser Bourdieu på kapital som det samme som makt (Bugge, 2002). For at kapital skal kunne brukes som et maktmiddel må det være en generell enighet i samfunnet om hva som er verdifulle ressurser. Dersom alle har samme tanker om kapital, vil individene kunne la seg påvirke til å oppføre seg i samsvar med kapitalinnehavernes interesser (Bugge, 2002).

Noe som vil påvirke hva individene oppfatter som kapital, er det Bourdieu kaller *habitus*. Habitus er mentale disposisjoner eller forforståelser som styrer hvordan individet oppfatter, forstår og handler i gitte situasjoner (Wilken, 2006). Dette påvirker våre holdninger og er vanskelig å endre på. Habitus oppstår gjennom læringsprosesser i tidlig barndom, og vil bli påvirket av klasseposisjon og andre ytre vilkår (Wilken, 2006).

Symbolsk makt

Habitus kan i seg selv innebære makt til å styre andre mennesker til å underkaste seg og bygge opp under oppfatningen om at de selv er underlegne (Hutchinson & Oltedal, 2017). Dette kaller Bourdieu *symbolsk makt*, og selve prosessen for å få individene til å akseptere disse maktstrukturene i samfunnet, kaller han *symbolsk vold*. Symbolsk vold handler om makten til å overføre en forståelse av virkeligheten til individer, og få den til å virke sann og objektiv. Individene vil ikke være klar over at virkelighetsforståelsen er vilkårlig eller at det

eksisterer andre alternative virkelighetsforståelser (Wilken, 2006). Det er gjerne staten som utøver denne 'usynlige makten', og både samfunnets dominerende og dominerte grupper aksepterer dette som naturlig og uunngåelig. Det grunner i hva Bourdieu kaller *doxa*, som er grunnleggende og udiskutable samfunnsregler som individene tar for gitt og handler i forhold til (Wilken, 2006). Det må være samsvar mellom individenes habitus og strukturene i det sosiale rom for at symbolsk vold skal ha gjennomslagskraft. Samsvaret sikres gjennom det Bourdieu kaller pedagogiske handlinger, som er det som læres bort til borgerne gjennom blant annet utdanning. Slik reproduseres doxa uten at det blir oppdaget som maktutøvelse (Wilken, 2006).

4. Diskusjon

Arbeidsledighet

Et sosialt problem i vid forstand

Arbeidsledighet defineres som fravær fra inntektsgivende arbeid (Øversveen & Forseth, 2018). Fra et politisk standpunkt vil arbeidsledighet true utvikling av velferdsstaten, redusere økonomisk vekst, og gi sosiale og økonomiske utfordringer for den arbeidsledige. Det igjen vil koste samfunnet økonomisk. For at velferdsstaten skal overleve er den avhengig av at borgerne bidrar med sine skatteinntekter. Det er derfor av statens interesse å stadig undersøke, forklare og forebygge arbeidsledighet.

Når det forskes på arbeidsledighet, blir arbeidsledige ofte omtalt som en homogen gruppe fremfor individer i unike situasjoner (Øversveen & Forseth, 2018). En slik vinkling skygger over ideen om at arbeidsledighet kan være et symptom på et større samfunnskonstruert problem (Levin, 2015). Under kartleggingssamtalen spør veilederen om forhold som brukerens økonomi, bosituasjon, par- og familieforhold, avhengighet, psykisk og fysisk helse, i tillegg til spørsmål om arbeid. Spørsmålene berører mange faktorer som kan påvirke livssituasjonen til en person. Dette gir inntrykk av at arbeidsledighet er et sosialt problem i vid forstand og at det vil oppleves ulikt fra person til person. Det blir veilederens rolle å undersøke hva de underliggende problemene til ledigheten er, og hvordan hun forstår fenomenet arbeidsledighet vil påvirke hvordan hun håndterer situasjonen videre.

Veilederen kan med den kapitalen hun har tilegnet seg gjennom utdanning og arbeidserfaring, fange opp forhold ved en person som ellers ville forblitt uoppdaget, og dermed kunne tilby passende hjelp. Om veilederen kun har søkelys på ett problem, vil hun bare oppdage deler av situasjonsbildet (Levin, 2015). Ved en for rask kartlegging og vurdering risikerer veilederen å plassere brukeren i feil innsatsbehov, og brukeren vil da ikke motta den hjelpen han trenger for å komme seg i arbeid. Politikernes evne og motivasjon til å skape nye arbeidsplasser er en annen diskusjon, men ved å ikke tilby sine borgere tilstrekkelig med arbeidsplasser er de med på å opprettholde kapitalskjevheten. De som har utdanning og kunnskap vil enklere skaffe seg arbeid og egen inntekt, mens de uten den bakgrunnen vil ha begrenset tilgang og gå glipp av muligheten til kapital gjennom egen inntekt.

Når en arbeidsledig person mottar bistand fra NAV er han ikke lenger kun ekskludert fra arbeidsmarkedet, men i tillegg inkludert i institusjonen NAV hvor fellesnevneren er at folk er hjelpetrengende (Øversveen & Forseth, 2018). Personen tilhører da to 'kategorier' som i vårt samfunn bærer med seg stigma, og de havner slik sett i en dobbel avmaktsposisjon. Dette kan påvirke individet svært negativt. Det er forsket på ulykkelighet, stigma, helseplager og sosial ulikhet i kobling til arbeidsledighet, og det er en tydelig sammenheng (Øversveen & Forseth, 2018). Arbeidsledighet kan oppfattes som et individuelt problem når det både forklares som et resultat av vanskelige forhold i eget liv, og det resulterer i personlige utfordringer. Men arbeidsledighet er ikke kun individskapt, det kommer også som resultat av samfunnsstrukturer som ikke tilpasser seg borgernes utfordringer. Likevel er det individene som må leve med konsekvensene av det. Arbeidsledighet er noe en blir i én bestemt sosial og institusjonell kontekst, ikke noe en er (Øversveen & Forseth, 2018).

