

Hanne Habbestad

## "...det forandra, ja hele livet mitt egentlig"

En kvalitativ studie av unge sosialhjelpsmottakeres erfaringer med å bruke kartleggingsverktøyet "livshulet" i sine møter på Nav.

Masteroppgave i Sosialt arbeid

Veileder: Anne Moe

Mai 2022



Hanne Habbestad

## **"...det forandra, ja hele livet mitt egentlig"**

En kvalitativ studie av unge sosialhjelpsmottakeres erfaringer med å bruke kartleggingsverktøyet "livshulet" i sine møter på Nav.

Masteroppgave i Sosialt arbeid  
Veileder: Anne Moe  
Mai 2022

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



Kunnskap for en bedre verden



## **Forord**

Tenk at denne perioden nå går mot slutten! Det er rart å tenke på, da denne oppgaven har fylt store deler av tiden min dette siste året på studiet. Dette har vært en tung prosess med mye frustrasjon, men jeg er stolt over det jeg har fått til.

Jeg vil takke de flotte informantene for at dere ønsket å stille til intervju. Jeg er takknemlig for at dere ville dele deres erfaringer, tanker og opplevelser med meg.

Takk til mine kjære medstudenter Brian og Margrethe som jeg har tilbragt mye tid sammen med på lesesalen i denne perioden. Sammen med dere har jeg gjennom hele studietiden hatt faglige, spennende diskusjoner, samt fått gode innspill til mine oppgaver. Jeg vil også takke for alle latterene sammen med dere og de gode klemmene. Jeg hadde ikke kommet meg gjennom dette uten dere.

Takk til min bestevenninne Birgitte som har heiet på meg hele veien, og som nå gleder seg til jeg skal flytte hjem.

Takk til mine barndomsvenninner Marie og Anna for at dere alltid får meg til å le. Dere har gjort en tung periode mye lettere å komme seg gjennom.

Takk til Heidi som har pushet meg når motivasjonen har vært på det laveste.

Takk til mine søstre som forteller meg at de er stolte av meg.

Takk til bestemor som sier jeg er hennes store stolthet. Jeg tror ingen har vært så engasjert gjennom studietiden min som deg.

Til slutt vil jeg takke de ansatte ved Nav-kontoret som har hjulpet meg med å rekruttere informanter

Trondheim, mai 2022

Hanne Habbestad

## Innholdsfortegnelse

<b>Sammendrag .....</b>	<b>4</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>5</b>
<b>1.0 Innledning .....</b>	<b>6</b>
1.1 Problemstilling og avgrensing .....	6
<b>2.0 Bakgrunn .....</b>	<b>8</b>
2.1 Bakgrunn for valg av tema .....	8
2.2 Hvem er de unge sosialhjelpsmottakerne? .....	8
2.3 Statens ansvar .....	9
2.4 Økonomisk sosialhjelp .....	11
2.5 Hva er sosialt arbeid og sosiale problemer? .....	11
2.6 Sosialt arbeids verdigrunnlag og etiske retningslinjer .....	12
2.7 Livshjulet .....	12
2.7.1 Hvordan fungerer livshjulet .....	13
2.7.2 Målet med livshjulet .....	14
<b>3.0 Teorigrunnlag/forskning .....</b>	<b>15</b>
3.1 Forståelse av kartleggingsverktøy .....	15
3.2 Relasjonens betydning .....	17
3.3 Skjønnsutøving .....	20
3.4 Anerkjennelse .....	21
3.5 Brukermedvirkning .....	24
3.6 Språkbarriere i hjelpetjenestene for personer med innvandrerbakgrunn .....	26
<b>4.0 Undersøkellesdesign og metode .....</b>	<b>27</b>
4.1 Veien til problemstillingen .....	27
4.2 vitenskapsfilosofi og vitenskapsteori .....	27
4.3 Alternative tilnærminger .....	29
4.3.1 Fenomenologi .....	29
4.3.2 Hermeneutikk .....	31
4.4 Metodevalg .....	31
4.5 Utvalg og rekruttering .....	33
4.6 Forberedelse til intervju .....	34
4.7 Gjennomføring av intervju .....	36
4.8 Transkribering .....	38
4.9 Koding og analyse .....	38
4.10 Etiske betraktninger i kvalitativ forskning .....	40
4.11 Forskningens kvalitet og fremstilling .....	42
4.12 Pålitelighet .....	42

4.13 Gyldighet.....	44
4.14 Generaliserbarhet .....	45
<b>5.0 Presentasjon av funn.....</b>	<b>47</b>
5.1 Dårlige erfaringer fra NAV .....	47
5.2 Informantenes forståelse av hensikten med livshjulet.....	49
5.3 Livshjulet bryter språkbarriere .....	51
5.4 Informantenes opplevelse av å bruke livshjulet .....	52
5.5 Informantenes beskrivelser av en god saksbehandler .....	57
5.6 Når bør NAV bruke livshjulet?.....	58
5.7 Forbedringspotensiale med livshjulet .....	61
<b>6.0 Analyse .....</b>	<b>64</b>
6.1 Hvorfor fungerer kartleggingsverktøy?.....	64
6.2 Relasjonens betydning ved bruk av livshjulet.....	66
6.2.1 Hva gjør en relasjon dårlig?.....	67
6.2.2 En god relasjon.....	68
6.3 Brukermedvirkning og motivasjon .....	70
6.4 Gode saksbehandlere.....	72
6.5 Livshjulet som kommunikasjonsverktøy for å bryte språkbarriere .....	74
6.6 Hvorfor fungerer livshjulet? .....	75
<b>7.0 Avslutning.....</b>	<b>77</b>
<b>8.0 Litteraturliste .....</b>	<b>80</b>

## Sammendrag

Formålet i min studie er å få belyst hvordan unge sosialhjelpsmottakere erfarer å bruke kartleggingsverktøyet «livshjulet» i sine møter på nav. Min problemstilling er følgende:  
*Hvordan er unge sosialhjelpsmottakeres erfaringer med bruk av livshjulet som kartleggingsverktøy i møte med Nav?*

Livshjulet er et kartleggingsverktøy som har som formål å belyse 24-timersmennesket. Dette blir gjort gjennom at brukerne får belyse ulike livsområder i sitt liv, noe som åpner opp for refleksjon samt konkrete råd knyttet opp mot det enkelte problemet. Jeg ønsker derfor i denne studien å belyse brukerperspektivet med dette kartleggingsverktøyet.

I min studie har jeg brukt kvalitativ metode, og gjennomført dybdeintervjuer for å innhente mine data. Utvalget mitt består av 6 informanter i aldergrupper 18-30 år, hvor elle er nåværende eller tidligere mottakere av økonomisk sosialhjelp. Alle i mitt utvalg har fylt ut livshjulet én eller flere ganger

I mine intervjuer forteller informantene hvilke erfaringer de har med livshjulet, og hvilken betydning dette kartleggingsverktøyet har hatt for møtene. Informantene opplever det som positivt å få konkretisert sine problemer ned på et papir, samt å følge med på sin egen utvikling over tid. Det kommer frem i min analyse at bruken av livshjulet har flere suksessfaktorer, blant annet gjennom en god relasjon til sin saksbehandler. Videre blir refleksjon, motivasjon og brukermedvirkning belyst som viktige faktorer i disse møtene.

Diskusjonen i mine intervjuer peker på at opplevelsene i Nav er sammensatt. Det fremkommer at noen av mine informanter har negative erfaringer fra tidligere, men at alle er tilfreds med sin nåværende saksbehandler og den hjelpen de mottar nå. Jeg har derfor sett nærmere på hvordan de beskriver sitt nåværende hjelpetilbud, og på denne måten få belyst hvordan de beskriver «god hjelp».

## Abstract

The purpose of this study is to shed light on how young recipients of social care experience using the mapping tool “livshjulet” in their meeting at Nav. My science question is the following:

*How are young recipients of social care experiences of using livshjulet as a mapping tool in their meetings at Nav?*

Livshjulet is a mapping tool that aims to illuminate the 24-hour person. This is done through the user being able to shed light on different parts in their life, which opens up for reflection, as well as specific advice related to the individual problem. I therefore want to take a look at the users perspective of using this mapping tool.

In my study I have used a qualitative method, and conducted in-depth interviews to obtain my data. My sample consists of 6 informant in the age groups 18-30 years, where they are current or former receiver of economic social care. Everyone in my sample has filled out the mapping tool at least once.

In my interviews, my informant describe their experiences with livshjulet, and what significance this mapping tool has had for their meetings. My informants describe it as positive to have their problems concretized on a piece of paper, as well as to follow their own development over time. It emerges in my analysis that the use of livshjulet has several success factors, including having a good relationship with their social worker. Furthermore, reflection, motivation and empowerment are highlighted as important factors in these meetings.

The discussion in my interviews indicates that the experiences in Nav are complex. It appears tha some om my informants have negative experiences from the past, but that everyone is satisfied with their current social worker and the help they now are receiving. I have therefore taken a closer look at how they describe their current offer of help, and how they describe “good help”.

## 1.0 Innledning

Helse- og sosialfagene er et felt som stadig er i endring. På bare noen tiår har sosialt arbeid endret seg fra å tenke at det er brukeren som besitter feil og mangler, til å heller fokusere på endringsskapende prosesser. Sosialt arbeid vil alltid være påvirket av den styrende politikken, samt samfunnsmessige faktorer (Aamodt, 2014). Blant annet har styringsideologien til New Public Management satt sitt preg på det sosiale arbeidet i velferdsstaten. New Public Management fokuserer på at tjenester skal være fleksible, kostnadseffektive, samt resultat- og brukerorienterte (Djubvik & Eikås, 2016, s. 128). Denne tenkemåten er omdiskutert da den på flere måter tar større hensyn til det byråkratiske enn for mottakerne av tjenester. Samtidig kan det bli satt et stort press på sosialarbeiderne, slik at de ikke får nok tid og rom til å utøve den sosiale delen av sitt arbeid. Dette viser at Nav kanskje fortsatt har en vei å gå for å klare å imøtekomme brukernes behov, samt at de ansatte klarer å stå i jobbene sine. Nina Skjefstad (2013) vender et kritisk blikk mot velferdsstaten og stiller spørsmål til om det er rom for sosialt arbeid i nav. I sin forskningsartikkel belyser hun hvordan det utføres sosialt arbeid i nav, men at det er de byråkratiske retningslinjene som i størst grad er styrende.

Når en skal møte velferdsstaten, så er det ikke selve velferdsstaten en møter. Her møter en ansatte i nav, helsevesenet, eldreomsorgen barnehagene, institusjonene i barnevernet, og andre personer som jobber der. Dette er de som er velferdsstatens ansikter utad, og det er også disse som iverksetter sosialpolitiske tiltak. Det blir utført skjønn, samtaler, relasjonsbygging og bistand. Gjennom fortolking av lover og regler er det de som avgjør hvem som får hjelp, og hvilken hjelp som tilbys. Om vi for eksempel ser for oss sosialarbeidere som jobber i nav, så er det disse som er bindeleddet mellom forvaltningen og mottakerne av tjenester og trygder. Det ligger med andre ord et stort ansvar på velferdsstatens profesjoner, da det er møtene med dem som avgjør hvordan folk oppfatter den. For å få en god velferdsstat er det derfor viktig å jobbe for å ha velkvalifiserte, kunnskapsrike og motiverte ansatte. (Halvorsen, Stjernø & Øverby, 2014)

### 1.1 Problemstilling og avgrensning

Bakgrunnen for valg av tema på min masteroppgave er min faglige interesse for Nav, samt at jeg har et ønske om å jobbe i Nav etter endt studie. Jeg er med på et masterprosjekt i samarbeid med NTNU og flere nav-kontorer i Trøndelag, og retningen på min oppgave gikk naturligvis mot et prosjekt på et av disse kontorene. Dette kontoret hadde tatt i bruk et nytt

kartleggingsverktøy, livshjulet, og jeg ønsket derfor å undersøke hvilke erfaringer brukerne av dette kartleggingsverktøy satt med.

Min problemstilling ble derfor følgende:

*Hvordan er unge sosialhjelpsmottakeres erfaringer med bruk av livshjulet som kartleggingsverktøy i møte med Nav?*

Min studie er avgrenset til brukernes erfaringer av livshjulet, og jeg har dermed ikke tatt med saksbehandleres betraktninger på bruken av dette kartleggingsverktøyet. Videre er studien avgrenset til unge sosialhjelpsmottakere i aldersgruppen 18-30 år.

## 2.0 Bakgrunn

Jeg skal i dette kapittelet begrunne mitt valg av tema, samt sette lys på relevant teori og forskning knyttet til min problemstilling. Jeg vil starte med å forklare hvem de unge sosialhjelpsmottakerne i Norge er, og hvordan utviklingen på dette feltet har vært det siste tiåret. Videre vil jeg sette en ramme for hvilken politikk og føringer som ligger til grunn i Nav som organisasjon. Avslutningsvis i kapittelet vil jeg forklare hva sosiale problemer er, og hvilket verdigrunnlag som ligger til grunn når en skal jobbe for å bekjempe disse.

### 2.1 Bakgrunn for valg av tema

Det har vært mye i samfunnsdebatten hvordan unge står i arbeidsløshet, eller risikerer å falle utenfor arbeidslivet. Dette kan ha store negative konsekvenser for samfunnet. For det første vil det være en stor økonomisk kostnad for staten, men det vil også medfølge påfallende problemer blant de som står utenfor samfunnet. Det er derfor viktig med en god velferdspolitik og dyktige saksbehandlere som kan bidra til å forebygge et slikt frafall.

### 2.2 Hvem er de unge sosialhjelpsmottakerne?

Unge sosialhjelpsmottakere er en sårbar gruppe i det norske samfunnet. De kan oppleve å bli sosialt ekskludert fra samfunnet gjennom stigmatisering, utenforskap eller dårligere levekår i hverdagen. Ikke bare går det ut over dem selv om de havner i en slik situasjonen, men de utgjør også en stor økonomisk kostnad for samfunnet. Samtidig kan de påføre dem større problemer på kort og lang sikt av å være i en situasjon der de blir marginalisert og stigmatisert (Bråthen, Hyggen, Lien & Nielsen, 2016). Unge sosialhjelpsmottakere i aldersgruppen 20-24 år har tidligere vært overrepresentert når det kommer til mottakere av økonomisk sosialhjelp. En gjennomgang av perioden 2010-2020 viser at denne gruppen er blitt noe redusert (Dahl & Lima, 2021).

Det er flere forhold som ligger til grunn for at det er så mange unge representert blant sosialhjelpsmottakerne. Unge personer har for det første en dårligere tilknytning til arbeidsmarkedet enn det eldre har. Arbeid er igjen den viktigste inntektskilden til de fleste i Norge. Ved å være utenfor arbeidsmarkedet mister dermed de unge flere ytelser eller trygderettigheter de kunne hatt krav på, som for eksempel dagpenger. Dette er derfor noe av grunnen til at de unge dukker opp på statistikken over sosialhjelp og ikke dagpenger. Det kan være flere årsaker som ligger bak hvordan unge blir mottakere av sosialhjelp, men hovedårsaken er ofte at de er falt utenfor skole og arbeidsliv. Det kan ligge mye bak hvorfor

de forskjellige faller utenfor, alt fra omsorgssvikt, en komplisert familiesituasjon og barnevernsproblematikk. Videre kan det være individuelle utfordringer hos den enkelte, som lærevansker, atferdsproblemer, ADHD, dårlig psykisk og/eller fysisk helse, sosial angst eller rusproblematikk. Personer med disse utfordringene har kanskje også gjentakende erfaringer med nederlag både faglig og sosialt (Bråthen, m.fl, 2016).

Det pekes på at unge sosialhjelpsmottakere er en kompleks og sammensatt gruppe med ulike problemer og ulike behov. Det kan derfor bli utfordrende å lage aktiviteter som er tilpasset alle. For noen vil det være behov for tettere oppfølging, og kanskje noen er mer avhengig av målrettede tiltak (Arbeid- og velferdsetaten, 2021).

### 2.3 Statens ansvar

Nav (Ny arbeids- og velferdsforvaltning) ble etablert 1. juli 2006 og er en sammenslåing av det som var Aetat og trygdeetaten. Ansvaret for økonomisk sosialhjelp ble også overført til Nav (Aspøy & Berg, 2020). Målet til Nav skulle være å skape et inkluderende samfunn, et godt fungerende arbeidsmarked og et inkluderende arbeidsliv. Nav skal også ha ansvar for å ivareta ta vanskeligstilte grupper, og skal blant annet sikre inntekt til disse, for eksempel arbeidsløse (Arbeids- og inkluderingsdepartementet). Nav-reformen hadde følgende mål:

- Flere i arbeid og aktivitet, færre på stønad
- Enklere for brukerne, og tilpasset brukernes behov
- En helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning

På denne måten skal Nav jobbe for å få til et mer inkluderende arbeidsliv, samt klare å fokusere på hele mennesket og vurdere det helhetlige behovet. Brukerne skal gjennom dette samordna tjenestetilbudet få rask og samlet behovsavklaring, uavhengig av hvor de bor, eller hvordan det står til med bemanningen lokalt. Nav skal fremme sosial inkludering og sørge for at sårbare og marginaliserte grupper ikke havner utenfor. Dette skal gjøres gjennom å klare å få et helhetlig bilde av hver enkelt bruker, samt jobbe for et inkluderende arbeidsliv (Arbeids- og sosialdepartementet, 2005).

Nav jobber for å forebygge sosiale problemer, arbeidsløshet og fattigdom, og har derfor et ansvar om tett samarbeid med næringsliv og andre relevante arenaer. Det stilles også krav til

at nav-ansatte i kommunene har en nødvendig kunnskap når det kommer til lokalsamfunnet. Denne kunnskapen vil skape et grunnlag for hvordan de ansatte i kommunene prioriterer oppgavene sine, og hvordan de utarbeider planer. Kommunene skal også drive forebyggende arbeid for å sikre at vanskeligstilte personer ikke faller utenfor (Aamodt, 2014).

Det er nav-kontorene som sitter med ansvaret rundt å behandle søknader om sosialhjelp, samt å ta avgjørelser for hvem som innfrir kravet for dette. Denne vurderingen blir tatt med et skjønnsmessig grunnlag. Sosialarbeideren skal derfor gjøre en helhetlig vurdering av hver enkelt søknad for å kartlegge hjelpebehovet (Hyggen, 2010, referert i Bråthen, m.fl, 2017). Der er viktig å starte denne hjelpeprosessen så tidlig som mulig, spesielt for de aller mest utsatte. For disse personene vil det være fordel og involvere et bredt tiltaksapparat og på denne måten jobbe for å hindre eventuelt frafall fra skole, eller for å hjelpe personer tilbake til utdanning eller arbeid (Kristensen & Skårberg, 2010, Lyng m.fl, 2011, referert i Bråthen m.fl, 2017).

Fra 1. januar 2017 kom det en endring i sosialtjenesteloven og det ble innført aktivitetsplikt for sosialhjelpsmottakere under 30 år. Det ble dermed en plikt for kommunene og stille vilkår om aktivitet til disse. Hensikten med denne lovendringen var å styrke de unge sosialhjelpsmottakernes muligheter til å få til en overgang til utdanning eller arbeid. Det er blitt gjort en evaluering av denne innføringen, og det peker i retning av at innføringen ikke har hatt noen effekt. Det skal dog sies at denne evalueringen ikke nødvendigvis peker på at det ikke har vært vellykket, og forskerne bak studien løfter innføringen av aktivitetsplikten i kommunene som noe positivt (Arbeid- og velferdsetaten, 2021).

Unge sosialhjelpsmottakere er en prioritert gruppe på et overordnet plan. Gjennom tilgang til flere kommunale dokumenter har noen forskere fått innblikk i hvordan kommunene jobber. I disse dokumentene kommer det tydelig frem at unge sosialhjelpsmottakere skal bli prioritert når det kommer til oppfølging og hjelp. Det kommer også frem at kommunene jobber for å opprettholde eller forsterke allerede eksisterende tiltak for denne gruppen. Det er samtidig et mål å få redusert antallet unge mottakere av sosialhjelp, da særlig langtidsmottakere.

Kommunens startegi for å nå dette målet er å få flere ut i arbeid eller til deltakelse i samfunnet på andre måter. De bruker også utdanning som strategi for å få de unge ut i arbeid (Bråthen, m.fl, 2016).

## 2.4 Økonomisk sosialhjelp

Personer som ikke klarer å sørge for eget livsopphold kan ha rett til sosialhjelp, i form av økonomisk støtte, gjeldsrådgivning og/eller et midlertidig botilbud. I min oppgave har jeg avgrenset til mottakere av økonomisk sosialhjelp (Arbeid- og inkluderingsdepartementet).

Dahl og Lima (2021) har sett nærmere på hvordan koronapandemien og den medfølgende arbeidsledigheten har spilt inn på antallet mottakere av økonomisk sosialhjelp. Deres gjennomgang viser antall mottakere og samlet beløp faktisk gikk ned i denne perioden.

En har krav på økonomisk sosialhjelp dersom en ikke kan sørge for eget livsopphold gjennom ulike trygdeordninger eller gjennom inntekt fra arbeid. Det er som et utgangspunkt at en er nødt til å utnytte alle tilgjengelige ressurser eller hjelpeordninger for å forsørge seg selv. Først når det ikke lenger er mulig å forsørge seg selv gjennom de mulighetene en har, så har en krav på økonomisk stønad til livsopphold. Hvor mye en får i økonomisk stønad er noe som er en skjønsmessig vurdering (Arbeid- og inkluderingsdepartementet).

Ifølge Sosialtjenesteloven(2021) §1 skal loven bidra til å forebygge sosiale problemer. Dette gjøres ved å bidra til økonomisk og sosial trygget gjennom at den enkelte skal få mulighet til å bo og leve selvstendig. Videre skal loven fremme overgangen til arbeidslivet, aktiv deltakelse i samfunnet og sosial inkludering. Sosialtjenesteloven §2 forteller at tjenestene gjelder alle som oppholder seg i Norge.

Det skal det stilles vilkår om aktivitet til personer under 30 år for å få tildelt økonomisk sosialhjelp jf. sosialtjenestelovens §20a.

## 2.5 Hva er sosialt arbeid og sosiale problemer?

Sosialt arbeid dekker mye, men kort fortalt kan en si at sosialt arbeid både er et forskningsområde, et undervisningsfag og en praksis. Sosialt arbeid som praksis skal være et arbeidsområde der en skal forstå, avhjelpe og forebygge sosiale problemer (Hutchinson, 2021). Sosiale problemer er problemer som oppstår mellom individ og samfunn. Disse problemene kan ramme både enkeltindivider og grupper, og defineres først som sosiale problemer når der er blitt gjort synlige i det offentlige rom og blir satt på politisk dagsorden.

Videre så er samfunnet nødt til å sette inn ulike tiltak for å avhjelpe og forebygge disse problemene (Hutchinson, 2019).

## 2.6 Sosialt arbeids verdigrunnlag og etiske retningslinjer

Som sosialarbeider i velferdstjenestene skal en ikke kun jobbe utfra hva de byråkratiske retningslinjene legger føringer for, men en skal også ha med seg et verdigrunnlag for å utøve godt sosialt arbeid. Gjennom FOs yrkesetiske grunnlagsdokument kommer det frem at sosialarbeideren det er samtlige etiske verdier som utgjør et grunnlag for profesjonsutøverne. Verdiene som blir belyst i dette grunnlagsdokumentet er menneskeverd, respekt for den enkeltes integritet, anerkjennelse av ulikhet og ikke-diskriminering, helhetssyn på mennesker, tillit, åpenhet og rådighet, omsorg og nestekjærlighet, solidaritet og rettferdighet, og ansvar (FO, ???).

Det å sikre personvern er en grunnleggende verdi i sosialt arbeid. Brukerne har rett til å bestemme selv over hvilken informasjon som gis om den selv, og denne rettigheten blir sikret gjennom taushetsplikten. Om noe informasjon om en bruker eventuelt ønskes videreformidlet, skal det foreligge et samtykkeskjema dra den det gjelder. Om det allikvel vurderes at informasjon skal gis videre uten samtykke, skal brukeren varsles om dette, og det skal ligge tungveiende grunner i bunn av denne vurderingen, både av etiske og juridiske hensyn (FO).

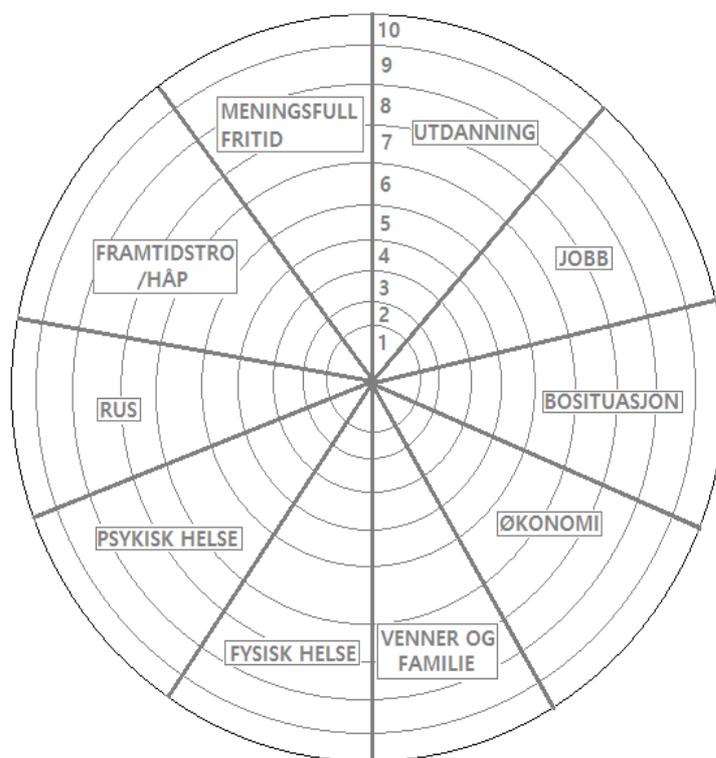
## 2.7 Livshjulet

Livshjulet er et kartleggingsverktøy som er tatt i bruk som en del av et prosjekt ved et Nav kontor i Trøndelag. Dette kartleggingsverktøyet skal være med på å få frem hele 24-timersmennesket. Nav-kontoret fant ikke opp livshjulet selv, men lagde sin egen versjon av allerede eksisterende hjul. Dette ble gjort i juni 2019. Nav-kontoret bestemte seg for at de skulle teste livshjulet på nye brukere som søkte økonomisk sosialhjelp. Mer presis skulle livshjulet bli brukt på unge sosialhjelpsmottakere i alderen 18-30 år i deres førstegangsmøter. Livshjulet skal lage et godt utgangspunkt for det første møtet, men også brukes underveis i møtene.

