

Hanne-Malen Nesvik Henriksen

## «Ungdom er fleksible, fremtidsrettet, har drømmer og håp om fremtida, uavhengig av hvor syke de er».

En kvalitativ komparativ studie av NAV-brukere og veileders opplevelser av systemet og samarbeid med hverandre i lys av Axel Honneths anerkjennelsesteori.

Masteroppgave i Utdanning & Oppvekst

Veileder: Odin Fauskevåg

Juni 2023



Hanne-Malen Nesvik Henriksen

**«Ungdom er fleksible, fremtidsrettet,  
har drømmer og håp om fremtida,  
uavhengig av hvor syke de er».**

En kvalitativ komparativ studie av NAV-brukere og veilederes opplevelser av systemet og samarbeid med hverandre i lys av Axel Honneths anerkjennelsesteori.

Masteroppgave i Utdanning & Oppvekst  
Veileder: Odin Fauskevåg  
Juni 2023

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet  
Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap  
Institutt for pedagogikk og livslang læring



**NTNU**

Kunnskap for en bedre verden



## **Forord**

To år som masterstudent er over. To år med hardt arbeid, tunge fag og mange oppgaver. For ikke å snakke om masterskrivingen som bare fløy avgårde! Tida har gått så utrolig fort, og det er rart å være ved veis ende.

Først og fremst tusen, tusen takk til alle dere som stilte til intervju. Takk for at dere har fortalt åpent om livene deres, opplevelsene med NAV, og dere ansatte; om deres arbeid. Uten dere hadde det ikke blitt noe oppgave.

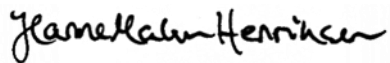
Tusen takk også til dere som har bidratt med å hjelpe meg å finne intervjupersoner!

Ricke, Maren og Kjersti, studiet hadde ikke vært det samme uten dere. Fra første podcastepisode i mediepedagogikken var det gjort, og siden har dere vært gode støttespillere og venner.

Og Ricke, du fortjener en medalje – som satt time ut og time inn for å hjelpe meg med å forstå statistikken, mitt største hinder i løpet av studiet.

Sist men ikke minst tusen takk til min veileder Odin Fauskevåg for all hjelp, veiledning og støtte med masteroppgaven!

Trondheim, Juni 2023



## **Sammendrag**

Oppgaven handler om unge NAV-brukere med psykiske helseplagers opplevelser av NAV-systemet og samarbeid med deres veiledere. Studien er komparativ, og tar også for seg NAV-veileders perspektiv på systemet og samarbeid med deres brukere. Axel Honneths anerkjennelsesteori er teorien som i hovedsak tas i bruk for å belyse og diskutere forskningsspørsmålet. Forskningsspørsmålet er som følger;

*Hvordan opplever unge NAV-brukere med psykiske helseproblemer NAV-systemet, og hvordan oppleves samarbeidet mellom NAV-brukere og veiledere?*

Oppgaven er basert på kvalitative intervju med tre NAV-veiledere og tre NAV-brukere. Brukerne er unge mellom 18 og 29 år som går på uføretrygd eller arbeidsavklaringspenger med psykiske helseplager som hovedårsak. Veilederne jobber direkte med denne gruppen unge, to av dem på «Jobbhuset» og én på et ordinært NAV-kontor. Ingen av brukerne eller veiledere i oppgaven står i et gjensidig forhold til hverandre.

Andelen unge uføretrygdede i alderen 18-29 år er historisk høyt, og er fortsatt økende. Av disse er nesten halvparten uføretrygdet på bakgrunn av psykiske helseplager. Psykisk helse har blitt et fremtredende tema etter koronapandemien, og psykiske helseplager omtales som en av de største folkehelseutfordringene i mange av Norges kommuner i dag.

Hovedfunnene er at veiledere og brukeres opplevelser av systemet er nokså likt. NAV som system er for tungrodd og det er vanskelig å få kontakt. Brukerne ønsker mer støtte i startfasen når de kommer inn i NAV-systemet, og ønsker å vite mer om egen sak og hva de har krav på. Når det kommer til samarbeid mellom bruker og veileder, ønsker brukerne veiledere som forstår dem, bryr seg om deres situasjon og har tro på dem. Mye av det samme settes høyt på veiledernes liste over ting de tenker er viktige i samarbeidet.

## **Summary**

This thesis focuses on young NAV-users with mental health problems' experiences with NAV as a system, and the cooperation with their supervisors. The study is comparative, in which it also studies the supervisors' views of the system and the cooperation with their users. Axel Honneth's theory of recognition is the main theory used to discuss this thesis. The research question is as follows;

How do young NAV-users with mental health problems experience NAV as a system, and how is the cooperation between user and supervisor experienced?

The thesis is based on qualitative interviews with three NAV-supervisors and three NAV-users. The users are young adults between 18-29 years of age. They are either on disability benefits (Uføretrygd) or work assessment allowance (Arbeidsavklaringspenger) with mental health problems as the main cause. The supervisors interviewed work directly with this group of users. None of the users or supervisors are in a mutual relationship.

The amount of young people between 18 and 29 on disability benefits in Norway is historically high, and still increasing. Nearly half of those on disability benefits are out of work due to mental health problems. Mental health as a theme has gained importance since the pandemic, and mental health is described as the biggest public health issue in many of Norway's municipalities.

The main finds are that supervisors' and users' experiences of the system is quite similar. NAV as a system is too complicated and making contact can be difficult. The users wish for more support as they enter the system, and wish to know more about their own case and what they are entitled to. When it comes to supervisor-user cooperation the users want supervisors who understand them, care about their situation and believe in them. Supervisors mention the same things as important to the cooperation.

## Innhold

1. Innledning .....	7
Oppgavens oppbygning .....	8
Begrepsavklaring.....	9
2. Teori og tidligere forskning .....	10
Et samfunnsperspektiv på psykisk helse .....	10
Unge uføre med psykiske helseplager .....	10
Not in Employment, Education or Training .....	11
Årsaker til uførhet .....	12
Ungdatarapportene – Norske undersøkelser om ungdommens liv .....	13
Arbeids- og velferdsforvaltningen – NAV.....	14
NAVs stønader .....	15
Axel Honneths anerkjennelsesteori .....	16
Tilknytningsteori.....	20
New Public Management.....	21
3. Metode .....	22
Vitenskapsteori .....	22
Forarbeid – før intervjuene .....	22
Gjennomføring av intervjuene.....	26
Kvalitet .....	28
Etikk.....	30
4. Presentasjon av intervjuene .....	32
«Hun ser på meg som et menneske» – anerkjennelse som kjærlighet.....	35
«Å ha råd til å leve» – Anerkjennelse som rettigheter .....	36
«Unge som er i kontakt med NAV er late» – Sosial verdsettelse .....	40
Intervju med NAV-veiledere.....	43
«Ungdom er fleksible, fremtidsrettet, har drømmer og håp om fremtida, uavhengig av hvor syke de er» - Anerkjennelse som kjærlighet.....	44
«For de som er oppegående og kan bruke systemet så funker det» - Anerkjennelse som rettigheter .....	46
«Du blir jo avskrevet fra store deler av samfunnet» - Sosial verdsettelse.....	49
5. Drøfting .....	50
Anerkjennelse som kjærlighet - Hvordan fungerer samarbeidet mellom NAV-veileder og bruker?.....	51
Anerkjennelse som rettigheter – systemet er problemet? .....	55
Anerkjennelse som sosial verdsettelse – Hvordan er livet på uføretrygd og AAP? ....	58
6. Avsluttende tanker og konklusjon .....	61
Litteraturliste .....	62



VEDLEGG 1 – Informasjonsskriv 1 NAV-ansatt .....	66
VEDLEGG 2 Informasjonsskriv 2 NAV-bruker.....	69
VEDLEGG 3 Intervjuguide.....	72
VEDLEGG 4 Vurdering av behandling av personopplysninger .....	75



«Ungdom er fleksible, fremtidsrettet, har drømmer og håp om fremtida, uavhengig av hvor syke de er». En kvalitativ komparativ studie av NAV-brukere og veileders opplevelser av systemet og samarbeid med hverandre i lys av Axel Honneths anerkjennelsesteori.

Andelen unge uføretrygdde i alderen 18-29 år er historisk høyt. Andelen eldre uføre synker, mens unge uføretrygdde er en økende gruppe i samfunnet. Blant unge uføretrygdde er psykiske helseplager største årsak, og omfatter hele 42,9 %. Mye tyder på at denne økningen vil fortsette. (Ellingsen, 2022, s. 9-10).

Hvorfor skrive en oppgave om ung uførhet og psykisk helse? Å bli stående utenfor arbeidslivet og motta sosialhjelp har store konsekvenser for den det gjelder, både når det gjelder livskvalitet og økonomisk stabilitet (Oslo Economics & Frischsenteret, 2019, s. 6). I tillegg til konsekvenser for den enkelte, er kostnadene av å ha mange på stønad store, og arbeidslivet går glipp av verdifull arbeidskraft. Dette er en betydelig samfunnsutfordring (Ose, Mandal & Mordal, 2014, s. 7). «Det er ingen sykdomsgruppe som gir større helsetap eller medfører større kostnader knyttet til uføretrygd enn psykiske lidelser» står det i *Meld. St. 23 Opptrappingsplan for psykisk helse* (Meld. St. 23, 2022-2023). Psykisk helse omtales i tillegg som kommunene i Norges største folkehelseutfordring (Helse- og omsorgsdepartementet, 2023, s. 1).

Årsakene til den økende uføretrygden er flere og varierende, men jeg merker meg faktorer rundt oppvekst som fører til svake skoleprestasjoner med påfølgende frafall i videregående skole og utenforskap i arbeidslivet som interessante (Ellingsen, 2022, s. 11). Haugli Bråten & Sten-Gahmberg (2022) viser til at størsteparten av personer som fikk innvilget uføretrygd mellom 20-24 års alder gjennomførte grunnskolen og begynte på videregående skole. Allikevel er det kun en tredjedel av disse som begynner på siste året på videregående. Den samme trenden gjelder for personer mellom 25-29 år, hvor kun i underkant av 30% fullfører videregående skole. Haugli Bråten & Sten-Gahmberg (2022) mener det er en klar sammenheng mellom frafall i skoleløpet og senere deltakelse i arbeidslivet, og skriver «De uføretrygdes ofte på grunn av psykiske lidelser, trolig med bakgrunn i de samme problemene som har gjort at de har fått større problemer med å fullføre videregående skole» (s. 17).

Bakgrunnen for valg av tema og forskningsspørsmålet i min masteroppgave er basert på interesse, tidligere erfaringer og samfunnsrelevans. Gjennom arbeid som barnehagelærer og pedagogisk leder ble det skapt en interesse rundt samarbeid med eksterne samarbeidspartnere som for eksempel pedagogisk-psykologisk tjeneste og andre lokale oppfølgingstjenester, med tematikk rundt psykisk helse og personer som faller utenfor samfunnet. Psykisk helse har alltid vært et stort interessefelt for meg, og en tematikk jeg ønsket å inkludere i en masteroppgave.

Mer spesifikt ble forskningsspørsmålet i hovedsak inspirert av et tidligere emne på studiet, Eksperter i Team. Her jobbet vi i tverrfaglig team med studenter fra forskjellige studieretninger. Temaet var her inkludering i arbeidslivet, og vi bestemte oss for forskningsspørsmålet «Hvordan følge opp og få flere unge uføretrygdde med psykiske helseplager ut i arbeidslivet?». Her så vi på NAV-systemet, og blant annet hvordan veiledere i NAV jobber med å følge opp disse personene. Vi gjennomførte flere delvis strukturerte og ustrukturerte intervjuer med forskjellige NAV-ansatte. Jeg opplevde intervjuene med NAV og samarbeidet med gruppen som svært interessant, og dette dannet et grunnlag for inspirasjon.

Med bakgrunn i det jeg har presentert så langt, kom jeg frem til at jeg ønsket å undersøke unge uføretrygdedes opplevelser av NAV-systemet. Tidlig i oppgaven ble også unge på arbeidsavklaringspenger inkludert, da unge uføretrygdede er en gruppe som i hovedsak ikke lenger har oppfølging fra NAV. For å tilføre noe nytt til feltet ønsket jeg også å inkludere ansatte i NAVs meninger og synspunkt på systemet og samarbeidet med brukerne da få oppgaver belyser begge sider. Problemstillingen ble som følger;

*Hvordan opplever unge NAV-brukere med psykiske helseproblemer NAV-systemet, og hvordan oppleves samarbeidet mellom NAV-brukere og veiledere?*

Forskningsspørsmålet belyses i hovedsak av Axel Honneths anerkjennelsesteori, i tillegg til annen relevant teori og forskning. Axel Honneths anerkjennelsesteori er kritisk-normativ samfunnsteori som legger en målestokk på hva som er gode mellommenneskelige relasjoner, sier noe om forhold i samfunnet og hva som fører til menneskers frie selvrealisering. Den passer dermed godt som et teoretisk rammeverk for oppgaven.

## Oppgavens oppbygning

Innledningsvis har jeg gitt en kort introduksjon til temaet, lagt frem bakgrunnen for valg av tema og presentert forskningsspørsmålet. I kapittel 2 vil jeg ta for meg tidligere forskning i form av psykisk helse som tema, bakgrunnsinformasjon om uførhet og NAVs ytelse. Deretter vil relevant teori presenteres, blant annet Axel Honneths anerkjennelsesteori som er teorien oppgaven i hovedsak er bygget på.

Kapittel 3 tar for seg valg av metode med alt fra vitenskapsteori til kvalitet og etikk. I kapittel 4 presenteres funn i intervjuene med først brukerne, deretter veilederne, deres opplevelser av NAV og syn på samarbeidet med relevant teori. Studien er komparativ, og i kapittel 5 som er drøftingsdelen vil brukernes og veilederne meninger ses opp mot hverandre og diskuteres gjennom teori og forskning. Avslutningsvis vil kapittel 6 inneholde avsluttende tanker og konklusjon.

## Begrepsavklaring

*Bruker:* «Bruker» refererer i oppgaven til de unge som mottar uføretrygd eller arbeidsavklaringspenger gjennom NAV.

*Målgruppen:* «Målgruppen» sikter til de unge NAV-brukerne på AAP eller uføretrygd.

*Hjelpeapparatet:* Hjelpeapparatet inkluderer alle de tjenester som følger opp brukeren, f.eks psykisk helsetjeneste, psykiater, enhet for psykisk helse og rus, fastlege og andre relevante tjenester de blir fulgt opp av.

*Livskvalitet:* I en rapport fra SSB *Livskvalitet i Norge 2020* defineres det slik «Livskvalitet handler om hvordan vi har det. Hvordan man opplever sitt eget liv og opplevelse av mening er del av personers subjektive livskvalitet. Objektiv livskvalitet handler om «kjernegoder» eller «mål i seg selv», som frihet, trygghet, helse og fellesskap» (Støren & Rønning, 2021, s. 7)

*Psykiske helseplager:* Jeg vil ta i bruk «psykiske helseplager» som begrep på plager, diagnoser og lidelser knyttet til psykisk helse. Psykiske helseplager er slik jeg ser det et begrep som når bredere enn «psykiske lidelser» og oppfattes mer nøytralt.