Bourdieu om utdanningssystemet

Ifølge Bourdieu er det ikke tilfeldig hvem som holdes utenfor arbeidslivet, da det sosiale rom består av systemer preget av skjev ressursfordeling og ulikheter (Wilken, 2006). Et av disse systemene er utdanningssystemet, som er en av de mest sentrale institusjonene for opprettholdelsen av symbolsk vold. Utdanning og skolegang har siden den alminnelige undervisningsplikten ble innført i Europa på 1800-tallet, blitt sett på som fundamentet for sosial mobilitet og kjernen for sosial rettferdighet. Uavhengig av bakgrunn og økonomi skal alle ha samme tilgang til samfunnets kulturelle kapital gjennom utdanning. Likevel hevder Bourdieu at barn av samfunnets dominerte grupper typisk vil klare seg dårligere på skolen enn barn av de dominerende gruppene. Dette handler om at barn som vokser opp med de samme verdier og praksiser i hjemmet som i samfunnet og utdanningssystemet, mer sannsynlig tilegner seg den kulturelle kapitalen som blir presentert (Wilken, 2006).. På denne måten reproduseres kapitalforholdene som allerede finnes i familiene, og utdanningssystemet er med på å bevare sosial arv.

Utdanningssystemet har makten til å bestemme kunnskapen den skal formidle, selve formidlingen, utdeling av vitnemål og eksamensbevis. Det står for den legitime utdannelsen i vårt samfunn, og i det ligger mye makt. En dårlig start i grunnskolen med lite mestring og svake resultater kan gjøre det vanskelig å fortsette utdanningsløpet ettersom adgangen til

videre studier eller arbeid belager seg stort på elevens tidligere prestasjoner i skolen (Wilken, 2006). Ufaglært arbeidskraft har tradisjonelt vært attraktivt, men det er en økende trend at stadig flere arbeidsplasser krever utdanning og eksamensbevis ved ansettelse (Wilken, 2006). De som ikke har passet inn i skolesystemets strukturer og ikke kan vise til bestått utdanning, blir da også ekskludert fra arbeidsmarkedet.

Den symbolske volden i dette er at utdanningssystemet overfører samfunnets kulturarv og forståelsen av samfunnet gjennom skolen. Dermed anerkjennes de dominerende sin kultur som den naturlige og legitime. I denne kulturen blir ikke kapitalen til de dominerte verdsatt eller anerkjent som relevant (Wilken, 2006). Individens habitus har også opphav i utdanningssystemet, da det tilegnes i sosiale miljøer. Samtidig blir disposisjonene i habitus bekreftet og reproduisert i utdanningssystemet, som fører til at individene aksepterer samfunnets ulikheter og tar dem for gitt (Wilken, 2006). Samfunnets maktstrukturer gjør det utfordrende for individer fra familier som ikke besitter samfunnets verdsatte habitus og kapital, å tilegne seg den kapitalen som presenteres i utdanningssystemet, og videre det som kreves i arbeidslivet. Det skaper og opprettholder et klasseskille.

Staten ønsker at flest mulig arbeider og betaler skatt, og har skapt et system som skal hjelpe mennesker ut i arbeid. Det begynner med at den arbeidsledige registrerer seg som arbeidsledig på NAV.no.

Digitalisering

Digital kompetanse

Med den nye NAV-reformen oppstod nye krav til brukernes ferdigheter. Parallelt med reformen ble verden stadig mer digital, og digital informasjons- og kommunikasjonsstrategi (IKT) fikk en sentral rolle i å individualisere NAV sine tjenester. Tjenestene skulle bli mer treffsikre og i større grad preget av brukerretting. Brukerne skulle ikke lenger måtte tilpasse seg tjenestene, men motsatt (Røhnebæk, 2016). I dag er regjeringens Digitaliseringsstrategi

for 2019-2025 aktuell, hvor målet er at brukerne bare trenger å forholde seg til én offentlig sektor (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2019).

For å kunne ha en aktiv deltakelse i dagens stadig endrende samfunn og arbeidsliv, er digitale ferdigheter en viktig forutsetning (Utdanningsdirektoratet, 2012). Digitale ferdigheter vil si å

«innhente og behandle informasjon, være kreativ og skapende med digitale ressurser, og å kommunisere og samhandle med andre i digitale omgivelser. Det innebærer å kunne bruke digitale ressurser hensiktsmessig og forsvarlig for å løse praktiske oppgaver. Digitale ferdigheter innebærer også å utvikle digital dømmekraft ved å tilegne seg kunnskap og gode strategier for nettbruk» (Utdanningsdirektoratet, 2012).

Digitaliseringstrenden oppstod i en tid hvor New Public Management og effektivisering var førende for norsk sosialpolitikk. I dag skal datasystemene Modia, Arena og Gosys standardisere og effektivisere arbeidshverdagen til NAV-ansatte. Arbeidshverdagen har utgangspunkt i brukerne, som betyr at brukerne også skal standardiseres og effektiviseres. Denne digitaliseringen har ikke blitt godt mottatt av alle. Allerede i begynnelsen av NAV-reformen opplevde brukerne tjenestene som lite samordnede, og det ble knyttet til kompleksiteten og størrelsen av de nye tjenestene (Røhnebæk, 2016). Informanter i undersøkelsen til Kane (2020) opplever at en del brukere går raskt gjennom det digitale selvevalueringsskjemaet og tilfeldig krysser av på spørsmålene der. Andre brukere opplever at deres kompetanse ikke er et svaralternativ når de fyller inn egen arbeidserfaring. Når skjemaet er ferdigutfyllt ser det ut som de ikke har noe arbeidskompetanse (Kane, 2020). Veiledere i Røhnebæks (2016) undersøkelse opplevde at ledelsen brukte teknologien som kontroll- og styringsverktøy over dem, og at den digitale hverdagen begrenset deres handlingsrom til individuelle prioriteringer (Røhnebæk, 2016).