### 2.7.1 Hvordan fungerer livshjulet

Livshjulet skal bidra til å belyse alle sider ved en persons liv, og det skal gi brukeren mulighet til å vise hvordan de selv vil rangere seg i de ulike kategoriene. Punkter som kommer frem på livshjulet er utdanning, jobb, bosituasjon, økonomi, venner og familie, fysisk helse, psykisk helse, rus, framtidstro og håp, og meningsfull fritid.

Livshjulet består av selve «hjulet» oppdelt i livsområder, skjema for kartlegging ut fra brukers score på livsområder, hjelpespørsmål til bruker og veileder, og visualiseringsspørsmål. På bakgrunn av prosjektet blir det også benyttet evalueringsspørsmål til både bruker og veileder.



Brukeren skal sette score på livsområdene i Livshjulet ut fra sin egen oppfatning/opplevelse av egen situasjon her og nå. Videre får brukeren selv velge ut sine fokusområder som det er behov og ønskelig å jobbe med. Bruker og veileder skal i fellesskap gå gjennom disse fokusområdene, og kartlegge behovet for bistand. Etter tre måneder skal Livshjulet fylles ut på nytt, og bruker og veileder vil da få se om noe har endret seg siden sist.

### 2.7.2 Målet med livshjulet

Livshjulet skal være nyttig både for bruker og for saksbehandler ved Nav. Om vi ser på brukerens perspektiv skal livshjulet hjelpe med å reflektere over egen situasjon før selve kartleggingen starter. Ved å score de ulike livsområdene i Livshjulet vil det gi brukeren en visuell oversikt over egen situasjon. Gjennom visualiseringen vil også brukeren kunne se hvordan de ulike livsområdene henger sammen, og hvordan de påvirker hverandre. Denne måten å jobbe på skal fremme brukermedvirkning da brukeren får et eierforhold til egen sak og prosess. Fra saksbehandlerens perspektiv skal Livshjulet bidra til å lage et godt utgangspunkt for en kartleggingssamtale. Gjennom kartleggingsverktøyet vil saksbehandleren få god mulighet til å se hvilke områder brukeren har behov for bistand. Livshjulet skal også bidra til å lage en mer «likestilt» samtale.

### 3.0 Teorigrunnlag/forskning

I dette kapittelet skal jeg ta for meg ulik forskning som vil være forståelsesrammen for min empiri. Først skal jeg se nærmere på ulike måter en kan forstå kartleggingsverktøy på, og hvorfor dette fungerer. Videre skal jeg gå inn på relasjonens betydning i møter mellom saksbehandler og bruker. Jeg kommer også til å gå inn på anerkjennelse da dette ligger sentralt i forhold til relasjonsbygging med brukerne. Det vil også bli belyst hvordan ulike organisatoriske faktorer spiller inn på et mer overordnet nivå. Avslutningsvis skal jeg gå inn på brukermedvirkning, da livshjulet i stor grad er med på å fremme dette.

#### 3.1 Forståelse av kartleggingsverktøy

Aasen, Marthinsen og Vist (2010) peker på hvordan Arendt (1978) trekker veksler på Husserls tidsbegrep og forstår mennesket slik at livet utspiller seg gjennom en åpning mellom framtid og fortid. Samtidig kan en se på denne «åpningen» som en sinnstilstand hvor ideer om fremtiden og forestillinger om fortiden lager et grunnlag for meningsdannelsen. Denne åpningen kan bare oppstå gjennom refleksjon. Refleksjonen handler om å trekke fortid og framtid inn i sinnets tankemessige øyeblikk, og vi kan dermed se på fortid og framtid som rene forhold. Med andre ord kan en tenke at det handler om det som nettopp er blitt borte, eller det som enda ikke er kommet – en ser fortid og framtid med nye øyne. Vi omskriver minner og setter dem inn i nye sammenhenger. Om vi viderefører dette perspektivet til NAV, kan en tenke at saksbehandleren skal bistå med å legge til rette arbeid og andre tiltak for den som gjør et forsøk på å skape seg en ny tilværelse. Videre skal saksbehandleren også sikre at de nye erfaringene representerer både støtte og utfordringer, slik at det blir overkommelig å strekke seg etter ny mestring (Aasen, Marthinsen og Vist, 2010).

Lishman (2009) belyser i sin bok det hun omtaler som «checklister». Dette er altså lister med ulike temaer på, der brukerne selv kan fylle ut hvordan de føler de ligger på de ulike temaene. Temaer som inngår i disse listene er familie, relasjoner, helse og lignende. Et eksempel vedlagt i boken viser hvordan brukeren kan svare på spesifikke spørsmål, som «jeg bekymrer meg angående økonomien», «jeg bekymrer meg over vekten min» eller «jeg roper til mine barn». Brukerne får da valg mellom svaralternativene «ofte», «noen ganger» eller «aldri». Lishman (2009) skriver at å bruke slike checklister vil kunne få brukerne til å dele sine bekymringer, noe som igjen kan skape et grunnlag for videre arbeid. Videre skriver hun at slike lister kan være med på å belyse styrker hos brukerne, gjennom at de kan svare på spørsmål som «jeg viser varme», «jeg er vennlig» og «jeg er til å stole på». Dette kan være

styrker både i sosiale sammenhenger, eller som kan være relevant inn i arbeidslivet. Det vil også hjelpe sosialarbeideren i den grad at en ser hvilket sosialt utgangspunkt den enkelte har med seg, og en vet derfor bedre hvordan en skal jobbe videre (Lishman, 2009).

Lishman (2009) skriver at det en fordel med slike skjemaer er at det er enklere å holde en oversikt når en får ting ned på papiret, istedenfor at det ligger mer «svevende» i tankene. Hun belyser at bruk av slike lister kan hjelpe brukere å få belyst hvilke områder de ønsker å endre på i livet sitt. Hun skriver videre at en deretter rangerer disse livsområdene etter hvilke som er viktigst å jobbe med. Det kommer frem at brukeren selv får rangere disse punktene, noe som viser til god brukermedvirkning (Thune & Stavrum, 2012, Askheim, 2017). Dette er noe jeg skal gå mer inn på senere i dette kapitlet. Brukeren får først beskjed om å liste opp sine punkter etter hva han eller hun ser på som det viktigste. Deretter skal brukeren rangere hva han eller hun har evne til å faktisk endre på. Det er ikke sikkert rangeringen på disse to listene blir den samme, og dette skaper et godt grunnlag til at bruker og saksbehandler kan reflektere på prosessen videre, og til slutt lande på en endelig prioriteringsliste.

Etter at brukeren har landet på en prioriteringsliste, vil hjelpeprosessen starte. Lishman (2009) skriver da at sosialarbeider underveis må undersøke at de sitter med den samme forståelsen for hvordan veien videre ser ut. Sosialarbeider skal ikke her prøve å veilede bruker i ønskede retninger, men heller stille åpne spørsmål som kan være med å skape refleksjon. Dette kan være spørsmål som «hva nå?» eller «hvor går veien videre?». Lishman (2009) skriver at en slik form for dialog er gunstig da det kan hjelpe brukere å vite om de er på rett vei i arbeidet sitt. Videre kan sosialarbeider eventuelt hjelpe dem tilbake på veien mot målet sitt. Til slutt skal sosialarbeider motivere brukeren ved å hjelpe dem og veilede dem til å nå målene sine på bedre måter.

Lishman (2009) belyser også at om det ikke er brukeren selv som har valgt de punktene som skal jobbes med, er det stor sannsynlighet for at motivasjonen vil være lav.

Lishman (2009) reflekterer over om kontrakter mellom saksbehandler og bruker i nav bør være skriftlig eller muntlig. Hun peker på flere fordeler med en skriftlig kontrakt, da den er eksplisitt, den er åpen for både saksbehandler og bruker, og ingen av partene kan gå tilbake på noe ved et senere tidspunkt da er fysisk dokumentert. Videre peker forfatteren på at ved at brukerne får skrevet ned problemene sine, blir de mer konkrete, og det er kanskje dette som er

det første steget mot å faktisk møte dem eller å ta ansvar for dem. Allikevel kan det være noen utfordringer med å ha skriftlige kontrakter, for eksempel om temaer omhandler komplekse temaer der brukeren føler på ambivalensen. Det kan dermed bli vanskelig å formidle disse utfordringene på en kontrakt, og punktene kan derfor ende opp med å bli for konkrete.

Lishman (2009) skriver at å lage en slik kontrakt vil skape en klarhet mellom sosialarbeider og brukeren forventninger, mål, evne til endring, og endelig utfall. Dette vil også gjøre det enklere at sosialarbeider og bruker deler de samme perspektivene om hvordan de skal jobbe videre. Hun problematiserer dog at sosialarbeideren sitter i en maktposisjon, og at dette gjør at forholdet mellom sosialarbeider og bruker ikke blir likestilt. Dette kan føre til at møtene føles mer «anstrengt»

### 3.2 Relasjonens betydning

Aamodt (2014) belyser hvordan relasjonen mellom saksbehandler og klient er en forutsetning for en endringsskapende prosess. Hun beskriver at en god hjelperelasjon handler om at en skal være lyttende og oppmerksom til sin bruker, en skal bistå til klientens individuelle utfordringer, en skal kjenne til sine egne følelser og begrensninger, en skal være oppmerksom på sin bruker og hvordan hen reagerer på hjelpen som tilbys, og ikke minst så skal en som saksbehandler være åpen for å motta tilbakemeldinger fra sine brukere. Ofte erfarer sosialarbeidere å møte klienter som er lite villig til endring eller å bidra til å få det bedre. En kan si at de er lite motiverte eller behandlingsuvillige. Aamodt presiserer her at saksbehandleren har et ekstra ansvar til å bistå sine klienter. Dette skal ikke gjøres gjennom å overtale, administrere eller å pådytte noen en form for hjelp de verken ønsker eller ser nytte i, men heller ved å møte klienten der vedkommende er. Videre skal saksbehandler prøve å forstå perspektivet til sin klient, eller hva som eventuelt er utgangspunktet for motstanden. Aamodt belyser videre at hun derfor mener at motivasjon ikke er noe en nødvendigvis har eller ikke har, men at den er noe som skapes i relasjonen. For å oppnå dette må en bruke god tid med klienten til å blant annet opparbeide tillit og trygghet. Det å finne ut hva en klient *egentlig* ønsker hjelp med kan ta tid (Aamodt, 2014).

I møte med klientene kan en ofte oppleve at de formidler aggresjon, uforutsigbarhet og avvinningsmanøvrer. Det er derfor viktig for saksbehandleren å ha gode kolleger rundt seg som kan hjelpe og støtte i dette arbeidet. Gjennom å mestre slike utfordringer, kan

saksbehandleren være i stand til å møte sin klient uten å være emosjonelt påtrengende. Samtidig skal saksbehandler ha en behagelig fremtoning til sin klient, i form av å være passe nær, og samtidig passe tilbaketrukket. Med en slik fremtoning skal saksbehandler klare å formidle en oppriktig og ekte forståelse av hva akkurat denne klienten erfarer og føler. Det er i stor grad de mest belastede og utsatte klientene som utfordrer oss på denne måten. For å klare å komme i en posisjon hvor vi kan hjelpe disse personene, er vi nødt til å være åpne og ikke-dømmende i møte med dem (Aamodt, 2014, s.41-42).

Aamodt (2014) refererer til Alexander og Lobursky (1986) og Orlinsky m.fl (1994) og understreker at en stor andel studier peker på at kvaliteten på relasjonen mellom saksbehandler og klient er den største indikatoren en har på å spå hvordan utfallet blir i et behandlingsforløp. Hun refererer videre til Lobursky m.fl (1997) og skriver at det varierer fra saksbehandler til saksbehandler hvor hjelpsomme de er i møte med sine klienter, og at det ikke overraskende er i de relasjonene hvor saksbehandleren er mest hjelpsom at det er lettest å skape gode relasjoner. En skal dog være klar over hver klient er forskjellig, og at det ene opplever som hjelpsomt kan føles invaderende av en annen.

Aamodt (2014) viser til studie gjennomført av Grete S. Halvorsen (2011) ved Universitetet i Bodø, der forskeren sin problemstilling omhandlet hva som måtte til for at relasjonen mellom hjelpesøker og helper kan virke. Det hun kom frem til var at det menneskelige i relasjonen mellom saksbehandler og klient er en forutsetning for å forstå. Videre er forståelse en forutsetning for å anerkjenne, og anerkjennelse gjør at relasjonen fungerer. Det kommer også frem at de sistnevnte faktorene er evner som kan utvikles og opparbeides hos sosialarbeideren.

Ifølge Aamodt (2014) er det liten tvil om at relasjonens spiller en stor betydning i psykoterapi. Hun ser nærmere på hva med relasjonen det er som gjør behandlingen så verdifull. Michael Lambert (1992, referert i Aamodt, 2014) hadde en gjennomgang av ulike terapiretninger, og han fant ut at det var liten forskjell på effekten blant de ulike behandlingsmetodene. Lambert gjorde en analyse av hvilke faktorer det var som fungerte, og han kom frem til følgende:

- Klientrelaterte/utenomterapeutiske faktorer. Med dette menes det sosiale og personlige ressurser som klienten bringer med seg inn i terapien. Ifølge Lambert utgjør denne faktoren 40 prosent av variansen i det terapeutiske resultatet. Faktorer som kan

påvirke terapien kan da for eksempel være klientens sosiale nettverk, det å bli tilbudt en ny jobb, eller en nær venn.

- Det terapeutiske forholdet. Med det menes det relasjonen mellom sosialarbeider og klient, noe som innebærer hvordan klienten opplever sosialarbeiderens varme, empati, akseptering og håp om bedring. Denne faktoren utfør 30 prosent av variansen.
- Terapeutisk teknikk. Her menes det teknikker eller metoder som er knyttet til de ulike behandlingsformene. Dette utgjør 15 prosent av variansen.
- Forventning. Det vil si placeboeffekten, og utgjør 15 prosent av variansen.

(Halvorsen, 2011, referert i Aamodt, 2014)

Men hva er en god relasjon? Aamodt (2014) beskriver at når mennesker forteller at de har en relasjon til en annen, så kobles dette ofte til at disse menneskene har en følelsesmessig tilknytning – altså, at de har et emosjonelt bånd. Dette innebærer at begge partene kjenner på følelsen av å være nær den andre, og disse følelsene er utslagsgivende for hvordan de opplever relasjonen (Aamodt, 2014). Lishman (2009) belyser i sin bok hvor viktig det er med relasjonsbygging i sosialt arbeid. Ikke bare skal en bygge relasjoner, men en skal klare å vedlikeholde denne. Hun skriver at det er noen spesifikke kriterier som inngår i god relasjonsbygging, og disse er: å genuint ønske å hjelpe, varme og aksept, oppmuntre og godta vedkommende, empati, og til slutt å lytte og vise følsomhet. Lishman (2009) presiserer at de viktigste punktene er å vise varme og empati, samt å være genuin.

Aamodt (2014) refererer til en studie fra 1980 som fortsatt er aktuell. Denne studien ble gjennomført av sosionomen Marianne Ranger der hun gjorde en observasjonsstudie av samtaler mellom sosialarbeidere og klienter ved et sosialkontor. Hensikten bak studien var at Ranger ønsket å synliggjøre møtet mellom sosialarbeider og klient, og på den måten få en økt forståelse av samhandlingen og hvilke eventuelle konsekvenser som kan oppstå på bakgrunn av innholdet i samhandlingen (Ranger 1993, referert i Aamodt, 2014). I studien ble det observert 31 tilfeldig valgte møter samtaler på et sosialkontor. Lambert beskriver 11 av disse møtene som *støtende*, og de resterende 20 samtalene mener hun at samhandlingsprosessen var mer eller mindre forsvarspreget. Hun mente dette kunne ha en sammenheng med det hun beskriver som unnvikende eller kontrollerende holdning hos sosialarbeiderne. Det kom også frem at i fem av samtalene var sosialarbeiderne i starten klientorienterte, men ble etter hvert mer kontrollerende. Dette endte med at samtalen til slutt var blitt en ren kontrollsamtale.

Ranger peker på to hovedmønstre som utspilte seg i disse møtene, og kaller dem *regelfokusering* og *klientorientering*. Hun beskriver de regelfokuserte samtalene på denne måten:

En regelfokusert holdning vil ikke bare tilsidesette behandlingsaspekter i tradisjonell forstand, men også neglisjere den betydning kontaktforholdet har når det gjelder å formidle sosiale ytelser og hjelpetiltak. I stedet for å være opptatt av klientene, ble sosialarbeiderne produktorienterte (Ranger, 1993, s. 137, referert i Aamodt, 2014)

Ranger belyser at sosialarbeiderne formidler at de er opptatt av å bygge en god relasjon til sine klienter. Det kommer allikevel frem i studien at denne relasjonstenkningen raskt brytes når det er i ferd med å oppstå motsetninger mellom partene. Ranger peker også på at sosialarbeiderne ikke legger vekt på relasjonen mellom klienten og seg selv uavhengig av hva som er målet for samtalen. Det sentrale for sosialarbeideren vil være «saken» eller «produktet» (Aamodt, 2014, s. 52).

Når Ranger skal beskrive de klientorienterte samtalene mellom sosialarbeider og klient forteller hun at samtalene ofte starter med *hvordan* eller *hvilken måte*, fremfor *hvorfor*, som er mer produktorientert. Videre beskriver hun at sosialarbeiderne i de klientorienterte samtalene tok seg mer tid til å lytte til sine klienter, og på den måten danne seg et bilde av deres situasjon. Gjennom en avslappende og støttende kommunikasjonsform fikk klientene anledning til å klarere få frem sine egne synspunkter og interesser, i motsetning til møtene der samtalene var preget av travelhet og kontroll. Videre understreker Ranger at det i de klientorienterte samtalen ble fokusert på at det skulle skapes ro i samtalen, og å lytte til det som ble formidlet av brukeren. Ranger understreker også at travelhet og kontroll påvirket samtalene på en negativ måte, av den grunn at klientene ble hindret i å fullt ut formidle sin virkelighet til sosialarbeideren. Dette kan tolkes som at sosialarbeiderne ble påvirket av ytre forhold, noe som påvirket hvordan de kommuniserte med sine klienter på (Aamodt, 2014, s. 53).

### 3.3 Skjønnsutøving

Bilby, Syversen og Solheim (2020) har gjennomført en studie hvor de ønsket å se nærmere på hvilke organisatoriske faktorer som kan spille inn på kvaliteten av saksbehandlingen av økonomisk sosialhjelp. Det ble da gjort funn på at det er en sammenheng mellom hvor høy

den sosialfaglige kompetanse er på ulike nav-kontorer, og hvor tilbøyelige de ansatte er til å utvikle institusjonaliserte, kontorspesifikke vedtakspraksiser som ikke er forenlig med reglene. Disse tendensene var spesielt synlig på nav-kontorer der de ansatte har lav formell sosialfaglig kompetanse. Forskerne drar frem en mulig forklaring på dette er at kontorene kan ha mangel på juridisk kompetanse i forvaltning av reglene. Dette begrunner dem med at det kommer frem i studien at de nav-kontorene med færre ansatte med formell kompetanse innen rettsanvendelse har lavere kvalitet i vedtakene og er preget av å ha flere feil (Billbo, Syversen & Solheim, 2020). Dette styrkes av Halvorsen (m.fl, 2014) som peker på viktigheten av at sosialarbeideren bruker sin faglige kompetanse i skjønnsutøvingen. Det belyses hvordan to like saker allikevel kan være veldig ulike, og at det derfor kreves høy sosialfaglig kompetanse for å kunne forstå ulike situasjoner, er i stand til å treffe beslutninger, og avveie motstridende informasjon og hensyn. I slike saker er skjønnsutøving en forutsetning for å kunne løse problemet, og den sosialfaglige kompetansen sosialarbeideren sitter på vil avgjøre kvaliteten på skjønnsutøvingen. Men hva er egentlig god skjønnsutøving? For å være rustet til å utøve god skjønnsutøving er det en forutsetning at en har erfaringer fra lignende situasjoner. Slike erfaringer vil dog aldri være en garanti for god dømmekraft. I sosialtjenesten møter en saker som er komplekse og som ikke nødvendigvis har et fasitsvar. I slike saker kan det oppstå personlige utfordringer for saksbehandler i da en er nødt til å legge i fra seg egen ideologi, personlige erfaringer og eget livssyn. Samtidig skal det være slik at sosialarbeiderne følger likebehandlingsprinsipper, så brukerne skal kunne føle seg trygg på at en annen saksbehandler ville gjort de same vurderingene (Halvorsen m.fl, 2014).

### 3.4 Anerkjennelse

I en forskningsartikkel skrevet av Nina Skjefstad (2012) diskuterer hun hvordan anerkjennelsesteori spiller inn når en skal jobbe med personer som trenger tett og langvarig oppfølging på flere områder i livet. Skjefstad har sett nærmer på et kursopplegg i Trondheim kommune som ble kalt Kom Igjen. Dette var et kurs som hadde fokus på opplæring og arbeidstrening, og ble gjennomført sammen med tre andre kommunale enheter.

Når Skjefstad skal belyse anerkjennelsesteori, viser hun til den tyske sosialfilosofen Axel Honneth. Honneth er mest kjent for sin anerkjennelsesteori. Han er ansatt ved Frankfurterskolen hvor han viderefører den kritiske teorien som skolen forbindes med. Om en skal forklare hva kritisk teori er kan en starte med at det er karakterisert av et normativt perspektiv. Med dette mener Honneth at det antas at det finnes noe som utgjør det gode liv for

oss mennesker. Honneth definerer det gode liv som en tilværelse der det finnes mye anerkjennelse. Videre poengterer han at for å forstå hva som ligger i anerkjennelse, må en også forstå hva som inngår i krenkelser. Krenkelser er alvorlige og er med på å hemme muligheten til selvrealisering og utvikling av egen identitet. Honneth sier «Alle har en rett til å bli elsket» og peker på at samfunnet har en oppgave å fikse dette. Krenkelser kan oppleves i ulike former av ulike samfunnsgrupper. Eksempler på ulike typer krenkelser kan være emosjonelt underernærte barn, minoritetsgrupper som opplever å ikke ha like rettigheter som andre, og mennesker som er utestengt fra arbeidsmarkedet. Honneth bygger i stor grad sin teori på arbeid som er gjort tidligere av filosofen George W. F. Hegel (1779-1831). Hegel belyser hvordan subjekter blir konstruert gjennom anerkjennelse fra andre, og at det derfor er så viktig å kjempe for anerkjennelsen. Anerkjennelse bidrar positivt på flere områder, blant annet kan personer få svar på hvem de er, noe som igjen bidrar til at vedkommende kan utvikle en personlig identitet (Skjefstad, 2012)

Nina Skjefstad belyser Honeths teori om at det er tre grunnleggende former for anerkjennelse. Disse tre anerkjennelsesformene består av: kjærlighet rettigheter og solidaritet. Skjefstad skriver at kjærlig er den emosjonelle formen for anerkjennelse. Videre beskrives rettigheter som mer et uttrykk for et kognitivt regelsystem som blir styrt av fornuften. Til slutt blir solidaritet beskrevet som både en fornuftbasert og emosjonell kategori. Alle de tre anerkjennelsesformene påvirker hverandre og er avhengig av at det er en gjensidig anerkjennelse mellom bruker og sosialarbeider. Anerkjennelse kan derfor betegnes som et relasjonelt begrep i sosialt arbeids praksis da et mål er brukermedvirkning (Skjefstad, 2012).

Når Nina Skjefstad skal ta for seg anerkjennelsesformen kjærlighet forklarer hun at det handler om et behov for nærhet, omsorg og vennskap. I denne anerkjennelsesformen bygger mennesker selvtillit, og vil kunne klare å mestre det å leve i et fellesskap sammen med andre. Mennesker som har opplevd krenkelser i sin privatsfære, og dermed blitt tilbakeholdt anerkjennelse, vil påvirke følelsen av trygghet, den grunnleggende selvtilliten og fysisk sikkerhet i negativ retning. Omsorgssvikt er et eksempel på dette. Skjefstad peker på at det i møte med brukerne er viktig å skape et rom der de kan få være seg selv, og at de på denne måten kan åpne opp for å vise nye sider. Et slikt tilfelle blir belyst i forskningsartikkelen til Skjefstad. Hun beskriver at en sosialarbeider som jobbet med Kom Igjen hadde gitt rom for at en bruker skulle få være den han er, og at dette hadde skapt grunnlaget for endring. Det å være oppmuntrende er en viktig faktor til et avslappet forhold mellom sosialarbeider og

bruker. Skjefstad peker på at flere opplever å ikke få den hjelpen de trenger fra hjelpeapparatet. Hun belyser dette med Honneths begrepspar synlig-usynlig og bruker det som en mulig forklaring. I følge Honneth er det to former for usynlighet. Den ene formen for usynlighet er den bokstavelige usynligheten, det å faktisk ikke bli sett. Den andre formen for usynlighet er noe Honneth omtaler som sosial usynlighet. Dette beskriver han som å bli oversett, selv om en er fysisk observert. For å gi oss en forståelse for dette går Honneth inn på begrepene erkjenne og anerkjenne. Det å erkjenne en person (det å fysisk se dem) forutsetter en tilførsel av noe for at det skal kunne betegnes som en anerkjennende handling. En kan derfor si at for å bli sosialt synlig så kreves det ulike former for sosial bekreftelse. Det er her snakk om bekreftelser som bidrar til at en blir gjenkjent som individ, og kan være handlinger som å smile, nikke eller hilse. Dette er eksempler på uttrykk i interaksjonsforholdet som utgjør forskjellen mellom erkjennelse og anerkjennelse. Honneth beskriver slike kroppslige uttrykk som «interaksjonsvilje», noe som er et uttrykk som sender signaler om at en er velkommen, og at en kan ha en forventning om å bli møtt på en positiv måte. Med andre ord er det en meget tynn linje mellom anerkjennelse og krenkelse, og et smil kan utgjøre hele forskjellen (Skjefstad, 2012).