## Teori og tidligere forskning

Denne delen av oppgaven tar først og fremst for seg psykisk helse som tema, og går dypere inn i ungt utenforskap og årsaker til dette. Deretter vil jeg presentere hva NAV er, og gå nærmere inn på NAVs stønader fordi disse er relevante for oppgaven. Videre vil Axel Honneths anerkjennelsesteori presenteres, i tillegg til kort om tilknytningsteori og New public management.

## Et samfunnsperspektiv på psykisk helse

Psykisk helse er blant regjeringens viktigste satsningsområder (Meld. St. 23, 2022-2023, s. 6). Det er bekymringsverdig at selvrapporterte psykiske helseplager blant unge øker, og at flere blir behandlet for psykiske plager i spesialisthelsetjenesten (Meld. St. 23, 2022-2023, s. 19). Meld. St 23 står det «Det er godt dokumentert at psykiske plager og lidelser kan medføre utenforskap» (Meld. St. 23, 2022-2023, s. 8). Det er også nærliggende å tro at coronapandemien har bidratt til å sette psykisk helse som tema på dagsordenen i enda større grad. Strengt smittevernstiltak førte til at arbeid og skole måtte gjøres digitalt hjemmefra. Sosiale møter og fritidsaktiviteter ble begrenset, hvilket fikk konsekvenser for mange. I perioder med strenge tiltak ble det meldt om en økning i psykiske helseplager og lavere livskvalitet (Vedaa, 2021, s. 1).

Hva menes med psykisk helse? Hva er god og dårlig psykisk helse? World Health Organization beskriver god psykisk helse som «en tilstand av velvære der et individ realiserer sine evner og potensialer, kan takle livets normale påkjenninger, kan arbeide produktivt og er i stand til å gi et bidrag til sitt fellesskap» (Uthus, 2017, s. 19). Psykisk helse blir omtalt som regjeringens viktigste satsningsområder. *Opptappingsplan for psykisk helse 2023-2033* er nylig publisert, og understreker viktigheten av arbeidet med psykisk helse. Målet med opptappingsplanen er at flere skal oppleve god psykisk helse og livskvalitet, og ved behov få rask og god nok hjelp (Meld. St. 23, 2022-2023). Psykiske helseplager omtales som en av de største folkehelseutfordringene i mange av Norges kommuner i dag. Tilbudet som er tilgjengelig i hver kommune er også svært ulikt (Helsedirektoratet, 2017, s. 1-3).

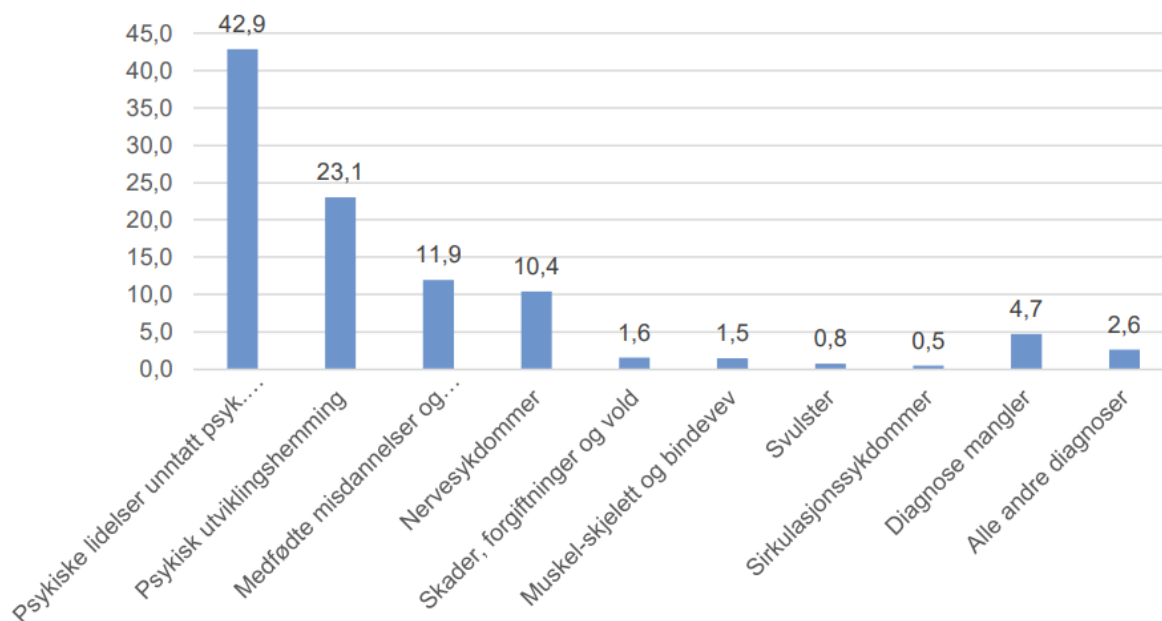
I *Program for folkehelsearbeid i kommunene – en satsning for å fremme barn og unges psykiske helse og livskvalitet* står det; «Regjeringen har som mål å inkludere psykisk helse som en likeverdig del av folkehelsearbeidet. Flere skal oppleve god psykisk helse og trivsel, og de sosiale forskjellene i psykisk helse skal reduseres» (s. 2). Programmet for folkehelsearbeid i kommunene er en tiårig satsning som søker å hindre utenforskap med spesielt fokus på barn og unge. Programmet er en oppfølging av Meld. St. 19 (2014-2015) *Folkehelsemeldingen. Mestring og muligheter*. Det overordnede målet er bedring av befolkningens psykiske helse og livskvalitet, og pågår fra 2017 til 2027.

## Unge uføre med psykiske helseplager

Som nevnt i innledningen, er det unge uføretrygdede med psykiske helseplager som utgjør den største andelen unge uføretrygdede i Norge i dag; hele 42,9%. Herunder dominerer diagnosene nevrososer og adferdsforstyrrelser. Psykisk utviklingshemning er unntatt denne prosenten, men er andelen som er nest størst, på 23,1% (Ellingsen, 2022, s. 12). Oppgaven omhandler prosenten på 42,9% med psykiske lidelser, og inkluderer ikke prosenten på 23,1% med psykisk utviklingshemning. Det er fortsatt flest eldre uføre

i Norge i dag (Ellingsen, 2022, s.1), men at gruppen eldre uføre synker og unge uføre stiger er bemerkingsverdig.

**Figur 7. Antall mottakere av uføretrygd (18-29 år). Utvalgte diagnosegrupper. Prosent. 30.06.2017**



*Figur 2. Diagnosefordeling hos unge uføre. Kilde: NAV*

Figur 2 viser diagnosefordelingen hos unge uføretrygdede. Som vi kan se er psykiske lidelser unntatt psykisk utviklingshemning den klart største gruppen, og omfatter 42,9%. Nest størst er gruppen med psykisk utviklingshemning. Deretter medfødte misdannelser og kromosomavvik, tett etterfulgt av nervesykdommer (Ellingsen, 2022, s. 12).

## Not in Employment, Education or Training

«Not in Employment, Education or Training», eller forkortet; «NEETs», er en betegnelse som ofte brukes for å omtale unge som står utenfor arbeidslivet og som ikke er engasjert i studier eller jobbbrettet aktivitet. Det er det nærmeste vi kommer en internasjonal målestokk, i og med at velferdssystemet i andre land ikke er likt som i Norge.

Mange unge i Norge er på et eller annet tidspunkt utenfor skole og arbeidsliv i kortere perioder, for eksempel i en overgang mellom studier og arbeidsliv. Det er først når unge står utenfor i lengre tid dette blir sett på som problematisk, fordi det kan føre til «scarring effects» som OECD omtaler det som, altså større konsekvenser for arbeidsmulighetene senere i livet (OECD, 2018, s. 13). Lav utdanning er sett på som den største risikofaktoren for å falle utenfor arbeidslivet. 56% av NEETS i Norge har ikke fullført videregående (OECD, 2018, s. 9).

Unge med nedsatt arbeidsevne av ulike årsaker blir ofte i systemet i lang tid. Brukere blir ofte «stående fast» i ytelsene sine, som følger av at NAV-ansatte ikke har nok veiledning i å gjennomføre nøyaktige arbeidsevnevurderinger for personer som har vært gjennom rehabilitering eller behandling. Det fremkommer også at det er for få effektive støtteordninger for de som har mer komplekse helseplager og mangler arbeidserfaring (OECD, 2018, s. 132).

## NEETs i Norge er mer misfornøyde enn i andre land

Generelt sett er NEETs i Norge mer misfornøyde med sin tilværelse enn i andre land. Det har blitt målt i hvor stor grad NEETS i EU kjenner på følelser som nervøsitet og depresjon, og i EU rapporteres det at NEETS er ca dobbelt så misfornøyd på denne skalaen. I Norge er de derimot hele fire ganger mer tilbøyelige til å føle på nervøsitet, og seks ganger mer tilbøyelige til å føle på depresjon (OECD, 2018, s. 48).

## Årsaker til uførhet

Årsakene til økningen i ung uførhet kan være flere og varierte. Overgang mellom trygdeytelser og nye ordninger, arvelighet, økt diagnostisering og endringer i arbeidslivet er eksempler som blir trukket fram (Ellingsen, 2022, s. 11). Som nevnt innledningsvis merker jeg meg likevel spesielt faktorer rundt oppvekst og utdanning som årsaker til uførhet som interessante. Jeg vil gå kort innom de forskjellige, før jeg går nærmere inn på oppvekstvilkår og faktorer rundt skolegang og utdanning (Haugli-Bråten & Sten-Gahmberg, 2022, s. 17).

## Overgang mellom trygdeytelser og nye ordninger

NAV trekker i sine rapporter frem overgangen mellom trygdeytelser, nye ordninger og endringer i regelverk som en årsak til økt tilstrømming til uføretrygd (Ellingsen, 2022, s. 11).

## Endringer i arbeidslivet

Med målstyringens inntog er det blitt større fokus på konkurranse og resultat, hvilket kan ha ført til økende press og et mer krevende arbeidsliv. Befolkningen har stadig høyere utdanning fordi samfunnets krav til kunnskap er blitt høyere. For noen kan dette ha bidratt til et arbeidsliv som er for krevende å stå i. Når det er nevnt, er det lite forskning på området. Endringene i arbeidslivet er derimot dokumentert (Oslo Economics & Frischsenteret, 2019, s. 30).

## Økt diagnostisering

Med mer kunnskap om psykisk helse over tid og utvikling av det psykiske helsesystemet, er det også flere som blir diagnostisert med en psykisk lidelse eller plage. Flere trekker frem større sykkelighet i befolkningen som mulig årsak til flere uføretrygdede, men det er noe usikkert om befolkningen har blitt sykere eller om flere med psykiske plager blir diagnostisert enn tidligere (Haugli Bråten & Sten-Gahmberg, 2022, s. 3).

## Oppvekst

En viktig årsak som blir nevnt i flere sammenhenger, er oppvekst. Både Ellingsen (2022) og OsloEconomics & Frischsenteret (2019) omtaler oppvekst som mulig årsaksfaktor for uføretrygd. En ting er sikkert, måten man vokser opp på har stor betydning også senere i livet og sosiøkonomiske forskjeller har betydning. Dette ble illustrert godt i Anette Lareaus «Unequal Childhoods». Barna som vokste opp med foreldre med lav sosioøkonomisk status, og med foreldre som kanskje sto uten arbeid og med lav eller ingen utdanning, hadde større sjanse for å gjenta dette mønsteret. Måten barna ble oppdratt på i de forskjellige familiene var også ulik. Generelt var foreldrene i de rikere familiene mer involvert i hjelp med barnas lekser og hva de gjorde på skolen, mens i de fattigere familiene var ikke alltid foreldrene involverte i særlig grad (Lareau, 2011).

Dessverre er det også slik i stor grad med helse. Forskning viser at barn som vokser opp i familier med lav sosioøkonomisk bakgrunn har større sjanse for å bli diagnostisert med



psykiske lidelser i voksen alder. Psykisk helse er også i en viss grad arvelig, ikke bare miljøbetinget. For depresjon er for eksempel arveligheten ansett å være høy; hele 40% (Oslo Economics & Frischsenteret, 2019, s. 19).

Arbeids og velferdsdirektør Hans Christian Holthe sier dette i en pressemelding fra NAV om ung uførhet;

*«Mange av de unge vi møter har hatt problemer i oppveksten, et mindretall har gjennomført grunn- og videregående skole og de fleste i denne aldersgruppa har aldri vært i jobb. Jeg er opptatt av at vi i NAV skal anerkjenne ungdommene, være tettere på og se etter ressurser og muligheter. Vi må også fortsette å utvikle samarbeidet med både helse- og utdanningssektoren, øvrige kommunale tjenester og ikke minst arbeidsgiverne» (NAV, 2023c).*

## Lav utdanning – frafall i skolen

At man tidlig ikke mestrer skolen, er problematisk. Forskning viser at startproblemer i skolen øker sjansene for å bli stående utenfor arbeidslivet senere, og frafall i videregående skole er en viktig risikofaktor. (Jordet, 2021, s. 19) Å ikke fullføre videregående skole anses også å være en risikofaktor for den enkeltes livskvalitet (Oldervik & Saur, 2020, s. 146). OECDs rapport «Society at a glance» beskriver også at lav utdanning øker sjansene for å bli stående utenfor arbeidslivet; «As the labour market demands ever higher levels of educational attainment and skills, low education levels are decisive factors in becoming NEET» (OECD, 2019, s. 24).

Ved siden av hjemmet, er det skolen barn og unge tilbringer mest tid. I tillegg til å være en trygg arena for læring, er skolen en sosial arena hvor vennskap formes og utvikles (Bakken, 2022). Jordet skriver om viktigheten av skolen i barn og unges liv. Skolen er stedet barn tilbringer mest tid utenom hjemmet, og er en arena for sosial og faglig læring i mange år. Skolen skal være en trygg arena for utvikling, og legger i stor grad grunnlaget for senere utdanning og arbeidsliv (Jordet, 23, s. 16-17). I skolens samfunnsoppdrag står det; «Elevane og lærlingane skal utvikle kunnskap, dugleik og holdningar for å kunne meistre liva sine og for å kunne delta i arbeid og fellesskap i samfunnet. Dei skal få utfalde skaparglede, engasjement og utforskartrong» (Opplæringsloven § 1-1) (Lovdata, 2008, s. 1).

## Ungdatarapportene – Norske undersøkelser om ungdommens liv

Ungdata er nettbaserte spørreundersøkelser som gjennomføres på ungdomsskoler og videregående over hele landet. Formålet er å undersøke hvordan ungdom i Norge har det og hva de driver med, både på skole og fritid. Undersøkelsene gir også et blikk på utvikling og trender over tid. I 2022 svarte 109.700 ungdommer på undersøkelsen (Bakken, 2022, s. 1).