Digitalt utenforskap

Med utgangspunkt i brukernes behov, skal digitaliseringen føre til en effektiv offentlig forvaltning (Kane, 2020). Det finnes likevel grupper i samfunnet som ikke har tilstrekkelig digital kompetanse. De mangler ferdighetene til å registrere seg, kommunisere og sende søknader på nett, og økt digitalisering vil ikke gjøre livene deres enklere. Digitalt utenforskap eksisterer blant stigmatiserte grupper i samfunnet, og selv om alder er en viktig faktor, vil

ikke utenforskapet forsvinne sammen med den eldre befolkningen. Lavt utdanningsnivå og innvandrerbakgrunn er faktorer som påvirker digital kompetanse. Tall fra Statistisk Sentralbyrå viser at nær halvparten av innvandrerne i Norge har svake digitale ferdigheter (Guthu & Holm, 2010). Dette handler om mennesker som allerede opplever å holdes utenfor samfunnet de er en del av, og for dem kan økt digitalisering bidra til ytterligere ekskludering.

I lys av Bourdieus begreper om makt, kan økt digitalisering ses på som statens utøvelse av symbolsk vold. Staten har et ønske om å effektivisere forvaltningen, og det blir et doxa at borgerne skal klare å anvende teknologien effektiviseringen innebærer. De fleste som bor i Norge behersker digitale verktøy (Guthu & Holm, 2010), men det skaper et desto større skille mellom de som har digitale ferdigheter og de som ikke har det. Under registrering som arbeidssøker vil personer som mangler kapital i form av arbeidserfaring kunne føle seg ekskludert, da selvevalueringsskjemaet ikke anerkjenner alle typer kompetanse. Dette legger føringer for hvilken arbeidsretning staten ønsker at folk skal ta, og er en del av den symbolske volden. Målet om brukerrettede tjenester avhenger også av at brukerne forstår og svarer riktig på de digitale spørsmålene, men det skjer ikke hos alle brukere (Kane, 2020). Det kan dermed virke som digitaliseringen og effektiviseringen undergraver målet om mer brukerrettede tjenester, som igjen skal møte arbeidslinjas overordnede mål om å få flest mulig i arbeid.

For at brukerne skal kunne forstå og nyttiggjøre seg samhandlingen med NAV, bør en se nærmere på språk.

Språk

Fagspråk

Kommunikasjon er en sentral del av relasjonen mellom NAV og bruker, både muntlig, digitalt og i brev. Det skal utveksles informasjon og beskjeder mellom partene, og det er viktig at budskapet blir forstått riktig. Kvaliteten på kommunikasjonen kan skape oppklaringer eller misforståelser, og resultatet av dette kan bli mer eller mindre kritisk for brukerens situasjon. I

kartleggingssamtalen og arbeidsevnevurderingen vil kommunikasjonen og språkbruken bli avgjørende for brukers muligheter til å komme i arbeid.

Veiledere i NAV kan ha en tendens til å bruke fagspråk som for brukerne er uforståelig (Skau, 2013). Det handler både om veilederens faglige bakgrunn, og NAVs mål om effektivisering og standardisering. Ved bruk av ord som 'arbeidsevne', 'innsatsbehov' og 'situasjonsbestemt' kan veilederne med få ord forklare en brukers situasjon, og neste fagperson som leser vurderingen vil forstå bakgrunnen for den og hvilke tiltak som kan være aktuelle. Brukeren derimot kan ha problemer med å forstå begrepene og selve vurderingen. Uansett om det er brukt som et maktmiddel eller skyldes mangel på omtanke, kan det bli en ydmykende og forvirrende erfaring for brukeren (Skau, 2013).

Fagspråk som skiller seg fra brukernes dagligtale er med på å opprettholde skillet mellom de innenfor og de utenfor arbeidslivet, men det kan også være nødvendig for å hjelpe. I dagens fokus på tverrfaglig samarbeid er et felles begrepsapparat et virkemiddel for å gjøre kommunikasjonen på tvers av etater enklere (Skau, 2013). Ord og uttrykk som ikke benyttes av brukeren i dagligtalen kan også hjelpe han til å se saken i et nytt lys. Brukeren kan se saken sin fra nye perspektiver og kanskje bli inspirert til å forstå situasjonen annerledes. Etter en stund i brukerrollen vil mange tilegne seg fagspråket de utsettes for, og benytte det privat (Skau, 2013). Det sier noe om myndigheten og påvirkningskraften de dominerende har, og hvordan NAV i sin maktposisjon blant annet kan få mennesker til å endre sine vaner.

Ordene og språket som blir brukt i arbeidsevnevurderingen vil være et skriftlig bilde av virkeligheten. Brukeren vil muntlig fortelle om sin situasjon, men det er veilederen som har dominans over virkelighetsbeskrivelsen når vurderingen skal skrives (Skau, 2013). Når arbeidsevnevurderingen er ferdig skrevet har brukeren innsyn i dokumentet. En veileder som ble intervjuet i forbindelse med Øversveen og Forseths institusjonelle etnografi om NAVs oppfølging av arbeidsledige, mente det ikke alltid var hensiktsmessig at brukeren fikk lese vurderingen av seg selv dersom resultatet ble dårlig (Øversveen & Forseth, 2018).

Arbeidsevnevurderingen skal være en beskrivelse av situasjonen til brukeren, og dersom det ikke er hensiktsmessig at han får lese den, kan en sette spørsmål ved om det som er skrevet faktisk stemmer overens med brukers virkelighet. Det kan også tolkes som at det kan gi en påkjenning for brukeren dersom arbeidsevnen vurderes som lav. Uansett vil det som blir skrevet påvirke videre oppfølging og mulighetene for arbeid (Øversveen & Forseth, 2018).