Den andre anerkjennelsesformen er rettigheter, og denne omhandler det å være selvstendig, å bli tildelt rettsstatus, og det å bli respektert. Rettslig anerkjennelse er et godt grunnlag for selvrespekt. Om en skal ta for seg krenkelser i denne anerkjennelsesformen kan det her både være snakk på et individuelt eller kollektivt nivå. På et individuelt nivå kan det være snakk om tyveri eller løgn, og på et kollektivt nivå i form av offentlig diskriminering eller marginalisering av grupper. Sistnevnte eksempel handler om at grupper i samfunnet blir fratatt bestemte rettigheter, som der igjen ofte blir begrunnet i gruppetilhørighet eller egenskaper. Dette kan for eksempel være etnisitet, kjønn eller at en person har status som sosialklient. Historisk sett har velferdsstaten Norge kjempet frem en rekke individuelle rettigheter, og disse kan i lys av Honneths teori ses på som anerkjennelseskamper for å stadig få flere sosiale rettigheter. For at en person skal ha forutsetninger for å handle moralsk tilregnelig, så peker Honneth på at det kreves en viss levestandard. Han stiller seg kritisk til om mottakere av økonomisk sosialhjelp har en levestandard som er forenlig med det å styre eget liv, og det å kunne delta i samfunnet på lik linje med alle andre (Sjefstad, 2012).

Honneths tredje anerkjennelsesform er solidaritet, og han mener at denne handler om å verdsette ressursene, egenskapene og talentene til den enkelte som en grunnleggende verdi for

felleskapet. Dette skaper et grunnlag for noe han selv omtaler som selvaktelse. Denne formen for anerkjennelse kan en få gjennom det sivile samfunnet, for eksempel gjennom arbeidslivet eller gjennom ulike fellesskap. Krenkelser sett innen denne anerkjennelsesformen kan på et individnivå være forakt eller nedvurdering. På et kollektivt nivå handler det mer om stigmatisering av personer eller grupper som får definert en lavere sosial status enn andre på bakgrunn av forakt og nedvurdering. Solidaritet vil derfor, i følge Honneth, kunne være en type interaksjonsforhold der subjektene involverer seg i hverandres liv, fordi hver person i gruppa har en gjensidig verdsettelse av hverandre. I et slikt fellesskap får en bekreftet egen verdi og egne prestasjoner og evner (Skjefstad, 2012).

Skjefstad presiserer at kurset Kom Igjen fungerte som en treningsarena for anerkjennende relasjoner. De som deltok på prosjektet beskrev det som egentrening og som en arena for sosialisering. Deltakerne følte seg som en del av et felleskap gjennom prosjektet, noe som gav positive påvirkninger i form av å få bekreftet sine evner og at de fikk en ny forståelse for seg selv (Skjefstad, 2012).

### 3.5 Brukermedvirkning

Brukermedvirkning er en lovpålagt oppgave i helse- og omsorgssektoren. Som mottaker av hjelp skal en kunne ha innflytelse på avgjørelser som blir gjort i forhold til dem selv (Thune & Stavrum, 2012). Om vi ser på brukermedvirkning på et individnivå, kan vi si at det omhandler den enkeltes muligheter og rettigheter til å kunne påvirke sitt eget hjelpetilbud. Om vi videre ser på brukermedvirkning på et systemnivå så handler dette om når en involverer brukernes representanter i diskusjoner om hvordan en skal utforme tjenester på best mulig måte for å møte brukernes behov. Eksempler på hvordan dette gjennomføres er utvalg eller råd, eller gjennom representasjon eller høringer (Askheim, 2017).

Askheim (2017) belyser hvordan ulike brukermedvirkningsdiskurser har satt preg på velferdspolitikken. Han peker på at måten man snakker om brukermedvirkning har påvirkning på hvordan en forstår begrepet. Det er ifølge Askheim tre brukermedvirkningsdiskurser, og han beskriver dem på følgende måte: Først har vi rettighetsdiskursen, som fokuserer på at individet har rett til å kunne påvirke eget liv, gjennom å være en fullverdig samfunnsborger. I denne diskursen er brukermedvirkning målet, og dette gjøres gjennom å anerkjenne brukerens borgerstatus, og videre bruke anerkjennelse for å nå dette målet. Den neste diskursen er konsumentdiskursen, hvor det sentrale er den individuelle brukeren som konsument av

tjenester. Her blir brukeren sett på som ekspert i eget liv, og på den som best kjenner sine egne behov. Brukeren er dermed den som er best i stand til å ta avgjørelser rundt hvilke tjenester hen trenger. En kan knytte denne diskursen til en markedstenkning da en kan tenke at kunden har en frihet til å velge den leverandøren en ønsker. Det er en målsetning om brukermedvirkning i tjenesteutformingene både i rettighetsdiskursen og konsumentdiskursen. Det skal også vektlegges at tjenestene skal være fleksible, og de skal være tilpasset den enkelte brukers ønsker og behov. Den tredje diskursen er samproduksjonsdiskursen, som har fått en mer fremtredende rolle i velferdspolitikken de senere årene. Samproduksjonsdiskursen markerer opposisjon mot en mer hierarkisk tjenesteutforming, der tjenesteyteren får en slags rolle som ekspert, imens brukers rolle på den andre siden blir mer som en passiv mottaker. Denne diskursen er imot en markedsmodell der brukers rolle i samfunnet blir sett på som en konsument av tjenester. Brukerne skal være likeverdige bidragsytere når tjenester skal utformes, og de skal bli sett på som kompetente og fullverdige samfunnsborgere (Askheim, 2017).

Om vi skal se på livshjulet i lys av disse brukermedvirkningsdiskursene kan vi si at det faller inn under både rettighetsdiskursen, konsumentdiskursen og samproduksjonsdiskursen i stor grad. Rettighetsdiskursen skal la brukeren få ha rett til å ha innflytelse på eget liv. Gjennom arbeid med livshjulet blir dette i stor grad gjort da saksbehandler lar bruker få velge ut sine egne fokusområder. Det er altså opp til brukeren selv å velge hvilke områder i livet som er viktig å jobbe med. Dette er også noe som går sammen med konsumentdiskursen, som også ser på brukeren som eksperten.

Askheim (2017) har med et utdrag fra en stortingsmelding som omhandler brukermedvirkning i sin forskningsartikkel. Askim belyser hvordan individene selv skal ha rett til å gjøre de valgene som er best for en selv, imens regjeringen på den andre siden skal legge til rette for at det gis forutsetninger for å gjennomføre gode valg. Utdraget lyder slik:

Dersom de gode valg vi står overfor er vanskelige mens de mindre gode er enkle, kreves det mer av oss. Manglende overskudd til å mestre hverdagens utfordringer gjør ofte at vi velger det som er enklest, selv om dette ikke er til det beste for oss eller omgivelsene. Dette betyr at vi både må styrke den enkeltes mestringsevne og samtidig gjøre de gode valgene enkle. Vi må ikke umyndiggjøre, men skape forutsetninger for at vi kan ha kontroll i eget liv. Vi må utvikle velferdssamfunnet slik at alle får

mulighet til å utvikle det beste i oss. Dette krever en fornying som innebærer at individene trer ut av massene – at vi skaper et velferdssamfunn som ikke passiviserer, men stimulerer (Meld. St. 19 (2014-2015) s. 12, referert i Askheim, 2017)

### 3.6 Språkbarriere i hjelpetjenestene for personer med innvandrerbakgrunn

Früh, Lidén og Kvarme (2017) har skrevet en forskningsartikkel hvor de ser nærmere på hvordan foreldre med innvandrerbakgrunn beskriver tillit til velferdssystemet når de har et barn med spesielle behov. Denne artikkelen fant jeg interessant da de også belyser hvordan det kan oppstå problemer i forhold til språk og kommunikasjon. Forfatterne skriver at innvandrere kan møte på ekstra utfordringer i møte med velferdssystemer i form av kommunikasjons- og språkbarriere. Videre skriver de at innvandrere også opplever å ikke få tilstrekkelig kunnskap om helse- og velferdssystemet, samt en mangel på oversikt over hvilke støtteordninger de kan ha rett på (Albertini Früh m.fl, 2016; Berg, 2014; Söderström, 2012, referert i Früh, m.fl, 2017). Forfatterne skriver videre at det kan utvikles tillit gjennom at brukerne av velferdstjenester opplever anerkjennende deltakelse i ulike hverdagsarenaer. Dette begrunnes med at det styrker den subjektive opplevelsen av å føle tilhørighet til en gruppe (Phinney, 2003, referert i Früh, m.fl., 2017). Forfatterne poengterer at dette er noe som skjer gjennom at innvandrerne får dele hvordan de tenker, og hvilke verdier de besitter, samt bli lyttet til og at barrierer for kommunikasjon og deltakelse blir nedbygget. Gjennom samtale med en informant blir det i artikkelen belyst hvordan en mor med innvandrerbakgrunn opplever å bli diskriminert, i den forstand at hun ikke har språkkunnskaper til å få nok kunnskap om sine rettigheter, samt til å få argumentere for seg. Videre blir det belyst hvordan informasjons- og kommunikasjonsbarrierer i velferdstjenestene kan skape grunnlag for frustrasjon og mistro. Det konkluderes med at veien å gå for å oppnå tilstrekkelig og god hjelp når det kommer til personer med innvandrerbakgrunn vil det være avgjørende å imøtekomme eventuelle språkbarrierer, ha en anerkjennende kommunikasjon, og til slutt sikre at det blir gitt tilstrekkelig med informasjon (Früh m.fl., 2017).

## 4.0 Undersøkellesdesign og metode

I dette kapitlet tar jeg for meg oppgavens vitenskapsteoretiske forståelsesramme. Innen kvalitativ forskning vil et viktig grunnlag være å velge noen fortolkende teoretiske retninger. Om vi ser på fortolkning av tekst, kan dette knyttes til hvilket teoretisk utgangspunkt forskeren innehar. Grunnlaget for hvilken forståelse forskeren utvikler i løpet av forskningsprosessen vil komme frem som mønstre i dataene. Hvilket vitenskapsteoretisk ståsted vi har i forskningen vil spille inn på forståelsen vi utvikler, og avhenger av hvilken informasjon vi søker (Thagaard, 2018). I dette kapitlet vil jeg først redegjøre for vitenskapsteori og vitenskapsfilosofi. Videre skal jeg gå inn på hermeneutikk og fenomenologi som jeg har valgt som forståelsesramme i min masteroppgave, for så å redegjøre for valget av metode.

### 4.1 Veien til problemstillingen

Jeg har het fra starten av mitt masterforløp vært klar over at jeg ville skrive en oppgave som omhandler brukerperspektivet i Nav. Jeg har en stor interesse for Nav som organisasjon, sosialpolitikken som er styrende, samt at alle mennesker skal få forutsetninger til å føle på inkludering i et samfunn. Jeg har et ønske om å jobbe i Nav etter endt studie, og ønsker derfor å bli bedre rustet til å kunne utføre denne jobben på best mulig måte. Da det er brukerne av Nav sine tjenester en skal hjelpe og bistå på Nav, så synes jeg det kunne vært interessant å få høre litt om deres erfaringer og refleksjoner rundt dette. Min masteroppgave startet dermed med en plan om at jeg skulle belyse hvilke faktorer som ligger til grunn for «det gode møtet» på Nav. I etterkant ble det lyst ut om et masterprosjekt i samarbeid med flere Nav-kontorer i Trøndelag. Ett av disse kontorene jobbet med noe som fanget min interesse, nemlig livshjulet. Min problemstilling ble dermed endret til å handle om livshjulet, men fortsatt med brukernes perspektiv i fokus.

### 4.2 vitenskapsfilosofi og vitenskapsteori

Når en skal gjennomføre forskningsprosjekter vil det være en fordel å redegjøre for den vitenskapelige forståelsesrammen. Dette begrunnes med at det kan resultere i en uklar metodikk og en kaotisk datainnsamling (Gilje & Grimen, 1993).

Innen kvalitativ forskning gjør en ulike deler av verden til gjenstand for studie. Min studie går inn under det som kalles samfunnsvitenskap. I samfunnsvitenskapen er det sosiale fenomener

som organisasjoner, klasser, kjønnsroller, kriminalitet eller lignende som studeres. For å finne svaret på dette utvikles det teorier om slike fenomener, en ser på hvordan de oppfører seg og finner en forklaring på dette, og prøver til slutt å få bekreftet eller avkreftet ved hjelp av erfaringen (Gilje & Grimen, 1993).

Vitenskapsfilosofi omtales ofte som metavitenskapelige disipliner. Dette er fordi det er vitenskapelig aktivitet og kunnskap og deres forutsetninger utenfra som studeres. Her brukes det teorier, forklaringer og begreper, og bruker disse som forståelsesramme for å kartlegge og analysere hvilke forutsetninger slike aktiviteter bygger på. I vitenskapsfilosofien er det ikke interessant å innhente kunnskap om verden, men heller reflektere over ulike fremgangsmåter som blir brukt i forskningen for å få denne kunnskapen om verden, og forutsetningene som kunnskapen bygger på. Det er altså et viktig skille mellom vitenskap og vitenskapsfilosofi da vitenskapsfilosofi ikke er vitenskap, men en refleksjon over vitenskapelig kunnskap og aktivitet (Gilje & Grimen, 1993).

Innen vitenskap er det viktig å ha både innsikt og utsikt, altså at en ikke skal ha så stort fokus på sitt eget fag at en ikke kjenner til begrensningene ved egen kunnskap. For å oppnå denne utsikten er vi nødt til å se på vår egen forskning utenfra (Gilje & Grimen, 1993). Dette har jeg prøvd å imøtekomme gjennom å ikke kun forholde meg til kjent litteratur. Videre har jeg diskutert med mine medstudenter slik at jeg får flere perspektiver enn kun mitt eget.

Med dette paradigmet til grunn ligger føringene for mitt masterprosjekt på at jeg ønsker å få frem unge refleksjoner fra unge sosialhjelpsmottakere. Gjennom deres fortellinger har jeg innhentet og utviklet empiri, samt valgt ut teori og forskning for å sette en forståelsesramme for de empiriske dataene. Jeg har gjort en metodisk undersøkelse, og har gjort rede for alle stegene jeg har gjort i prosessen underveis. Videre blir forståelsesramme konstruert gjennom utvalgt teori og forskning, for så å fortolke disse. I min studie har jeg hatt 6 informanter, noe som ikke er så mange, men jeg opplevde allikevel å nå et metningspunkt i min studie. Det å nå et slikt metningspunkt kan peke i retning av at det som kommer frem i mine intervjuer kanskje gjelder flere enn kun akkurat disse unge sosialhjelpsmottakerne. Det skal dog nevnes at det ikke var et mål i min studie å gjennomføre flest mulig intervjuer, men heller å ha en tydelig og grundig analyse av de jeg fikk gjennomført. Utvalget mitt ble noe begrenset grunnet min deltakelse på prosjektet, men jeg er allikevel fornøyd med mengden data jeg har innhentet. Hensikten med min studie er altså å undersøke hvilke erfaringer unge

sosialhjelpsmottakere har med livshjulet i møte med Nav, og gjennom en induktiv tilnærming skaper jeg en forståelse for fenomenet på bakgrunn av empirien mine informanter har gitt meg (Thagaard, 2013).

### 4.3 Alternative tilnærminger

Det er flere måter å tolke forskning på, og jeg har valgt fenomenologi og hermeneutikk som alternative måter til å tolke mine data.

#### 4.3.1 Fenomenologi

Innen fenomenologien ser en på hvordan subjektene selv opplever sin situasjon. Forskeren vil være avhengig av informantenes egne fortellinger da slike opplevelser ikke kan objektiviseres. Når en undersøker data med et fenomenologisk perspektiv vil en derfor legge vekt på den konkrete situasjon, på åpenhet for erfaringen, og på å forstå og sette seg inn i handlinger og begivenheter ut fra informantenes eget perspektiv (Thomassen, 2020, s. 105). Dette styrkes av Thagaard (2018) som skriver at en innen fenomenologien skal prøve å oppnå en dypere forståelse av enkeltindividers erfaringer. Videre skriver hun at forskerens egne refleksjoner og erfaringer kan lage et grunnlag for forskningen, men at en skal klare å stenge ute disse og heller prøve å forstå verdenen til de eller den som studeres. Forskeren er derfor nødt til å være åpen for erfaringene til de personene en studerer. Når en gjennomfører studier med et fenomenologisk perspektiv så utforsker en hvilken mening personene tillegger sine erfaringer av et opplevd fenomen (Thagaard, 2018).

Noe av det sentrale innen fenomenologien er at grunnlaget for forståelsen av fenomener bygger på perspektivene på de personene en studerer. En skal altså vende blikket mot det som tas for gitt, og utfordre den forståelsen en selv sitter på. Det er ikke en selvfølge at informantenes opplevelse er den samme som vår egen. Når en undersøker deres tanker og opplevelser, skal en klare å gjengi deres beskrivelser på hvordan de erfarer verden rundt dem (Kvale & Brinkmann, 2015, referert i Thagaard, 2018).

Gjennom et slikt fenomenologisk perspektiv skal jeg som forsker være klar over at jeg og mine informanter kanskje opplever verden på helt forskjellige måter. Mine informanter er også 6 forskjellige individer med 6 forskjellige forståelser av verden og egen situasjon. Jeg har derfor i denne studien prøvd å legge vekk mine egne formeninger, og prøvd å være åpen og forstå enkeltpersonene jeg har intervjuet.

Innen fenomenologien kan en trekke frem det som kalles sosialkonstruktivisme, som er et perspektiv som peker på at de sosiale prosessene som ligger til grunn for at sosiale fenomener blir forstått på den måten de gjør. I dette perspektivet er det forståelsen som setter føringene, og ikke årsak. Dette perspektivet peker i retning av at vi mennesker skaper vår egen virkelighet gjennom de fenomenene vi erfarer. En måte å forstå dette på kan være å tenke seg hvordan ulike fenomener kan forstås ulikt i ulike lokalsamfunn, land, eller verdensdeler. Forventninger, eller et bilde av noe, er på mange måter skapt av omverdenen. Videre kan vi vende blikket mot psykisk sykdom, og hvordan symptomene her motstrider med handlemåter som er akseptert i samfunnet. Fokuset fra samfunnet ligger altså på hva som er greit eller ikke, og ikke på de fysiologiske prosessene som ligger bak slik sykdom. Bakgrunnen for slike stereotypier kan være både kulturelle og historisk. Disse perspektivene kan videreføres, og folk vil derfor kunne reagere på avvikere i lys av disse tradisjonelle stereotypiene rundt psykisk sykdom (Solvang, 2020). Dette paradigmet ligger til grunn i min masteroppgave da jeg tar høyde for at hvert menneske forstår og tolker verden på en egen måte. Hver enkelt informant har sin erfaring, sin holdning, sin forståelse, sin kultur som skaper grunnlag for hvordan de tolker og forstår det rundt dem. Selv om hver person i min studie oppfatter verden ulikt, vil allikevel hver persons virkelighet oppfattes som ekte for dem. Tjora (2020) peker på at det sosialkonstruktivistiske perspektivet er blitt angrepet av kritikere på bakgrunn av at de tenker det er fullstendig relativistisk. Med dette mener de at alt oppfattes som sosiale konstruksjoner i motsetning til objektive realiteter. Svaret på denne kritikken har hovedsakelig pekt på at eksistensen av objektive realiteter og fakta ikke blir avvist, men at det skal ha en betydning til fakta/realiteter.

Formålet i min studie er som nevnt tidligere å få frem informantenes erfaringer av å bruke livshjulet. Forstått gjennom et fenomenologisk perspektiv skal jeg undersøke deres livsverden og gå inn i deres opplevelser. Når det kommer til informantenes egen forståelse av verden er ikke dette noe jeg kunne sette meg inn i på forhånd, og min oppgave ble derfor å møte dem med et åpent sinn. Gjennom samtale i intervjuet skal jeg prøve å forstå hvordan informantene forstår ulike begreper, og prøve å ikke la min egen forståelse legge føringene (Gilje & Grimen, 1993).

#### 4.3.2 Hermeneutikk

Innen et hermeneutisk perspektiv skal en klargjøre hva det innebærer å fortolke og forstå *mening*. En kan knytte mening til hvordan mennesker uttrykker seg i tekster, i sosiale relasjoner, eller gjennom handlinger (Thomassen, 2020, s. 162). Ved bruk av tolkning prøver en å gjøre noe som er uforståelig eller uklart forståelig (Gilje, 2020, s. 189). Thagaard (2018) skriver at en innen hermeneutikk skal vende blikket bort fra det som er umiddelbart innlysende, men heller prøve å fortolke personers handlinger gjennom å vende fokus mot meningsinnholdet på et dypere nivå. En kan bare forstå et fenomen utfra hvilken sammenheng det befinner seg i – altså i lys av helheten. Fortolkning har en sentral plass, og hermeneutikk er derfor en inspirasjonskilde innen samfunnsvitenskap. Hermeneutikken står i motsetning til empiribaserte tilnærminger da hermeneutikken ikke forskriver en bestemt forskningspraksis. Da jeg jobber med transkripsjoner av intervjuer, vil dette innebære at jeg skal fortolke disse tekstene og finne ut hvilken mening dem formidler (Thagaard, 2018).

I møte med mine informanter er det viktig at jeg er bevisst min egen førforståelse. Spesielt med tanke på at mitt utvalg består av informanter med flytningbakgrunn så vil kanskje deres forståelse være en helt annen enn min egen. Jeg skal legge fokus på å prøve å forstå hva mine informanter forteller meg, og at jeg passer på å ikke fortolke deres fortellinger på bakgrunn av min egen førforståelse. Jeg skal prøve å ikke tillegge mine informanter en mening de ikke innehar på bakgrunn av egne perspektiver. Jeg må prøve å være så objektiv som mulig, men må allikevel være bevisst at dette kan bli vanskelig. Hensikten med min studie blir dermed å innrømme en subjektivitet i masterprosjektet.

#### 4.4 Metodevalg

For å beskrive og forstå metoden jeg har brukt i min masteroppgave har jeg sett nærmere på hvordan Thagaard (2018), Charmaz (2014) og Tjora (2021) beskriver kvalitativ metode. Det er disse forskerne som ligger til grunn for min forståelse av denne metoden.

Innen kvalitativ forskning vil en viktig målsetting være å oppnå en forståelse av sosiale fenomener. En slik tilnærming vil gi grunnlag for å kunne fordype seg i og analysere de sosiale fenomenene vi ønsker å studere. Det vil være gunstig å gjennomføre studier i felten om en ønsker å se nærmere på sensitive og personlige temaer i personers liv. I kvalitative studier vil relasjonen til personene en studerer kunne være avgjørende for hvor mye de velger å dele. Jeg hadde ingen relasjon til mine informanter i forkant av intervjuene, noe som betyr at

det er mulig at det ble tilbakeholdt informasjon. På den andre siden var livhjulet hovedtemaet i mine intervjuer, noe som ikke direkte handler om informantenes personlige erfaringer. Det kan derfor tenkes at det kanskje er enklere for dem å dele sine ærlige erfaringer (Thagaard, 2018).

Siden jeg ønsker å studere meninger, holdninger og erfaringer er det passende å velge dybdeintervjuer som metode. Dybdeintervju vil også være hensiktsmessig siden jeg ønsker å studere nyansene i erfaringer og opplevelser (Tjora, 2021) Aksel Tjora beskriver dybdeintervjuer slik: «Dybdeintervju som metode er basert på et fenomenologisk perspektiv, hvor forskeren ønsker å forstå informantenes opplevelser samt hvordan informantene reflekterer over dette.» (Tjora, 2021, s. 114) Innen kvalitativ forskning er målet å innhente rike data som vil gi oss et godt grunnlag til å gjøre en analyse. Grunnen til at en ønsker å innhente rike data er fordi denne typen data er detaljert, fokusert og innholdsrike. Dataene jeg innhenter skal være informantenes egne følelser, synspunkter, handlinger, intensjoner, samt konteksten og strukturen i livene deres (Charmaz, 2014, s. 23) De mest brukte metodene innen kvalitative tilnærminger er intervju og deltakende observasjon. Det er også disse metodene jeg har valgt i min masteroppgave. Grunnen til at intervju er god tilnærming, er fordi det gir oss innsikt i personers synspunkter og opplevelser, og hvordan de forstår seg selv. Gjennom intervjuer kan en få personers egne oppfatninger og beskrivelser på hvordan de forstår sin livssituasjon eller sine erfaringer (Thagaard, 2018).

Når jeg skal gjennomføre en studie kan metoden hjelpe meg med å utvide synet på livet til informantene i studien min. På denne måten vil jeg kunne få en dypere og bredere forståelse for hva jeg vet, og hva jeg lærer. Gjennom metoden vil jeg ta utgangspunkt i at jeg ser verden gjennom informantenes perspektiv, fra innsiden. Selv om jeg ikke kan kjenne meg igjen i de erfaringene de beskriver eller deres synspunkter, må jeg allikevel prøve å gjengi deres synspunkter i den grad det er mulig (Charmaz, 2014, s. 24).

En fellesnevner når det kommer til de fleste kvalitative tilnærminger, er at det datasettet en analyserer blir uttrykt gjennom tekst. Teksten kan få frem beskrivelser av personers perspektiver, utsagn, handlinger og intensjoner. Tekstens form vil være avhengig av hvilken metode som er valgt. Da jeg har valgt intervjuer, er mine tekster i form av utskrift av transkripsjoner fra opptak av intervjuer (Thagaard, 2018).