Undersøkelsene viser generelt sett at ungdom er tilfreds med livet sitt. Bildet er i hovedsak positivt, men med unntak. I følge Ungdatarapporten fra 2022 er de fleste ungdommer tilsynelatende fornøyd med skolen sin. De fleste indikerer at de trives på skolen, er fornøyd med skolen og klassen de går i, og opplever at lærerne bryr seg om dem. Flesteparten sier også at de har venner, og alltid har noen å omgås med på skolen. Å ha det bra på skolen omtales som en viktig indikator for ungdoms livskvalitet. Allikevel er det 15% som gir direkte uttrykk for at de er misfornøyd med skolen de går på.

Andelen som trives på skolen har falt med seks prosentpoeng siden rundt 2015. Andelen unge som kjeder deg på skolen har også økt 10%, og skulking i skolen har økt. Halvparten av ungdommene melder om stress i forbindelse med skolearbeid (Bakken, 2022, s. 3)

Ungdatarapportene er verdifulle og gir oss en innsikt i ungdoms liv. Det er likevel viktig å påpeke at det er mulige svakheter ved datainnhenting. Spørsmålene om psykiske plager er blant annet en oppsummering av flere spørsmål om bla søvn, følelse av ulykkelighet, tristhet eller depresjon, håpløshet med tanke på framtida, bekymring for ting, eller følelse av å være stiv og/eller anspent. Dette dekker mye, men kan påvirkes av f.eks dagsform eller om ungdommene er i en dårlig periode av livet sitt. Er man i en negativ periode i livet, eller har en dårlig dag vil svarene de gir mulig gjenspeile dette, og resultatet deretter.

## Arbeids- og velferdsforvaltningen – NAV

«NAVs samfunnsoppdrag er å bidra til sosial og økonomisk trygghet, og fremme overgang til arbeid og aktivitet. Målet er å skape et inkluderende samfunn, et inkluderende arbeidsliv og et velfungerende arbeidsmarked» (NAV, 2023d, s. 1). Det omtales videre at NAV er en viktig del av sikkerhetsnettet i velferdsstaten, og skal bidra til færre på stønad og flere i arbeid.

NAV er et statlig, landsdekkende forvaltningsorgan, og forvalter en tredjedel av statsbudsjettet. NAV er underlags Arbeids- og sosialdepartementet, og bygger på NAV-loven, lov om arbeidsmarkedstjenester, lov om folketrygd og lov om sosiale tjenester i NAV. Gjennom partnerskap med kommunene tilbyr NAV en rekke hjelp, tjenester og økonomiske ytelser. NAV samarbeider også med en rekke andre (NAV, 2023d, s. 1-2).



Figur 1: NAVs samarbeidspartnere. Kilde: NAV

Som vi ser i Figur 1, har NAV svært mange samarbeidspartnere, det spenner seg fra internasjonale organisasjoner til brukere og arbeidsgivere, og tar sikte på en helhetlig tjeneste (NAV, 2023d, s. 1-2).

## NAVs stønader

NAV tilbyr en rekke økonomiske ytelser/stønader til personer som trenger økonomisk hjelp av ulike årsaker. Noen eksempler kan være dagpenger dersom du er arbeidsledig eller permittert, sykepenger dersom du ikke kan arbeide pga sykdom eller skade eller sosialhjelp dersom du ikke klarer å dekke nødvendige utgifter selv (NAV, 2023d, s. 1). Vilkår og retningslinjer for hver ytelse er ulik. Denne oppgaven vil i hovedsak ta for seg arbeidsavklaringspenger og uføretrygd, da det er disse ytelsene de unge brukerne i oppgaven mottar. Disse vil jeg nå beskrive ytterligere.

### Uføretrygd

Formålet med uføretrygd er etter folketrygdløven §12-1 å sikre inntekt for personer som har varig nedsatt arbeidsevne som følger av sykdom, skade eller lyte. Uføretrygd er fra tidligere av beskrevet som «uførepensjon», men fra 1 januar 2015 ble denne betegnelsen erstattet med «uføretrygd» (Brage & Thune, 2015, s. 39). Antallet personer som mottar uføretrygd har økt siden 90-tallet. I juni 2020 var uføreandelen i befolkningen på 10,5%, et historisk høyt nivå. Andelen personer som mottar uføretrygd i Norge er generelt høyere enn i andre land (Arbeids- og inkluderingsdepartementet, 2021, s. 233).

En må være mellom 18 og 67 år for å kunne få innvilget uføretrygd. Det er også en forutsetning at personen har vært, og er - medlem av folketrygden de siste fem årene før sykdom eller skade. Arbeids- og inntektsevnen skal være nedsatt minst 50 % for å kunne motta uføretrygd. Disse vilkårene er hovedregelen, men det forekommer flere unntak. Er du for eksempel ufør grunnet yrkesskade eller sykdom, kan du unntas fra reglene om medlemskap i folketrygden, og kan ytes ned til 30% uføregrad (NAV, 2023a, s. 2-3).

Veien til uføretrygd kan være veldig individuell. I følge NAV må mulighetene til å være i arbeid være avklart. Det innebærer at det skal ha vært gjennomført avklaring av hvor arbeidsfør personen er, arbeidsrettede tiltak og hensiktsmessig behandling som kan bedre arbeidsevnen. Det skal alltid lønne seg å være i arbeid i følge NAV. Det skal være mulig å kombinere uføretrygd med arbeid. Utbetaling av uføretrygden justeres ettersom hvor stor prosent du er i arbeid. Uføretrygden justeres for eksempel opp hvis inntekten blir lavere igjen (NAV, 2023a, s. 2-3)

Fra 2004 til 2010 ble tidsbegrenset uførestønad brukt. Dette var en ytelse for de som oppfylte kravene til uføretrygd, men hvor man på lang sikt så på det som mulig for personen å delta i arbeid igjen. Øvre grense for varighet var 4 år, men med mulighet for forlengelse (Brage & Thune, 2015, s. 39). I dag er ikke tidsbegrenset uførestønad i bruk, og får man innvilget uføretrygd beholder man i utgangspunktet ytelsen livet ut.

### Arbeidsavklaringspenger

Arbeidsavklaringspenger (AAP) er en ytelse for å sikre inntekt i perioder hvor en person er syk eller skadet. AAP ble innført i mars 2010, og erstattet da rehabiliteringspenger, attføringspenger og tidsbegrenset uførestønad. Hovedregelen for å motta AAP er at arbeidsevnen må være nedsatt 50% eller mer til alle typer arbeid. Det må være mulig at arbeidsevnen kan bli bedre, slik at man kan skaffe arbeid gjennom f.eks behandling, arbeidsrettede tiltak eller gjennom annen oppfølging. Ellers gjelder de samme forutsetningene for AAP som for uføretrygd (NAV, 2023b, s. 1-5).

De fleste som i dag får innvilget uføretrygd, har før dette gått på AAP. I 2022 kom 77% av de som ble uføretrygd fra AAP. Som hovedregel kan man motta AAP i inntil 3 år, og denne kan forlenges med to år til i følge NAVs nettsider. Utbetaling av AAP forutsetter at man deltar på møter med NAV, tar del i å utarbeide en aktivitetsplan for hvordan man skal komme tilbake i arbeid, fremlegger nødvendig dokumentasjon NAV har behov for for å hjelpe, og gjennomfører aktivitetene som planlagt med NAV (NAV, 2023b, s. 1-5).

## Axel Honneths anerkjennelsesteori

Axel Honneth tok sikte på å utarbeide en slags kritisk-normativ samfunnsteori (Heidegren, 2010, s. 33). Teorien setter lys på betydningen av mellommenneskelige relasjoner, og gir oss en slags standard for hva som er riktig og godt i sosiale samspill, men sier også noe om motsatsen. Dette er Axel Honneths anerkjennelsesteori. Honneths anerkjennelsesteori beskriver betydningen av anerkjennelse i menneskets liv, og er hele grunnlaget for «det gode liv», som er en fri og vellykket selvrealisering. Mangel på anerkjennelse kaller han ringeakt eller krenkelser, og er avviket fra normalen (Honneth, 2008, s. 140).

Honneths anerkjennelsesteori er relevant for oppgaven fordi den gir oss en målestokk for hva som bidrar til et godt liv, men forteller også hva som undergraver det. Den beskriver viktigheten av anerkjennelse i mellommenneskelige relasjoner i både et relasjonelt perspektiv, men også et samfunnskritisk perspektiv. Jeg skal gå mer detaljert inn på hva teorien innebærer.

## Axel Honneth - bakgrunn

Axel Honneth (f. 1949) er en tysk sosialfilosof, som kombinerer filosofien med historiske og sosiologiske analyser og empiri. Han har vært professor i sosialfilosofi i Frankfurt am Main, og der etterfølger av Jürgen Habermas. Hans mest kjente verk er *Kampf um Anerkennung - Zur moralischen Grammatik sozialer Konflikte*. Honneth er i hovedsak inspirert av Georg W.F. Hegels og George Herbert Meads teorier. Hegel var den første som la frem anerkjennelsens betydning og hvor viktig det er for menneskets egne identitetsdannelse, men også for samfunnsutviklingen. Honneths forståelse av anerkjennelse bygger på Hegels dialektiske relasjonstenkning; mennesket lever i en sosial og kulturell sammenheng, og utvikling skjer i gjensidig samspill med miljøet (Jordet, 2021, s. 25). Mead betegner seg som filosof, men er mest kjent for sosialpsykologien. Han var opptatt av hvordan individet utvikler en personlig identitet. Utviklingen skjer gjennom faser i oppveksten og voksenlivet, og i en sosial, mellommenneskelig kontekst (Heidegren, 2010, s. 19). John Bowlby og Donald Winnicott er også sentrale navn Honneth har tatt inspirasjon fra for å beskrive og utvikle anerkjennelsesteorien (Honneth, 2008).

## Anerkjennelsesteori

Anerkjennelse er først og fremst et grunnleggende menneskelig behov i følge Honneth. Anerkjennelse er betingelsen for «det gode liv», og er en «salutogen» eller helsefremmende faktor i menneskers liv. Jordet (2021) skriver «Erfaringen av anerkjennelse er i følge Honneth de moralske, intersubjektive betingelsene for en sunn identitetsdannelse som er forutsetningen for at mennesket skal kunne bli en fri og selvbestemt aktør i eget liv» (s. 24). Dette er det sentrale grunnlaget for «det gode liv» som han kaller det. Anerkjennelse blir ofte knyttet til begrepet ros, men dette er for snevert. Anerkjennelse kan ikke bare uttrykkes i ord, men må vises gjennom handling.

Samtidig kan ikke anerkjennelse være et middel for å nå et mål, at man utviser anerkjennelse for å oppnå noe i relasjon til en annen person. Anerkjennelse er et mål i seg selv. Møller skriver «anerkjennelse er uforenelig med strategiske og instrumentelle tilnærminger til mennesker» (Møller, 2012, s. 18).

Det er viktig å påpeke at Honneth forstår anerkjennelse som relasjonelt og gjensidig. Dette var et av områdene han mente teorien til Hegel manglet på, og som han ønsket å videreutvikle. Mennesket lever i en sosial verden, og hver enkelte persons utvikling skjer i samspill med miljøet og menneskene rundt det. Denne påstanden er ikke ny, men er en etablert forståelse av hvordan mennesker utvikles. Vi finner den igjen i Bronfenbrenners økologiske systemteori og Bowlbys tilknytningsteori blant annet. Mennesker har behov for å erfare å bli anerkjent, men også å anerkjenne andre. Gjensidig anerkjennelse er altså nøkkelen til et positivt selvforhold. Vi er avhengige av andre mennesker, avhengig av å bli anerkjent og anerkjenne andre for å utvikle vårt eget selv (Jordet, 2021, s. 94).

### Anerkjennelse – forskjellige syn

Lis Møller legger frem anerkjennelse slik; «Anerkjennelse av et annet menneske innebærer at vi er opptatt av den andres opplevelsesverden og den andres egenart, intensjoner og motiver for å handle slik vedkommende gjør» (Møller, 2012, s. 15). Slik jeg forstår henne, handler det om å sette seg inn i en annens situasjon, hvilket høres fornuftig og riktig ut. Det handler ikke om å være enig eller fullt ut forstå en annens opplevelser – men å være åpen og forsøke å leve seg inn i en annens livsverden, selv om den er ulik din egen. Møller beskriver det slik; «Anerkjennelse handler om – i relasjonen – å fastholde den andre som autoritet med hensyn til sine opplevelser, verdier og følelser, også når de overhodet ikke likner ens egne» (s. 15). Dette kan tolkes noe forskjellig fra Honneths syn på anerkjennelse. Mens Møllers definisjon kan forstås som en type toleranse av den andre, fokuserer Honneths teori i større grad på intersubjektivitet og gjensidighet i relasjonen. Mennesket har behov for anerkjennelse, men trenger også å anerkjenne andre. Hans forståelse når noe bredere, og handler om mer enn bare å tolerere den andre.

Anne-Lise Løvlie Schibbye gir oss en annen beskrivelse; «Anerkjennelse innebærer en aksepterende, empatisk innlevende og bekreftende holdning i møtet med andre mennesker» (Jordet, 2021, s. 87). I likhet med Honneth fokuserer Schibbye på det relasjonelle ved anerkjennelsesbegrepet, og tar utgangspunkt i Hegels dialektiske relasjonstenkning, i likhet med Honneth. Schibbye refererer også til Carl R. Rogers og ser på anerkjennelse som «en holdning som kommer til uttrykk i praksis i en relasjon, hvor det sentrale er å møte den andre som subjekt ved å ta den andres opplevelsesmessige perspektiv» (Jordet, 2021, s. 87).

### Axel Honneths tre former for anerkjennelse

Honneth deler anerkjennelse i tre deler; kjærlighet, rettslig anerkjennelse og sosial verdsettelse. Anerkjennelse er en betingelse for menneskets sunne identitetsdannelse og selvutvikling (Jordet, 2021, s. 66). Utviklingen av sunn psykisk helse og et godt selvforhold er også avhengig av at vi erfarer alle tre former for anerkjennelse (s. 94). Kort sagt er veien til «det gode liv» å oppleve de tre formene for anerkjennelse. Det begynner med den mest grunnleggende formen; anerkjennelse som kjærlighet.

## Anerkjennelse som kjærlighet – betingelsen for «det gode liv»

Når vi snakker om kjærlighet, tenker kanskje de fleste på en romantisk relasjon mellom et par. Den forståelsen er for snever, og Honneth utvider betydningen av begrepet. Kjærlighet er alle relasjoner som har et sterkt følelsesmessig bånd, og kan utover et parforhold være foreldre-barn forhold eller venneforhold. Denne beskrivelsen utfordrer Jordet (2021) og beskriver som for snever. Han beskriver kjærlighet som «relasjoner preget av varme, omsorg og empati» (s. 169). Honneth omtaler det også som omsorg, hvilket kan være litt mer beskrivende i oppgavens sammenheng. Det handler altså om å bli verdsatt for den man er, og oppleve at man er betydningsfull som person utover det man presterer. Kjærlighet er et grunnleggende behov mennesker har hele livet ut. Det knyttes til god psykisk helse og livskvalitet (Jordet, 2021, s. 96).