Språkets makt

Språk er ikke knyttet til makt i seg selv, men kan ifølge Bourdieu bli brukt som middel i en maktrelasjon av bestemte grupper. Ved å ta i bruk nye begreper og måten en snakker om visse grupper på, sprer de dominerende sitt verdensbilde ut i samfunnet (Wilken, 2006). Det kan være begrepene 'arbeidsevne' og 'innsatsbehov', eller når brukere blir omtalt som 'situasjonsbestemte'. Når en bruker omtales som 'standard' arbeidssøker tillegges det personen en rekke egenskaper som de andre innsatsbehovsgruppene ikke har, og de blir ofte omtalt som 'ordinære' (Øversveen & Forseth, 2018). Dette kan tolkes som at de som klarer å finne jobb selv er normalen, og dermed er alle andre unormale og må gjøres noe med. De dominerende sitt verdensbilde blir også presentert til folket gjennom tv, sosiale medier og aviser. Dersom 'latskap' eller 'passivitet' blir nevnt i sammenheng med arbeidsledighet, vil det etter hvert assosieres til hverandre og påvirke både individenes forståelse av virkeligheten, og individenes relasjon til hverandre. Det er ikke alltid klart hvem som er avsenderen og det kan fremstå nokså nøytralt, men budskapet er relatert til makten de dominerende besitter (Wilken, 2006).

Språk vil altså påvirke individenes forståelse av virkeligheten, og er samtidig et middel for kommunikasjon. Språket er en sentral del av hvordan symbolsk vold reproducerer sosial ulikhet gjennom utdanningssystemet. Bourdieu mente at språklig kompetanse fordeles ut ifra symbolsk kapital, og de som ikke klarer å mobilisere den symbolske kapitalen vil ha mindre gjennomslagskraft i språket sitt (Wilken, 2006). I tillegg til å bli forstått, ønsker mennesker gjennom språkbruk å bli respektert, trodd og bemerket. Men mennesker i dominerte grupper snakker ikke det legitime, felles språket som de dominerende forvalter gjennom utdanningssystemet. De sosiale kontekstene en vokser opp innenfor vil påvirke språket en anvender, og dominerte grupper vil derfor automatisk ha mindre autoritet og makt i kommunikasjon med andre (Wilken, 2006). I kartleggingssamtalen og arbeidsevnevurderingen benyttes et fagspråk med definisjoner og begreper som brukeren kanskje ikke forstår, men må godta. Eventuelle misforståelser det fører til, kan påvirke videre oppfølging og begrense brukerens muligheter for arbeid.

Mellom det kompliserte systemet og den marginaliserte brukeren, finner vi veilederen.

Veilederen

Bakkebyråkratiet

Veilederen fungerer som portvokter for statens ytelser og brukeren må via veilederen for å få hjelp. Brukerens muligheter for å komme i arbeid vil derfor påvirkes av rammene veilederen jobber innenfor, hvilken kapital veileder har og hvordan hun utøver sitt faglige skjønn.

For å holde velferdsstaten i gang, deler staten ut oppgavene som må gjøres til ulike institusjoner og profesjonsutøvere. Sammen med disse oppgavene følger retningslinjer og idealer for hvordan staten ønsker at oppgavene skal utføres. Profesjonsutøverne skal forvalte samfunnets ressurser og det skal gjøres rettferdig overfor fellesskapet. Det stilles derfor krav til profesjonsutøverne om lojalitet til de økonomiske, juridiske og organisatoriske rammene, og til politiske beslutninger som kan komme. Samtidig skal profesjonsutøveren møte brukernes behov og utfordringer (FO, 2019), og disse forholdene vil noen ganger være motstridende. Michael Lipsky kaller profesjonsgruppene som utfører velferdsoppgavene *bakkebyråkrater*. Dette er førstelinjeansatte med byråkratiet som oppdragsgiver, som skal hjelpe brukerne med deres behov på bakkenivå og utføre tjenestene. Denne tosidigheten, hvor arbeidsgiver og brukergruppe har ulike krav til bakkebyråkraten, åpner opp for et spenningsfelt hvor for eksempel forholdet mellom teoretisk kunnskap og den praktiske utøvelsen skaper etiske dilemmaer (Levin, 2015). Det kan være dilemmaer rundt ressursmangel, forventningspress, tidsklemmer og skjønnsutøvelse (Eide & Oltedal, 2015). Veilederen blir stående mellom forpliktelse og lojalitet til arbeidsplassen, og samtidig en forpliktelse til brukerne og faglig god profesjonsutøvelse.

Et eksempel på hvor motstridende disse forholdene kan være er fokuset på brukerreting av velferdstjenestene. Med sin makt skal veilederen hjelpe brukeren til å mobilisere egne ressurser for å ta ansvar i eget liv (FO, 2019). I NOU-en Ny arbeids- og velferdsforvaltning (NOU: 2004:13) som ble publisert i forbindelse med NAV-reformen, legges det opp til økt brukerreting: «En brukerreting forvaltning er gjennomsyret av respekt for brukeren som menneske og av at det er resultatene for brukeren som er avgjørende for om forvaltningen lykkes» (NOU: 2004:13s.131). Dette samsvarer med god faglig profesjonsutøvelse, men brukerretingen kompliseres senere i teksten: «Brukerretting betyr ikke at brukeren får det

som han eller hun ønsker. Velferdspolitikken bygger på en samfunnskontrakt som er politisk bestemt, og som gjelder for alle innbyggerne uavhengig av om de selv ønsker å gå inn i den» (NOU: 2004:13, s.133). Det er ikke uvanlig at brukere har en annen forventning og 'bestilling' til hjelpen de kan motta fra det offentlige (Levin, 2015), og her legger teksten opp til at veiledere må kommunisere hvilke krav som stilles til den hjelpen brukerne ønsker. Videre i teksten fremkommer det at brukerens meninger ikke vil ha stor innvirkning likevel: «Til dels er det også bestemt hva som regnes som best for den enkelte, for eksempel at arbeid som er tilrettelagt i forhold til den enkeltes funksjonsevne er bedre enn passivitet og trygd». Brukerretting presenteres først som viktig for brukeren og for om forvaltningen skal lykkes, men fortsetter med at det til dels er bestemt hva som er det beste for den enkelte, og at brukeren må godta dette fordi han er en del av velferdskontrakten. Utfordringen her er delvis at brukermedvirkning er nedfelt i loven, men begrepet i seg selv konkretiserer ikke hva det er eller hvor mye medvirkning som må til (Ellingsen & Skjefstad, 2015). Ved utfordringer som skapes i spenningsfeltet mellom brukers behov og forvaltningens krav, åpnes muligheten for veilederens skjønnsutøvelse.