#### 4.5 Utvalg og rekruttering

Når jeg skulle starte rekrutteringsprosessen var det noen viktige punkter som måtte være på plass. Før det første var jeg nødt til å definere hva jeg ønsket å undersøke. Videre var jeg nødt til å utforme forskningsspørsmål, og det ble derfor nødvendig å tenke gjennom hva som var formålet med studien min. Ved gjennomføring av studien vil det også være nødvendig med noen forkunnskaper rundt temaet, så jeg ble nødt til å sette meg godt inn i prosjektet og tematikk rundt dette. Til slutt måtte jeg gjøre meg kjent med de ulike måtene å gjennomføre intervjuer på, og bestemme meg for hvilken form jeg vil bruke i mine intervjuer (Brinkmann & Kvale, 2015, s. 131)

I min studie ønsker jeg å undersøke unge sosialhjelpsmottakeres erfaringer med bruk av livshjulet i sine møter på Nav. Før jeg skulle få tak i informanter var jeg nødt til å avgrense utvalget mitt. Da jeg er med på et masterprosjekt ble utvalget automatisk avgrenset til sosialhjelpsmottakere fra det Nav-kontoret som har tatt i bruk dette kartleggingsverktøyet. Videre satt jeg alderen til 18-25år, men endret dette til 18-30 år etter samtale med Nav-ansatt på gjeldende kontor. Jeg ble rådet til å inkludere personer mellom 25 og 30 år da de hadde erfaringer med at det skjer mye positiv endring/modning blant menn i den alderen.

I min rekrutteringsprosess har jeg benyttet meg av et strategisk utvalg. Det vil si at jeg systematisk har valgt ut respondenter som er hensiktsmessig for min problemstilling. Disse informantene skal altså ha egenskaper eller kvalifikasjoner som samsvarer med hva problemstillingen min skal besvare (Thagaard, 2018). I min masteroppgave innebærer det at informantene skal være mottakere/tidligere mottakere av økonomisk sosialhjelp, være i ungdomsavdelingen i nav-systemet, og at de har erfaring fra å bruke livshjulet én eller flere ganger i sine møter på nav. Da jeg er med på et masterprosjekt i samarbeid med et nav-kontor, fikk jeg rekruttert informanter gjennom dem. Dette gjorde rekrutteringsprosessen noe enklere, men samtidig ble utvalget mitt begrenset til ungdommer fra gjeldende nav-kontor. Det begrenset også antallet på mulige informanter, da jeg måtte finne noen som både hadde brukt livshjulet, og samtidig ønsket å stille til intervju.

Innen kvalitativ forskning finnes det ikke noen fasit på hvor mange informanter som er nødvendig. Det kan også være vanskelig å avgjøre hvor mange informanter en trenger i forkant av et prosjekt. En hovedregel er at det vertfall må være nok informanter til å få belyst problemstillingen. Det vil derfor være kvaliteten på de intervjuene som gjennomføres som

avgjør hvor mange intervjuer det er behov for (Johannessen, Tufte og Christoffersen, 2016, s.114). Dette styrkes av Tangaard og Brinkmann (2012) som er tydelig på at en god grunnregel vil være å heller gjennomføre relativt få intervjuer som en er i stand til å analysere godt. Ved gjennomføring av for mange intervjuer vil det være en større risiko for at en sitter igjen med en overveldende mengde data, og derfor ikke klarer å gjennomføre en sammenhengende og nyskapende analyse og fortolkning av materialet (Tangaard og Brinkmann, 2012). Når en har gjennomført flere intervjuer og det ikke forekommer noen ny informasjon, kan en si at en har nådd et metningspunkt. Det vil si at en har nådd et punkt der det er lite sannsynlig at det vil komme frem noen ny informasjon, og det vil derfor ikke være nødvendig å gjennomføre flere intervjuer (Johannessen, Tufte og Christoffersen, 2016, s.114). Dette styrkes av Thagaard (2018) som peker på at en har et tilstrekkelig stort utvalg når en har nådd dette metningspunktet. Jeg følte jeg fikk nådd et metningspunkt i min studie når det kommer til å få besvart problemstillingen, men ved gjennomføring av flere intervjuer kan det hende det ville kommet frem nye perspektiver som kunne vært interessant å sett nærmere på om jeg hadde flere spørsmål som skulle belyses.

#### 4.6 Forberedelse til intervju

Før jeg skulle gjennomføre intervjuene mine spurte jeg min veileder om hun hadde noen råd til hvilken litteratur jeg kunne lese meg opp på i forkant som jeg kunne knytte opp mot min empiri. Jeg fikk da til svar at dette var noe jeg ikke skulle gjøre. Charmaz (2014) peker også på dette og skriver at en ikke skal lese seg opp på relevant forskning eller teoretisk litteratur i forkant av intervju fordi en skal ankomme forskningsfeltet med et klart hode. Det er samtidig nødvendig å ha noen visse kunnskaper i forkant av intervjuene om en ønsker å gjennomføre dem på en god måte. For eksempel må jeg som forsker ha nødvendig kjennskap på emnet jeg skal undersøke for å vite hva jeg ser etter når jeg gjennomfører intervjuene. Om ikke kan jeg risikere å gå glipp av vesentlig informasjon som jeg kunne tatt med meg videre til analysen (Charmaz, 2014, s. 59-60). Det skal dog nevnes at min veileder sa jeg var nødt til å forberede meg i den forstand at jeg leste meg opp på litteratur knyttet til det å gjennomføre kvalitativ forskning slik at jeg kunne være est mulig forberedt til den tid jeg skulle gjennomføre det selv. Videre fikk jeg beskjed om at det er en fordel om jeg leser meg opp på relevant teori og forskning i forveien.

En måte jeg forberedte meg på til intervjuene var at jeg satt meg nøye inn i hvordan livshjulet fungerer i praksis. Først fikk jeg være med på et møte sammen med gjeldende nav-kontor

hvor prosjektet ble presentert. Her fortalte veilederne hvordan de selv hadde opplevd å bruke livshjulet, og erfaringene var utelukkende positive. Dette gjorde meg spent på om de samme synspunktene kom til å komme frem i mine intervjuer. Jeg var allikevel bevisst at jeg ikke måtte ta med meg disse tankene til intervjuene, og på den måten sitte med en forventning om at informantenes erfaringer utelukkende er positive. Etter dette møtet fikk jeg tilsendt en presentasjon av livshjulet på mail, slik at jeg kunne sette meg enda mer inn i dens målsetning og funksjon. Utenom dette leste jeg meg litt ekstra opp på økonomisk sosialhjelp i nav, slik at jeg hadde en grunnleggende kunnskap til å forstå hva som ble snakket om i intervjuene.

Noe av forarbeidet til intervju vil være å konstruere en intervjuguide. En skal se på dette som en prosess hvor en lærer seg hvordan en anskaffer seg informasjon og hvordan en utformer og stiller spørsmål. For de som er nye innen forskning anbefales det å lage en detaljert intervjuguide. Det å utforme en intervjuguide er også en god forberedelse til når en skal gjennomføre de faktiske intervjuene. Det å gå gjennom prosessen med å lage, revidere og finjustere intervju spørsmålene mine, vil jeg få en bedre forståelse for når og hvordan jeg skal stille dem i samtalen (Charmaz, 2014, s. 62-63).

I min studie har jeg valgt å ha dybdeintervjuer, og jeg var derfor nødt til å utforme en intervjuguide. I grove trekk kan en si at intervjuguiden min skal bestå av tre faser – oppvarming, refleksjon og avrundning. Det vil altså være ulike typer spørsmål som krever ulik grad av refleksjon fra informantenes side (Tjora, 2020, s. 145). En slik oppdeling hadde jeg i min intervjuguide, der de første spørsmålene var veldig enkle, og fokuserte mer på å bli litt kjent med informantene. I refleksjonsdelen av intervjuguiden var det livshjulet som sto i fokus, og de fikk forskjellige spørsmål som skulle få dem til å reflektere rundt deres erfaringer med livshjulet på ulike måter. Jeg avsluttet intervjuet med noen avrundende spørsmål som gikk litt på hvordan de ville evaluere livshjulet, og hva de tenker om at nav tar dette i bruk i fremtiden. Jeg stilte også spørsmål som gav dem rom for å komme med egne tanker eller meninger, i tilfelle det var noe de satte inne med etter endt intervju.

Etter en tid fikk jeg mail av Nav-kontoret at de hadde ordnet 6 intervjuer til meg, over to dager. Da jeg ankom stedet hvor intervjuene skulle gjennomføres var det to av informantene som ikke møtte opp grunnet sykdom. Dette ble løst med at det bli gjennomført intervjuer digitalt en tid senere. Jeg var i kontakt med nav-kontorene ved planlegging av alle intervjuene. Når det kom til de to intervjuene som ble gjennomført digitalt, så fikk jeg tilsendt

informantenes e-postadresser, slik at jeg selv kunne planlegge et passende tidspunkt. Etter samtale med begge informantene innkalte jeg til møte gjennom Teams, og opplevde at dette var en god løsning.

Før jeg skulle gjennomføre intervjuet med informantene gjennomførte jeg et testintervju sammen med en medstudent. Jeg ble dermed oppmerksom på at det ene spørsmålet i min intervjuguide var noe gjentakende fra et tidligere spørsmål, så dette spørsmålet ble derfor fjernet. Videre ble rekkefølgen på de avsluttende spørsmålene noe endret, da det ble mer naturlig på denne måten.

#### 4.7 Gjennomføring av intervju

Ved gjennomføring av dybdeintervjuer er målet i hovedsak å skape en situasjon der en kan ha en relativt fri samtale rundt noen spesifikke temaer som jeg som forsker har bestemt på forhånd. Jeg skal prøve å få informantene til å reflektere rundt egne meninger og erfaringer som er knyttet til temaet. Dette gjøres gjennom å skape en avslappet setting for informantene og at jeg har intervjuene innenfor en behagelig tidsramme. I gjennomføring av dybdeintervjuer bruker en noe som kalles *åpne spørsmål*, noe som gjør at informantene får muligheten til å gå i dybden om det er et tema de har mye å fortelle om. (Tjora, s. 113-114). I dybdeintervjuer er det informanten som skal snakke, imens jeg skal oppmuntre, lytte og lære (Charmaz, 2014, s. 57).

Grunnen til at jeg velger dybdeintervju i min studie er fordi det med denne metoden er mulig å gjennomføre en grundig og åpen utforskning av et område der informantene mine sitter med betydelig erfaring (Charmaz, 2014, s. 85).

Når jeg skal gjennomføre intervjuene er jeg nødt til å være klar over at spørsmålene jeg stiller og min intervjustil vil utgjøre rammen, konteksten og innholdet i studien. Som en uerfaren forsker kan en komme til skade for å ubevisst tvinge intervjuet i spesifikke retninger. Dette kan for eksempel skje ved at intervjueren stiller spørsmålene på en slik måte at informantene ikke får uttrykket seg med sitt eget språk. Ved å gjøre denne feilen får kanskje forskeren kun belyst og bekreftet sine egne forhåndsbestemte antagelser. Det er derfor viktig å heller la informantene styre tempoet og tonen i intervjuet, og forskeren skal speile dem (Charmaz, 2014, s. 62-63)

Først starter jeg med noen oppvarmingsspørsmål som er enkle og konkrete. Slik kan jeg gi informanten mulighet til å føle seg trygg i situasjonen. Videre går jeg til refleksjonsspørsmålene, som danner selve kjernen av intervjuet. Her vil det variere hvor mye hver informant svarer på de ulike spørsmålene, så jeg har forberedt oppfølgingsspørsmål og omformuleringer av spørsmål. Jeg avslutter med noen korte avrundings spørsmål som krever mindre refleksjon og som setter en mer naturlig slutt på intervjuet. Når intervjuet er ferdig takker jeg informantene for deres deltakelse i prosjektet og forteller dem at de når som helst kan kontakte meg i ettertid om det skulle være noe (Tjora, 2020, s. 145-146).

Ved gjennomføring av dybdeintervju er gjerne idealet at det skal være en fri og uformell samtale mellom forsker og informant. Dette idealet kan lett forstyrres av intervjuguiden, samt at informantene kanskje har en forventning om en mer formell setting. Ofte vil intervjueren «modnes» etter hvert som en gjennomfører flere intervjuer, og en blir derfor i stand til å frigjøre seg mer fra intervjuguiden. En vil på denne måten oppnå en større flyt i samtalen, og det blir samtidig enklere å engasjere seg 100 prosent på samtalen mellom intervjuer og informant (Tjora, 2020, s. 158). Dette var noe jeg selv erfarte ved gjennomføring av mine intervju. Jeg klarte i større grad å løsrive meg fra intervjuguiden etter hvert som jeg hadde gjennomført flere intervjuer, og det ble derfor en friere og mer behagelig atmosfære for å ha en samtale. Jeg ble også mer tilbaketrukket, og jeg turte å føle mer på stillheten i rommet. Altså, jeg fylte ikke umiddelbart en eventuell stillhet med å si noe, eller stille neste spørsmål, men jeg klarte å være mer avventende, noe som gjorde at informanten fortsatte å snakke. Denne utviklingen bidro til at jeg fikk mer utfyllende svar på mine siste intervjuer enn mine første.

Jeg brukte lydopptaker under mine intervjuer. Dette ble gjort for å være sikker på at jeg får med meg alt som blir sagt, og for at jeg under intervjuet kan fokusere mer på informanten som snakker. På denne måten kan jeg sørge for flyt og god kommunikasjon i intervjuet, samt at jeg kan stille oppfølgingsspørsmål eller be om konkretiseringer der det trengs.

Ved gjennomføring av intervjuene la jeg merke til at jeg som forsker hadde en utvikling fra første til siste intervju. I de tidligste intervjuene gikk jeg kanskje litt fort videre til neste spørsmål, mens i de siste ble jeg flinkere til å undersøke dypere. Jeg ble også mer avventende og lyttende i de siste intervjuene, noe som gjorde at det ble mer rom for informantene til å ta ordet. Samtidig var jeg mer trygg i intervjusituasjonen, og visste mer hva jeg ønsket å få ut av

intervjuene. Det at jeg fremstår som trygg av avslappet spiller nok også tilbake på informanten, og forhåpentligvis gjøre han eller henne mer komfortabel i intervjusituasjonen.

To av mine intervjuer ble gjennomført digitalt over teams. Dette gjorde intervjusituasjonen noe annerledes enn et fysisk intervju. Jeg fikk inntrykk av at intervjusituasjonen ikke ble opplevd som like formell av informantene. Dette gav kanskje rom for at de fikk åpnet seg mer, men på den andre siden oppsto det lettere distraksjoner. Informantene satt hjemme når intervjuene ble gjennomført, og på det ene intervjuet var det andre personer som skapte forstyrrelser i intervjusituasjonen. Den andre informanten ble lett distraheret av andre ting rundt, og mistet kanskje litt fokus. Det var også noe tekniske problemer underveis, men ikke i den grad at noe av intervjuet ble mistet. Samlet sett fungerte de digitale intervjuene veldig godt. De følte nok kanskje mer behagelig ut for både meg og informantene da settingen ikke ble så formell, men samtidig så ville jeg foretrukket å hatt dem fysisk. Dette grunnet at en får et større bilde når en får observert informanten i situasjonen, og at litt av disse inntrykkene vil forsvinne digitalt.

#### 4.8 Transkribering

Ved gjennomføring av dybdeintervjuer er det anbefalt å bruke lydopptaker og å fullstendig transkribere materialet i etterkant. Som en hovedregel gjennomfører en transkripsjoner på bokmål eller nynorsk, men en må ofte også vurdere om det kan være aktuelt å bruke dialekter. Det å transkribere intervjuer på bokmål eller nynorsk kan fungere som en anonymisering, men en må være observant på at spesielle dialektord kan ha en særegen betydning (Tjora, 2020)

#### 4.9 Koding og analyse

Ved gjennomføring av kvalitativ analyse er det vanlig å ha koding som fremgangsmåte. Dette vil si at en tar utsnitt av teksten og betegner disse med kodeord. Jeg hadde en litt annen tilnærming ved at jeg brukte fargekoder. Dette gjorde jeg ved at jeg markerte tekst som falt innenfor samme kategori i lik farge. Samtidig som en utvikler slike koder, kan det være en fordel å skrive ned kommentarer i form av egne tanker og refleksjoner til de forskjellige utsnittene. Slike kommentarer kan betegnes som analytiske «memmos» (Miles m.fl, 2014, referert i Thagaard, 2018). Dette vil lage et godt grunnlag når en skal jobbe videre med analysen. Det å reflektere rundt hvordan vi forstår våre egne data er selve kjernen i kvalitativ analyse. (Thagaard, 2018).

Gjennom koding kategoriserer vi dataene, noe som både fungerer som et analytisk hjelpemiddel, og som en begrensning. Vi fremhever altså tendenser i teksten, og stenger for perspektiver vi ikke har bruk for. De forskjellige kategoriene vi lager er med på å fremheve sentrale perspektiver i analysen. Kategorisering fungerer også som en slags organisering av dataene, samtidig som det gjør det enklere å se bort fra data som ikke er inkludert i kategoriene (Thagaard, 2018).

Kategoriene jeg inndelte mine intervjuer i var «dårlige erfaringer fra nav», «informantenes erfaringer med bruk av livshjulet», «forbedringspotensiale med livshjulet», «informantenes forståelse av hensikten med livshjulet», og «når skal nav bruke livshjulet, og for hvem?». Disse kategoriene laget grunnlaget for når jeg skulle gå videre til å analysere.

Frem til nå er det brukt mye tid på å designe et opplegg på hvordan en skal innhente data, og en skal nå analysere disse dataene. Når en skal gjennomføre kvalitativ analyse, vil målet være at leseren av forskningen skal ha mulighet til å få økt kunnskap om det feltet det forskes på, uten at leseren selv er nødt til å gå gjennom de dataene som er innhentet i løpet av prosjektet. Det er i analysefasen av prosjektet at forskeren virkelig blir utfordret på sin kreativitet og evne til å jobbe systematisk. Samtidig kan denne delen av prosjektet føles mer utrygg og skjør, da en ikke jobber på en like konkret måte so tidligere. Det kan dukke opp mange spørsmål, og kanskje har en ikke innhentet empiri som peker i en klar analytisk retning. I denne fasen bør en også se om problemstillingen fortsatt kan brukes, eller om den bør tilpasses empirien som er innhentet (Tjora, 2020, s. 196).

I min analyse har jeg valgt å bruke en stegvis-deduktiv induktiv (SDI) strategi, som er beskrevet av Aksel Tjora (2020). Denne strategien skal være med å gjøre analysen mer overkommelig gjennom å ha tro på empirien, unngå å ta forhastede konklusjoner, ta steg for steg, og å holde god systematikk hele veien.

Det første steget i analysen er koding, og dette er en svært viktig del for SDI-metodens vekt på induksjon. I SDI-modellen holder vi fast med en ren induktiv strategi og opererer kun med ett nivå av koder. Det er et tredelt mål med kodingen som består av å ekstrahere essensen i den genererte dataen, å redusere volumet på materialet, og til slutt å legge til rette for å generere idéer på basis av detaljer i det innhentede materialet. Enhver forsker vil mer eller mindre eksplisitt ta med seg ulike teorier og forventninger inn i forskningen, men gjennom å

rendyrke en induktiv empirinær koding vil det være mulig å redusere påvirkningen av disse. Det er ikke praktisk mulig å gjennomføre rendyrket induksjon, men for at førstefasen av skal være så induktiv som mulig, har jeg basert førstefasen av kodingsarbeidet på empirisk finlesning. Noe som kjennetegner SDI-modellens induktive empirinære koding er at den skal ligge nært empirien gjerne skal bruke begreper som kommer frem i datamaterialet. Da jeg har gjennomført intervjuer vil dette si at mine koder skal ligge tett på deltakerutsagn slik at det helt spesifikke datamaterialet blir ivaretatt.

Da jeg startet med kodingen finleste jeg det første analysedokumentet, som i mitt tilfelle består av intervjutranskripsjon, og opprettet koder. Disse kodene består av ord, fraser, setninger eller utsagn. Når jeg har gått gjennom hele den første intervjutranskripsjonen, går jeg videre til neste intervjutranskripsjon og fortsetter med de samme kodene. Jeg oppretter også nye koder underveis om det trengs. På denne måten jobber jeg meg gjennom alle intervjustranskripsjonene mine og får generert en liste med koder. Alle disse kodene vil da være generert induktivt med utgangspunkt i analysedata. Ved å jobbe med en slik type koding vil en forsikre seg om at kodene kun er basert på hva som kommer frem i datamaterialet, og ikke er utviklet ut fra teori, hypoteser eller forskningsspørsmål. Noe en må passe på når en skal opprette koder er at disse kodene blir empirinære analysedataene. For studenter og forskere som tar med seg en variabeltekning fra kvantitativ forskning kan det bli en utfordring da en gjerne lager koder som kan sorteres eller kategoriseres innenfor generelle temaer. En slik måte å tenke på strider mot prinsippet i SDI, hvor en skal utvikle koder basert på detaljerte koder. Før kodingen bør en tenke på at en skal undersøke «hva sier informanten?» istedenfor «hva snakker informanten om?». Om en gjennomfører dette på en god måte skal en sitte igjen med koder som en ikke kunne satt opp før selve kodingen, men heller empirinære koder som en kun kan komme frem til gjennom å faktisk finlese analysedataene (Tjora, 2020, s. 196-201).

#### 4.10 Etiske betraktninger i kvalitativ forskning

Det er mange etiske hensyn som skal tar fra start til slutt i min masteroppgave. Jeg er derfor nødt til å sette meg inn i disse helt fra planleggingsfasen av prosjektet, slik at jeg er sikker på at disse blir ivaretatt.

Gjensidig respekt mellom aktører er en forventning i samfunnet, og en kan derfor tenke at tillit er en selvfølgelighet og en implisitt side ved relasjonen og kommunikasjonen i møte med

informantene. Et godt utgangspunkt for etisk god forskning vil derfor være vanlig høflighet. Det stilles dog høyere krav til samfunnsforskning enn vanlige sosiale situasjoner da en skal få innsikt i andre folk personlige arenaer og fordi resultatene skal offentliggjøres. Det finnes generelle krav til etikk og samfunnsforskning, og dette er formulert av Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora (NESH):

«Som hovedregel skal forskningsprosjekter som forutsetter aktiv deltakelse settes i gang bare etter deltakernes informerte og frie samtykke. Den samme regel gjelder forskning som innebærer en viss risiko for belastning på deltakerne. Informantene har til enhver tid rett til å avbryte sin deltakelse, uten at dette får negative konsekvenser for dem. (NESH, 1999, referert i (Tjora, 2020, s. 47)

Í mitt forskningsprosjekt er jeg i nær kontakt med respondenter, og jeg som forsker vil derfor kunne få sensitiv informasjon og personopplysninger om mine informanter. Dette er noe som faller inn under Lov om behandling av personopplysninger (Personopplysningsloven, 2018). Forskningsprosjekter som faller innunder personopplysningsloven skal sendes inn til godkjenning hos NSD (Norsk senter for forskningsdata). Når jeg hadde ferdigstilt min intervjuguide fikk jeg disse kontrollert og godkjent av min veileder før jeg sendte inn min ferdige intervjuguide til NSD. Etter godkjenning fra NSD, kontaktet jeg Nav-kontoret og sendte over informasjonsskriv og intervjuguide, slik at de kunne informere potensielle informanter om prosjektet.

Det er mange hensyn som skal tas i forbindelse med datagenereringen. Når en gjennomfører kvalitativ forskning kommer en ikke unna å være involvert med andre mennesker, og en må derfor ta stilling til flere etiske spørsmål (Silverman, 2013, s. 159). Når en skal gjennomføre dybdeintervjuer er forskningsetikken knyttet til kravet om at informantene ikke skal komme til skade. Vanligvis gjøres det ikke eksperimenter som kan skade informantene innenfor samfunnsforskning, men det er allikevel viktig å reflektere over mulig ubehag eller skade som kan oppstå gjennom at informantene går inn på følsomme temaer (Tjora, 2021). Det er også flere fremtredende prinsipper en bør ta stilling til, som beskyttelse av forskningsdeltakere, innhenting av informert samtykke, vurdering av potensielle fordeler og risikoer for deltakerne samt frivillig deltakelse og retten til å trekke seg (Silverman, 2013, s. 161).

Før jeg startet båndopptakeren informerte jeg informantene om at jeg kom til å ta lydopptak av intervjuet. Jeg gav dem også et informasjonsskriv de kunne lese gjennom slik at de fikk

mer innsikt i hvordan dataene jeg innhenter skal bli brukt, samt hvilke rettigheter det har i forhold til prosjektet (Tjora, 2021 s. 167). Informantene gav meg sitt samtykke gjennom en signatur på samtykkeskjema, men jeg var også tydelig på at de når som helst kunne trekke seg fra prosjektet. Jeg gav dem også informasjon på hvordan de eventuelt kunne nå meg om det skulle være noe. Ved gjennomføring av de to digitale intervjuene ble samtykkeskjema sendt på mail, for så at informantene signerte disse og sendte de tilbake til meg. Da lydopptakene inneholder personopplysninger ble disse kryptert så fort jeg la dem inn på min pc. Dette ble gjort gjennom et program som heter 7zip hvor jeg passordbeskyttet lydfilene. Så fort intervjuene var blitt transkribert ble lydfilene slettet fra min pc.

Da jeg er student får jeg hjelp av min veileder til å sørge for at forskningen min møter de etiske retningslinjene. Jeg har da mulighet til å nytte meg av råd fra min veileder som er en akademiker som har fått opplæring i å oppdage eventuelle feil i forskningsdesignet som kan utgjøre skade for informantene. Videre har jeg fått godkjenning fra NSD, som er en medisinsk forskningsetisk komité, noe som gjør at jeg kan forsikre informantene mine om at studien er godkjent. Det kan være utfordrende for forskeren selv å oppdage de negative konsekvensene forskningen kan påføre informantene da en ofte føler på et stort engasjement rundt eget arbeid. Det er derfor en dobbel kvalitetssikring av de etiske retningslinjene på forskningen (Silverman, 2013, s. 161).

#### 4.11 Forskningens kvalitet og fremstilling

Når en skal gjennomføre kvalitativ forskning bør kvaliteten på dataen være høy. Innen forskning er det noen kvalitetskriterier, og de vanligste indikatorene for å belyse kvalitet er pålitelighet (reliabilitet), gyldighet (validitet) og generaliserbarhet (Tjora, 2021). Jeg skal nå se nærmere på disse tre indikatorene, og ta for meg hva som inngår i hver av dem. Jeg skal også se på hvordan min forskning forholder seg til disse.