Kjærlighet er en beskyttende faktor, som skaper psykisk styrke og evne til å takle stress. Å oppleve kjærlighet og omsorg fra andre er grunnlaget for å kunne utvikle en tillit til andre mennesker og til seg selv. Det er selve fundamentet for å etablere en sunn *selvfølelse*, hvor man lærer at egne behov og følelser er noe som er betydningsfullt og at man er verdifull som person. At man er verdifull som person handler om at man er unik og ikke utbytbar, for ingen mennesker er helt like og har de samme egenskapene. Selvfølelse «etablerer et grunnsjikt av emosjonell trygghet som rustet individet til å gå ut i verden» (Jordet, 2021, s. 96) Jordet forsøker å danne et bilde, og skriver om læreres kjærlighet til sine elever; «Læreres kjærlighet til elevene innebærer å møte den enkelte med en grunnleggende aksepterende, empatisk innlevende og bekreftende innstilling, preget av omsorg og varme i alle ansikt-til-ansikt møter» (Jordet, 2021, s. 185). Dette kan overføres til bruker-veileder-relasjonen vi snakker om i denne oppgaven, og direkte til tilknytningsteorien. Tilknytningsteorien er primært utviklet i sammenheng med små barns behov, men har senere vist seg betydningsfull for alle faser i menneskers liv (Jordet, 2021, s. 193). Anerkjennelsesformen kjærlighet er grunnmuren for de to neste formene; rettigheter og sosial verdsettelse (Jordet, 2021, s. 169).

## Anerkjennelse som rettigheter – like rettigheter for alle

Erfaringen av kjærlighet og omsorg gir oss grunnlaget for selvfølelse, en emosjonell trygghet og tro på seg selv til å kunne delta i det meningsfulle relasjoner. Dette tar oss videre til anerkjennelse som rettigheter, hvilket handler om rettigheter i den offentlige sfære. Vi har altså beveget oss fra den private sfære, til den offentlige.

Anerkjennelse som rettigheter er grunnlaget for menneskets utvikling av *selvrespekt*. Selvrespekt innebærer en positiv holdning til seg selv og sine egenskaper, en tro på at man er verdifull og har *like rettigheter* som andre i samfunnet. Begrepet selvrespekt er også en referanse til Meads tenkning (Jordet, 2021, s. 100). Anerkjennelse som rett fokuserer på menneskers likeverd, og innebærer at alle personer er like mye verdt uavhengig av sosial status, økonomisk bakgrunn eller funksjonsevne. Hvor rettigheter i tidligere samfunn ofte ble sett i sammenheng med sosial status og orden i samfunnet, går vårt moderne, mer individualistiske samfunn mer bort fra denne tenkningen (Honneth, 2008, s. 120).

Det er en relasjonell dimensjon til anerkjennelse som rettigheter også. I den offentlige sfære møter vi andre mennesker, mennesker som også har like krav og rett som oss. Dette er mennesker vi kanskje ikke skal forholde oss til på et følelsesmessig nivå, men som vi likevel må forholde oss til på en rettferdig måte. «Vi kan bare forstå oss selv som rettighetsinnehavere hvis vi erkjenner hvilke normative forpliktelser vi har ovenfor

andre» skriver Honneth (Honneth 2008, i Jordet, 2021, s. 98). Dette understreker den viktige gjensidigheten i anerkjennelsesteorien. Honneth deler anerkjennelse som rettigheter i tre deler; liberale frihetsrettigheter, politiske deltakerrettigheter og sosiale velferdsrettigheter. Sistnevnte er mest aktuelt i denne oppgaven, og omhandler positive rettigheter i samfunnet i form av fordeling av goder.

## Anerkjennelse som sosial verdsettelse – å bli verdsatt i et sosialt fellesskap

Anerkjennelse som sosial verdsettelse, eller solidaritet som Honneth også kaller det, handler kort fortalt om å bli verdsatt i et sosialt fellesskap på bakgrunn av våre bidrag. Som mennesker har vi behov for å få bruke våre iboende ressurser i fellesskapet, og opplevelse at vi blir verdsatt på bakgrunn av det vi bidrar med (Honneth, 2008, s. 131). Denne former for anerkjennelse er knyttet til den sosiale sfære. Det vil si de sosiale fellesskap vi som mennesker inngår i. Det kan være på skolen, i samhandling med vennegjengen, sosiale fritidsaktiviteter eller andre arenaer der vi møter andre vi forholder oss til. Opplevelser av anerkjennelse som sosial verdsettelse bidrar til utvikling av *selvtillit*; en iboende tillit til seg selv og tro på at det man bidrar med i sosiale fellesskap er verdifullt sett fra andres øyne. Mennesker har behov for å erfare at dets egenskaper, bidrag eller ferdigheter møtes og blir verdsatt i sosiale fellesskap. Igjen, undertreker Honneth det relasjonelle aspektet i teorien. For at vi skal bli anerkjent for våre bidrag og verdsatt i sosiale fellesskap på bakgrunn av dem, må vi også møte andre på samme måte.

Honneth trekker igjen fram den kollektive tenkemåten som hører til gamledager, hvor man ble verdsatt for sitt kollektive bidrag. Han trekker fram at det moderne samfunn er annerledes. «Man skal ikke lenger i utgangspunktet fastlegge hvilke former for livsførsel som anses som etisk tillatt, og den sosiale verdsettingen begynner derfor å orientere seg mot de ferdighetene individet har utviklet gjennom sin livshistorie, istedenfor kollektive egenskaper» (Honneth, 2008, s. 135). Opplever man at ens bidrag ikke verdsettes av andre samfunnsmedlemmer, vil det også føre til at man nedvurderer seg selv (Jordet, 2021, s. 103).

## Selv-begrepene

Selv-begrepene er sentrale i Honneths teori, og jeg vil jeg forsøke å gjøre en kort sammenfatning. Anerkjennelse som kjærlighet er knyttet til *selvfølelse* og selve grunnmuren for de andre. Rettslig anerkjennelse er grunnlaget for utviklingen av *selvrespekt*. Anerkjennelse som sosial verdsettelse utvikler vår *selvtillit*. Summen av selvfølelse, selvrespekt og selvtillit er grunnlaget for utviklingen av vår selvverd og identitet; altså vår egen opplevelse av vår verdi og sunne identitetsutvikling.

## Krenkelser

Jordet (2021) beskriver anerkjennelse som en salutogen (helsefremmende) faktor i menneskers liv, altså en positiv påvirkning på vår tilværelse. Samtidig trekker Honneth fram det han kaller «ringeakt» eller «krenkelser», som er motsatsen. Tap eller tilbakeholdelse av anerkjennelse er altså en form for «ringeakt» eller «krenkelse». Krenkelse er begrepet jeg vil ta i bruk i denne oppgaven. Disse krenkelsene påvirker oss negativt, og har betydning for vår psykiske helse og livskvalitet. Krenkelser er subjektive, og Honneth forstår dem fenomenologisk. Altså er ikke en hver negativ

erfaring en krenkelse, det er personen selv som avgjør om det er en krenkelse (Honneth, 2008, s. 141).

Honneth deler krenkelser i tre deler. Den første er kroppslig mishandling som ødelegger personens tillit til seg selv og andre. Dette betegner han som den «psykiske død» og er ofte sett i sammenheng med anerkjennelse som kjærlighet. Den andre handler om å bli ekskludert fra bestemte rettigheter i samfunnet, som videre fører til tap av selvrespekt, hvilket han betegner som «den sosiale død». Dette er knyttet til anerkjennelse som rettigheter. Til sist har vi krenkelsene; nedvurdering av individuelle eller kollektive livsformer som skader gruppens sosiale verdi og som hører til under anerkjennelse som sosial verdsettelse eller solidaritet (Honneth, 2008, s. 144).

Skal vi forstå krenkelser på et helt enkelt plan, kan det for eksempel være opplevelsen av å ikke bli sett og hørt, mangel på medvirkning eller tap av rettigheter. Eventuelt også mer drastiske krenkelser, og det Honneth betegner som «psykisk død» hvilket er overgrep eller mishandling. Alle disse krenkelsene er som Honneth beskriver «sosiale erfaringer av å ikke bli anerkjent» (Honneth, 2008, s. 138). Honneth beskriver også «Erfaringen av sosial fornedrelse og ydmykelse truer menneskets identitet i samme grad som sykdommer utgjør en fare for dets fysiske liv» (Honneth, 2008, s. 144). Gjennom erfaringer av krenkelse, svekkes selvfølelsen (Jordet, 2021, s. 139). Mangel på anerkjennelse beskrives av Taylor som ikke bare mangel på respekt, men noe som kan påføre mennesker mennesker alvorlige psykiske skader (Jordet, 2021, s. 88).

## Tilknytningsteori

Tilknytningsteoriens kjerne handler om at mennesket er et sosialt vesen, og at vi er tilbøyelige til å inngå i relasjoner med andre mennesker. Tidlige tilknytningserfaringer har stor betydning for resten av livet. Våre relasjoner til andre mennesker begynner allerede i det vi er født. Det er bred enighet mellom flere teoretikere som for eksempel Donald Winnicott, John Bowlby, Daniel Stern, Allan Schore og Peter Fonagy at spedbarnet er et sosialt vesen som er avhengig av interaksjon med andre mennesker. Kontakt med andre er et grunnleggende behov for å kunne utvikles sunt (Hart & Schwartz, 2016, s. 10). Som Møller (2012) skriver, er menneskets behov for kontakt, samspill og relasjoner med andre grunnleggende og livslangt.

Tidlig tilknytning legger grunnlaget for dannelsen av indre mentale strukturer, barnets personlighetsutvikling og samspill med andre mennesker. Erfaringer fra tidlige relasjoner er noe vi tar med oss senere i livet, og preger måten vi møter og forholder oss til andre på (Hart & Schwartz, 2016, s. 24). Bowlby beskriver tilknytning som en nødvendighet livet gjennom. Hart & Schwartz (2016) skriver «etter hans oppfatning vil mennesker som har en sikker base – dvs. tiltro til at det finnes noen man kan regne med, og som vil komme til hjelp-, være tilpassede og utnytte evnene sine best, uansett alder» (s. 67). «Trygg base» vil si en nær omsorgsperson (f.eks mor) som er tilstedeværende dersom det oppstår usikkerhet og redsel hos barnet, som en tilgjengelig «base» barnet kan vende tilbake til ved behov for emosjonell støtte. Dette underbygger en trygg tilknytning i barnets liv.

Bowlby snakker om forskjellige nivåer av utrygg tilknytning. Dette kan oppstå i situasjoner hvor barnets emosjonelle behov ikke blir møtt, følelser eller opplevelser ikke blir anerkjent eller grunnleggende behov ikke blir møtt. Han omtaler også mer alvorlige patogene faktorer som seksuelle overgrep eller vold. Barnet vil da utvikle indre



arbeidsmodeller som beskytter seg, og barnets forståelse blir at deres behov og ønsker er ubetydelig (Hart & Schwartz, 2016, s. 87). Bowlby mente at opplevelser og erfaringer fra barndommen spiller en stor rolle for om personen senere i livet kan utvikle en psykiatrisk lidelse (Hart & Schwartz, 2016, s. 94). Det er bred forskningsmessig enighet om at eksistensielle og psykologiske erfaringer «setter seg i kroppen» (Hart & Schwartz, 2016, s. 24). Jeg ser på anerkjennelsesteorien og tilknytningsteorien som nærliggende, kanskje naturlig i og med at Honneth var inspirert av både Bowlby og Winnicott.

## New Public Management

New public management er relevant å ta med fordi det er dagens prinsipp for styring av offentlig virksomhet. I drøftingsdelen vil jeg diskutere om NPM har noe å si for mulighetene for anerkjennelse i NAV-systemet.

Etter krigen sto Norge foran store endringer. Etter sterk økonomisk vekst i etterkrigstiden, møtte vi en økonomisk krise i 1980-årene. Det ble etablert en rekke overnasjonale organer, som skulle sikre økonomisk vekst og øke handel på tvers av landene, deriblant Organization for Economic co-operation and Development (OECD) , European Union (EU), World Trade Organization (WTO) og World Bank (WB). På 90-tallet slo også globaliseringen for alvor fart. Endringene i marked og økonomi var hovedsaken til dette, men ny kunnskap og ikke minst mer avansert teknologi var en stor årsak til at dette ble mulig (Volckmar, 2016, s. 88). Det var behov for en ny samfunnsmodell.

New Public Management og målstyring ble svaret, en ny styringsstrategi med fokus på konkurranse, ledelse og kvalitet. I St. Meld. nr. 37 (1990-91) *Om organisering og styring av utdanningssektoren* (Kirke-, undervisnings- og forskningsdepartementet, 1991) understrekes det at det er skepsis knyttet til innføringen av målstyringsprinsippet i utdanningssektoren, og at «Kritikerne har hevdet at målstyring kan passe for næringslivet og andre sektorer der målene er enkle og klare. Men for utdanningssektoren, blir det sagt, er målene så mangfoldige og lite målbare at målstyring er vanskelig» (s. 15).

## Metode

Opgaven er bygget på en kvalitativ forskningsmetode fordi den tar sikte på å undersøke NAV-brukere og veilederes opplevelser. I denne delen av oppgaven vil først gjøre rede for vitenskapsteori og kunnskapssyn. Deretter vil jeg omtale og begrunne valgt metode, og beskrive prosessen før intervjuene begynte, prosessen rundt gjennomføring av intervjuene, og til sist beskrives etterarbeidet med transskribering og analysering av intervjuene. Forskningsspørsmålet er

*Hvordan opplever unge NAV-brukere med psykiske helseproblemer NAV-systemet, og hvordan oppleves samarbeidet mellom NAV-brukere og veiledere?*

## Vitenskapsteori

Opgavens kunnskapssyn er bygget på en fenomenologisk tilnærming. Som Dalland skriver «I fenomenologiske undersøkelser er oppmerksomheten rettet mot verden slik den konkret oppleves og erfares fra for eksempel klientens eller pasientens eget perspektiv» (Dalland, 2017, s 45). Opgaven sikter på å undersøke NAV-brukere og veilederes subjektive opplevelser, hvilket er i tråd med en fenomenologisk tilnærming.

Hermeneutikken har bakgrunn i tolkning av tekster. I denne sammenheng er teksten som tolkes transkriberingen av intervjuene. Intervjupersonene deler sin opplevelse, men det vil fra forskerens side alltid foreligge en tolkning, et forsøk på å gi mening til erfaringene. Hans Georg Gadamer er sentral å trekke inn her. Han argumenterte for at en alltid går inn i en tekst med visse fordommer og forforståelser. Disse er preget av vår egen bakgrunn, og kan ikke enkelt velges bort. «Jeg kan ikke løpe fra min forforståelse, den vil alltid prege min fortolkning av teksten» (Kleven & Hjordemaal, 2021, s. 190). Gjennom transkriberingen av intervjuene overføres disse til tekst, og de gies mening i lys av teori -i hovedsak anerkjennelsesteorien i denne oppgaven.

Min forforståelse og interesse kan altså være med på å prege hva som fremheves og ikke i oppgaven.. Jeg utdyper mer om forforståelse under delkapittelet *Kvalitet*, og under *Forskerens rolle og refleksivitet*.