Skjønn

I NAV er rammer og regler generelle, og brukerne unike. Når veilederen møter brukere med komplekse utfordringer, er ikke juridiske regler, moralske normer og generalisert kunnskap alene et godt nok handlingsgrunnlag (FO,2019). Dette legger opp til at veilederne må bruke skjønn til å gjøre egne vurderinger. Skjønn brukes for å fatte beslutninger der regelverk kun har satt rammene for hvordan en beslutning skal tas. Skjønn kan i forvaltningssammenheng handle om fortolkningsrommet når lovverket skal anvendes, og i profesjonell sammenheng handler det om brukermedvirkning, erfaring, faglig ekspertise og profesjon som bakgrunn når beslutninger skal tas (Røhnebak, 2016). Det er altså både akseptert og forventet at veilederen skal bruke seg selv og sin kunnskap når hun skal fatte en beslutning. I dette ligger det stor makt, og hvordan veilederen bruker skjønnen kan gi både muligheter og begrensninger for brukeren.

Selv om skjønn er en god mulighet til å tilpasse hjelpen til personen i situasjonen, står ikke veilederen helt fritt. Lipsky mener skjønnsutøvelsen springer ut fra tilpasnings- og

mestringsstrategier som oppstår i gapet mellom begrensede ressurser på en side, og politiske idealer for utførelsen av arbeidet på den andre siden (Røhnebæk, 2016). Det er rammene rundt veilederen som skaper handlingsrommet for skjønnsutøvelsen, og selv om det er til stede, kan handlingsrommet være svært lite. Bjarne Øvrelid har analysert teksten i *En ny arbeids- og velferdsforvaltning* (NOU 2004: 13). Øvrelid mener teksten kritiserer friheten til skjønnsutøvelse som veilderne hadde på den tiden. Skjønnsutøvelsen var tilsynelatende en årsak til at stønadsmottakere ble værende som passive mottakere, og Øvrelid hevder at sammenslåingen av etatene har vært et virkemiddel for å disiplinere veilederne (Øvrelid, 2007). Det kan tolkes som at staten ikke syntes veilederens frie tanker passet overens med målet om å få flest mulig ut i arbeid. Dersom veilederens profesjonelle vurderinger tilsier stønad fremfor arbeid i enkelttilfeller, kan en spørre seg om arbeid burde være et så høythengende mål slik som det er i dag, og om det virkelig er til individets beste.

Videre kan det diskuteres om skjønnsutøvelse virkelig er veilederens 'frie' vurderinger. Ut ifra Bourdies teorier om symbolsk vold har staten formet veilederens tanker til å passe overens med samfunnets verdier gjennom utdanningen. Handlingsrommet veilederen har for frie tanker og vurderinger, vil da være basert på sannheter utdanningen har formidlet. Samtidig blir en lært til å tenke kritisk og stille spørsmål ved lovverk og praksiser på arbeidsplassen som ikke fungerer. Derfor må en ta høyde for at utdannede profesjoner i rollen som veileder ved NAV makter å utøve godt faglig skjønn som skaper gode muligheter for arbeid. Skulle brukeren likevel ikke være fornøyd med veilederens vurdering, har han mulighet til å klage.

Klage

Brukerens ansvar

Det er mange steg i veien mot en arbeidsevnevurdering hvor brukeren må godta systemet til NAV, vurderingene som gjøres og avmakten som medfølger. Men når vurderingen er ferdig åpner muligheten seg til å sette spørsmålstegn ved prosessen og ta noe av makten tilbake. De kan klage.

Når vurderingen av brukerens innsats er ferdig, blir det formidlet i et vedtak i brevform. Vurderingen kan endres, hvilket som er en viktig sikkerhetsventil for brukeren, men det antas at vedtaket oppfattes som endelig eller i det minste sterkt førende for forståelsen av hvilken bistand de kan forvente seg fra NAV (Kane, 2020). Skulle vurderingen endres på, må den først oppfattes som feil eller ikke fattet på riktig grunnlag, og så påklages av brukeren. Den kan også endres på ved nyoppståtte endringer i livssituasjonen til brukeren. Uansett vil det ta tid å vente på en ny samtale og utredning (Kane, 2020). Dersom veileder har gjort en feil vurdering, krever det at brukeren er våken nok til å oppdage det, og har ressurser nok til å be om en ny vurdering. Brukeren er også selv ansvarlig for å informere NAV om endringer i egen situasjon. Det er ikke sikkert veilederen har samme oppfatning om at en ny vurdering er nødvendig, og da blir innsatsbehov stående (Svele, 2016).

Når arbeidsevnevurderingen er ferdig, kan den påklages til nærmeste overordnede organ etter NAV-loven § 14 a andre ledd, som i NAV er NAV Klageinstans (Svele, 2016). Klagene som kommer inn vil ifølge lovens forarbeider i praksis ofte ikke være over selve arbeidsevnevurderingen, men heller over vedtaket om arbeidsavklaringspenger (Arbeids- og inkluderingsdepartementet, 2008). Dette gir veilederen som utarbeider arbeidsevnevurderingen en mulighet for ansvarsfraskrivelse, da hun etter denne praksisen ikke må ta konsekvensene av en eventuelt feil vurdering. På samme måte vil det kunne gjøre det vanskeligere for veilederen å oppdage egen maktposisjon. Da vil ikke hennes arbeid direkte påvirke brukerens rettsgrunnlag og mottak av ytelser.