#### 4.12 Pålitelighet

Når en skal forklare hva pålitelighet handler om kan en si at det er en sammenheng eller intern logikk gjennom hele forskningsprosjektet, samt hvordan dette blir gjort synlig gjennom rapportering. En slik pålitelighet blir underbygget av SDI-modellen som jeg har valgt å bruke i min masteroppgave. Dette er fordi SDI-modellen har tydelige krav til datagenerering, den har kriterier i forhold til hvordan en utvikler analysen fra empiri gjennom koding og kodegruppering. Senere i arbeidet blir ulike teorier gjort relevante på et mer abduktivt stadium

(Tjora, 2021). En måte å styrke påliteligheten i forskningen, er å gjøre relevante koblinger mellom empiri, analyse og teori, samt å redegjøre godt for dette. I en del kvalitative studier vil utvelgelse og presentasjon av intervjuer være et svært sårbart forhold. Dette kan også gjelde utdrag fra observasjoner. Noe som også kan spille inn på påliteligheten av forskningen er hva slags relasjon det er mellom forskeren og informanter. Om relasjonens betydning vil spille inn på forskningen bør en med fordel beskrive relasjonen og redegjøre for hvordan den har spilt inn på forskningen (Tjora, 2021).

Når en skal vise pålitelighet i sin studie må en kunne vise til at de samme funnene er gjort ved flere forskjellige anledninger. En kan med andre ord si at pålitelighet viser til graden av stabilitet i forskningen som er gjort. Noen eksempler på hva som kan trekke ned påliteligheten av en studie er om forskeren kun kan vise til noen få eksemplariske tilfeller, eller om en ikke legger frem begrunnelsene eller kriteriene til hvorfor noen tilfeller er inkludert og andre ikke. En annen svakhet er om forskeren ikke har tilgang til den opprinnelige formen til materialet. Om en skal måle påliteligheten i forskningen kan forskeren gjøre dette gjennom å dokumentere prosedyrene som er blitt gjennomført, samt å kunne demonstrere at en konsekvent har brukt kategoriene (Silverman, 2013, s. 301).

Noe av grunnlaget i pålitelighet kan knyttes til transparens eller gjennomsiktighet (eller innsyn). Innen induktivt rettede studier er det da snakk om å redegjøre for hvorfor undersøkelsen er gjennomført, hvordan den er gjennomført, redegjøre for hvorfor den er gjort i en viss kontekst, hvilke valg en har tatt og på hvilke tidspunkt disse er tatt, hvordan en har rekruttert informanter, hvordan det empiriske materialet er analysert, hvilke teorier er benyttet, hvordan teoriene har teoriene spilt inn for å utvikle funn, hvilke problemer har oppstått underveis, og lignende (Tjora, 2021, s. 264). Det vil være et mål at forskningen skal bli formidlet så godt at leseren skal kunne ta stilling til forskningens kvalitet. For at forskningsarbeidet skal gjøres transparent kreves det at en systematisk registrerer de valg som tas, og de endringer som skjer underveis i prosjektet.

Når en formidler kvalitativ forskning er det vanlig å bruke sitater fra intervjuer eller utdrag fra observasjoner. Dette er for å gi leseren mulighet til å komme «tettere på» empirien, og ikke bare gjennom forskerens egne tolkninger. Bakgrunnen for dette er at en i rapporten ikke bare skal *fortelle* leseren, men *vise* leseren (Golden-Biddle og Locke, 2007, referert i Tjora, 2021, s. 265). I hvor stor grad en bruker slike utdrag vil variere, men innen vitenskapelig publisering

vil det være fordel å bruke utdrag for å få frem mangfoldet i datamaterialet. Tjora (2021) peker på at 2-4 utdrag per tema kan være passende. Tjora (2021) peker også på at det kan være en fordel å bruke «tagger», pseudonymer eller andre merkelapper ved sitater og utdrag en bruker i teksten. Dette er fordi kjønn, alder eller annen relevant informasjon kan være interessant tilleggsinformasjon i noen tilfeller. Dette er noe jeg har utelatt å gjøre i min studie da jeg tenker det ikke vil spille så stor rolle i forhold til temaet jeg undersøker. Samtidig prioriterer jeg å ikke dele kjønn, alder eller bakgrunn på de informantene jeg siterer av prioritet for anonymisering. Slike etiske hensyn blir gjort for å begrense hvilket innsyn en gir ved presentasjon av sine data. En på derfor balansere hensyn til presentasjon av detaljer fra forskningen og etiske hensyn i forbindelse med å beskytte informantenes personlige data. I min oppgave har jeg også valgt å «avkjønne» mine informanter ved å bruke pronomenet «hen». Dette vil være med på å redusere transparensen, men jeg lar de etiske hensynene komme foran (Tjora, 2021).

#### 4.13 Gyldighet

Et annet ord for gyldighet er «sannhet» (Silverman, 2013, s. 301). Gyldighet handler om at det er et logisk sammenheng mellom utformingen av prosjektet og prosjektets funn. Dette skal også henge sammen med hva en søker å finne svar på i prosjektet. Gyldighet kan knyttes til om de svarene vi finner i vår forskning, faktisk er svar på det vi spør om. Kvale (1997, referert i Tjora, 2021) peker på at det er to former for gyldighet – kommunikativ og pragmatisk gyldighet. Kommunikativ gyldighet blir testet i dialog med samfunnet, i mens pragmatisk gyldighet testes ved å stille spørsmål til om forskningen fører til noen endringer eller forbedringer. En kan derfor si at forskning her ses på som en demokratisk erkjennelsesprosess og et arbeid for endring, hvor deltakerne får en aktiv rolle innen forskning og endring. Om vi ser på den pragmatiske gyldigheten kan dette ses på som at en forsker produserer kunnskap for en oppdragsgiver, og er orientert mot problemløsning (Tjora, 2021). Min forskning kan derav tolkes som å være pragmatisk gyldig da jeg er deltaker på et prosjekt. Det skal sies at jeg fikk velge tema og problemstilling selv, og derfor ikke har fått utdelt et oppdrag, men allikevel vil oppgaven kunne finne svar på noe nav-kontoret ønsker. Om vi videre tar for oss den kommunikative gyldigheten handler denne mer om at gyldigheten testes i dialog med et forskersamfunn, for eksempel gjennom å publisere resultater i vitenskapelige tidsskrift, eller gjennom konferanser. I praksis vil dette si at jeg er nødt til å forholde meg bevisst til aktuelle teorier og perspektiver, samt tidligere forskning på temaet jeg undersøker. Det kan også være fordel å undersøke forskning som benytter samme

teorier og/eller metoder som meg selv. På den ene siden kan det tenkes at denne måten å forske på vil gjøre forskningen konservativ, men på den andre siden utvikles forskning med små skritt av gangen, og en gjør det på denne måten for å opprettholde høy kvalitet (Tjora, 2021). I min forskning skal jeg ikke formidle mine funn i form av publisering, men jeg vil forholde meg til tidligere forskning, noe som gir økt kvalitetssikring i mitt arbeid.

Gyldigheten kan styrkes ved at en tydeliggjør hvordan forskningen praktiseres ut fra de spørsmålene en stiller, og hvordan en former disse spørsmålene med utgangspunkt i temaer vi ønsker å utforske. En bør også se på relevant kunnskap i etablert forskning under utforming av disse spørsmålene. For å styrke gyldigheten bør en redegjøre for de valg en tar underveis, for eksempel når det gjelder teoretiske innspill til analysen eller valg av metode innen datagenerering. På denne måten blir også leseren invitert til å kritisk ta stilling til forskningens relevans og presisjon. Forholdet mellom hvilke spørsmål jeg stiller og hvordan jeg genererer data er essensielt (Tjora, 2021). I min studie har jeg brukt dybdeintervju som min metode. Tjora (2021) peker på at dybdeintervjuer er en god metode om en ønsker å få svar på hva noen *tenker om* eller *erfarer* noe. I min oppgave er det akkurat informantenes erfaringer og tanker jeg ønsker å vite mer om, og ikke selve praksisen på nav. En kan derfor si at mitt valg av metode i forhold til hva jeg ønsker å få svar på er gyldig. Det viktigste kravet til høy gyldighet er allikevel at forskningen foregår innenfor faglige rammer, og er forankret i annen relevant forskning (Tjora, 2021). Dette vil komme frem i mitt drøftingskapittel senere i oppgaven.

#### 4.14 Generaliserbarhet

Innenfor det meste av samfunnsforskningen er generalisering et eksplisitt eller implisitt mål. I kvantitative forskningsmetoder blir det benyttet en statistisk form for generalisering ved at en beregner trekk fra utvalget opp mot trekk fra populasjonen. Innen kvalitativ forskning derimot blir generalisering gjort på en annen måte. Tjora (2021) er også tydelig på at generalisering ikke bør begrenses til «overførbarhet» eller statistisk generalisering. Dette begrunner han med at det ligger en innsnevring av hva generalisering er i begrepet «overførbarhet». Videre peker han på at generalisering er etablert godt som kvalitetsindikator innen kvalitativ forskning.

Tjora (2021) skriver at en innen kvalitativ forskning kan skissere to former for generalisering. Den første er *moderat generalisering* hvor en har et mer strukturelt blikk på generalisering. Det vil her være opp til forskeren å beskrive i hva slags situasjoner resultatene vil kunne være

gyldig. Eksempler på situasjoner er tid, sted, kontekst, eller andre variasjoner. Den andre formen for generalisering er konseptuell generalisering, som har som hensikt å utvikle typologier, konsepter eller teorier som kan være relevant i andre settinger, eller på andre personer, enn det som er studert (Tjora, 2021, s. 268). Tjora (2021) peker på at SDI-modellen rettes mot en konseptuell generalisering, *hvor målet med kvalitativ forskning er å utvikle innsikt knyttet til et fenomen, og hvor denne innsikten kan presenteres og testes ved en form for konsept- eller teoriutvikling* Stake og Trumbull, 1982, referert i Tjora, 2021, s. 268). Tjora (2021) skriver videre at moderat generalisering står som en kontrast til dette.

I en stegvis-deduktiv induktiv metode er det altså konseptuell generalisering som er målet. Innen denne formen for generalisering er vi derfor ute etter å presentere funn i form av konsepter. Eksempler på slike konsepter er typologier, begreper, modeller eller metaforer. Disse konseptene må ikke være direkte knyttet opp mot empirien vår eller det temaet vi har undersøkt. Videre benytter jeg tidligere forskning og teorier som vil gi prosjektet en større gyldighet og generaliserbarhet, noe som også vil sikre relevansen i min studie. Innen SDI-modellen skal generalisering gjennomføres ved systematisk koding og kodegrupperinger, og ikke direkte ut fra det empiriske materialet (Tjora, 2021).

## 5.0 Presentasjon av funn

Jeg gjennomførte til sammen 6 intervjuer med brukere på NAV som har erfaring med livshjulet. Det var variasjon i hvor mye erfaring informantene har med livshjulet, der noen nettopp har tatt det i bruk, imens andre har brukt det over en lengre periode. Fire av intervjuene ble gjennomført fysisk, og to av dem ble gjort digitalt over Teams.

### 5.1 Dårlige erfaringer fra NAV

I mine intervjuer ønsket jeg å høre hvordan informantene har opplevd kontakten på nav, både tidligere og nå. Det kom frem at 5 av 6 informanter hadde dårlige erfaringer fra nav i startfasen, og opplevde å ikke få den hjelpen de hadde behov for. Dette er et høyt tall, og det er synd at så mange har startet prosessen i nav på en dårlig måte.

En av informantene forteller at hen opplevde mye styr i startfasen på nav. Hen forteller at hen ikke fikk rettighetene sine, og at ting tok veldig lang tid. Det tok flere måneder før hen mottok sin økonomiske støtte fra nav, og tiden før dette var preget av at mye feil i systemet, og gjentatte innsendelser av papirer. Informanten forteller:

«Jeg liker kontakten som jeg har med nav nå mye bedre enn den jeg hadde før, for det...den forrige veilederen min...hadde ikke så mye kontakt med henne. Det var liksom en del problemer...fant ikke løsninger så fort. Det var liksom bare...grubler og grubler, uten å få noe hjelp. Hva skal jeg gjøre nå, og, hvor skal jeg levere inn det som skal leveres inn. Fikk ikke noen informasjon da».

Informanten beskriver her at hen ikke opplever å få den informasjonen hen trenger for å komme videre i prosessen. Det kommer også frem at ting tar tid, og at hen sitter mye å grubler underveis som hen venter. Dette tyder på at det kanskje er noen tregheter i systemet, men med tanke på at informanten uttaler at hen ikke snakket så mye med sin saksbehandler kan det også tyde på at relasjonen mellom dem ikke var så nær. Kanskje var heller ikke saksbehandler så involvert i prosessen som han eller hun burde. Informanten sitter uansett igjen med en følelse av frustrasjon over å oppleve å ikke få hjelp, samtidig som hen ikke helt skjønner hvorfor ting tar så lang tid. Dette er en situasjon som burde vært unngått, og kunne spart informanten for mye grubling, venting, frustrasjon og følelsen av å ikke bli tatt på alvor.

En annen informant forteller at hen ikke gikk overens med sin første veileder. Hen forteller: «Første møte mitt var...hva skal jeg si, rett og slett et helvete». Hen beskriver at hen opplevde at saksbehandleren hadde for store forventninger til hva hen skulle klare å gjennomføre på egenhånd med tanke på å finne seg en jobb. Informanten forteller at hen har noen psykiske utfordringer som gjør det ekstra utfordrende å gå rundt å spørre etter jobb selv, noe saksbehandler også var klar over. Hen følte at saksbehandler ikke tok høyde for dette.

En annen informant forteller også om en negativ opplevelse da hen skulle starte kontakten med nav. Hen forteller at hen ikke opplevde å få noe hjelp da hen kontaktet nav, men fortsatte å prøve. Hen utdyper at hen ofte fikk «nei» til svar når hen prøvde å få hjelp. Også denne informanten beskriver at hen opplevde at det ble stilt for store forventninger til hva hen skulle klare å få til helt på egenhånd. Hen følte at nav ikke ønsket å hjelpe, og at hen ble overlatt til seg selv. Informanten beskriver at hen var motivert til å bli selvstendig, klare å betale sine egne rekninger og å få en jobb, men at hen var avhengig av hjelp og økonomisk støtte i startfasen. Da ble det vanskelig når hen fikk beskjed fra nav at hen måtte ordne dette helt selv.

En informant med flyktningbakgrunn forteller at det oppsto noen kommunikasjonsproblemer i startfasen grunnet språk. Hen forteller at hen ikke forsto hva dem sa, og at de heller ikke forsto hva hen sa, og at det derfor oppsto mange misforståelser. Hen uttrykker at disse problemene forsvant da det ble tatt i bruk tolk, men at dette ikke kom på plass før senere i prosessen. Videre peker hen på at nav må være klar over at det er mye en ikke vet når en kommer til et helt nytt land.

«...personer som kommer fra andre land...det er vanskelig å forstå hvordan andre tenker...og hvordan vi kan få hjelp. For først når vi kommer hit så får vi så mye informasjon fra flyktningtjenesten. Og de gir oss informasjon om hvordan vi skal kaste søppel, eller hvordan vi skal dusje, eller... Og jeg tenker det er feil. De må gi oss informasjon om hvordan vi kan få hjelp fra nav, hvordan vi kan starte på skole eller universitet, og sånne ting, ikke sant?».

Hen sier videre at hen utenom dette har hatt en veldig bra opplevelse og fått god hjelp fra nav, men at det tok litt tid før prosessen startet grunnet disse problemene.

En informant går inn på en negativ opplevelse med en tidligere saksbehandler. Informanten forteller at hen har utdanning innenfor et spesifikt fagområde, men at saksbehandler ikke hadde troen på at hen skulle få en slik type jobb. Saksbehandler hadde istedenfor prøvd å få hen ut i en butikkjobb, da dette ifølge saksbehandler var «enklere». Informanten forteller:

«...nei, jeg følte hun jeg hadde tidligere var veldig sånn...eeh...hun var så tverrsynt da. Hun ville ikke komme til noe kompromiss....i forhold til det jeg ville som arbeidssøker. Og hun som skulle hjelpe meg da, var veldig sånn «du skal få deg en *sånn* type jobb», i mens jeg ville heller...eeh...jobbe med noe helt anna»

Informanten forteller videre at denne uenigheten mellom hen og saksbehandler førte til konflikt.

3 av 6 informanter forteller om lave forventinger til Nav, da de har hørt om negative erfaringer fra venner og bekjente. En av informantene forteller at venner og bekjente hadde opplevd at en saksbehandler ikke hadde hørt på hva de sa. Informanten satt igjen med akkurat den samme erfaringen etter at hun hadde fått utdelt den samme saksbehandleren som sine venner. En annen informant uttrykker skuffelse over å ikke ha fått den hjelpen hen trengte i startfasen med nav: «Jeg har hørt om så mange som ikke får den hjelpen de trenger...og jeg...aller først når jeg kom inn så fikk ikke jeg hjelp i det hele tatt. Så det skuffet meg veldig».

En annen informant forteller: «Jeg hadde hørt mye dårlig da. Og sånn observert indirekte mye dårlig også. Så jeg forventet veldig lite egentlig. De har så dårlig rykte på seg nå. Og..det er vel fortjent i mange tilfeller».

Det som kommer frem i mine intervjuer er altså at det er flere som har hørt negative utsagn om nav fra venner og bekjente. Det blir jo ikke bedre når de også selv erfarer dette i det de ankommer nav for å få hjelp. Dette tyder på at det er et stort forbedringspotensiale i nav.

## 5.2 Informantenes forståelse av hensikten med livshjulet

Noe jeg tenkte kunne være interessant var å undersøke om informantenes forståelse av hensikten med livshjulet samsvarte med hva den faktiske hensikten er. Jeg hadde derfor et spørsmål i min intervjuguide som var dedikert til dette.

Det kommer frem fra 3 av informantene at de hensikten er å få reflektert over eget liv.

En informant setter lys på hvordan livshjulet er et kartleggingsverktøy som er positivt både for saksbehandler og bruker.

«Jeg tror det er for å kartlegge litt for begge partene egentlig. Hvordan det står til da. For de som jobber her kan jeg tenke meg at det kanskje har litt med å gjøre at de skal vite noe om dem som sitter over bordet for dem. Om en er arbeidsledig fordi en vil være det, eller om han må være det, om det gir mening. Om en har hatt uflaks å blitt dyttet ut i arbeidsløslivet liksom».

Denne informanten forteller videre at det blir enklere for saksbehandler å kartlegge hvilken ambisjon brukeren har med seg inn i møte, og hvilket utgangspunkt de tar med seg. Videre forteller hen at det kan hjelpe saksbehandler å se sammenhengen mellom ulike temaer på livshjulet, slik at de kan forstå helheten på brukeren. Samtidig hjelper det også brukeren å se sammenhenger i egen livssituasjon. Hen drar frem rus rom et eksempel.

«...for da ser du hva som gikk galt. Så reflekterer du over det kanskje, og sånne ting. Eller, det er i hvertfall veldig kort vei til å gjøre det. Så visst det hadde vært for meg da, om jeg plutselig hadde begynt med rus for eksempel eller sånne ting, så hadde jeg sett «hvorfor gjorde jeg det?» Og sett på livshjulet og sånn. Åja, så ser jeg at jeg kanskje mista en million i gjeld, eller noe sån tilfeldig. Så kan det være sånne ting kanskje, og da vet du hvorfor da. Og da vet du hvem du skal ta kontakt med om du trenger hjelp eller sånne ting»

Informanten utdyper med å fortelle at saksbehandler på denne måten kan få et innblikk i at selv om en bruker strever og har et dårlig utgangspunkt, og kanskje ikke får til noe, så betyr ikke det nødvendigvis at de ikke er motivert til jobb. Hen sier også at det er mye enklere å lage en plan for den enkelte bruker når en vet hvilket utgangspunkt de sitter med, og hva en må ta tak i først.

To informanter forteller at livshjulet skal hjelpe begge partene å se hvordan det står til i brukerens livssituasjon. Den ene informanten forteller at når saksbehandler vet hva du sliter med, blir det enklere å vite hvilken hjelp som skal gis for å komme seg videre. Den andre informanten sier at for saksbehandlers del så hjelper livshjulet med å forstå brukerens ønsker og behov. Videre sier hen at det blir mye enklere å lage en strategi videre når livshjulet har kartlagt behovene.

Det ble også trukket frem av tre informanter at livshjulet belyser endring i livssituasjonen over tid. De fikk en konkret oversikt over hvilke punkter i livet som er bra, og hvilke en bør jobbe med.

En informant forteller at livshjulet gjorde det enkelt for saksbehandler å se hva hen trengte hjelp til. Hen synes det var bedre at saksbehandler kunne se hvilke punkter det var behov for å jobbe med, istedenfor at hen selv måtte ta opp alle temaene.

### 5.3 Livshjulet bryter språkbarriere

Da jeg også har informanter med flyktningbakgrunn i mitt utvalg, var det interessant da det kom frem at de hadde noen andre perspektiver på livshjulet enn hva jeg kanskje forventet.

En informant forteller at da hen kom inn i nav-systemet opplevde hen noen problemer med kommunikasjonen på grunn av språk. Hen forteller at det kunne oppstå misforståelser og at saksbehandler ikke forsto hva hen sa og motsatt. Videre forteller hen at kommunikasjonen ble mye enklere når livshjulet ble tatt i bruk. Hen opplevde da at saksbehandler forsto hva hen trengte hjelp med, og at hen fikk hjelp med en gang. Hen forteller: «...visst det skjer at jeg og saksbehandler ikke forstår hverandre, det hjulet kan hjelpe, ikke sant?»

En informant forteller også at det er store forskjeller mellom systemet i Norge og der hvor hen kommer fra, og at dette er viktig å huske på i møte med flyktninger. Hen forteller at det ikke finnes noe som Nav i hens hjemland, og at det derfor er viktig med god informasjon om hvilken hjelp som finnes. Hen hadde en forståelse av at Nav bare kunne hjelpe med økonomiske utfordringer, men når livshjulet ble tatt i bruk forsto hen at det var mye mer enn det. Hen opplevde da at Nav kunne hjelpe på flere områder i livet, både for hen selv og for hens familie.

«...men etter den hjulen, hun forstår hvilken problemer vi har, og med hva i livet min. Det var ikke bare økonomi, det var flere ting. Jeg får hjelp fra flere ting. Etter det hjulet det var veldig bra for meg. For eksempel konen min har møte med dame som har hjul med farger. Konen min kan ikke prate norsk. Men etter det, hun hadde flere møter med farger og sånt, og etterpå hun får hjelp for å snakke norsk og fortsette på skole, og det var veldig bra».

Når denne informanten forteller om livshjulet får jeg et inntrykk av at hen oppfatter livshjulet som et skjema som utløser forskjellige former for hjelp. Hen forteller at med en gang hen krysser av en kategori i livshjulet, så får hen hjelp. Hen forteller blant annet om noe hen hadde prøvd å få hjelp med over 1 år uten å lykkes, men da hen krysset av dette på livshjulet fikk hen hjelp dagen etter. På den ene siden er jo dette et veldig positivt utsagn, men på den andre siden kan en jo sette spørsmålsteget ved hvorfor hen ikke fikk hjelp tidligere.

#### 5.4 Informantenes opplevelse av å bruke livshjulet

Da det er informantenes erfaringer fra å bruke livshjulet jeg i hovedsak skulle undersøke i mine intervjuer, så var det veldig interessant å høre hvilke beskrivelser de kom med rundt dette.

Da jeg skal undersøke hvordan informantene opplever livshjulet var det mye positivt som ble belyst. Fire av informantene forteller at livshjulet er en motivasjonskilde for dem. Tre av informantene trekker frem at livshjulet bidrar til refleksjon. To informanter nevner at livshjulet er raskt å fylle ut. Tre informanter synes livshjulet var spennende og gøy.

En av informantene forteller at hen har opplevd endringer i møtene på nav selv om hen bare har fylt ut livshjulet én gang. Dette begrunner hen med at flere livsområder ble belyst, og at hen derfor opplevde å få mer hjelp.

En informant forteller at selv om hen i utgangspunktet tok kontakt med Nav for å få hjelp til å finne en jobb, så har livshjulet vært med på å sette lys på flere områder i livet. Hen forteller videre at det også er en fordel at livshjulet setter rammene for samtalene på Nav. Istedenfor at informanten må snakke om alle de samme temaene hver gang, så kan saksbehandler enkelt se på livshjulet hvilke temaer det er behov for å gå inn på. «...istedenfor at du skal snakke om de forskjellige temaene gang etter gang, så får du heller krysse dem av, så får de heller se

hvordan det står til på alle de ulike temaene». Når informanten får spørsmål om nav bør fortsette å bruke livshjulet er informanten positiv, og begrunner svaret sitt slik: «...det hjelper begge to. Nav får se hva du sliter med, og hva de kan hjelpe deg med. Og, du sjølv... du får mest sannsynlig hjelp da. Med å komme deg videre».

En av informantene trekker frem at det gjennom livshjulet ble belyst at det var noen problemer i familielivet, og at hen trengte hjelp til dette. Det kommer frem at saksbehandler her har satt i verk tiltak med en gang, og bistått der det er mulig. Dette opplevde informanten som svært positivt, og det ble en bedring på hjemmebane etter dette.

En informant forteller at på tross av lave forventninger til nav, ble hen positivt overrasket da livshjulet ble tatt i bruk. For det første så synes hen at livshjulet er gøy å fylle ut. Videre forteller hen at livshjulet gav hen muligheten til å reflektere rundt ting hen aldri hadde tenkt på. Samtidig hadde informanten noen temaer hen hadde unngått å tenke på, og ble nå nødt til «å se realiteten». Dette var noe informanten beskrev som positivt. «...for det er ikke alle som tørr å tenke på alle de her tingene her...svart på hvitt. Så da må de det da» Informanten bemerker dog at det kunne være litt vondt å se hvor dårlig det sto til med noen av punktene på livshjulet.