## Forarbeid – før intervjuene

Denne delen beskriver forarbeidet, altså arbeidet før intervjuene ble gjennomført. Det inkluderer blant annet valg av metode, søk etter intervjupersoner og utforming av intervjuguide.

## Valg av metode

«En metode er en fremgangsmåte, et middel til å løse problemer og komme frem til ny kunnskap» (Dalland 2017, s. 50). Metoden er altså et redskap eller en framgangsmåte for å komme fram til informasjon vi ønsker å undersøke. Kvalitative og kvantitative metoder har hver sine styrker og svakheter. Det ble tidlig klart for meg hvilken metode jeg ønsket å ta i bruk. Før min endelige problemstilling var jeg innoom flere liknende temaer og fagområder, men de fleste ble formulert på en slik måte at de fokuserte på personers opplevelser eller meninger. Jeg bestemte meg ganske tidlig for at det var menneskers opplevelser av metoder eller systemer jeg ønsket å studere, og valget falt klart mot kvalitativ metode. Det kunne vært interessant å ta i bruk kvantitativ metode for å få et bredere blikk, men kvantitativ metode fanger ikke opplevelser, tanker og

meninger på samme måte som kvalitative metoder. Som Thagaard (2021) skriver «kvalitative metoder studerer livet fra innsiden og retter oppmerksomheten mot hvordan vi lever vårt liv» (s. 11), og «formålet med intervju er at vi får fyldige og omfattende kunnskaper om hvordan andre mennesker opplever sin livssituasjon, og hvilke synspunkter og perspektiver de har på temaer intervjuet handler om» (s. 89). Fokuset er ikke på målbarhet, men handler om å få en forståelse av personers opplevelser og refleksjoner rundt egen situasjon og deres livsverden, hvilket er oppgavens hovedmål. Forskningsspørsmål som peker mot kvalitativ metode starter også gjerne med «hva» eller «hvordan», mens kvantitative gjerne begynner med «hvorfor» (Ringdal, 2020, s. 25). Dette er i tråd med mitt prosjekt som formulerer «*Hvordan* opplever unge NAV-brukere med psykiske helseproblemer NAV-systemet, og hvordan oppleves samarbeidet mellom NAV-brukere og veiledere?»

### Kvalitativt dybdeintervju

Kvalitative dybdeintervju er framgangsmåten jeg mener passer best til mitt forskningsprosjekt, nettopp for å fange personers opplevelser av egen livssituasjon og deres erfaringer med NAV. Jeg har gjennomført kvalitativt dybdeintervju tidligere i min bacheloroppgave med gode erfaringer, og dette kan også ha preget valget mitt noe ubevisst, da dette er noe jeg har positiv erfaring med. Kvalitative dypdeintervju sikter på å få en slags innsikt i personers tanker og meninger, hvilket er det jeg er ute etter.

### Valg av intervjupersoner

Valget av intervjupersoner var et strategisk utvalg. Det vil si at jeg var på utkikk etter personer med spesifikke erfaringer som kan besvare problemstillingen. Utvalget av intervjupersoner jeg ønsket var i utgangspunktet unge (18-29år) uføretrygdde med psykiske helseplager.

Etter hvert fant jeg ut at det kunne være utfordrende å finne akkurat denne målgruppen. For det første blir flere av de som er uføretrygdde klassifisert som «ferdig avklarte», og de fleste har i praksis ikke lenger fast kontakt med veileder og oppfølging gjennom NAV. Jeg tenkte så at det kunne være interessant å utvide aldersgruppen noe (til 35 år), for å mulig kunne ha et litt større utvalg personer å velge i. Jeg inkluderte også personer som går på arbeidsavklaringspenger (AAP), hvor det var relativt stor sjanse for at personen endte med uføretrygd fordi dette gir et større innblikk i prosessen mot uføretrygd.

Jeg planla i første omgang å ta kontakt med en NAV-veileder som jobber med en av disse målgruppene, for å gjennom de få kontakt med unge uføre/unge på AAP. Jeg forsøkte tidlig å ta kontakt med en ansatt i NAV jeg hadde kontaktinformasjon til gjennom et tidligere prosjekt på studiet, men fikk ikke svar.

Det ble tidlig aktuelt å ta en komparativ tilnærming til prosjektet. Etter forslag fra min veileder, så vi på dette som en interessant tilnærming som ville føre til at prosjektet skilte seg noe ut fra andre liknende forskningsprosjekt, og tilføre noe interessant til feltet. Dette medførte at jeg også ønsket å finne NAV-veiledere å intervju. Siden jeg enda ikke hadde fått noe svar fra den NAV-ansatte jeg tidligere prøvde å få tak i, vurderte jeg andre tilnærminger. Litt tilfeldig noen uker senere, hadde vi et møte på skolen, hvor en tidligere student skulle holde foredrag om overgangen fra studiet vårt og over i jobb. Denne personen jobbet nå i NAV. Etter en hyggelig samtale hvor jeg fortalte litt om mitt masterprosjekt, utvekslet vi kontaktinformasjon og han sa at han kunne forsøke å sette meg i kontakt med noen kolleger som jobbet med unge på AAP og uføretrygd. Etter avtale, sendte jeg mail dagen etter med mer detaljer om prosjektet mitt. Jeg inkluderte blant annet info/samtykkeskjema hvor det står litt mer utfyllende om

prosjektet, og skrev detaljert om hvem det var jeg ønsket å intervju. Dette videresendte personen så til de NAV-ansatte som kunne være aktuelle. Jeg regnet med det ville ta noen dager å få tilbakemelding her, og besluttet i samarbeid med veileder å selv forsøke å kontakte noen unge uføretrygdede samtidig for å få fortløp i prosessen med å få tak i personer til intervju.

Jeg og veileder hadde tidligere snakket om å forsøke å kontakte intervjupersoner via relevante grupper i sosiale medier (Facebook). Jeg la derfor ut et innlegg med informasjon om masterprosjektet mitt og hvilke personer jeg ønsket å intervju. Dessverre ble innlegget avvist av gruppens administratorer. Jeg tok derfor kontakt med en av gruppens administratorer og forklarte situasjonen min. La frem at jeg gjennomførte en masteroppgave, var på utkikk etter relevante intervjupersoner og spurte om jeg fikk lov å legge ut et innlegg. Etter kort samtale med administrator, avtalte vi at jeg skulle skrive om innlegget litt for å inkludere mer om meg selv og formålet med oppgaven. Jeg skrev om innlegget noe, og fikk så tillatelse til å poste dette i to andre, offentlige grupper på Facebook som denne personen også var administrator for. Jeg var i utgangspunktet skeptisk til omskrivingen av innlegget, siden innlegget ble en god del lengre og ikke var skrevet på en slik måte at det «fanget oppmerksomheten». Dette trengte jeg ikke bekymre meg for lenge, for jeg fikk tilbakemelding fra to som ønsket å stille til intervju allerede dagen etter innlegget var lagt ut. Flere engasjerte seg i prosjektet mitt gjennom kommentarfeltet. Jeg ba om henvendelser pr. mail fra de som ønsket å delta. Dette gjør også utvalget av intervjupersoner til et bekvemmelighetsutvalg; de som sendte mail og ønsket å stille fikk delta. Totalt fikk jeg fem mailer. De som tok kontakt fikk tilsendt info/samtykkeskjema slik at de kunne lese hvordan intervjuet ville foregå og hva deltakelse innebar. Jeg fikk tilbakemelding fra tre som fortsatt ønsket å delta, og det ble avtalt sted og tid i samarbeid med intervjupersonene via mail.

Etter noen uker fikk jeg svar fra den andre NAV-ansatte jeg var i kontakt med, at det dessverre ikke var noen som hadde tid til å stille opp. I mellomtiden hadde jeg også vært i kontakt med flere NAV-ansatte via venner og bekjente, men ikke lyktes i å finne intervjupersoner i riktig målgruppe som kunne stille. To måneder etter jeg hadde vært i kontakt med den første ansatte i NAV jeg hadde kontaktinfo til, fikk jeg mail tilbake. Mailen min hadde blitt videresendt og liggende hos noen andre, fordi de var usikre på hvordan de håndterte slike henvendelser. Personen jeg var i kontakt med pr. mail sa seg villig til å hjelpe meg å finne veiledere å intervju. En uke senere fikk jeg navn og nummer til personer på et NAV-kontor som ønsket å stille. Å få tak i de ansatte var altså mer utfordrende enn først antatt. Dette gjør også utvalget ansatte til et strategisk bekvemmelighetsutvalg; jeg søkte spesifikt etter ansatte som jobbet med målgruppen, men de meldte selv at de ønsket å delta.

## Intervjuguide

Intervjuguiden er delt opp i del 1, 2 og 3, med inspirasjon i Axel Honneths tre anerkjennelsesdimensjoner; Del 1 - anerkjennelse som kjærlighet, del 2 - anerkjennelse som rettigheter og del 3 - anerkjennelse som sosial verdsettelse.

Tilnærmingen til intervjuguiden jeg valgte er delvis strukturert tilnærming. Kvale & Brinkmann (2021) omtaler intervjuguiden som «et manuskript som strukturerer intervjuforløpet mer eller mindre stramt» (s. 162). Jeg har en fastsatt intervjuguide med klart formulerte temaer og spørsmål, men ville ikke nødvendigvis følge denne til punkt og

prikke. På en side er fastsatte temaer og klart formulerte spørsmål en fordel, i tilfelle intervjupersonen for eksempel ikke snakker så mye, eller tar særlig initiativ i samtalene selv. Samtidig ønsker jeg en viss fleksibilitet, slik at intervjuet kan oppleves mer som en samtale enn et formelt intervju, og åpne for spontane innspill. Dersom det var naturlig å hoppe over spørsmål eller legge til noen, ble dette gjort. I visse tilfeller har også intervjupersonen svart på flere av spørsmålene mine i et annet, og det var ikke nødvendig å spørre om igjen. Ikke alle spørsmålene var heller relevante for alle intervjupersonene.

Spørsmålene i starten var uformelle og relativt enkle, kun ment for å skape en kontakt med intervjupersonen for å få han/henne til å føle seg komfortabel og opparbeide tillit. Når dette til en viss grad er etablert, gikk jeg litt dypere inn i spørsmål om intervjupersonenes livsverden og opplevelser.

I mitt tilfelle skal det intervjues om mulig personlige temaer, hvilket kan være utfordrende for intervjupersonene. Her tenker jeg det er ekstra viktig å informere godt hva intervjuet skal handle om og hva jeg vil undersøke i forkant, og i tillegg understreke for intervjupersonene at de kan velge å ikke svare på enkelte spørsmål eller trekke seg når de vil. Det var også viktig for meg å huske på gjøre klart i starten av intervjuet at dersom intervjupersonene ikke ønsker å svare på noe, er det helt greit. Her har jeg som forsker også et ansvar for å tolke intervjupersonens kroppsspråk og uttrykk, og ikke grave i noe som tydelig oppleves som ubehagelig for intervjupersonen. Dette kan være utfordrende siden jeg ikke kjenner personene, men var allikevel noe jeg gjentatte ganger måtte ta avgjørelser på. Jeg vil understreke at psykisk helse var et tema kun veilederne ble spurt om. Brukerne kom likevel indirekte inn på dette.

Jeg avslutter intervjuguiden med spørsmål om det var noe intervjupersonene selv ønsket å legge til, og om de hadde spørsmål om mitt prosjekt. Dette for å gi intervjupersonene en viss grad av «regi», og muligheten til å spørre dersom de var usikre på noe rundt prosjektet. Ønsket var at de skulle forlate intervjuet med en god følelse. Som Kvale & Brinkmann (2021) omtaler, kan det i mange tilfeller bli en slags usikkerhet eller anspenhet hos intervjupersonene etter endt intervju. De har akkurat utlevert sine personlige opplevelser, og kan stå igjen med forskjellige følelser etter dette. Mens noen føler seg lettet etter å ha fått delt sine tanker, blir andre kanskje usikre (s. 161).

Spørsmålene er nøye planlagt; ledende spørsmål er for eksempel i stor grad forsøkt unngått, fordi jeg ønsket i så liten grad som mulig å påvirke svarene til intervjupersonene. «Hvorfor» spørsmål er også i stor grad styrt unna, fordi denne formuleringen kan oppleves dømmende. Hvorfor-spørsmål henger i mange tilfeller sammen med hvorfor intervjupersonen handler som den gjør, hvilket ikke alltid er enkelt å svare på. Å stille slike spørsmål kan lede intervjupersonene inn i et forsvarsmodus (Thagaard, 2021, s. 97), hvilket ikke er ønskelig. Noen av oppfølgingsspørsmålene er formulert med hvorfor, men er ikke alltid stilt dersom jeg tolket situasjonen dithen at dette ikke var passende. Spørsmålene er forsøkt formulert så klart og tydelig som mulig, for at det ikke skal være uvisshet rundt hva som faktisk blir spurt om. Flere av spørsmålene har oppfølgingsspørsmål, i tilfelle intervjupersonen er sparsom i sine fortellinger og jeg ønsket en utdypning.

## Gjennomføring av intervjuene

Dette avsnittet beskriver den første kontakten med intervjupersonene og hvordan intervjuene foregikk.

### Kontakt med intervjupersonene

Som tidligere nevnt, ble den første kontakten med intervjupersonene i bruker-gruppen etablert via et innlegg på to relevante Facebookgrupper. Jeg la ved min mail og oppmuntret til å ta kontakt dersom de var interesserte å stille til intervju. Jeg mottok i alt seks mailer. De som sendte meg mail mottok informasjons og -samtykkeskjema slik at de fikk mer utfyllende informasjon om hvordan intervjuet ville foregå, for eksempel hvor lenge intervjuene ville vare, og at det ville bli tatt opp lyd. Noen falt fra og ønsket ikke å stille, og jeg sto igjen med tre personer som takket ja til intervju.

Den første kontakten med intervjupersonene i veileder-gruppen ble etablert via telefon eller mail. En av dem snakket jeg med på telefon, fortalte mer om prosjektet mitt og fikk avtalt intervjutid. De to andre hadde jeg første kontakt med på mail, og avtalte videre møte også der.

### Relasjon mellom forsker og intervjuperson

Det er viktig å huske på at intervjusituasjonen er en «fortolkende praksis» som Thagaard (2021) omtaler det som. Begge personene som deltar i intervjuet jobber sammen om å skape mening og forståelse av intervjupersonens fortellinger. «Kunnskapen som innhentes, produseres gjennom den interpersonlige interaksjonen i intervjusamtalen» (Dalland, 2017, s. 74). Begge partene påvirker hvordan intervjusituasjonen går for seg (Vähäsantanen & Saarinen, 2013, s. 1). Intervjupersonene var aktive i intervjuene i ulik grad. I intervjuene med veilederne tok noen av dem mer regi over situasjonen enn andre, mens noen svarte kort og konsist på spørsmålene som ble stilt.