Høy terskel

Brukere som etter arbeidsevnevurdering kvalifiserer for kvalifikasjonsprogrammet, kan klage på vedtak om kvalifikasjonsstønad til statsforvalteren (tidligere fylkesmannen), jf. lov om sosiale tjenester i NAV § 47. Statsforvalteren har mulighet til å prøve alle sider av vedtaket, men kommunens selvstyre ved det frie skjønn skal vektlegges. Arbeidsevnevurderingen skal ikke prøves med mindre det er åpenbart urimelig, men hva som ligger i «åpenbart urimelig» er ikke spesifisert (Svele, 2016). Muligheten for å klage er altså til stede, men terskelen virker høy for at arbeidsevnevurderingen faktisk skal bli overprøvd.

Når terskelen er høy både for å klage på innsatsbehov og arbeidsevnevurdering, og for at det blir overprøvd, er brukeren prisgitt gode vurderinger av veilederen. Det er ikke lovpålagt at

veileder i NAV skal utarbeide vurderingen i fellesskap med brukeren (Svele, 2016), og tidspress kan føre til at vedtak fattes uten tilstrekkelig brukerinvolvering, eller ny vurdering etter klage. Brukerne kan da «bli gående» og motta hjelp uten å komme seg videre, fordi de egentlig har et større eller et annet innsatsbehov enn vurdert. Eller de kan «bli borte» fra NAV. Da kan de ha funnet arbeid, men det er en stor mulighet at de forblir ekskludert fra arbeidslivet, og ekskludert fra NAV sin bistand (Kane, 2020).

Å klage er en lovpålagt mulighet brukeren har til å gjøre endringer i egen sak, men det krever visse ferdigheter for å gjøre dette. Det gir inntrykk av at det skal mye til for å få gjennomslag for sin klage. Det begrenser slik brukerens påvirkningskraft, og videre hans muligheter til å komme i arbeid.

Avsluttende drøfting

I Norge vil de som faller utenfor arbeidslivet ha mulighet for økonomisk bistand og hjelp til å komme seg tilbake i arbeid gjennom NAV. Ifølge Bourdieus begrep om makt er det ikke tilfeldig hvem som havner på utsiden av arbeidsmarkedet. Dette gjelder mennesker med et dårligere utgangspunkt til å klare seg i utdanning og arbeid enn samfunnets dominerende grupper. Ved å ikke besitte kapital som samfunnet ilegger verdi, vil disse menneskene kunne ha utfordringer med å møte NAV som system og kravene som stilles der. Den økende digitaliseringen ekskluderer de som ikke kan nyttiggjøre seg teknologiske virkemidler, og kommunikasjon med NAV ekskluderer de som ikke forstår fagspråket. Veilederens rammebetingelser og skjønnsutøvelse vil påvirke resultatet av arbeidsevnevurderingen. Dersom brukeren ikke er enig i vurderingen kan det være ressurskrevende å klage og veilederen må være enig om å gjennomføre en eventuell ny vurdering. Det er dermed flere elementer ved arbeidsevnevurderingen som begrenser brukerens muligheter til å komme i arbeid innad i systemet som er ment for å hjelpe og skape muligheter.

Det finnes likevel muligheter i begrensningene. Staten ønsker å hjelpe de som faller utenfor arbeidslivet med økonomisk støtte og hjelp til arbeid. Uansett om det er på bakgrunn av

omtanke for borgerne eller samfunnets økonomiske vinning gjennom skatteinntekt, så vil det ha fordeler for individet i det samfunnet vi lever i. I Norge gir arbeid personlige fordeler som inntekt, sysselsetting, sosialt samvær og tilhørighet, og arbeidsledighet kan resultere i sykdom, stigmatisering, utenforskap og ulykkelighet. Sett på denne måten er arbeid en vinn-vinn-situasjon for borgeren og staten, og NAV i seg selv er en mulighet for de som trenger hjelp.

Den økende digitaliseringen gjør at NAV er lettere tilgjengelig dersom en skulle lure på noe. Dette har vært spesielt nyttig i en tid hvor fysiske møter ikke har vært mulig på grunn av covid-19 pandemien. Tjenestene blir også mer effektive med digitale løsninger, som fører til mer tid til for eksempel brukerkontakt. Brukere vil ha tilgang til all nødvendig informasjon på internett, som gjør at de kan bli mer selvstendige og myndiggjort. Mennesker uten digitale ferdigheter vil likevel ikke kunne nyttiggjøre seg disse mulighetene på samme måte. Dette er et større sosialt problem, da digitale ferdigheter er nødvendig når en skal navigere seg i samfunnet ellers, på nettbank, kjøpe bussbillett eller sjekke skattelista. Derfor mener jeg det er nødvendig med en innsats rettet mot de som er digitalt utenfor, for å inkludere de i det som har blitt et digitalt samfunn.

Dersom språk blir brukt på en forståelig måte åpner det opp for god kommunikasjon. Veilederens forståelse for at fagspråk kan være forvirrende og å sette av tid til å forklare, vil kunne forbedre samarbeidet mellom bruker og NAV. Da vil også nye fagbegreper kunne hjelpe brukeren til å se og forstå egen situasjon i nytt lys, som igjen kan føre til positive endringer. For å oppnå brukerrettede tjenester skal brukeren ha en reell innflytelse, og det avhenger av at bruker og veileder forstår hverandre.

Veilederen står i en posisjon hvor hun observerer de praktiske konsekvensene av politiske føringer for brukeren, og kan eventuelt foreslå endringer. Spenningsforholdet mellom arbeidets rammebetingelser og brukerens behov og ønsker kan skape dilemmaer, men ved bruk av faglig skjønn kan vurderinger og beslutninger individualiseres for å skape gode muligheter til arbeid for brukeren. Som brukerens kontaktperson i NAV kan veilederen være en trygg og omsorgsfull støtte i en vanskelig livssituasjon, og bruke sin kapital fra utdanningen til å motivere, veilede og ha gode samtaler med brukeren.