En annen informant forteller også at hen ble positivt overrasket da livshjulet ble tatt bruk. Hen synes det var interessant å kunne se på et ark hvordan det står til med livet. Hen belyser også at livshjulet både var nyttig for hen og for saksbehandler, og at det hjalp dem begge til å se hva det var behov for hjelp til. «...og da var det mye lettere for meg også liksom. Å få til å se hva jeg kan jobbe med da. Og hva som går bra, og hva jeg ikke trenger å fokusere på». Hen forteller videre at hen hadde hørt om livshjulet fra kjente, og at de hadde beskrevet det som noe veldig positivt og gøy. «Det var et stort rom med masse navere da, sånn som meg. Så nevnte de det der med livshjulet en dag da, og alle bare sånn «åh det er så artig det!» Alle sammen digga det. Så det var spesielt». Videre forteller hen at noe positivt med livshjulet var å få se sin egen endring over tid. «...det er én ting å føle på det, men det er en annen ting å faktisk se det bevisst på diagram som de har laget over tid. Det er veldig artig». Hen forteller at å se på endringen med livshjulet over tid blir litt som å lese sin egen historie. «...det er artig å lese sin egen historie når det går bra». Hen setter også lys på hvordan hen tenker at livshjulet er positivt uansett om det utvikler seg i positiv eller negativ retning. Dette begrunner hen med at om utfallet blir negativt, så får en mulighet til å reflektere rundt hva

som skjedde. En kan også så eventuelle sammenhenger eller ringvirkninger til andre kategorier på livshjulet. Hen sier også at hen tenker det er mindre sannsynlig at en gjør den samme feilen igjen da en får reflekter så mye rundt utfallet etterpå. Hen poengterer også at dette styrkes ved at hen får sagt tankene sine høyt til en annen person. Videre forteller hen at livshjulet kan være et hjelpemiddel for saksbehandler til å plukke opp negative endringer. Kanskje er ikke informantene selv klar over hvordan noen ting henger sammen, og at den ene negative tingen kan utløse en annen negativ ting. Informantene forteller videre at livshjulet har gjort det lettere for både hen selv og saksbehandler å følge med på hva som skjer i livet hans. «Det er vel bare en veldig liten, men enkel, forbedring på den her nav-greia tenker jeg da.» Informantene trekker også frem at det var veldig positivt å ha fylt ut livshjul da hen skulle bytte saksbehandler. Dette gjorde at saksbehandleren bare trengte å se på livshjulene og fikk dermed stor innsikt i livet til vedkommende. Hen poengterer derfor at livshjulet er til fordel både for saksbehandler og bruker. Når informantene får spørsmål om hvor mange av ganger livshjulet er blitt anvendt i møtene på nav, svarer hen følgende:

«Sånn 100% av dem kanskje. For hver gang jeg nevner noe om økonomi for eksempel, så har det noe med livshjulet å gjøre. For det er en egen del på livshjulet og sånn. Om jeg snakker om hvorfor jeg sliter med å finne jobb og sånne ting da, så matcher det også livshjulet. Så da kan de finne på å gi meg et nytt livshjul om de ser at ting har endret seg for meg. Så kan jeg gjøre om på det, så «ja, her ser vi forbedring, og her ser vi at det er blitt dårligere» og sånne ting».

Dette tyder på at livshjulet aktivt blir brukt i møtene, og at det skaper rom for å reflektere rundt sammenhenger i ulike livsområder. Det viser også at livshjulet er med på å kartlegge endringer i informantenes liv, både i positiv og negativ retning, og at de etterpå reflekterer rundt hvorfor ting har gått slik de er gått. Informantene er positiv til livshjulet, og har ingenting negativt å trekke frem om det. «...ja, jeg ser faktisk ikke noe negativt med det. Det er ikke noe som er i veien for noe. Det er bare en liten ting som forbedrer maskineriet litt mer». Informantene trekker frem at det beste med livshjulet er effekten det har hatt. Hen utdyper dette med at livshjulet har vært hjelpsomt, og det har vært med på å organisere og samle tankene hans. Hen sier også at livshjulet har hjulpet hen med å få et innblikk i sitt eget liv. Videre sier hen «...så er det artig for de som kommer her også. Så det kan være en pause fra stress og sånn, og for folk som egentlig ikke liker å være på møter og sånne ting». Denne uttalelsen er interessant da den viser at informantene opplever møtene med livshjulet veldig

annerledes enn de «vanlige» møtene på nav. Hen beskriver møtene med livshjulet som «en pause fra stress». Hen sier også at livshjulet er bra for de som ikke liker å være på møter. Dette tyder på at informanten opplever at hele møteprosessen med livshjulet er noe helt annet enn de møtene hen har vært på uten livshjulet.

En annen informant forteller at det var en litt rar opplevelse å fylle ut livshjulet, fordi en plutselig gikk inn på temaer en ikke pleide å tenke over til vanlig.

«...det er litt rart å se...altså, du tenker liksom ikke noe over de temaene som er med på livshjulet sånn daglig, så når du får en sånn dag der du faktisk kan tenke over dem, så er det litt...det er både godt, og litt komisk, at noe så enkelt som et lite papir som en skriver tall på kan hjelpe deg så mye liksom».

Informanten forteller at hen ikke hadde forventet at det skulle bli så mye samtale i etterkant av livshjulet. Videre forteller hen at det gav hen en ro i kroppen å få reflektert så mye rundt livet. Hen forteller at dette var fordi hen gjennom samtale og refleksjon med saksbehandler klarte å se at ting ikke nødvendigvis var som galt som hen først tenkte. Samtidig fikk hen reflektert rundt endringene som skjer i en slik prosess, noe hen opplevde som positivt. Informanten trekker også frem at det var etter andre gang hen fylte ut livshjulet at hen merket hvor stor betydning det hadde. Dette sett i lys av informantens andre uttalelser, kan det tenkes at det positive med livshjulet ikke bare er å reflektere rundt «her og nå», men å også få reflektere over hvordan livet har endret seg over tid. Informanten drar frem at det aller beste med livshjulet var å få prate med noen en ikke har så nær relasjon med.

«Rart nok så er det beste med livshjulet, for meg hvert fall, å få prate med noen som ikke har et innblikk i hverdagen min. (...) Men egentlig så er det vel mest den...at den personen som jeg sitter å prater med, ikke, på en måte, kjenner meg så godt da. At da kan dem komme med alle de spørsmålene som mine venner ikke vil da opp på en måte da. Fordi dem for eksempel kjenner meg for godt da, og er redd for at jeg skal begynne å tenke mer, eller stresse mer, eller alt sånt da. At det skal gå utover det psykiske».

Dette begrunner hen med at saksbehandler ikke nødvendigvis bare fokuserer på det positive, men tørr å utfordre tankegangen til vedkommende, og samtidig starte tankeprosesser rundt hva som skal gjøres ved et eventuelt negativt utfall.

«...altså, jeg pratet jo med vennene mine og sånt, men det er vanligvis sånn... jeg får støtte og alt sånt, det er ikke noe med det, men det blir sånn... ja, de sier bare «ja, det her klarer du» og alt sånt. Men om jeg sa noe til min saksbehandler, så var hun litt mer sånn «ja, men hva hadde du eventuelt gjort om det ikke hadde gått bra? Hun pushet meg til å faktisk utdype meg.»

Informanten forteller videre at hen tenker det er bra at nav bruker livshjulet, og begrunner et slik:

«Jeg synes faktisk det er en veldig bra ordning. For jeg vet om fler som er som meg, som kanskje hadde hatt bruk for det å faktiske møte noen dem ikke møter hver dag, og fått pratet om...eller, fått sett da, hvordan livet...hvordan de egentlig har det. For det er ikke alle som tenker over hvordan de egentlig ligger an på alle de kategoriene som er med på livshjulet. Så selv om du føler at det går bra, og at du har det kjempebra, så er det kanskje noen få kategorier som ikke er så bra som du faktisk tror. Og da...det er faktisk...ser for meg det er flere som faktisk hadde hatt bruk for det, så at nav har det tilbudet tenker jeg at er kjempebra».

Informanten belyser her fordelene med å få innsikt i egen livssituasjon, og et å få reflektere rundt dette med noen en ikke har den nære relasjonen med, og som heller ikke har den samme innsikten i hverdagen som de mer nære relasjonene har.

En siste informant forteller at hen var litt nervøs i starten når livshjulet ble tatt i bruk, men at det fort gikk over. Hen beskriver livshjulet som en stor motivasjonskilde, og at det var spennende å få se sin egen utvikling over tid. Videre trekker hen frem at det var veldig positivt å få konkrete råd og veiledninger rettet mot akkurat de områdene hen ville jobbe med. «...beste med livshjulet ja...at det forandra...ja hele livet mitt egentlig». Informanten forteller at samtalene rundt livshjulet har hatt stor betydning for hen da hen har fått en større forståelse for de forskjellige områdene i livet. Hen forteller at livshjulet har bidratt til en stor endring i hen selv, og at hen fikk se hvor «flink» hen hadde vært over tid. Det at informanten omtaler seg selv som flink, tyder på at hen har opplevd mestring i denne prosessen. Hen drar frem viktigheten av sosialt nettverk, familie og økonomi og sier dette er områder hen har fått styrket. Hen forteller videre at livshjulet har hatt stor betydning for møtene hen har hatt på nav: «...visst jeg tenker nå, så hadde det stor betydning for meg. Det gjorde meg mer motivert

til å komme meg ut i arbeid, og få økonomien på stell...og venner og...ja, det har hjulpet meg en laaaang vei». Informanten forteller videre hvordan hen fikk mer veiledning gjennom livshjulet, og hen fikk veiledninger rettet mot de livsområder han hadde belyst på livshjulet. «...jeg fikk jo mer veiledning på forskjellige ting. Sånn til sosialisering...hvordan jeg kan prøve å sosialisere meg mer, og hvordan jeg kan komme i bedre kontakt med venner og familie. Sånne herlige veiledninger». Det at inforamten beskriver sine veiledninger som «herlige» tyder på at hen har en veldig positiv opplevelse med disse. Denne inforamten er vertfall ikke i tvil om at livshjulet har spilt en viktig rolle i møtene og utdyper: «Du får liksom livet ditt...litt mer forståelse for livet ditt...og hva som er de viktigste hovedgrunnene. Det at du er...har jobb, at du har økonomien på plass, ar du har venner og familie, sosialisering...Det er ganske viktig.

### 5.5 Informantenes beskrivelser av en god saksbehandler

Da det kom frem at så mange som 5 av 6 informanter hadde negative erfaringer fra da de startet i nav, så synes jeg det er interessant å se nærmere på hvordan de beskriver kontakten de har med nav nå. Alle 6 informantene er fornøyd med den kontakten de har nå, og jeg skal se nærmere på hva de trekker frem som positivt.

En av informantene forteller at når hen fikk ny veileder så endret alt seg. Dette begrunner hen med at den nye saksbehandleren lytter på alt hen har å si, og hen opplever også å ha fått veldig mye hjelp. Hen forteller at hen kan ringe om det er noe, og opplever å få hjelp ganske med en gang. Hen uttrykker også stor takknemmelighet for denne saksbehandleren. Informanten forteller også i intervjuet at hen hadde fått beskjed fra saksbehandler at det var en stor bonus at hen søkte på jobber samtidig som hen hadde en tiltaksjobb. Jeg opplever informantene som stolt over egen innsats når hen forteller dette, noe hen absolutt kan være. Dette tyder på at saksbehandler er flink på å løfte opp informantene og fortelle hva som er bra. Det tyder også på en tillit mellom saksbehandler og bruker siden brukeren stoler på uttalelsene til saksbehandler. Informanten forteller videre at den nåværende saksbehandleren støtter hen gjennom alt. Hen sier at saksbehandleren tar høyde for at hen har noen psykiske utfordringer som kan gjøre at noen ting blir vanskeligere, men prøver å utfordre hen til å klare ting selv. Informanten opplever det som godt at hen har mulighet til at saksbehandler bistår i ulike situasjoner ved behov. Samtidig opplever hen det som positivt å bli utfordret. Informanten drar frem et eksempel fra en gang hen skulle gjennomføre et jobbintervju, og hen

ønsket å ha med seg saksbehandleren som en trygghet: «...det var jo ikke noe problem. Så hun på nav var med meg da, men det var jeg som sto for alt av pratingen. Hun svarte ikke for meg eller noen ting». I denne situasjonen kan en se at når veileder var med som en støtte, så klarte informanten å gjennomføre jobbintervjuet helt på egenhånd. Dette har trolig gitt informanten en mestringsfølelse, og er samtidig en god erfaring å ha med seg videre. Det at informanten opplever sin saksbehandler som en trygget, tyder også på en god og trygg relasjon mellom dem. Dette styrkes ved utsagn fra informanten: «...det er så godt når du har...når du vet at du har noen på din side som alltid støtter deg på en måte. Uansett hva det er for noe».

Informanten forteller også at det hjelper hen i forhold til de psykiske utfordringene å ha med seg saksbehandler i en slik situasjon.

En annen informant forteller at saksbehandler er flink til å gi informasjon rundt alle punktene i livet hans. Hen sier at om hen har noen problemer i livet, så vet hen t hen kan ta kontakt og få hjelp fra sin saksbehandler.

En informant forteller at hen hadde en positiv opplevelse allerede fra sitt første møte med sin nye saksbehandler. Hen opplevde at saksbehandleren var engasjert, og at hjelpeprosessen startet med en gang. Informanten har en faglig utdanning, og opplevde at saksbehandleren var veldig positiv til at hen skulle finne seg en jobb innenfor dette. Hen forteller at saksbehandleren med en gang ønsket å hjelpe, og de sammen laget en plan for hvordan hen skulle klare å nå disse målene.

### 5.6 Når bør NAV bruke livshjulet?

Fire av informantene tenker livshjulet bør bli tatt i bruk fra første møte. En av dem begrunner dette med at det bør komme frem så tidlig som mulig hvilken hjelp en har behov for. En annen informant legger trykk på at nav «må» bruke livshjulet fra første møte, og at dette er nødvendig for å få rett hjelp med en gang.

«Dem burde egentlig starte med en gang. For da får de et grunnlag for hvordan det var første gangen deres. Da vet de om det er blitt dårligere eller bedre neste gang de tar det. Om de venter et halvår, og så ser de på det da, d hjelper det ikke noe. Det forteller hvordan det går *der og da*, men ikke hvordan det går *der og da* i forhold til fortiden.

Informanten avslutter denne uttalelsen med å fortelle at saksbehandlerne på Nav burde starte med å bruke livshjulet på de som kommer til Nav så fort som mulig, slik at en kan få et mer nøyaktig svar på hvordan det står til og utvikler seg over tid.

En informant forteller at hen tenker at alle som kommer til Nav for å motta sosialhjelp bør bruke livshjulet

«Jeg tror at Nav bør bruke livshjulet fra første dag en person kommer til Nav for å motta sosialhjelp. For da forstår de hva som er problemet. De må ikke vente 1 år, eller 2 år, og da bruke livshjulet, men fra første møtet, og da spesielt flyktninger. For da unngår en misforståelser, og de kan få hjelp. Da blir det litt bedre å forstå»

En av informantene forteller at en bør bruke livshjulet så mye som mulig, men at en nødvendigvis ikke trenger å bruke det hvert møte. Hen sier at hvor mye en bruker det bør tilpasses hver enkelt bruker etter hvor mye endringer som skjer i livet, både positive og negative.

«...kanskje ikke hvert møte, men... jeg tror det er litt opp til personen. Om det er mye som skjer i livet til en person, så kan de egentlig bruke det så mye som mulig. Men om det er en person som har et ganske låst inne liv da, så har det kanskje ikke så mye effekt. Om Nav for eksempel ser at «oi, du har gått opp litt i inntekt», så er de nysgjerrig på hvordan livet mitt har blitt endret på grunn av det da. Så kan de kalle meg inn til å ta det der livshjulet, til å se at mental helse er mye bedre, eeh, livet er mye bedre, for at jeg kanskje har flytta, og sånne ting».

Informanten setter her lys på hvordan livshjulet kan brukes til å sette lys på endringer i livet, samt å konkretisere hvordan disse endringene spiller inn på andre livsområder. Hen avslutter dette utdraget med å fortelle at saksbehandler bør se an situasjonen på hver bruker av livshjulet, og at det kan være en fordel å ta det i bruk om en plukker opp at noe går bedre eller dårligere i livet.

En annen informant trekker også frem at bruken av livshjulet bør vurderes etter hver brukers ønske og behov, men hen sier også at veilederen som bruker det er avgjørende for hvordan det blir.

En informant trekker frem at livshjulet med fordel kan brukes på starten, midt i opplegget, og på slutten: «...altså, i starten, når folk begynner å ta kontakt med Nav. Eeéh, og om de har kommet seg litt videre, så kanskje midt i hele greia. Og så kanskje på slutten, for da får de se om det er blitt mye endringer i det».

En informant belyser at flere som går på nav kunne hatt nytte av livshjulet da mange ikke har innsikt i egen livssituasjon. Selv om noen har innsikt på noen av punktene på livshjulet, kan det hende at brukeren kan oppdage andre ting i livet som spiller inn på livssituasjonen. Informanten bemerker dog at brukeren må være positivt innstilt til å prøve livshjulet for et det skal bli vellykket. Informanten forteller:

«... det er vel egentlig, altså... det er jo litt sånn forskjellige kategorier innen... Det er jo både utdanning og jobb, og det er fysisk og psykisk helse, som jeg tenker... om en person... visst nav-veilederen din er så flink at de ser at du sliter, så tenker jeg at det jo egentlig bare er et greit hjelpemiddel, å spør om dem eventuelt *vil* da. For altså, det er jo ikke alle som vil da, selv om de kanskje hadde hatt bruk for det».

Informanten forteller videre at hen ikke har noen mening rundt når Nav eksakt bør bruke det, men at dette vil variere fra hver enkelt bruker og hver enkelt saksbehandler. Hen forteller også at hen tenker at det ikke har så mye å si hvilken inngang en har til Nav, og at livshjulet kan passe til flere typer problemer. Hen utdyper:

«...men sånn som med meg som sleit økonomisk, og jeg fikk... det var jo for så vidt på grunn av det at jeg kom meg inn i det. Så er det jo... flere på Nav som meg om sliter økonomisk. Det er jo for så vidt derfor vi går på Nav skulle jeg til å si. Så, det er egentlig litt det samme hvilken kategori som drar deg inn i livshjulet. Det er vel litt bruk for det over alt tenker jeg».

En av informantene tenker at livshjulet passer godt for ungdommer som er ute etter arbeid. En annen informant tenker at alle i nav systemet bør bruke det. Hen mener også at livshjulet burde vært brukt flere plasser enn kun nav. En tredje informant tenker at alle som går på nav for å motta sosialhjelp bør bruke livshjulet, da spesielt flyktninger. En fjerde informant tenker

at livshjulet kan passe på flere områder i nav-systemet, da kategoriene på hjulet kan treffe flere enn bare ungdom.

### 5.7 Forbedringspotensiale med livshjulet

Da jeg spurte informantene om hva de opplevde som dårlig ved livshjulet svarte 6 av 6 informanter at de ikke hadde noe negativt å trekke frem. Da jeg derimot spurte dem om noe kunne blitt bedre, var det noen få forslag til forbedring som kom frem.

En av informantene trakk frem at det kunne gå litt lang tid mellom hver gang hen fylte ut livshjulet. «Det var vel kanskje at det kunne gå litt lang tid i mellom, med møtene, som ikke var så bra. Det kunne gå tre måneder...kanskje fire. Informanten forteller videre at det kunne vært lettere å jobbe med flere temaer om gangen om livshjulet hadde vært brukt oftere.

En annen informant trakk frem at hen ønsket mer samtale rundt livshjulet etter at hen hadde fylt det ut. Informanten beskriver at det kan være vanskelig å gå inn på ulike temaer, og at hen derfor har et behov for mer samtale etterpå. «Kanskje mer samtale om det etterpå. Om det du krysser av. For som regel har det vært at du bare krysser av, og så...er det ikke noe mer». Informanten presiserer også at det er ønskelig at samtalen skal skje samme dag som livshjulet blir fylt ut.

«...samme dag ja, for det er jo der og da du tenker...det du skriver på livshjulet. De sier jo at du krysser av på det du tenker *nå*, i dag, ikke i morgen. En skulle jo egentlig hatt en samtale der og da...om ting».

Etter denne uttalelsen var jeg nysgjerrig på om informante alltid opplevde det på denne måten, og spurte derfor om hen ikke pleide å ha samtale med sin saksbehandler etter at livshjulet var fylt ut. Hen svarte da følgende: «Jo, noen ganger. Men ikke sånn skikkelig. Det er jo der og da en har gjort det der...at du har tenkt på...Da skulle jeg pratet mer om det. Om de tingene. Der og da».

En av informantene setter også lys på at livshjulet kunne bli litt for generelt på noen områder, og at hen skulle ønske det var flere punkter å krysse av. Hen drar frem at det er flere ting som kan inngå i noen av kategoriene på hjulet, så hen skulle ønske det eventuelt kunne vært noen underpunkter som var mer konkrete.

«Kunne vært mer ting på det egentlig synes jeg, egentlig. Det er for generelt kanskje. Sånn «Driver du med rus?» så blir det sånn «hmmm, gjør jeg det? Er snus rus liksom? Det er jo på en måte det om du liksom tenker på hva nikotin er, men det kan jo ikke sammenlignes med en som e fullt på heroin liksom. Så «e økonomien din bra?» Eeéh, kanskje? Visst.... teller gjeld? Teller bare hvor mye du tjener i måneden, i forhold til hvor mye du bruker? Eeehm sånne ting da. De skulle vært mer konkrete syns jeg.

Jeg spør informanten om hen har noen tanker rundt hvordan dette kunne blitt løst, og hen svarer slik:

«Det...kunne vært splittet opp mer kanskje? Sånn, en ting jeg satt å tenkte på mens jeg gjorde det, at det skulle vært splitta opp sånn at det er flere ting å krysse av på. For...det blir litt sånn generelt mye ut av det. Ikke alt da. Noen ting er ganske bra, som koss det går i hjemmet eller sånne ting liker for eksempel. For det er ganske lett å svare på egentlig. Sånn, blir du slått er det dårlig, visst ikke så er det bra på en måte».

Informanten foreller videre at om en er glad når en er hjemme, så tyder dette på at en har det bra. Hen deler videre noen flere tanker hen har i forhold til livshjulet

«...men jeg synes noen av spørsmålene kunne være litt sånn... kunne vært flere svar da. Trenger ikke å bare være sånn «litt bra», «litt dårlig» eller «veldig bra», «veldig dårlig». Kunne vært «Ja, men...» på mye utav det. For min del så gikk det helt fint. Jeg syns bare det ble... jeg kan tenke meg at de som har mer kompliserte liv da, de vil kanskje svare litt annerledes.

Informanten peker her på at hver enkelt person har sin egne unike historie, og at det samme kartleggingsverktøyet kanskje ikke vil passe alle like bra.

En informant forteller at det eneste hen savnet ved livshjulet var at det var digitalt. Hen forteller at det hadde vært en fordel å ha det liggende inne på nav sine sider, slik at hen enkelt kan fylle det ut å sende inn til sin veileder. Hen utdyper det slik «...du kan for så vidt få det tilsendt å redigere det selv, og så sende det inn, men det kunne liksom vært greit å bare hatt

det liggende på Nav sine sider under...ja, jeg vet ikke egentlig, men digitalt hadde vel egentlig vært ganske greit»

## 6.0 Analyse

I dette kapittelet skal jeg knytte tidligere forskning opp mot min empiri, for å tillegge den en forståelse. Jeg skal også prøve å få belyst hvorfor livshjulet fungerer, og hvilke suksessfaktorer som ligger til grunn for dette. Jeg skal også så nærmere på andre faktorer rundt livshjulet, slik at jeg får et helhetsbilde av hvorfor disse møtene fungerer.

### 6.1 Hvorfor fungerer kartleggingsverktøy?

Det kommer frem i min empiri at alle mine informanter opplever livshjulet som nyttig. Men hva er det som gjør at et kartleggingsverktøy som livshjulet fungerer? Dette skal jeg prøve å belyse ved å se nærmere på forskning som omhandler dette. I Lambert (1992, referert i Aamodt, 2014) sin studie kommer det frem at kartleggingsverktøy i seg selv kun utgjør 15 prosent av utfallet. Dette er interessant, da det kommer frem i min empiri at fire av informantene tenker at livshjulet har hatt en stor betydning i møtene på nav. Det kan tenkes at det da er andre faktorer, kombinert med livshjulet som kartleggingsverktøy, som er nøkkelen til suksess. Disse faktorene skal jeg se nærmere på senere i kapittelet, da jeg først skal lage en forståelsesramme for selve funksjonen til kartleggingsverktøyet.

For å få en forståelse for hvorfor kartleggingsverktøy fungerer, skal jeg se nærmere på Aasen, Marthinsen og Vist (2010) sine betraktninger. De peker på hvordan en gjennom refleksjon kan oppnå en slags «åpning» i sinnstilstanden, som kan sette både fortid og fremtid i et nytt lys. Det blir også belyst hvordan fortiden og fremtiden blir mer konkret, og at det derfor blir lettere å skrive dem om og sette dem inn i nye sammenhenger. Det kan tenkes at det er slike prosesser som startes når en tar i bruk livshjulet. Brukerne får da muligheten til å få et mer konkret bilde av fortiden og fremtiden, og kanskje de også ser hvordan ulike faktorer i livet henger sammen og påvirkes av hverandre. Det kan også tenkes at det skapes et nytt håp om fremtiden, som igjen fører til en motivasjon til å lykkes. Dette styrkes også av Lishman (2009) som peker på at en enklere klarer å holde en oversikt når en får ting konkret ned på papiret, istedenfor å tankene svever i hodet. En av mine informanter drar frem akkurat dette, og forteller at hen opplevde det som positivt å kunne se sin egen utvikling over tid, konkret på et papir. Videre forteller hen at hen tror det vil være positivt uansett om det tar en positiv eller negativ retning på livshjulet. Hen begrunner dette med at hen får mulighet til å reflektere rundt hvorfor ting er som de er, på godt og vondt, og at en kan bli bevisst på eventuelle

sammenhenger eller ringvirkninger til andre kategorier på livshjulet.