Kvale & Brinkmann (2021) omtaler intervjusituasjonen som en «asymmetrisk relasjon». Dette fordi det vil foreligge et slags underliggende maktforhold, uten at dette er intensjonen. Det er forskeren som har lagt rammene for intervjuet, og som sørger for framdrift i intervjusituasjonen med forhåndsskrevne spørsmål eller temaer. Det er også i hovedsak forskeren som stiller spørsmålene og får informasjon om intervjupersonens liv, ikke omvendt. Dette betyr likevel ikke at intervjupersonen ikke kan ta regi i intervjusituasjonen. Intervjupersonene har kontroll over hva de ønsker å svare på, og kan velge å holde tilbake informasjon de ikke vil dele. Noen intervjupersoner kan være tause, mens andre tar kontroll over intervjuet og svarer kanskje på andre ting en det blir stilt spørsmål til (Thagaard, 2021, s. 90-100).

Maktforholdet eller asymmetrien i intervjusituasjonene var ikke noe jeg kjente mye på personlig, og de fleste intervjuene fløt godt. Det er jeg som personlig har «regien», men det er samtidig intervjupersonene som er «ekspertene» på feltet jeg intervjuer de om; det er de som sitter på erfaringene på feltet, og kan reglene og retningslinjene rundt mange av temaene. Jeg hadde også uformelle samtaler med flere av intervjupersonene, og fortalte åpent om bakgrunnen for valget av oppgave og mine meninger om viktigheten av psykisk helse, dette i hovedsak med brukerne. I intervjuene med brukerne var jeg i nærhet i alder til de jeg intervjuet. Jeg er selv 28, og intervjuet brukere på 24, 27 og 31. Nærhet i alder kan virke positivt i forhold til makt og tillit (Vähäsantanen & Saarinen, 2013, s. 11).

## Sted

Alle intervjuene foregikk fysisk, ansikt til ansikt.

Intervjuene med brukerne fant sted på forskjellige grupperom på Dragvoll. Årsaken var i hovedsak på grunn av muligheten til å ta lydopptak av intervjuene uforstyrret. Jeg foreslo sted for intervjupersonene, men var klar på at jeg også hadde mulighet til å møte de der de var, eller i nærheten av sitt hjem (f.eks stille kafè eller liknende) dersom det var ønskelig. Det er vanlig å intervju et sted der intervjupersonene føler seg komfortable, for eksempel deres hjem eller arbeidsplass (Tjora, 2021, s. 135). Intervjupersonene fikk som nevnt åpent valg, men de fleste synes det passet best å komme til Dragvoll. Tidspunkt og dag for intervjuene fant vi i samarbeid. De fleste intervjupersonene hadde enkle preferanser fordi de f.eks. går til behandling eller liknende visse tider og dager i løpet av uka. Dette ble tatt til etterretning, og jeg foreslo forskjellige tidspunkt de kunne takke ja eller nei til.

To av intervjuene med NAV-veilederne foregikk på deres arbeidsplass, og et av intervjuene foregikk på et annet NAV-kontor enn personen vanligvis jobbet. Tidspunkt ble som nevnt også her avtalt over mail eller telefon med intervjupersonene.

## Gjennomføring av intervjuene

Intervjuene foregikk alt fra 30 minutter til i overkant av en time, litt avhengig av hvor mye intervjupersonene fortalte. Spørsmålene i starten var relativt enkle, og formet for å skape en slags enkel og ufarlig innledning til intervjuet. For brukerne var det for eksempel å fortelle om seg selv, mens for veilederne handlet det om å fortelle om deres nåværende jobb og utdanning. Dette for å skape en uformell og ufarlig begynnelse (Dalland, 2017, s.160). Noen av brukerne gikk direkte inn på sårbare temaer, mens andre fortalte mer generelt om livet sitt.

De fleste hadde mye å fortelle og intervjuene varte rundt en time. Hovedspørsmålene besto mye av «Hvordan opplever du» eller «Kan du fortelle om». I noen tilfeller holdt jeg meg mye til intervjuguiden, men i de fleste intervjuene kom intervjupersonene inn på temaer jeg hadde lagt til senere i intervjuet. Dersom dette skjedde, gikk jeg bort fra intervjuguiden og hoppet mellom temaer det var naturlig for intervjupersonen å fortelle om. De fleste av både brukerne og veilederne svarte utfyllende, og ga lange svar på spørsmålene mine videre i intervjuet. Mange fortalte også om situasjoner på eget initiativ. Jeg opplevde brukerne som veldig åpne og villige til å dele informasjon, både sårbar informasjon og mer generell informasjon.

Når intervjuet gikk mot slutten, forberedte jeg intervjupersonene på at jeg ikke hadde så mange spørsmål igjen. For avslutningen hadde jeg formulert et par avsluttende spørsmål, «Er det noe mer du ønsker å fortelle/utdype som jeg ikke har spurt deg om?» Og «Er det noe du lurer på ved mitt prosjekt?». Dette for å gi intervjupersonene en grad av regi, og få med info de tenker er viktig som jeg kanskje ikke tok opp selv. Mange av intervjupersonene stilte også spørsmål om min oppgave avslutningsvis. Alle intervjupersonene var åpne for kontakt i etterkant av intervjuene dersom jeg skulle ha flere spørsmål. Jeg sa også at de kunne ringe eller sende meg mail når som helst dersom det var noe.

## Etterarbeid – transkribering og analyse av intervjuene

I denne delen av oppgaven vil jeg beskrive arbeidet i etterkant av intervjuene. Dette inkluderer beskrivelse av transkriberingen, valg og beskrivelse av analyse.

## Transkribering

Transkribering er prosessen hvor man oversetter lydopptaket fra intervjuene fra muntlig til skriftlig form, og er anbefalt ved bruk av dybdeintervjuer (Tjora, 2021, s. 185). Formålet med transkribering er å gjøre intervjuene bedre egnet til analyse (Kvale & Brinkmann, 2021, s. 206). Alle intervjuene jeg gjennomførte ble transkriberte. Jeg forsøkte så langt det lot seg gjøre å gjennomføre transkriberingen kort tid etter intervjuene var avsluttet. Noen av dem samme dag, og andre intervjuer et par dager etterpå. Noen av intervjuene var svært tidkrevende å transkribere, både fordi de varte lenge, men også fordi noen av intervjupersonene snakker mer utydelig enn andre. Jeg inkluderte nærmest alle detaljer av intervjuene i transkriberingen; både fyllord som «eh...», «hmm», i tillegg til latter, pauser og liknende. Dette for å skape en mer «virkelighetsnær» transkribering.

## Analyse

Gjennom analysen av intervjuene tok jeg utgangspunkt i tematisk analyse. Tematisk analyse er en måte å identifisere og analysere underliggende temaer i dataene (Braun & Clarke, 2006, s. 6). Begrunnelsen for valget er at tematisk analyse er at den er fleksibel og åpen, og ikke allerede bundet til eksisterende teoretisk rammeverk eller epistemologisk ståsted. Den åpner for valgfrihet og fleksibilitet. Mitt valg kan ses på som en blanding av induktiv og teoretisk tematisk analyse. Begrunnelsen vil jeg komme tilbake til.

Tematisk analyse er som navnet tilsier koblet til temaer, temaer som kan identifiseres på tvers av hele datasettet (Braun & Clarke, 2006, s. 15). Tematisk analyse tar utgangspunkt i at materialet er transkribert, hvilket jeg allerede har gjort. Gjennomfører man transkriberingen selv, er det stor sjanse for at man er godt kjent med dataene og allerede har begynt å gjøre seg opp meninger om hvilke temaer som er interessante.

Jeg delte temaene, eller kodene opp etter inspirasjon fra Honneths anerkjennelsesteori; anerkjennelse som kjærlighet, anerkjennelse som rettigheter og anerkjennelse som sosial verdsettelse. Dette heller mot en teoretisk tematisk analyse. Jeg syns likevel det var flere temaer som var interessante, som ikke ved første øyekast passet innunder anerkjennelsesbegrepene. Skole, psykisk helse, tverrfaglig samarbeid og motivasjon var temaer jeg formet som har en mer induktiv form. Analysen ble som nevnt gjort for hånd, og temaene fikk hver sin respektive farge. Teksten som hørte til et tema ble markert i riktig farge. For eksempel når intervjupersonen snakket om egen skolegang, ble stedene i teksten markert i gul. Snakket de om psykisk helse, ble dette markert lilla også videre. Noen av temaene overlapper, og fikk to farger etter hvert.

Senere, i framstillingen av metoddelen, ble de tre anerkjennelsesbegrepene satt som overordnede temaer, og psykisk helse, tverrfaglig samarbeid og motivasjon som undertemaer til disse. Temaet skole fungerer som et bakteppe, eller en bakgrunn for oppgaven- og grunnlaget for anerkjennelse som kjærlighet, rett og sosial verdsettelse.

## Kvalitet

Tjora (2021) går så langt som å si at intervjuets kvalitet er helt avhengig av den opparbeidede tilliten mellom forsker og intervjuperson, spesielt i situasjoner der vi forsker på sensitive temaer (s. 130). Dette støttes opp av Thagaard (2021) som sier at intervjuets kvalitet kan bli dårlig dersom det ikke er en viss grad av tillit til stede (s.



105). Tilliten i intervjuene ble forsøkt opparbeidet med enkle, innledende spørsmål som ikke krever mye sårbarhet og noe dagligdags snakk i forkant. Jeg opplevde møtene med intervjupersonene som fine, og ikke preget av en asymmetrisk relasjon. Jeg opplevde intervjupersonene som åpne og svært villige til å dele informasjon. Flere av dem stilte også meg spørsmål om mitt prosjekt, hvilket jeg tolker dithen at de hadde en viss grad av trygghet eller tillit til meg i intervjusituasjonen. Det er likevel viktig å understreke at tillit er noe som tar tid å opparbeide, og jeg ikke kan fastslå at intervjupersonene hadde tillit til meg. Kvalitet i forskningen knyttes ofte til begrepene reliabilitet, validitet og generaliserbarhet (Tjora, 2021, s. 259), og jeg vil gå videre inn på disse begrepene nå.

### Reliabilitet, validitet og generalisering

Reliabilitet kan også omtales som troverdighet eller pålitelighet (Ringdal, 2020, s. 147). Reliabilitet handler om en vurdering av forskningens og forskerens pålitelighet, altså om forskningen virker sannsynlig og til å stole på (Thagaard, 2021, s. 187). Poenget er at en annen forsker skal kunne komme frem til nogenlunde samme resultat ved bruk av de samme metodene (Kvale & Brinkmann, 2021, s. 276). NAV har selv gjennomført studier knyttet til brukeres opplevelser av systemet, og resultatet samsvarer med mitt resultat (NAV, 2021). Andre liknende oppgaver gjengir mye av de samme som kommer frem i min oppgave, her kan blant annet Ose, Mandal og Mordals' (2014) rapport *Utfordringer med ungdomssatsingen i Sør-Trøndelag* trekkes frem. Validitet handler om gyldigheten av forskningen, om man har undersøkt det man faktisk ønsker å undersøke (Kvale & Brinkmann, 2021, s. 281) og gyldighet av de tolkningene forskeren har kommet frem til (Thagaard, 2021, s. 189). Forskerens førforståelse knyttes til validitet i forskningen, og dette kommer jeg tilbake til.

Transparens er et relevant begrep i denne sammenhengen, og er med på å styrke reliabiliteten. Det handler om å være åpen om alle deler og forskningsprosessen gjennom fylldige beskrivelser, både positive og negative sider. Fylldige beskrivelser blir av Geertz omtalt som «thick descriptions». Tracy (2010) omtaler «thick descriptions» som en av de viktigste framgangsmåtene for å oppnå troverdighet (s. 6). Jeg har gjennom oppgaven forsøkt å være åpen og gi detaljerte og fylldige beskrivelser av forskningsprosessens start til slutt, og utfordringer rundt prosessen. Et eksempel er min beskrivelse av veien mot å finne NAV-veiledere til intervju. Framgangsmåten er beskrevet i detalj fra start til slutt, og prosessen var mer utfordrende enn først antatt.

### Generalisering

Oppgaven tar for seg intervjupersonenes subjektive opplevelser. Enkeltpersoners opplevelser kan ikke generaliseres. I kvalitativ forskning brukes ofte begrepet «overførbarhet» i stedet for generalisering, og handler om forskningen kan være gyldig i andre sammenhenger (Tjora, 2020, s. 260). Oppgaven handler om brukere og veileders opplevelser av NAV som system og samarbeid med hverandre, hvilket jeg tenker kan være interessant for NAV selv, men også i andre sammenhenger hvor man vil undersøke brukermedvirkning.

### Forskerens rolle og refleksivitet

I ethvert forskningsprosjekt er det viktig å redegjøre for eget kunnskapssyn og forforståelse, da dette kan farge forskningen. Som Berger (2015) skriver «no research is free of the biases, assumptions, and personality of the researcher and we cannot separate self from those activities in which we are intimately involved» (s. 229). Refleksjon over hvordan tolkningen eller resultatene er kommet frem må beskrives, dette omtales som refleksivitet i forskningen. Denne refleksjonen bidrar også til forskningens

reliabilitet (Tjora, 2021, s. 278). Engasjement, forforståelse og kunnskap er alle faktorer som er med på å påvirke forskningen, og som Tjora (2021) skriver er ikke en fullstendig nøytralitet mulig. Intervjusituasjonen er en situasjon hvor kunnskap og innsikt formes og påvirkes av begge deltakerne. Analysen vil være preget av forskerens ståsted.

Å kjenne til miljøet man forsker i kan være en styrke og en begrensning. På en side legger der grunnlag for intersubjektivitet, og en kan forstå intervjupersonene på bakgrunn av egne erfaringer. Jeg har ikke jobbet i NAV, har lite kontakt med unge på AAP og uføretrygd, og har ikke opplevd å motta noen av disse ytelsene selv. Jeg ser derfor meg selv som en «utenforstående», og har et annet grunnlag for å forstå det intervjupersonene forteller meg (Thaagaard, 2021, s. 190). En forsker som ikke deler intervjupersonenes opplevelse, kan heller kan aldri fullt forstå deres opplevelser (Berger, 2015 s. 227). Samtidig kan en se på det som en fordel også; det kan sette intervjupersonen i en «ekspertposisjon», hvilket kan oppleves som styrkende for intervjupersonen og kan bidra til å utjevne et asymmetrisk maktforhold. Forskerens forforståelse vil sannsynligvis være noe begrenset, men dette kan gjøre det lettere å gå inn med blanke ark og friskt syn (Berger, 2015, s. 227).

## Etikk

Etikk er en svært viktig del i ethvert forskningsprosjekt, men spesielt viktig i mitt. Det er flere etiske dilemma som kan oppstå i mitt prosjekt, hvilket er viktig å være klar over. Forskeren bør på forhånd ha reflektert over diverse etiske dilemma som kan oppstå gjennom prosjektet, og det er viktig å merke seg at etikk er tema gjennom hele forskningsprosjektet, ikke bare deler av det (Kvale & Brinkmann, 2021, s. 98). Ved intervju med sårbare grupper er det flere hensyn i forhold til personvern og samtykke (Dalland, 2017, s. 75).