Å kunne klage på en vurdering er en god mulighet for brukeren til å si ifra om nye opplysninger eller om noe oppleves feil. Det krever at brukeren er årvåken og tar ansvar for

eget liv, som på et vis myndiggjør brukeren. Dersom veileder er enig i klagen, vil brukeren få mulighet til å bli vurdert på nytt.

5. Konklusjon

Arbeidsevnevurderingen i NAV er arbeidsløse menneskers mulighet til å få sin arbeidsevne vurdert, slik at de kan få nødvendig bistand eller tilrettelegging til å komme seg tilbake i arbeid. Velferdssystemets rettigheter gjelder hele Norges befolkning, og det er derfor nødvendig med et effektivt system, og et rammeverk med regler og plikter for at det skal bli rettferdig. Da oppstår det begrensninger for brukeren, ved blant annet digitalisering av tjenestene, komplisert fagspråk, veilederens handlingsrom for skjønnsutøvelse og muligheten til å klage. Systemet er likt for alle, men for noen vil disse begrensningene oppleves større enn for andre.

Sett i lys av Pierre Bourdieus begreper om kapital og symbolsk vold, handler dette i stor grad om at samfunnet styres av de dominerende gruppers mål og ønsker. De som ikke innehar kapitalen som de dominerende gruppene og samfunnet verdsetter, vil falle utenfor og ikke ha de samme forutsetningene eller mulighetene som andre. Elementene ved arbeidsevnevurderingen som jeg har diskutert i oppgaven, tydeliggjør hvordan samfunnets dominerte grupper kan oppleve begrensninger i en instans som er ment til å tilby hjelp og muligheter, og at det ikke er tilfeldig hvem dette gjelder. I sum av dette har jeg dermed diskutert problemstillingen:

Hvilke muligheter og begrensninger finnes for brukeren til å komme i arbeid i forbindelse med arbeidsevnevurderingen i NAV?

Konklusjonen er at det både er muligheter og begrensninger koblet til de ulike elementene i arbeidsevnevurderingen. Vurderingen er i seg selv en mulighet, og har elementer ved seg som skaper begrensninger for brukeren. Begrensningene har blitt mest diskutert i oppgaven, men som jeg avslutningsvis forsøkte å få frem, finnes det også muligheter der det er begrensninger. Utfordringen er at på veien til arbeidsevnevurderingens muligheter for arbeid, vil enkelte grupper i samfunnet møte på flere av begrensningene enn andre. Det kan begrunnes i maktstrukturene i samfunnet, kapital og symbolsk vold. Dette er en integrert og ofte usynlig del av vårt liv. Det er viktig å være bevisst disse forholdene og være kritisk til hvordan velferdssystemet er løst, slik at både det og vi som veiledere kan forbedre oss. For videre diskusjon kan en spørre seg om noe kan endres for å gjøre tilgangen til arbeid enklere for samfunnets dominerte grupper.

6. Referanseliste

- Arbeids- og inkluderingsdepartementet. (2008). *Om lov om endringer i folketrygdloven og i enkelte andre lover (arbeidsavklaringspenger, arbeidsevnevurderinger og aktivitetsplaner)*. (Ot. Prp. Nr.4 (2008-2009)). Hentet 16.april 2021 fra https://lovdata.no/pro/#document/PROP/forarbeid/otprp-4-200809/*
- Arbeids- og sosialdepartementet. (2004-2005). *Ny arbeids- og velferdsforvaltning*. (St.prp. nr. 46 (2004-2005)). Hentet fra 27.april 2021 fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stprp-nr-46-2004-2005-/id210402/?ch=1>
- Arbeids- og sosialdepartementet. (2017, 10.januar). Bakgrunnen for NAV-reformen. Hentet 14.april 2021 fra <https://www.regjeringen.no/no/tema/pensjon-trygd-og-sosiale-tjenester/nav-reformen/Bakgrunnen-for-NAV-reformen/id606533/>
- Berg, B., Ellingsen, I., Levin, I., & Kleppe, L. (2015). Hva er sosialt arbeid? I I. T. Ellingsen, Levin, B. Berg, & L. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid. En grunnbok* (s.19-35). Oslo: Universitetsforlaget.
- Bourdieu, P. ((1983) 1986). The forms of capital. Oversatt til engelsk av R. Nice. i J. G. Richardson (Red.): *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*. (s.241-258). New York: Greenwood Press.
- Brodtkorp, E., & Rugkåsa, M. (2015). Utfordringer for sosialt arbeid i dag. I I. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid. En grunnbok* (s.299-313). Oslo: Universitetsforlaget.
- Bugge, L. (2002). Pierre Bourdieus teori om makt. *Agora*, 20. (03-04), 224-248. Hentet 14.april 2021 fra https://www.idunn.no/agora/2002/03-04/pierre_bourdieu_s_theori_om_makt
- Dalland, O. (2017). *Metode og oppgaveskriving* (6.utg). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Eide, S., & Oltedal, S. (2015). Verdiens betydning for vår forståelse og vår handling. I I. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid. En grunnbok* (s.80-96). Oslo: Universitetsforlaget.