I Lishman (2009) sin bok kan en lese hennes betraktninger på bruken av kartleggingsverktøy. Kartleggingsverktøyet hun beskriver er noe hun omtaler som «checklister», og fungerer som en skriftlig kontrakt mellom saksbehandler og bruker, hvor de i fellesskap kommer frem til ulike livsområder som skal arbeides med videre. Dette er noe ulikt fra livshjulet, men samtidig finnes det mange likhetstrekk. Det er derfor interessant å se nærmere på hvilke tanker forfatteren har rundt det å bruke slike kartleggingsverktøy. Lishman (2009) belyser blant annet at å jobbe med checklister er med på å belyse brukernes styrker, for eksempel i sosiale sammenhenger, eller egenskaper som kan være relevant til arbeidslivet. Dette er noe jeg tenker er veldig positivt, og som kanskje kunne overføres til livshjulet. Når en jobber med livshjulet får en jo belyst hvilke punkter en kanskje ikke trenger å jobbe med, og på den måten indirekte belyst noen styrker. Samtidig kan det hende det blir snakket om styrker i møtene der livshjulet blir anvendt. Allikevel tenker jeg det vil kunne være en fordel å kunne få belyst enkeltpersoner sine særegenheter, enten det er personlighetstrekk, verdier eller andre egenskaper som kan være positivt å få frem. Og som nevnt over så pekes det på at det kan være en fordel å få ting konkret ned på papiret, da kanskje også dette.

Et annet punkt Lishman (2009) belyser, som ikke fremkommer ved bruk av livshjulet, er at brukerne skal rangere livsområder etter hvilke de har best evner til å endre. Hva brukeren *ønsker*, og hva hen *evner*, er ikke nødvendigvis det samme. Om en ser dette opp mot forrige avsnitt, hvor det ble pekt på verdien av å kartlegge brukerens styrker, kan det tenkes at en får et mer helhetlig bilde av hvordan en kan jobbe på best mulig måte videre med brukeren. Gjennom å få kartlagt brukers styrker kan også sosialarbeider se om disse samsvarer med brukeren forventninger om evne til endring.

Lishman (2009) peker på at det finnes flere fordeler med å få en slik skriftlig kontrakt. Det ene hun peker på er at den er en fysisk dokumentasjon på avtalen som er inngått mellom saksbehandler og bruker, slik at det ikke skal oppstå noen tvil i en senere anledning. Akkurat denne delen er ikke så relevant i forhold til livshjulet, da livshjulet ikke fungerer som en «kontrakt». Videre blir det belyst at det å få utfordringer og tanker skrevet ned, gjør at det blir mer konkret for brukeren, og at dette kanskje er brukeren vei «inn» i det vonde. Dette kan være en måte å tørre å gå inn på problemene, og å ta ansvar for dem. Dette blir belyst av en av mine informanter som forteller akkurat dette. Hen forteller at livshjulet fikk hen til «å se

realiteten», og at hen da fikk reflektert rundt ting en aldri hadde turt å tenke på tidligere. Informanten bemerker også at det kunne være vondt å se at det sto dårlig til på noen områder i livet, men uttrykker likevel at «alle» burde bruke livshjulet. Dette tyder på at selv om hen opplevde det som ubehagelig og vondt i startfasen, så har hen opplevd helheten som noe veldig positivt. En annen informant uttrykker at det å få tankene ned på papiret roet ned psyken hens. En fikk da se tydelig foran seg hvordan det sto til med livet, og at eventuelle endringer som hadde oppstått ikke nødvendigvis var så galt som hen hadde tenkt. Men det kan også være ulemper med å få ting ned konkret. En av mine informanter forteller at hen skulle ønske livshjulet hadde flere underpunkter, da noen av temaene kunne bli for «åpne». Dette styrkes av Lishman (2009) som belyser hvordan skriftlig dokumentasjon kan bli utfordrende når det kommer til komplekse temaer. Ofte kan brukere føle på ambivalens knyttet til ulike livsområdet, og om en prøver å få disse følelsene skriftlig ned på et papir kan de kanskje ende opp med å bli for konkrete.

Selv om livshjulet i seg selv kanskje utgjør kun 15 prosent av utfallet, så er det et godt hjelpemiddel til å få belyst ulike sider ved brukernes liv, og det blir derfor enklere for saksbehandler å vite hvilken hjelp de skal gi. Derfor kan bruken av livshjulet være med på å styrke de klientorienterte faktorene i positiv retning, og på denne måten øke sjansen for et positivt utfall. Dette styrkes om det settets i kombinasjon med en saksbehandler som viser varme og empati til sin bruker, og samtidig uttrykker et ønske om å hjelpe. En gjensidig og god relasjon mellom saksbehandler og bruker vil derfor spille en stor rolle.

Gjennom et fenomenologisk perspektiv kan det tenkes at hver enkelt bruker vil ha en egen opplevelse av å bruke livshjulet i sine møter. Hver bruker vil erfare det på forskjellig måte. Det kan derfor tenkes at det kanskje ikke finnes et fasitsvar på hvordan et kartleggingsverktøy kan utformes for å klare å imøtekomme alle brukernes behov.

## 6.2 Relasjonens betydning ved bruk av livshjulet

Ifølge Lamberts (1992, referert i Aamodt, 2014) forskning vil relasjonen mellom saksbehandler og bruker utgjøre hele 30 prosent - altså dobbelt så mye som livshjulet. Det vil si at nesten en tredjedel av utfallet kan påvirkes, i positiv eller negativ retning, av relasjonens kvalitet. Dette styrkes av Lobursky (1986, referert i Aamodt, 2014) og Orlinsky (m.fl, 1994, referert i Aamodt, 2014) som peker på at kvaliteten på relasjonen mellom saksbehandler og bruker er den tydeligste indikatoren på hvordan utfallet i behandlingsforløpet kommer til å bli.

Men hva er det som gjør relasjonen så viktig? Jeg skal se nærmere på flere innfallsvinkler ved relasjoner, og få et bredere bilde av akkurat dette.

#### 6.2.1 Hva gjør en relasjon dårlig?

Det første som kan belyses, er at en negativ relasjon påvirker arbeidet i negativ retning. 5 av 6 informanter i min studie trekker frem negative erfaringer fra nav, og det er derfor interessant å se nærmere på hva de beskrev som negativt med disse møtene. Tre av disse kan knyttes direkte til relasjonen mellom saksbehandler og bruker. Disse tre informantene forteller om saksbehandlere som ikke er hjelpevillige eller som ikke hører på hva de sier. To av dem forteller om saksbehandlere som satt for store forventinger til hva de skulle fikse selv, og som ikke tok i betraktning at de har ulike utfordringer som kan gjøre det vanskelig for dem å få til ting på egenhånd. Den tredje informanten forteller at hen opplevde at saksbehandler tok valgene for hen, og at valget landet på det som var enklest å gjennomføre, og ikke det som var det beste og mest ønskelige fra brukerens side. Om en ser dette i lys av Honneth (????, referert i Skjefstad, 2012) sin anerkjennelsesteori, kan disse eksemplene falle innunder det han kaller for krenkelser. Noen eksempler på slike krenkelser kan være forakt, nedvurdering, marginalisering eller diskriminering. Honneth beskriver at krenkelser hemmer muligheten til selvrealisering og utvikling av egen identitet. Han trekker også fram at personer som er utestengt fra arbeidsmarkedet som et eksempel på en gruppe mennesker som kan føle på krenkelse bare av å befinne seg i den kategorien de gjør. Med andre ord er dette en veldig sårbar gruppe, og nye opplevelser av å bli avvist (for eksempel i form av å ikke få hjelp) kan oppleves veldig vondt. De å ikke få hjelp fra hjelpeapparatet er noe som kan ses i lys av Honneths begrep om usynlighet. Dette kaller han for sosial usynlighet, som omhandler å bli fysisk observert, men allikevel oversett. En kan dermed si at disse informantene har opplevd å bli gjort sosialt usynlige i sine møter med saksbehandler. Informantene har i møtene med saksbehandler fortalt om sine utfordringer, og har da opplevd å allikevel ikke bli hørt. Aamodt (2014) peker på at det er en forutsetning med en god relasjon mellom saksbehandler og bruker for å få til en endringsskapende prosess. Hun drar frem eksempler som at saksbehandler skal forstå brukerens perspektiver og å møte dem der de er. Videre skal en ikke overtale dem eller pådytte en hjelp de ikke ønsker eller har bruk for. Om vi ser dette i lys av eksemplene fra informantene over, kan det tenkes at saksbehandler i disse tilfellene ikke har lyktes med dette. De 3 informantene har alle byttet saksbehandler, og beskriver kontakten de har nå med en ny saksbehandler som bra. Dette peker på at saksbehandlerens rolle i møtene er av stor betydning.

En av mine informanter satt lys på hvordan Nav har et dårlig rykte på seg, og at dette kanskje i mange tilfeller er fortjent. Ut fra min empiri kan jeg forstå et slikt utsagn, og jeg synes det er trist at så mange opplever å ikke få den hjelpen de har behov for. Utsagnene fra mine informanter peker også i stor grad mot hendelser og detaljer som omhandler relasjonen mellom bruker og saksbehandler, eller som kan knyttes til hvordan saksbehandler jobber eller møter sine brukere.

### 6.2.2 En god relasjon

Alle mine informanter beskriver kontakten de har med nav nå som positiv, og at de trives med sine saksbehandlere. Jeg skal derfor se nærmere på hva informantene drar frem som positivt, og hva tidligere forskning sier om relasjonsbygging.

I Halvorsen (2011, referert i Aamodt, 2014) sin studie setter hun søkelys på hva som er forutsetningene for at en relasjon mellom saksbehandler og bruker skal kunne fungere. Hun peker på at det menneskelige mellom de to partene er en forutsetning for å forstå, at forståelse er en forutsetning for å anerkjenne, og at anerkjennelse er det som gjør at en relasjon fungerer. Det er altså ifølge denne forskeren anerkjennelse som er nøkkelen til en god relasjon. Spørsmålet blir da hva som inngår i en god relasjon. Nina Skjefstad (2012) har sett nærmere på akkurat dette, og belyst hvordan en gjennom anerkjennelsesteori jobber med mennesker som trenger tett og langvarig individuell oppfølging. For å belyse dette har hun tatt for seg anerkjennelsesteorien til Axel Honneth. I følge Honneth er definisjonen av et godt liv, et liv med mye anerkjennelse. Videre belyser han hvordan mennesker kan utvikle en personlig identitet og få svar på hvem de er gjennom å få anerkjennelse fra andre. Honneth beskriver tre anerkjennelsesformer, og jeg skal se nærmere på hvordan min empiri stiller seg opp til disse. I følge Honneth handler anerkjennelsesformen *kjærlighet* om at mennesker skal få bygge selvtillit, og på denne måten kunne mestre å leve i fellesskap sammen med andre mennesker. Belastede brukere på nav har kanskje blitt tilbakeholdt anerkjennelse tidligere i livet, og har kanskje ikke med seg en grunnleggende selvtillit. En skal derfor i møtene styrke brukere gjennom å la dem få være dem de er. Dette kan fremkalle nye sider ved brukerne, og bli et grunnlag for endring. Som nevnt tidligere kan brukere som opplever å ikke få den hjelpen de søker, bli gjort sosialt usynlige av sin saksbehandler (eller av samfunnet forøvrig). En skal derfor som saksbehandler klare å gjøre brukeren sosialt synlig, gjennom å gi sosial bekreftelse. Saksbehandler kan gi bruker sosiale bekreftelser i hvert møte, gjennom å ikke

bare erkjenne, men å anerkjenne. Dette gjøres ved et bekræftende kroppsspråk som å smile eller nikke, og gjennom å sende signaler som gjør at brukeren føler seg velkommen. Dette skaper en behagelig ramme og gir brukere positive forventinger til møtet. Om en vender blikket over til anerkjennelsesformen *rettigheter*, handler den om det å bli respektert, bli tildelt rettsstatus og det å være selvstendig. Dette skaper igjen et godt grunnlag for selvrespekt. Men hvordan stiller min empiri seg til dette? Flere av mine informanter forteller at de ikke opplevde å få den hjelpen de trengte, og vi kan dermed si at hen ble fratatt sin anerkjennelse innen rettigheter. Et eksempel på en slik rettighet kan være å motta sosialhjelp. Honneth stiller seg dog kritisk til om sosialhjelpsmottakere har en levestandard som er forenlig med det å være i stand til å styre eget liv. Det kan derfor tenkes at sosialhjelpsmottakere kanskje ikke fullt ut får sin anerkjennelse gjennom økonomisk sosialhjelp, da han mener at midlene ikke strekker til for at brukerne skal kunne delta i samfunnet på lik linje med andre. Den siste anerkjennelsesformen, solidaritet, peker på at en skal se på enkeltpersoners egenskaper, talenter og ressurser, og hvordan disse kan ha en grunnleggende verdi for fellesskapet. Videre belyser Honneth at en kan oppnå anerkjennelsesformen solidaritet gjennom å delta i ulike fellesskap i samfunnet. Dette kan for eksempel være å komme ut i arbeidslivet, eller gjennom å delta i andre sosiale fellesskap. Denne anerkjennelsesformen handler om interaksjon mellom mennesker, hvor hver person verdsetter hverandre gjensidig. En får bekreftet sin egen verdi, og sine egne prestasjoner og evner i et slikt fellesskap. Dette samsvarer med Lishmans (2009) betraktninger rundt det å kartlegge brukernes positive sider. Livshjulet innfrir kanskje ikke denne anerkjennelsesformen direkte, men gjennom for eksempel arbeidstrening som kommer i ettertid kan brukeren oppleve å få denne anerkjennelsesformen. I Skjefstad (2012) sin forskningsartikkel kommer det frem at prosjektet Kom Igjen fungerte som en treningsarena for anerkjennende relasjoner. Det kan derfor være en fordel å ha kjennskap til ulike arenaer hvor brukere kan få utviklet sine ferdigheter innenfor et område med lav score på livshjulet.

Ved gjennomgang av min empiri kommer det frem at en av mine informanter setter lys på det positive med at relasjonen mellom bruker og saksbehandler ikke er «for nær». Informanten opplevde det som positivt at saksbehandler tørr å stille de mer kritiske spørsmålene. Hen forteller at når hen diskuterer vanskelige temaer sammen med venner, så er de alltid positive til at hen skal lykkes. Hen forteller videre at venner ikke tørr å stille de kritiske spørsmålene i frykt for at hen skal bli såret. Saksbehandler derimot tørr å stille slike kritiske spørsmål. Dette opplevde informanten som positivt, da det startet tankeprosesser i hodet hans om hva hen

skulle gjøre om utfallet viste seg å bli annerledes enn planlagt. Dette styrkes av Lishman (2009) som skriver at det vil være fordel å stille slike spørsmål, både for å starte tankeprosesser, men også for å finne ut om brukeren er på rett vei i arbeidet. Saksbehandler har altså en type relasjon til brukeren som gjør at det er greit å stille slike kritiske spørsmål. Dette peker på at relasjonen dem imellom er trygg og god, men allikevel ikke «for nær». Det er nok en fin linje her, og det kan tenkes det krever erfaring å vite hvordan en skal klare å mestre dette. Dette kan også ses i lys av det Ranger (referert i Aamodt, 2014) omtaler som klientorienterte samtaler.

En av informantene forteller om en saksbehandler som prøvde å få hen ut i en type jobb som hen ikke ønsket. Informanten hadde utdanning til å få jobb innen et spesifikt fagfelt, men ble allikevel rådet til å få jobb i butikk. Informanten beskriver at hen tenker dette er fordi det var et enklere alternativ for saksbehandleren. Informanten opplevde altså at saksbehandleren skulle bestemme hva som var det beste utfallet, men endte opp med å bli kontrollerende. Det kan her tenkes at saksbehandleren i disse møtene var mer regelfokusert enn klientorientert. Kanskje har saksbehandleren hatt et større fokus på å få gjort jobben fortest mulig, istedenfor å tenke over hva brukeren selv ønsker og har ambisjoner om.

### 6.3 Brukermedvirkning og motivasjon

Som belyst i kapittel ? så er brukermedvirkning en lovpålagt tjeneste i helse- og omsorgssektoren. Jeg skal i dette kapittelet undersøke om dette er noe som blir innfridd ved bruk av livshjulet.

Om vi ser på brukermedvirkning ut fra Askheims (2017) betraktninger, kan en si at livshjulet representerer brukermedvirkning på individnivå. Brukerne får i høy grad påvirket sitt eget hjelpetilbud ved at de får velge ut fokusområder selv. Vi kan si at livshjulet inngår i to av tre brukermedvirkningsdiskursene nevnt av Askheim (2017). Samproduksjonsdiskursen er vel der livshjulet i minst grad inngår, da jeg forstår det sånn at denne diskursen snakker om brukermedvirkning på et mer overordnet nivå, som ved utarbeiding av nye tjenester. Informantene i denne studien har på et vis det, da det har vært en del av forskningsprosjektet, både gjennom å gi tilbakemeldinger til sine saksbehandlere, og nå gjennom å delta i min studie. Men om en ser bort fra det, så handler livshjulet om brukermedvirkning på et mer individuelt nivå. Om en ser på rettighetsdiskursen får brukeren absolutt være med på å påvirke eget liv på den måten at de selv velger hva de ønsker å belyse, og de får også velge

selv hvilke områder de ønsker å jobbe videre med. Det er også et mål om anerkjennelse i denne diskursen og det klare livshjulet å innfri gjennom å belyse mange ulike hjelpetilbud gjennom livshjulet, for så å iverksette disse. Om vi ser videre på konsumentdiskursen, innfrir livshjulet også her, i den grad at brukeren blir sett på som ekspert i eget liv, og på den som best kjenner egne behov. Videre er det brukeren som står sentralt når det kommer til hvilke avgjørelser som blir tatt med tanke på hjelpen som gis. På sistnevnte punkt er det vanskelig å si om bruker eller saksbehandler er den som har det siste ordet rundt hjelpetilbudet. Det skal nevnes at brukeren får velge fokusområde(r), men det er saksbehandler som sannsynligvis sitter med mest kunnskap om hvilke ulike hjelpetilbud som finnes, og hvilke rettigheter den enkelte bruker har. Det er derfor viktig at saksbehandler holder seg oppdatert på hvilke tilbud som finnes i lokalsamfunnet, samtidig som disse blir formidlet godt til brukeren. På denne måten kan brukeren bli bedre rustet til å ta et godt valg for seg selv, samtidig som det er brukeren som får ta avgjørelsen. Dette er noe som styrkes av Askheim (2017) som belyser hvordan individene selv skal kunne få ta de valgene som er best for seg selv, imens regjeringen skal legge til rette for at det blir gitt forutsetninger til å gjennomføre gode valg. Han velger å belyse dette ved å trekke frem en stortingsmelding som omhandler akkurat dette. I denne stortingsmelding blir det satt lys på at bruker ikke skal bli umyndiggjort, og at det skal skapes forutsetninger for å skape et godt liv. Videre skal en styrke mestringssevnen til den enkelte, og samtidig gjøre de gode valgene enkle. Men hva er det som er gode valg? Og hvem er det som avgjør hva som er et godt valg? Om vi har et kritisk blikk til denne stortingsmeldingen kan det tenkes at det er saksbehandler som sitter med fasiten på hva som er det beste for brukeren, og kanskje derfor veileder brukeren i den retningen en selv tenker er best. Det er ikke sikkert dette er det beste for brukeren, og kanskje brukeren vil føle seg overkjørt i møtene. Samtidig vil kanskje bruker miste følelsen av eierskap til egen utvikling om en blir veiledet i en retning en egentlig ikke ønsker. Dette styrkes ved min informants utsagn om saksbehandleren som prøvde å skyve hen ut i en type jobb hen ikke ønsket seg. Ifølge Ranger (1993, referert i Aamodt, 2014) går denne måten å jobbe på innenfor det som kalles en regelfokusert holdning. Altså blir saksbehandler kontrollerende overfor bruker og brukers egne ønsker og behov. En annen måte å tenke på er at om saksbehandler mener at brukerens egne ønsker ikke er det beste for vedkommende, er dette egentlig brukermedvirkning da? I lys av denne kritiske tenkningen kan en vende blikket mot livshjulet og tenke over hvordan brukermedvirkningen står. Saksbehandlerne må altså være klar over sin makt i møtene, og passe på at de ikke styrer brukerne i den retningen de selv tenker er

best. Dette kan skje både bevisst og ubevisst. Det kommer dog frem i mine intervjuer at brukerne opplever at de selv får velge hva de ønsker å jobbe med, noe som viser til god brukermedvirkning.

Í lys av brukermedvirkning skal altså brukerne selv få velge hvilke områder de ønsker å fokusere på, noe informantene i min studie forteller at de får gjøre. Lishman (2009) belyser at om det ikke er brukeren selv som har valgt de punktene som skal jobbes med, er det stor sannsynlighet for at motivasjonen vil være lav. Videre peker Aamodt (2014) på at motivasjon er noe som skapes i relasjonen mellom saksbehandler og bruker, og at det ikke nødvendigvis er noe en enten har eller ikke har. Dette peker på at det er flere faktorer i møtene som spiller inn, og god brukermedvirkning samt en god relasjon mellom saksbehandler og bruker kan være med å skape motivasjon for brukeren. Om vi igjen vender blikket til Lambert (1992, referert i Aamodt, 2014) sin forskning så utgjør altså placeboeffekten 15 prosent av utfallet. Det kan tenkes at brukeren ikke vil oppnå noen placeboeffekt uten å ha tro på at opplegget skal fungere. En kan videre reflektere rundt hvordan motivasjonen til bruker kan påvirker i møtene, og på denne måten øke sjansen for suksess. Dette punktet handler kanskje også om hvilke forventninger brukerne har, eller får, til livshjulet. I mine intervjuer kommer det frem at informantene for det meste ikke hadde noen forventninger i forveien av å bruke livshjulet. Dette var fordi det ikke var snakket så mye om i forkant, eller at informantene ikke egentlig forsto hva det var. Samtidig uttrykker de at de ble positivt overrasket etter det startet å bruke det, og at det var noe de opplevde som gøy. Dette kan ha vært med på å øke forventningene, og kanskje da altså øke sjansen for å lykkes.

#### 6.4 Gode saksbehandlere

Det skal nevnes at saksbehandlere kan oppleve motgang fra sine brukere, og at dette kan være utfordrende å forholde seg til. Spesielt vil belastede brukere kunne uttrykke aggresjon, uforutsigbarhet og avvisning mot saksbehandlere. Aamodt (2014) peker her på at saksbehandlere besitter et ekstra ansvar, og at en skal prøve å forstå hva som eventuelt ligger bak denne motstanden. Gjennom å forstå, lytte og anerkjenne bruker, kan en opparbeide tillit og trygget i relasjonen. Dette er noe som tar tid, men som kan være avgjørende for å finne ut hva brukeren *egentlig* trenger hjelp med. Men hva kan saksbehandler gjøre om dette er noe som oppleves som strevsomt? Her peker Aamodt (2014) på det er viktig med gode kolleger rundt seg på arbeidsplassen. Saksbehandlere skal ha muligheten til å kunne støtte seg på andre

og å dele sine frustrasjoner og utfordringer. Dette vil gjøre at saksbehandlere er mer emosjonelt «på plass» i sitt arbeid, og vil oppleves som mer behagelig overfor sine brukere.

Som belyst av Bilby, Syversen og Solheim (2020) er det også organisatoriske faktorer som spiller inn på kvaliteten på saksbehandlingen. Dette omhandler både hvor høy den sosialfaglige kompetansen er på de forskjellige kontorene, og om det er oppstått noen kontorspesifikke praksiser som ikke er forenlig med de gjeldende reglene. Da min studie ikke omhandler saksbehandlerne i seg selv, og jeg heller ikke har noen innsikt i det gjeldende navkontoret, så skal jeg ikke gå noe nærmere inn på akkurat dette i min oppgave. Det som derimot kan være interessant, og som henger sammen med det som er nevnt over, er skjønnsutøving. Det blir belyst hvordan det kreves høy sosialfaglig kompetanse for at saksbehandlere skal være i stand til å utøve god skjønnsutøving. Skjønnsutøving kan være vanskelig, og krever mye erfaring. Halvorsen (m.fl, 2014) peker også på at en skal kunne føle seg trygg på at en annen saksbehandler ville gjort de samme vurderingene. I min empiri er det kommet frem at dette likebehandlingsprinsippet ikke er innfridd, da alle som byttet saksbehandler opplevde å få en annen (og bedre) type hjelp. Jeg har ingen kjennskap til hvilken faglig kompetanse og/eller erfaring nåværende eller tidligere saksbehandlere av informantene besitter. Det er allikevel interessant å se hvor stor rolle dette kan ha for jobben som blir gjort. Det kan med andre ord handle om flaks og uflaks hvilken hjelp en bruker opplever å få på nav. Det bør derfor stilles krav til at ansatte på nav besitter en viss mengde faglig kunnskap, og at ledere sørger for å holde sine ansatte oppdatert.

Det kommer altså frem at det er kollegiale og organisatoriske faktorer på arbeidsplassen som er med på å spille inn på hvor godt rustet saksbehandleren er for å møte påkjenninger på jobb. En annen utfordring som blir belyst er at brukerne en møter kan være svært forskjellige, og at hva den ene opplever som hjelp, kan oppleves som invaderende for en annen (Lobursky m.fl, 1997, referert i Aamodt, 2014). Jeg tenker derfor det er svært viktig å bruke god tid på relasjonsbygging, slik at en får kommet inn i kjernen på problemet hos den enkelte. Gjennom en god relasjon til brukeren blir det også enklere å forstå den enkeltes behov, og hvordan en på best mulig måte kan bistå og hjelpe.

Som belyst over er det flere faktorer som spiller inn for å skape gode saksbehandlere. Saksbehandleren skal ha høy faglig kunnskap, erfaring og et godt arbeidsmiljø. Videre er saksbehandleren nødt til å besitte et ønske om å hjelpe. Det er kommet frem i min empiri og i

forskning av Ranger (1993, referert i Aamodt, 2014) at samtaler på nav kan utvikle seg til å bli kontrollerende. Saksbehandlere besitter en makt, og om de ser på brukerne på nav som «en sak som skal bli løst», kan innfallsvinkelen bli helt feil. Saksbehandleren skal ta seg god tid til å bygge en relasjon til brukeren, og å skape tillit og trygget i møtene. Saksbehandleren skal se hele personen som sitter foran dem, og ha et genuint ønske om å hjelpe dem. Ved å jobbe på denne måten kan en spare brukerne på nav for mange av de dårlige erfaringene de har med seg. Det blir beskrevet saksbehandlere som ikke er hjelpevillige, og dette er noe en ønsker å unngå.