## Samtykke

I ethvert prosjekt skal deltakernes informerte og frie samtykke innhentes. Dette vil si at deltakerne skal få informasjon om prosjektets formål, hva slags informasjon som samles inn, hvordan informasjonen skal taes i bruk og hvem som får tilgang til den. I tillegg skal de ha informasjon om eventuelle negative følger av å delta i prosjektet. Samtykket skal være fritt, det vil si at det er frivillig å delta, og ingen negative følger vil komme av å trekke seg eller ikke delta. Informasjonen skal gies på en måte som er enkel og forståelig for deltakerne (Ringdal, 2020, s. 61). Dette har jeg gjort gjennom å skrive et samtykkeskjema for NAV-ansatte, og et annet for NAV-brukere. Skjemaene er også forsøkt skrevet så kortfattet og klart som overhodet mulig for at det skal være forståelig, og at intervjupersonene ikke mister interessen på grunn av for mye tekst. Sikts mal for informasjonsskriv er tatt i bruk som rammeverk for info/samtykkeskjemaene mine.

## Samtykke for gruppe 1 - NAV brukere

Behandling av personopplysningene til gruppe 1 krevde uttrykkelig samtykke (også kalt eksplisitt samtykke), hvilket er mer spesifikt enn vanlig samtykke. Dette på grunn av noen av personopplysningene var kategorisert som ekstra sensitive. Intervjupersonene samtykket til å delta i prosjektet flere ganger. Det var viktig for meg at de skulle ha et genuint ønske om å delta, og oppleve at dette var helt og totalt frivillig. Intervjupersonene var nødt til å ta kontakt med meg først, deretter uttrykke skriftlig pr.

mail (etter at de har mottatt infoskriv) at de fortsatt ønsket å delta. Sikt/NSD skriver at «Et eksempel på et uttrykkelig samtykke er signatur på en samtykkeerklæring eller lydopptak av samtykke» (Sikt, 2023a, s. 3). Intervjupersonene måtte både skrive under på samtykkeerklæring, og uttrykke muntlig på taleopptak at de fortsatt ønsket å gå videre med intervjuet. På denne måten sikret jeg at intervjupersonene virkelig ønsket å delta. Jeg var også nøye på å understreke at intervjupersonene kunne trekke seg når som helst.

## Samtykke for gruppe 2 – NAV-ansatte

For de NAV-ansatte, var det tilstrekkelig med alminnelig samtykke. Samtykket skal allikevel være frivillig, informert og dokumenterbart. Også her måtte intervjupersonene skrive under samtykkeskjema og uttrykke muntlig over taleopptak at de ville gå videre med intervjuet.

## Personopplysninger

Personopplysninger skal behandles konfidensielt og lagres på forsvarlig måte (Thagaard, 2021, s. 22). Siden prosjektet behandler personopplysninger, er det meldt inn til Sikt – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør (Tidligere Norsk senter for forskningsdata) og godkjent fra deres side. Personopplysninger, lydopptak og informasjon som kan identifisere intervjupersonene er lagret sikkert i NICE-1, NTNUs fillagringsområde for skjerming av data.

## Godkjenninger

Prosjektet er godkjent av Sikt/NSD *Vurdering av behandling av personopplysninger*. Se vedlegg.

På grunn av at det fremkommer informasjon i intervjuene om brukernes diagnoser og helsetilstand ble prosjektet vurdert sendt inn til REK (Regionale komiteer for medisinsk og helsefaglig forskningsetikk). Kriteriet for helseforskning er som følger;

*«Det er formålet med prosjektet som er avgjørende for om et prosjekt skal godkjennes av REK etter helseforskningsloven, ikke om forskningen utføres av helsepersonell, på pasienter eller benytter helseopplysninger. Helseforskningsloven omfatter kun forskning som har formål om å fremskaffe ny kunnskap om helse og sykdom. Forskning på pasient- og helseopplysninger til andre formål kan for eksempel være helsetjenesteforskning, idrettsforskning eller intern kvalitetssikring» (Sikt, 2023b, s. 1).*

Formålet med prosjektet er ikke helseforskning, da målet ikke er å fremskaffe ny kunnskap om helse og sykdom. Oppgaven handler om brukere og veilederes opplevelser av NAV-systemet og samarbeid med hverandre, i lys av Axel Honneths anerkjennelsesteori. Prosjektet ble heller ikke vurdert av NSD/Sikt som helseforskning. Prosjektet er altså ikke søknadspliktig til REK.

## Presentasjon av intervjuene

I denne delen av oppgaven vil jeg presentere funn gjort i intervjuene gjennom beskrivelser og direkte sitater fra intervjupersonene. Disse vil bli sett i lys av anerkjennelsesteoriens tre dimensjoner; anerkjennelse som kjærlighet, anerkjennelse som rettigheter, og anerkjennelse som sosial verdsettelse. Jeg vil først presentere intervjuene med de unge på AAP og uføretrygd, og deretter NAV-veilederes intervjuer.

### Intervju med de unge på arbeidsavklaringspenger og uføretrygd

De unge på AAP og uføretrygd forteller engasjert om sine opplevelser rundt NAV-systemet og andre deler av hjelpeapparatet. Intervjuperson 1 er 24 år gammel, uføretrygdet og vil gå under navnet «Anne». Intervjuperson 2 er 27 år gammel og går på AAP, i oppgaven vil han hete «Kristian». Intervjuperson 3 vil gå under navnet «Thomas», er 31 år og uføretrygdet. Alle intervjupersonene er uføretrygdede eller på arbeidsavklaringspenger med psykisk helse som hovedårsak. Diagnosene varierer, med alt fra PTSD og ADHD til utmattelse og angst med mer. Spørsmålskategoriene i intervjuguiden er nært knyttet til anerkjennelsesteorien, og delt opp etter de tre områdene kjærlighet, rettigheter og sosial verdsettelse, med relevante undertemaer som psykisk helse og tverretattlig samarbeid. Intervjupersonenes skolegang ser jeg på som bakgrunnen av oppgaven min, og deres opplevelser med skolen som institusjon vil omtales først. Hvorfor skole? Nettopp fordi forskning viser at frafall i skolen har en sammenheng med marginalisering senere i livet. Faren for marginalisering øker også for unge med psykiske helseplager (Follesø, Halås & Anvik, 2016, s. 13).

Fortellingene og opplevelsene intervjupersonene forteller om er forskjellige, og gjenspeiles i svarene de gir. På noen av sitatene jeg har tatt i bruk er «fyllord» som «eh», «hm» eller gjentakende ord som når de ikke har betydning for innholdet fjernet for tydelighets skyld. Stedsnavn er også fjernet av hensyn til anonymitet.

### «Stempla som ubrukelig» - Skolegang

For å få en helhetlig forståelse av intervjupersonenes bakgrunn synes jeg det var viktig å spørre om deres opplevelser med skolen. Skolen er den første institusjonen ved siden av barnehagen de møter, og som tidligere nevnt er opplevelser med å ikke mestre skolen en risikofaktor for å senere falle utenfor arbeidslivet. Å ikke fullføre videregående skole er også en risikofaktor for senere utenforskap (Jordet, 2021, s. 19). Felles for intervjupersonene er at de har slitt gjennom skolen og/eller i oppveksten i forskjellig grad. Anne har foreldre som har vært syk selv, og vært i systemet siden ung alder. Tidlige brudd på anerkjennelse, eller krenkelser betegnes som et «avvik fra ønsket standard». Dette får konsekvenser, og belaster livet til de involverte (Jordet, 2021, s. 26). Anne forteller meg om flere slike opplevelser i intervjuet.

Anne forteller om et relativt normalt skoleløp, frem til sjetteklasser. «I barneskolen hadde jeg en klasselærer som ikke burde jobbe med barn... Vedkommende utførte både fysisk og psykisk vold. Som til mitt vedkommende førte til at jeg ikke turte å gå til skolen rett og slett». Jeg spør Anne om det var denne situasjonen som var utløsende for senere problemer. «Det var det nok ikke» svarer hun.

«Eller, utløsende var nok alt det styret med barnevernstjenesten som fulgte. Og at jeg har foreldre som til tider har vært temmelig syk. Men det gjorde meg jo mer sårbar. Og da systematisk få ødelagt selvtilliten... på en arena for vekst og læring... som skole jo bør være. Det gir ikke de beste forutsetningene for å takle vanskelige situasjoner senere».

Anne forteller her om systematisk brudd på selvtillit. Selvtillit er grunnlaget for følelsen av sosial verdsettelse, og utvikler «en følelsesmessig tiltro til at individet kan frembringe prestasjoner eller inneha ferdigheter som anerkjennes som «verdifulle» av de andre samfunnsmedlemmene» (Jordet, 2021, s. 103). Selvtillit er en viktig byggestein i individets utvikling av egenverdi eller selvverd som Honneth omtaler det som, og som Anne sier selv; Det gir ikke de beste forutsetningene for å takle vanskelige situasjoner senere.

Anne forteller at hun begynte på ny skole på ungdomsskolen, men at en av foreldrene ble syk, og barnevernet ble involvert. «Så det ble flytting mellom en god del institusjoner da». Hun forteller om mye styr sommeren før hun skulle begynt på videregående, og at i stedet for skolestart så ble det en lengre innleggelse. «Når jeg omsider hadde kommet meg litt, hadde jeg jo blitt 18 da, og da var det bare å finne fram sjøl i systemet». Anne forteller at hun har vitnemål fra ungdomsskolen, og ved senere anledning forsøkt å ta opp tråden med videregående skole igjen. «Jeg tok kontakt med flere skoler, for å se om det var mulig å få tatt opp noen fag, fra videregående i hvertfall. Fikk beskjed om at da måtte jeg ta kontakt med inntakskontoret. Det gjorde jeg». Hun forteller at hun fikk beskjed om å kontakte NAV på grunn av situasjonen hennes. «Og da fikk jeg jo beskjed om at; du er jo uføretrygda, hvorfor skal du ha noe.. Det virker jo litt som folk går ut fra at man bare skal være fornøyd med livet fordi man har blitt stempla som ubrukelig». Anne sier «Det er flere ganger jeg har opplevd å få beskjed av diverse videregående skoler at... ja, fint at du vil gå på skole, men vennligst ikke her, liksom». Hun trekker frem musikken igjen, og forteller at hun søkte musikklinje med prøvespill og det hele.

«Da ble jeg jo innkalt til en samtale noen uker etterpå, hvor jeg fikk beskjed om at ut i fra ferdighetene jeg fremviste i prøvespillet så burde vi tatt deg inn. Ut i fra det at du tydeligvis ikke har hatt et ordinært skoleløp, så tenker vi at du ikke passer inn i elevsammensetningen».

Hun forteller også om en annen situasjon hvor hun søkte på privat videregående skole fordi hun var «temmelig lei av det håpløse offentlige systemet». «Da hadde jeg også en samtale hvor jeg fikk beskjed om at ja... på grunnlag av karakterene du har fra ungdomsskolen så burde vi ta deg inn. Men vi ønsker ikke å utsette elevene våre for å gå på skole med noen som er sånn som deg liksom». Hun avslutter; «Selvfølgelig, jeg er jo ikke objektiv. Det er viktig å si her. Men jeg føler jo at skolesystemet har gjort sitt ytterste, for å forhindre at jeg får å noe videre på skole».

Anne forsøkte på et tidspunkt å gå på folkehøgskole, dette på eget initiativ. Hun forteller at hun ble frarådet å gjøre dette, men ønsket å gjøre det likevel. Hun forteller at det ble tre måneder på folkehøgskole, før hun måtte avbryte. «Hva var det som gjorde at du ikke fortsatte der?» spør jeg. Anne forteller at hun ble vesentlig bedre under tiden på folkehøgskolen, men sier «Tydeligvis ikke bra nok for skolen». Hun sier det ikke var hennes ønske å slutte, og forklarer; «Det var skolen som ringte legevakta og fikk meg innlagt på akuttpsykiatrisk, og da med beskjed om at nå har du ikke noe skoleplass lenger». «Begrunnelsen jeg fikk var at det er for belastende for dine medelever å vite om at du sliter». Anne sier at hun bodde med andre i samme hus på folkehøgskolen, og

hadde fortalt at hun hadde visse problemer. Var det noe rart med oppførselen hennes, var det bare å spørre. «Det var ikke noe særlig tema utover det...» sier hun. «Jeg vil tro det heller var lærerne som var usikker, enn medelevene. For jeg fikk jo også meldinger fra medelever som spurte ja... hvor har det blitt av deg egentlig? Hehe».

Til forskjell fra Anne, har Kristian fullført videregående, og begynte på høyere utdanning. Men også Kristian forteller om problemer i skoleløpet. «Barneskole og ungdomsskole var ganske tøft for meg. Jeg har jo egentlig bedt om å få hjelp til forskjellige ting, gjennom hele skolegangen. Og aldri blitt hørt». Han forteller at han ikke har turt å spørre om hjelp direkte, før på videregående; «Første gangen jeg gikk på videregående så spurte jeg om å få hjelp til å snakke med rådgiver og få utredning for lærevansker eller... noe sånt innenfor der, for jeg så at jeg sleit veldig. Og det sa hun at det tilbydde de ikke på den skolen». Kristian forteller også at han ville bytte skole, men ble anbefalt å ikke gjøre dette. «Det gikk jo ikke så bra da, for jeg endte jo opp med å droppe ut etter andre videregående. Det har vært en del krangling... å prøve å bli hørt, og ikke helt bli hørt. En stor del av det føler jeg nå i ettertid er at jeg fikk en ADHD diagnose nylig, som skulle vært fanga opp mye tidligere». Han spekulerer i om det kanskje kunne gjort skolegangen lettere. «For å få den diagnosen, så tok de jo kontakt med en av barneskolelærerne mine, og han var jo helt med på det, det ga jo helt mening liksom. Men å bli testa og utreda på det tidpunktet det var...ja, hehe». Kristian forteller også om tapet av en bestevenn som døde under videregående, og at dette var vanskelig. Jeg spør Kristian hvordan det gikk seg til at han senere fullførte videregående. Han sier at han tok et år på folkehøgskole, og flyttet til en ny by for å starte på videregående igjen. På musikklinja kom han seg gjennom hele løpet, og kunne senere søke universitet. Kristian fullførte en bachelorgrad, og kom seg nesten gjennom en mastergrad før helsa sa stopp.

Thomas forteller at han har slitt psykisk siden han var barn, og vært gjennom mange forskjellige ting i livet. Han gikk første og andreåret på videregående, men fullførte ikke siste året. Han forteller at han mangler et par eksamener i fag som ble for krevende for han. «Alltid slitt på skolen. Var så stille, alltid bare satt og tegna, så det var liksom ingen som plukka opp noe» forteller han. «Jeg bare var der liksom. Spurte om hjelp, men fikk det ikke». Han sier at det ikke var før tredjeåret på videregående han fikk bekreftet diagnoser som gjorde det vanskelig for han i flere fag, og fikk det «på papiret». Jeg spør Thomas om han synes skolen tilrettela noe, for at det skulle være lettere for han. På dette svarer han bestemt nei. «Skrev mye tekster og sånt gjennom hele skolen, og jeg var jo veldig stille, men tekstene var litt sånn mørkt og dystert, hehe. Den det var liksom ingen som plukka opp noe på det».