- Ellingsen, I., & Skjefstad, N. (2015). Anerkjennelse, myndiggjøring og brukermedvirkning. I I. T. Ellingsen, Levin, B. Berg, & L. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid. En grunnbok*. (s.97-111). Oslo: Universitetsforlaget.
- Fellesorganisasjonen for barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere (2019): *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere*. Hentet 27.april 2021 fra <https://www.fo.no/yrkesetikk/fo-yrkesetisk-grunnlagsdokument-2019-2023-article6951-1346.html>
- Frost, D. M. (2011). Social Stigma and its Consequences for the Socially Stigmatized. *Social and Personality Compass*, 5(11), 824-839. Hentet 27. april 2021 fra https://www.researchgate.net/publication/230191850_Social_Stigma_and_its_Consequences_for_the_Socially_Stigmatized
- Galaasen, A., & Åsland, I. (2014). Arbeidsevnevurderinger i NAV: Kunnskapsstatus og veien videre. *Arbeid og velferd*, 3, 1-15. Hentet 16.april 2021 fra <file:///C:/Users/Urge/Downloads/arbeidsevnevurderinger-i-nav.pdf>
- Guthu, L., & Holm, S. (2010, 4.oktober). Mange innvandrere digitalt ekskludert. *Samfunnsspeilet*, 4, 1-10. Hentet 6.mai 2021 fra <https://www.ssb.no/teknologi-og-innovasjon/artikler-og-publikasjoner/mange-innvandrere-digitalt-ekskludert>
- Hutchinson, G., & Oltedal, S. (2017). *Praksisteorier i sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Kane, A. A. (2020). NAVs vurdering av brukers bistandsbehov – Rettssikkerhet ved overgang til arbeid. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 20(01), 35-48. Hentet 16.mars 2021 fra https://www.idunn.no/tidsskrift_for_velferdsforskning/2020/01/navs_vurdering_av_brukeres_bistandsbehov
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet. (2019, 14.juni). Én digital offentlig sektor: Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019-2025. Hentet 3.mai 2021 fra: <https://www.regjeringen.no/no/tema/statlig-forvaltning/ikt-politikk/digitaliseringsstrategi-for-offentlig-sektor/id2612415/>
- Kompetanse Norge (u.å.). Oppgave: Statistikk: Kjønnfordeling i yrker. Hentet 8.mai 2021 fra https://min.utdanning.no/utdanningsvalg_oppgave_statistikk_kjonnfordeling_i_yrker

- Levin, I. (2015). Sosialt arbeid som spenningsfelt. I I. Ellingsen, I. Levin, B. Berg, & L. Kleppe (Red.), *Sosialt arbeid. En grunnbok*. (s. 36-46). Oslo: Universitetsforlaget
- NAV. (2013, 6.juni). Kva er NAV? Hentet 14.april 2021 fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/om-nav/fakta-om-nav/kva-er-nav>
- NAV. (2019, 1.desember). Utdanning og profesjoner i NAV. Hentet 9.mai 2021 fra https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/om-nav/sok-jobb-i-nav/nav-som-arbeidsgiver/utdanning-og-profesjoner-i-nav_kap
- NOU 2004: 13. (2004). *En ny arbeids- og velferdsforvaltning – Om samordning av Aetats, trygdeetatens og sosialtjenestens oppgaver*. Oslo: Arbeids- og sosialdepartementet. Hentet 27.april 2021 fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/f3e300bbbf0f4a369e9dba41fd54e97d/no/pdfs/nou200420040013000dddpdfs.pdf>
- NOU 2007: 4. (2007). *Ny uførestønning og ny alderspensjon til uføre*. Oslo: Arbeids- og sosialdepartementet. Hentet 8.mai 2021 fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/0db92ffa63704c0d8a619fe86fb76dad/no/pdfs/nou200720070004000dddpdfs.pdf>
- Pedersen, H., Alseth, A., Aasback, A. W., Nyland, J., & Marthinsen, E. (2011). *Arbeidsevnevurdering I NAV – Brukerorientert prosess eller ren prosedyre*. HUSK Midt-Norge. Hentet 15. april 2021 fra <https://samforsk.no/SiteAssets/Sider/publikasjoner/Arbeidsevnevurdering%20i%20NAV.pdf>
- Regjeringen. (u.å.). Milepæler i NAV-reformen. Hentet 14.april 2021 fra <https://www.regjeringen.no/no/tema/pensjon-trygd-og-sosiale-tjenester/nav-reformen/milepaler-i-nav-reformen1/id749892/>
- Rienecker, L., & Jørgensen, P. S. (2013). Litteratur – og informasjonssøking til oppgaven. I L. Rienecker, P. S. Jørgensen, & S. Skov (Red.), *Den gode oppgaven: Håndbok i oppgaveskriving på universitet og høyskole* (2.utg.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Røhnebæk, M. (2016). Fra bakkebyråkrati til skjermbyråkrati. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 19(4), 288-304. Hentet 16.mars 2021 fra

https://www.idunn.no/tidsskrift_for_velferdsforskning/2016/04/fra_bakkebyraakrati_til_skjermbyraakrati

Skau, G. M. (2013). *Mellom makt og hjelp* (4.utg). Oslo: Universitetsforlaget.

Svele, A.-L. (2016). Arbeidsevnevurdering og aktivitetsplan som verktøy for NAV og som vilkår for trygderettigheter. *Tidsskrift for erstatningsrett, forskningsrett og velferdsrett*, 9,(01-02), 71-98. Hentet 15.april 2021 fra

https://www.idunn.no/tidsskrift_for_erstatningsrett_forsikringsrett_og_velferdsrett/2012/01-02/arbeidsevnevurdering_og_aktivitetsplan_som_verktoey_for_nav

Utdanningsdirektoratet. (2012). Rammeverk for grunnleggende ferdigheter. Hentet 23.april 2021 fra <https://www.udir.no/laring-og-trivsel/rammeverk/rammeverk-for-grunnleggende-ferdigheter/2.1-digitale-ferdigheter/>

Vabo, S. I. (2014). Velferdens organisering – mellom styring, ledelse og læring. I M. Vabø & S. Vabo. *Velferdens organisering* (s.175-197). Oslo: Universitetsforlaget

Wilken, L. (2006). *Pierre Bourdieu* (1.utg). København: Roskilde Universitetsforlag.

Øversveen, E., & Forseth, U. (2018). Fremmed i NAV. Arbeidslinja i praksis. *Norsk sosiologisk tidsskrift*, 2(04), 5-24. Hentet 17.mars 2021 fra

https://www.idunn.no/norsk_sosiologisk_tidsskrift/2018/04/fremmed_i_nav

Øvrelid, B. (2007). Etikk og brukerretting: - Frihet og styringsteknikk? *Nordisk sosialt arbeid*, 27(03), 170-181. Hentet 22.mars 2021 fra

https://www.idunn.no/nsa/2007/03/etikk_og_brukerretting_-_frihet_og_styringsteknikk