### 6.5 Livshjulet som kommunikasjonsverktøy for å bryte språkbarriere

I min empiri kommer det frem fra en informant med flyktningbakgrunn at hen opplevde problemer med språk og kommunikasjon da hen kom til Norge. Det ble ikke brukt tolk i startfasen, og det kunne derfor fort oppstå misforståelser mellom hen og saksbehandler. Videre opplevde hen å ikke få tilstrekkelig informasjon om hvilke hjelpetilbud som fantes i Norge. I artikkelen til Früh (m.fl, 2017) kommer det frem at dette kom oppleves som en diskriminering av innvandrere som kommer til Norge, da de ikke har språkkunnskaper til å få informasjon om hvilke rettigheter de har. Dette er noe som kan skape grunnlag for frustrasjon og mistri til velferdstjenestene. Dette kan også i følge Skjefstad (2014) tolkes som å bli fratatt sin anerkjennelse innen rettigheter. Det blir videre belyst av Phinney (2003, referert i Früh m.fl, 2017) at det er viktig å utvikle tillit gjennom at personer som kommer til Norge opplever anerkjennende deltakelse i ulike hverdagsarenaer. Også her peker Skjefstad (2014) på hvordan anerkjennelse spiller inn, og gjennom en slik deltakelse er det anerkjennelsesformen solidaritet som blir innfridd. For å gi tilstrekkelig hjelp til personer med innvandrerbakgrunn er det ifølge Früh (m.fl, 2017) avgjørende å imøtekomme eventuelle språkbarrierer, og det er her livshjulet kommer inn i bildet. Det kommer frem i mine intervjuer at språkbarrieren i stor grad forsvant da livshjulet ble tatt i bruk. En av mine informanter forteller at når en kommer til Norge, så har en ikke innsikt i hvilke hjelpetilbud som finnes. Hen beskriver sitt hjemland som veldig annerledes fra Norge, og at noe som Nav ikke finnes. Informanten forteller at frem til livshjulet ble tatt i bruk, så trodde hen at Nav bare kunne bistå når det gjaldt økonomi. Gjennom å bruke livshjulet, og gjennom å belyse ulike livsområder, fant informanten fort ut av Nav kunne bistå med mye mer enn bare økonomi. Videre forteller hen at livshjulet gjorde at saksbehandler lettere kunne forstå hva hen trengte hjelp til, og hen da opplevde å få hjelp med en gang. Dette er ikke noe jeg skal gå noe nærmere inn på i min oppgave, men jeg synes allikevel det var et interessant funn som burde nevnes.

## 6.6 Hvorfor fungerer livshjulet?

Frem til nå har jeg sett nærmere på hva som gjør at kartleggingsverktøy fungerer, og hvor stor betydning de har på møtene. Videre har jeg tatt for meg andre faktorer som er knyttet til bruken av livshjulet. Men er det noe særegent med livshjulet som gjør det så spesielt? Det skal jeg se nærmere på.

Om jeg tar for meg Lamberts forskning, så peker denne på at de klientorienterte/utenomterapeutiske faktorene, utgjør hele 40 prosent av utfallet. Ifølge denne forskningen ligger altså nesten halvparten av utfallet på faktorer som handler om tilfeldighet. Mye ligger altså på hvilket utgangspunkt den enkelte bruker tar med seg inn i møtene. Om vi går litt mer inn på akkurat dette, så er det jo akkurat disse faktorene som blir belyst ved hjelp av livshjulet. Livshjulet belyser altså de klientorienterte faktorene som brukeren har med seg inn i møtene, og har som sitt utgangspunkt. Ved å gjøre dette, sitter saksbehandler altså med en mulighet til å kunne gå inn å påvirke disse 40 prosentene. Saksbehandleren åpner opp for refleksjon, og kommer med konkrete råd til hvordan brukerne kan bedre sin livssituasjon. Dette er noe som bare kan fungere dersom tidligere nevnte faktorer som relasjon og motivasjon og brukermedvirkning er innfridd. Det blir også belyst av flere av mine informanter hvordan ringvirkninger kommer frem i livshjulet – altså hvordan den ene positive tingen utløser en annen. Dette kan gå både i positiv og negativ retning. Dette peker altså på at om saksbehandler belyser et livsområde hos en bruker, og brukeren får bedret dette punktet, så vil kanskje noen andre livsområder automatisk bli bedre på bakgrunn av at det første problemet ble løst. Dette tyder på at det er av stor betydning at brukerne får belyst disse livsområdene, slik at en får jobbet med de forskjellige utfordringene en har.

Jeg tenker at Lishman (2009) sine beskrivelser av kartleggingsverktøy i stor grad kan knyttes opp mot livshjulet. Det er også flere suksessfaktorer ved checklister som kan videreføres til livshjulet. Allikevel tenker jeg at ordet «kontrakt» er noe negativt ladet. Informantene i min studie beskriver livshjulet som gøy, og som noe en bare skal leke seg med. Det kommer ikke frem at informantene opplevde noe press knyttet til livshjulet, men det kan tenkes at en kontrakt kanskje vil kunne fremkalle dette. Jeg tenker derfor at slik livshjulet blir brukt nå, at det er et «gøy» hjelpemiddel på brukernes premisser er en god innfallsvinkel. Allikevel kan livshjulet med fordel kunne hente inspirasjon fra disse checklistene når det kommer til å få belyst styrker. Jeg vil tro det blir snakket rundt brukernes positive sider i møtene på nav, men

som det er blitt belyst over kan det være en fordel i å få ting skriftlig og konkret. Kanskje det å få enkeltpersoners egenskaper, styrker og særegenheter konkret ned på et papir kan være med på å styrke identitetsdanningen?

## 7.0 Avslutning

Det kommer frem i min studie at alle mine informanter har positive erfaringer med livshjulet. De beskriver det som gøy og motiverende, og at de gjennom samtalene med livshjulet fikk belyst flere områder av livet der de trengte råd, veiledning og bistand. Livshjulet åpnet også opp for refleksjon rundt ulike livsområder og de fikk se hvordan disse henger sammen og påvirker hverandre. Flere av informantene belyste også fordelene av å få en konkret oversikt over livssituasjonen, og noen bemerket hvordan en gjennom livshjulet ble nødt til å faktisk møte problemene sine. Videre kommer det frem at alle informantene også trives med nåværende saksbehandler(e). Som belyst gjennom forskning er relasjonens betydning stor i endringsfokustert arbeid, og det at mine informanter opplever både livshjulet og saksbehandler som noe positivt, kan tyde på en slik sammenheng også her. Det blir trukket frem flere eksempler på dårlig erfaring i Nav, både fra mine informanter direkte, og ved at de gjenforteller venner og bekjentes erfaringer. Dette peker på at Nav har en jobb å gjøre når det kommer til å møte sine brukere på en god måte. Hvilke faktorer som ligger til grunn for dette er ikke godt å si, men min empiri peker i retning av relasjon mellom saksbehandler og klient. Det kom også frem at livshjulet fungerte godt som et kommunikasjonsverktøy for å bryte språkbarriere mellom Nav og fremmedspråklige brukere. Livshjulet bedret både kommunikasjonen, samt belyste hvilke områder Nav kan bistå med. Dette var kanskje det funnet jeg fant mest interessant, da det ikke var noe jeg hadde i tankene før jeg startet intervjuene. Jeg tenker også at det kunne vært interessant for fremtidig forskning å se nærmere på akkurat dette.

### 7.1 Begrensinger ved egen undersøkelse

Jeg er masterstudent for første gang, og gjennomførte i denne masteroppgaven mine første kvalitative intervjuer. Dette betyr at jeg ikke hadde noen erfaring da jeg ankom mitt første intervju. Nå etter at jeg er ferdig med intervjuprosessen og tenker tilbake på intervjuene jeg har gjennomført, så er det en markant forskjell i min intervjuerstil. I mine første intervjuer var jeg mer låst til intervjuguiden og utforsket ikke så mye som jeg burde. Jeg gikk også litt for fort videre til neste spørsmål uten å avvente eller be om eventuelle utdypninger. Dette kommer også frem når jeg leser gjennom mine transkriberinger, da empirien min har mye mer innhold i de siste intervjuene enn de første. Jeg ble tryggere, utforsket mer og jeg stilte flere

oppfølgingsspørsmål. Det at jeg var uerfaren i en slik situasjon gjorde at de to første intervjuene muligens ble noe mangelfulle.

En annen begrensning i min studie er at to av mine intervjuer ble gjennomført digitalt. Intervjusituasjonen ble noe mindre formell, og det oppsto lett distraksjoner. Samtidig mister jeg store deler av de visuelle observasjonene som eventuelt kunne blitt tatt med i analysen.

Mitt utvalg inneholdt også informanter med flykntingbakgrunn, og det oppsto derfor noen utfordringer når det kom til språk. Noen av ordene i min intervjuguide var noe avansert, og jeg hadde ikke forberedt meg på hvordan jeg kunne oversette disse på en enkel måte. Jeg opplevde selv at jeg og informantene forsto hverandre, og at kommunikasjonen stort sett gikk veldig bra, men jeg kan jo ikke vite om ting ble forstått slik jeg forsto det. Jeg vil dermed si at dette er en liten svakhet med min studie

Jeg har ingen erfaring fra å jobbe i Nav, og jeg hadde kanskje hatt med meg en bredere kunnskap og andre perspektiver om jeg hadde hatt arbeidserfaring. Det skal dog sies at jeg er en engasjert student med et hjerte for Nav, men jeg er allikevel klar over at en ikke kan lese seg opp til arbeidserfaring.

## 7.2 Avsluttende betraktninger

Ved gjennomgang av min analyse er det ingen tvil om at livshjulet er et kartleggingsverktøy som kan være med å dra møtene på Nav i en positiv retning. Dette kan dog kun fungere om relasjonen og tilliten mellom saksbehandler og bruker er til stede.

Jeg tenker det er gjort interessante funn i min studie, som ikke bare er relevant for bruken av livshjulet, men også generelt for møtene på Nav. Min empiri peker i retning av at livshjulet fremmer en måte å jobbe på som er mer forenlig med sosialt arbeidsverdigrunnlag, da det åpner opp for brukermedvirkning, refleksjon og samtaler. Brukerne opplever at det er dem selv som står i fokus, og at saksbehandleren virkelig ønsker å hjelpe. Jeg tenker at livshjulet fremmer og gir rom for det sosiale arbeidet i Nav.

Det hadde vært interessant å se nærmere på om de ansatte ved Nav-kontorene som bruker dette kartleggingsverktøyet føler seg mer tilfreds med jobben enn tidligere. Mye forskning

tyder på at sosialarbeidere mistrives med de byråkratiske retningslinjene, og jeg er derfor nysgjerrig for om livshjulet også skaper en bedre og mer givende arbeidsplass for dem. Slike betraktninger kunne vært interessant å fått et innblikk i.

Som nevnt over er mitt mest interessante funn dette med språkbarriere for flyktninger. Dette var for meg overraskende, men utrolig interessant. Det kunne vært en idé og underøke dette nærmere og kanskje prøve ut livshjulet på flere flyktninger for å se om dette er noe flere kan si seg enig i. Personer som kommer fra andre land har mangel på kunnskap om Norge og hvilken hjelp de har rett på. Det er derfor facinerende at noe som livshjulet kan fungere som et hjelpemiddel for å belyse hvilken hjelpetilbud som finnes.

## 8.0 Litteraturliste

Aamodt, L. G. (2014). *Den gode relasjonen* (2. utg.). (s. 21-27). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Aasen, K., Vist, G., Marthinsen, E., Høgskole og universitetssosialkontor Midt-Norge, & NTNU samfunnsforskning. (2010). *Tett individuell og helhetlig oppfølging i NAV : Et spørsmål om virksomme elementer?* (2. utg. ed.). Trondheim: HUSK - Høgskole og universitetssosialkontor Midt-Norge NTNU samfunnsforskning.

Arbeids- og inkluderingsdepartementet. *Arbeids- og velferdsstaten (NAV)*.

Hentet fra: [https://www.regjeringen.no/no/dep/aid/om-arbeids-og-inkluderingsdepartementet/etatstyring/underliggende-etater/arbeids\\_og\\_velferdsetaten/id1511/](https://www.regjeringen.no/no/dep/aid/om-arbeids-og-inkluderingsdepartementet/etatstyring/underliggende-etater/arbeids_og_velferdsetaten/id1511/)

Arbeids- og inkluderingsdepartementet. *Sosialhjelp*.

Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/tema/pensjon-trygd-og-sosiale-tjenester/innsikt/sosiale-tjenester/okonomisk-sosialhjelp/id570200/>

Arbeids- og inkluderingsdepartementet. *Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (sosialtjenesteloven)* Hentet fra:

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-12-18-131>

Arbeids- og sosialdepartementet. (2005). *Ny arbeids- og velferdsforvaltning*. (Meld. St.prp. nr. 46 2004-2005). Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stprp-nr-46-2004-2005-/id210402/sec1>

Arbeid- og velferdsetaten (2021). *Ny evaluering finner ingen virkning av aktivitetsplikt for unge sosialhjelpsmottakere*. Hentet fra: <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/fou-midler/nyheter/ny-evaluering-finner-ingen-virkninger-av-aktivitetsplikt-for-unge-sosialhjelpsmottakere>

Askheim, O. P. (2017) Brukermedvirkningsdiskurser i den norske velferdspolitikken. Tidsskrift for velferdsforskning 02/2017 (vol 20). Hentet fra: [https://www.idunn.no/tidsskrift\\_for\\_velferdsforskning/2017/02/brukermedvirkningsdiskurser\\_i\\_den\\_norske\\_velferdspolitikken](https://www.idunn.no/tidsskrift_for_velferdsforskning/2017/02/brukermedvirkningsdiskurser_i_den_norske_velferdspolitikken)

Aspøy, A., Berg, L. P. (2020) *Nav*. Store Norske Leksikon. Hentet fra: <https://snl.no/NAV>

Bråthen, M., Hyggen, C., Lien, L. & Nielsen R. A. (2016) Unge sosialhjelpsmottakere i storbyene. (Fafo-rapport 2016:13) Hentet fra: <https://www.fafo.no/images/pub/2016/20575.pdf>

Charmaz, K. (2014). *Constructing grounded theory* (2nd ed., Introducing qualitative methods series). London: Sage.

Billbo, T., Syversen, T. L., Solheim, L. J. (2020). Saksbehandling av sosialhjelpssaker ved Nav-kontor: på sporet av kvalitet. *Fontene forskning*, 13(1), 72-85. Hentet fra: <https://fonteneforskning.no/forskningsartikler/pa-sporet-av-kvalitet-i-saksbehandlingen-av-sosialhjelpssaker-ved-navkontor-6.19.747189.55258fb8ac>

Brinkmann, S., & Kvale, S. (2015). *InterViews : Learning the craft of qualitative research interviewing* (3rd ed.). Thousand Oaks, Calif: Sage.

Brinkmann, S & Tanggaard, L.(2012). *Kvalitative metoder : Empiri og teoriutvikling*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Dahl, E. S. & Lima, I. (2021). *Utvikling i sosialhjelp fra 2010 til 2020 – Noen færre mottakere, store endringer i hvem som mottar*. *Arbeid og Velferd* (3/2021) Hentet fra: <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/arbeid-og-velferd/arbeid-og-velferd/arbeid-og-velferd-nr.3-2021/utviklingen-i-sosialhjelp-fra-2010-til-2020-noen-faerre-mottakere-store-endringer-i-hvem-som-mottar>

Dalen, M. (2011). *Intervju som forskningsmetode* (2. utg. ed.). Oslo: Universitetsforlag.

Djupvik, A., & Eikås, M. (2016). *Organisert velferd : Organisasjonskunnskap for helse- og sosialarbeidarar* (3. utg. ed.). Oslo: Samlaget.

Früh, A. E., Lidén, H., Kvarme, G. L. (2017) Tillit til velferdstjenestene? *Tidsskrift for velferdsforskning*. Hentet fra: <https://www.idunn.no/doi/full/10.18261/issn.2464-3076-2017-03-02#sec-4>

Gilje, N (2020) Hermeneutikk som metode – introduksjon til hermeneutisk intensjonalisme. Janssen, D., m.fl. red. *Vitenskapsteori for sosial – og helsefag*. (ss.189-217) Oslo: Gyldendal

Gilje, N., & Grimen, H. (1995). *Samfunnsvitenskapenes forutsetninger : Innføring i samfunnsvitenskapenes vitenskapsfilosofi* (2. utg. ed.). Oslo: Universitetsforl.

Halvorsen, K., Stjernø, S., Øverby, E. (2014) *Profesjonene – velferdsstatens iverksettere og portvakter. I: Halvorsen, Stjernø & Øverby: Innføring i helse- og sosialpolitikk*. Oslo:Universitetsforlag

Hutchinson, G. S. (2021) Sosialt arbeid. *Store norske leksikon*. Hentet fra: [https://snl.no/sosialt\\_arbeid](https://snl.no/sosialt_arbeid)

Hutchinson, G. S. (2019) Sosialt problem. *Store norske leksikon*. Hentet fra: [https://sml.snl.no/sosialt\\_problem](https://sml.snl.no/sosialt_problem)

Johannessen, A., Tufte, P.A. og Christoffersen, L., 5.utg. (2016) *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt forlag.

Justis- og beredskapsdepartementet. (2016). *Lov om behandling av personopplysninger (peronopplysningsloven)*. Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2018-06-15-38>

Lishman, J. (2009). *Communication in social work* (2nd ed., Practical social work). Basingstoke: Macmillan.

Regjeringen. (2020, 1. september). Sosialhjelp. Hentet fra:  
<https://www.regjeringen.no/no/tema/pensjon-trygd-og-sosiale-tjenester/innsikt/sosiale-tjenester/okonomisk-sosialhjelp/id570200/>

Silverman, D. (2013). *Doing qualitative research* (4th ed.). Los Angeles, Calif: Sage.

Skjefstad, N. (2013). Er det rom for sosialt arbeid i Nav? *Fontene Forskning*. (1/13) 76-88.  
Hentet fra: <https://fonteneforskning.no/forskningsartikler/er-det-rom-for-sosialt-arbeid-i-nav-6.19.264335.cd6237a68d>

Skjefstad, N. S. (2012). Brukermedvirkning sett i et anerkjenneelsesteoretisk perspektiv. I: Jenssen, A. G. & Tronvoll, I. M. (red.) *Brukermedvirkning. Likeverd og anerkjennelse*. Oslo Universitetsforlag.

Solvang, P. K. (Red.). (2020). *Vitenskapsteori for sosial- og helsefag* (1. utgave. ed.). Oslo: Gyldendal.

Sosialtjenesteloven. (2009). Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen. (LOV-2009-12-18-131) Hentet fra: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-12-18-131>

Thomassen, M.(Red.). (2020). *Vitenskapsteori for sosial- og helsefag* (1. utgave. ed.). Oslo: Gyldendal.

Thune, G. Hillestad & Stavrum, A. 2012. *Menneskerettighetene i helse- og omsorgssektoren og NAV*. Oslo: abstrakt forlag.

Tjora, A. (2020). *Sosialkonstruktivisme*. Hentet fra: <https://snl.no/sosialkonstruktivisme>

Tjora, A. (2021). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (4. utgave. ed.). Oslo: Gyldendal.

SNL, Hutchinson, G., S. (2018) *Sosiale Problemer*. Store Norske Leksikon.

Hentet fra: [https://snl.no/sosiale\\_problemer](https://snl.no/sosiale_problemer)

## Intervjuguide – Livshjulet

Problemstilling: Hvordan er unge sosialhjelpsmottakeres erfaringer med bruk av livshjulet som kartleggingsverktøy i møte med Nav?

### **Bakgrunn:**

- *Hvor gammel er du?*
- *Hvor lenge har du hatt kontakt med Nav?*
- *Hvilken type stønad får du?*

### **Nav**

- *Hva ønsket du hjelp til på Nav?*
- *Hvordan fikk du kontakt med nav?*
- *Hvilke forventninger hadde du til Nav?*
- *Hvordan var ditt første møte på Nav?*
- *Hva synes du om kontakten du har/har hatt med Nav?*

### **Bruk av livshjulet**

- *Hvordan fikk du høre om livshjulet?*
- *Hvordan ble livshjulet presentert?*
- *Hvilken hensikt skulle livshjulet ha?*
- *Hvilken innstilling hadde du til livshjulet da det først ble presentert?*
- *Hadde du noen forventninger til livshjulet?*
- *Hvor mange samtaler tror du at du har hatt der livshjulet er anvendt?*
- *Opplevde du noen endringer i møtene underveis som livshjulet ble anvendt?*
- *Hvilken betydning hadde livshjulet i dine møter på Nav?*
- *Hva var bra med samtalen med livshjulet?*
- *Hva var det beste med livshjulet?*
- *Hva var det som ikke var bra ved bruken av livshjulet?*
- *Hva kunne vært bedre med livshjulet?*
- *Har livshjulet vært nyttig for deg?*
- *Ville du brukt livshjulet igjen?*

### ***Evaluering av livshjul***

- *Hva syns du om at Nav bruker livshjulet?*
- *Når bør Nav bruke livshjulet?*
- *Tenker du at Nav bør fortsette å bruke livshjulet? Hvorfor?*

## Vil du delta i forskningsprosjektet

### ***”Unge sosialhjelpsmottakeres erfaringer med bruk av livshjulet i møte med Nav”?***

**Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å få innsikt i hvordan unge sosialhjelpsmottakere i aldersgruppen 18-30 år opplever at Nav bruker livshjulet i sine kartleggingssamtaler. I dette skrivet gir jeg deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg. Prosjektslutt vil være i 2022.**

#### Formål

Formålet med denne studien er å få høre hvordan unge sosialhjelpsmottakere beskriver sine møter med Nav. På denne måten vil jeg kunne få innsikt i hva som fungerer, og hva som kan forbedres i dagens praksis. Jeg kommer derfor til å stille spørsmål rundt dine erfaringer fra Nav, og hvordan du har opplevd disse. Disse opplysningene vil jeg bruke i min masteroppgave.

Denne masteroppgaven er en del av et masterprosjekt sammen med Nav Trøndelag, hvor formålet er å få en bredere innsikt i hvordan dagens praksis fungerer. Dine opplysninger vil derfor kanskje være med på å forbedre dagens praksis.

#### Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Norges tekniske-naturvitenskaplige universitet (NTNU) er ansvarlig for prosjektet.

Nav Trøndelag er også en del av dette prosjektet.

#### Hvorfor får du spørsmål om å delta?

I dette prosjektet ønsker jeg å intervju unge sosialhjelpsmottakere i aldersgruppen 18-30 år. Da Nav Trøndelag er en del av dette prosjektet vil prosessen med å finne informanter gå gjennom dem. Nav tar kontakt med deg på mine vegner, og jeg vil derfor ikke motta noe kontaktinformasjon om deg før du har takket ja til å delta på prosjektet.

#### Hva innebærer det for deg å delta?

I denne studien vil jeg bruke intervju som forskningsmetode. Under intervjuet vil det bli brukt en båndopptaker til å ta opp lyd.

- «Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer dette at du deltar på et individuelt intervju som varer i ca. 45 minutter. Under intervjuet vil jeg stille spørsmål som omhandler de møtene du har hatt på Nav. Intervjuet vil bli tatt opp ved hjelp av en båndopptaker.

#### Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

#### Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Jeg vil bare bruke opplysningene om deg til formålene jeg har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

- Min veileder Anne Moe ved NTNU vil få innsikt i opplysningene jeg har innhentet da hun skal veilede meg gjennom utformingen av min masteroppgave.
- For å forsikre meg om at ingen uvedkommende får tilgang til personopplysningene dine, vil jeg erstatte navn og kontaktopplysninger med en kode som lagre på en egen navneliste adskilt fra øvrige data. Jeg vil også kryptere dataene og lagre dem på en forskningsserver.

Jeg vil kun publisere opplysninger som omhandler dine erfaringer i møte med Nav. Du vil forbli anonym i denne publikasjonen, og jeg vil sørge for at du ikke kan bli gjenkjent i teksten.

### **Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?**

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er ca. 1. august. Når prosjektet er ferdig vil lydopptakene slettes.

### **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra NTNU har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

### **Dine rettigheter**

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Hanne Habbestad (masterstudent, NTNU). E-post: [hannbhab@stud.ntnu.no](mailto:hannbhab@stud.ntnu.no)
- Anne Moe (prosjektansvarlig/veileder, NTNU). E-post: [anne.moe@ntnu.no](mailto:anne.moe@ntnu.no)
- Vårt personverombud: Thomas Helgesen. Epost: [thomas.helgesen@ntnu.no](mailto:thomas.helgesen@ntnu.no)

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost ([personverntjenester@nsd.no](mailto:personverntjenester@nsd.no)) eller på telefon: 53 21 15 00.

Med vennlig hilsen

Anne Moe  
(Forsker/veileder)

Hanne Habbestad

---

**Samtykkeerklæring**

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet [*sett inn tittel*], og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

å delta i intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

-----  
(Signert av prosjektdeltaker, dato)

# NSD NORSK SENTER FOR FORSKNINGSDATA

## Vurdering

### Referansenummer

478475

### Prosjekttittel

Unge sosialhjelpsmottakere

### Behandlingsansvarlig institusjon

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet / Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap (SU) /  
Institutt for sosialt arbeid

### Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Anne Moe, anne.moe@ntnu.no, tlf: 73559426

### Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

### Kontaktinformasjon, student

Hanne Habbestad, hanne\_habbestad@me.com, tlf: 90204356

### Prosjektperiode

15.11.2021 - 01.08.2022

### Vurdering (2)

---

#### 15.02.2022 - Vurdert

Personverntjenester har vurdert endringen registrert i meldeskjemaet.

Det er gjort oppdateringer i intervjuguide og informasjonsskriv.

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg. Behandlingen kan fortsette.

Vi vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Kontaktperson: Silje Fjelberg Opsvik

Lykke til videre med prosjektet!