Intervjupersonene forteller om flere situasjoner som kan omtales som krenkelser i anerkjennelsesteorien; fysisk og psykisk vold, tilbakeholdelse av rettigheter, ikke bli sett og hørt, og mer. Honneth hevder at krenkelser rammer oss på et følelsesmessig nivå, og motiverer den som opplever krenkelsen til å gå inn i det han kaller en «kamp om anerkjennelse».

Vi har nå sett på intervjupersonenes skoleopplevelser hvilket jeg mener er en viktig bakgrunn. Jeg vil videre dele opp i Honneths tre anerkjennelsesdimensjoner. Anerkjennelse som kjærlighet som i hovedsak beskriver forholdet mellom veileder og bruker. Anerkjennelse som rettigheter handler om rettighetene de har i NAV-systemet og hvordan disse blir oppfylt og informert om. Anerkjennelse som sosial verdsettelse er mer rettet på et samfunnsnivå og handler om hvordan brukerne blir møtt som deltakere i

samfunnet.

## «Hun ser på meg som et menneske» – anerkjennelse som kjærlighet

Tidlig i intervjuene fikk intervjupersonene spørsmål knyttet til sine veiledere. Spørsmålene er rettet mot anerkjennelsens første perspektiv – anerkjennelse som kjærlighet. Anerkjennelse som kjærlighet er den mest grunnleggende formen for anerkjennelse. Det handler om å oppleve varme og omsorg i relasjon med andre mennesker, og er en beskyttende faktor som bidrar til god psykisk helse og evnen til å håndtere stress. Anerkjennelse i form av kjærlighet er selve grunnlaget for å utvikle en sunn *selvfølelse*. Spørsmålene er rettet mot brukernes relasjoner til veilederne. Har de en eller flere veiledere? Hvordan oppleves samarbeidet? Opplever de at veilederne har forståelse for dem og deres situasjon? Her er opplevelsene forskjellige. De ble innledningsvis spurt om de har én NAV-veileder, eller tidligere har hatt det.

Anne sier hun ikke har veileder; «I og med at jeg har innvilget uføretrygd, og fikk det sommeren 2020, så er det for så vidt en avslutta sak». På spørsmål om hun tidligere har hatt veileder svarer hun «Hm, ja, i en viss grad». Hun forteller om mange bytter av veileder og at hun kun ved to eller tre anledninger møtte noen personlig. Kristian har derimot hatt én fast veileder, med unntak av de to første ukene på AAP. Anne har ikke mye å fortelle om opplevelsen av samarbeidet med veileder, annet enn at «samarbeidet var fraværende». Hun trekker derimot frem en situasjon hvor hun forsøkte å komme i kontakt med sitt lokale kontor; «...NAV har jo ikke en gang klart å informere om hvilket kontor jeg tilhører». Hun forteller at kontoret hun tilhørte ble stengt på et tidspunkt, og at dette ikke ble informert om. «Jeg bare møtte opp for en dag for det var noe jeg tenkte å få avklart. Der hang det lapp på døra om at kontoret ikke eksisterte lengre. Så jeg dro videre til et annet kontor, da jeg kom dit så.. Ja, sånn jeg opplevde det hvertfall; fikk kjeft for at jeg kunne være så dum å møte opp der, siden jeg tilhørte et annet kontor...» (...) «Det er jo en ting å skifte veileder fordi det er gjennomtrekk av folk, men å skifte kontor uten å bli informert.. det var da voldsomt».

Kristian forteller derimot at han har en fast veileder, og opplever samarbeidet med henne som fint. Han understreker at det er samarbeidet med veilederen spesifikt som er godt, og sier videre «NAV ovenfor er jo stort, og regler hit og dit og ja...». «Samarbeidet med veilederen min spesifikt er veldig greit. Jeg har ikke opplevelsen av at hun ser på meg bare som en sak. Hun ser på meg som et menneske». Han trekker fram et par situasjoner hvor det har vært dagligdags snakk og humor mellom dem. «Jeg har hørt veldig mange som føler de ikke blir sett. At veiledere bare ser på tallene, pasientjournaler og sånt». «Hvor fornøyd man er kommer mye an på veilederen man får» sier han.

Thomas har til forskjell fra Anne og Kristian hatt veldig mange forskjellige veiledere, og har erfaring fra flere forskjellige NAV-kontor i landet. «Husker ikke hvor mange veiledere jeg egentlig har hatt gjennom tidene, for det er så mange forskjellige». Thomas sier videre at han ikke har møtt på alle veilederne han har hatt heller. Han forteller om én veileder som pekte seg positivt ut, og som han opplevde prøvde å hjelpe han; «Hun var veldig snill og viste at hun faktisk brydde seg. Hun prøvde veldig hardt å finne en praksisplass jeg kunne være på». Han forteller videre at

«Hun sa jeg kunne sende melding til henne hvis det var noe, og hun har veldig åpen til å kunne møtes forskjellige steder. Innimellom når jeg sleit mye med angst så kunne hun om så møte meg et annet sted, hvis det var veldig vanskelig kunne vi ta bussen sammen. Det hjalp veldig».

Han beskriver likevel flere av veilederne som «dismissive», og opplevde ikke alltid å bli trodd. «Det har alltid vært en kamp om å bli trodd, at man faktisk er syk» sier han. Thomas forteller at han har gått lange perioder uten å møte veilederne sine. «Det er veldig rart, for at... i flere perioder så møter man nesten ikke på de folka. De bare pusher på med at man må finne arbeid, skrive cv og levere til de, eller gå på kurs og forskjellige ting». Han forteller at dette oppleves upersonlig.

Ungdommene forteller om flere relasjoner som kan forstås som anerkjennende. Anerkjennende relasjoner vil for eksempel være Thomas opplevelse med veilederen som viste at hun brydde seg og forsto, gjennom å være åpen og fleksibel i samspillet med Thomas. Thomas kunne synes det var vanskelig å komme seg ut og ta bussen, men veilederen møtte hans følelser og bekreftet dem som virkelige i kraft av å hjelpe han gjennom det han synes var vanskelig. Kristians opplevelse kan også trekkes fram her; han har en liknende opplevelse, hvor han opplever samarbeidet med veilederen sin som godt. Slik jeg forstår det, setter de også pris på at veilederne er uformelle. Thomas forteller at det kan gå lang tid mellom møtene med veilederne, og at når det blir fokus kun på arbeid, jobbsøking og kurs så oppleves det upersonlig. Kristian forteller om dagligdagse samtaler og humor mellom han og veileder, hvilket jeg tolker at han setter pris på. Er uformellhet og forståelse nøkkelen til en god relasjon, og til videre anerkjennelse? Anne på sin side representerer det vi i anerkjennelsesteorien kaller for krenkelser. Hun trekker blant annet fram et totalt fraværende samarbeid med veileder, og en situasjon med NAV-kontoret hvor hun følte seg nedverdighet for å ha møtt opp på feil plass. Thomas' opplevelse med å ikke bli trodd på at han er syk kan også forstås som en krenkelse.

## «Å ha råd til å leve» – Anerkjennelse som rettigheter

Anerkjennelse som rettigheter er i Honneths syn grunnlaget for vår utvikling av *selvrespekt*. Kjærlighet er grunnlaget for anerkjennelse, men det er ikke nok. Mennesker har også behov for å bli tilkjent rettigheter i det offentlige liv (Jordet, 2021. s 258). Selvrespekt handler om en tro på at man er verdifull og har like rettigheter som andre i samfunnet. Denne formen for anerkjennelse er uavhengig av våre bidrag i samfunnet og sosial status, kulturell bakgrunn eller funksjonsnivå. Anerkjennelse som rettigheter i oppgaven knyttes til hvordan de unge møter og opplever NAV-systemet. Blir de informert om rettighetene sine? Hvordan fungerer systemet? Får de det de har krav på?

Anne forteller at hun ikke har fullført videregående skole. «Min opplevelse er at ja – helsetilstanden min, men også regelverket for vilkår på AAP har vært en ikke-ubetydelig faktor til at jeg ikke har gått på videregående. Det har rett og slett vært for komplisert». Jeg var ukjent med reglene for AAP og utdanning, og spør Anne om det er mulig å ta utdanning og motta AAP. «Nei, i utgangspunktet er ikke det mulig. Da må du søke tillatelse gjennom NAV. Ikke å gå på videregående eller studere, for da har du krav fra lånekassen. Også blir du liksom ansett som frisk nok til å ikke være syk og sånt...». Hun forteller videre; «Ja, man blir liksom stående fast da, når man ikke har utdanning fra før.



Også får man ikke brukt tiden på AAP til å prøve ut arbeid, fordi man har liksom ikke noe kompetanse til det».

Anne trekker også fram den økonomiske usikkerheten og rundt det å være på AAP. «...Det er jo egentlig sånn at hvis man er innlagt på en psykiatrisk sengepost utover 3 måneder så blir ytelsen fra NAV halvert. Man kan søke om at det ikke skjer, kan bevise at man har løpende utgifter, da sånn husleie og sånt utenfor». Hun forteller om utfordringen med å være syk og ha slike bekymringer; «Det var en stor belastning å være da, for 2 år siden, innlagt på tvungen psykisk helsevern og ikke vite om man har råd til å beholde leiligheta. For det tar jo en stund før man får svar på en slik søknad da...». Anne forteller at det var under samme innleggelse det ble søkt om uføretrygd. «Om en får avslag på søknad om uføretrygd, så opphører jo også utbetaling av AAP. Den tida og gå med den usikkerheten da... hva skjer nå, har jeg råd til å fortsette å leve?. Samtidig som man er såppas ustabil at man er i tvungen psykisk helsevern». Hun sier at uføretrygden ble innvilget relativt raskt. «Jeg tenkte jo egentlig at jeg var en ganske oppegående person, hvorfor skulle det bli innvilga liksom?». «Hva tenker du om at du ble uføretrygdet?» spør jeg Anne. Hun sier det er en økonomisk forutsigbarhet, i motsetning til AAP, men forteller;

«Men samtidig så... er det jo en slags endestasjon. Det er klart. Altså, jeg var 22 på det tidspunktet. Å da få beskjed fra helsevesenet, som var de som anmodet å søke om uføretrygd, og NAV som innvilga at... ja, vi tror egentlig ikke at du kommer til å bli så mye bedre. Det er ikke så veldig motiverende».

Kristian forteller litt om hvordan han ble del av NAV-systemet. Han studerte utenlands, men innså etter hvert at det gikk dårlig med helsa. «Det var ingen støtte der, som kunne tilnærme seg NAV i Norge». Han forteller videre at han flyttet hjem til Norge og søkte hjelp fra NAV.

«Først fikk jeg sånn meldekort, så jeg måtte melde inn. Men jeg fikk ingen saksbehandler, fikk ingen å snakke med. Det tok litt tid, jeg skjønnte ikke helt hva jeg skulle fylle ut for jeg gjorde jo ingenting, jeg var i ventemodus. Og da endte jeg opp med at jeg ikke sendte inn det meldekortet, og da mistet de to ukene. Så måtte jeg søke på nytt igjen og da fikk jeg saksbehandler. Ehm... det var jo litt frustrerende, det var jo to uker med utbetaling hvor jeg gikk og hadde ingenting, måtte ta ut av sparepengene jeg hadde opparbeida meg. Bare fordi jeg ikke hadde noe klar informasjon på forhånd». Han avslutter med at det gikk raskt etter denne hendelsen.

Thomas forteller at prosessen mot uføretrygd har vært tidkrevende og vanskelig. «Det var vel i 2016 eller 2017 at jeg prøvde å søke om ufør, men ble møtt med at det var nesten så jeg ikke fikk lov til å engang søke». Han forteller om flere situasjoner hvor han har følt NAV presser han ut i praksis og arbeidsprøving, og sier på et tidspunkt i intervjuet at «Man føler nesten man må sitte der og tvinge frem tårer for at de skal tro på at man faktisk har det ille. Det har vært vanskelig». Thomas' fortellinger kan forstås som en krenkelser. Å bli presset kan oppleves som å bli utøvd makt over, og å måtte kjempe for å bli forstått kan kobles til både anerkjennelse som kjærlighet, rett og sosial verdsettelse. I lys av Honneth svekkes ens egen selvrespekt, hvilket kan føre til at man tviler på om man er verdifull.

Vi snakker litt om fremtidsutsikter. Anne sier det er problematisk når man blir sittende fast i en varig ytelse i ung alder;

«Er jo en ting når man snakker om en person som har få år igjen til dem hadde blitt pensjonist uansett. Men det fremtidsperspektivet at nei, hmm, det er sånn her livet mitt skal være de neste 40-50 årene, det.. det hadde vært hyggelig å få lov å tilegne seg kompetanse til å kunne bidra med noe i samfunnet».

Kristian forteller at hvis det går i retning uføretrygd for han, så kunne han tenke seg å hatt noe å gjøre i perioder. «Sesongjobb, for eksempel. I de periodene hvor det er litt mer positivt. For man har jo lov på uføretrygd å jobbe så så mye uten at det trekkes». Kristian har ikke tro på at han ville klart å komme seg i 100% jobb hvis det går mot uføretrygd, men sier at å ha noe å gjøre hjemmefra, eller frivillig arbeid kunne vært aktuelt. Han kommenterer «Det kommer jeg ikke til å klare akkurat nå. Men jeg håper jo at når jeg er ferdig med alt av utredning at ting blir litt roligere, og at jeg kan begynne å se litt på sånne ting». Disse utsagnene kan også knyttes til anerkjennelse som sosial verdsettelse, det er tydelig at de har håp og ønsker om framtiden og ønsker å bidra.

Thomas sier det på en måte er litt befriende å nå ha uføretrygd. Han forteller at han nå slipper stresset med om NAV kommer til å sende han i praksis og på kurs, og slipper å sende meldekort hver 14 dag. «Det er jo sånn at hvis jeg greier og vil prøve å jobbe litt, så kan jeg sette ned uføregraden» sier han. Likevel trekker han frem noen bekymringer rundt dette; «Jeg har lest så mye om at hvis det er folk som har jobbet ved siden av, om at hvis de tjener litt for mye, så blir det bare kaos. Jeg er redd for at hvis jeg skulle jobbet litt ved siden av, at det bare skal bli krøll». Han forteller at han ville hatt behov for hjelp med eventuell planlegging av økonomien, men føler ikke at dette er hjelp han kan få hos NAV.

### Tverretalig samarbeid

Alle de unge har, eller har hatt oppfølging av flere etater samtidig. NAV, psykolog og psykiater, barnevernstjenesten og andre. Anne forteller at de ulike delene av systemet kommuniserer dårlig, og trekker frem en totalt manglende sammenheng mellom barne og -ungdomspsykiatrien og voksenpsykiatrien. «Når man endelig har funnet, og etablerer noe som fungerer så skal man plutselig over i et nytt system og begynne å forklare seg på nytt». Hun betegner også barnevernstjenesten som «en veldig lite betryggende faktor» når de var involvert, og sier at framgangsmåten deres også var årsak til at hun ikke fikk begynt på videregående.

Kristian forteller at han nylig har hatt samarbeidsmøte med sin NAV-veileder, psykolog, fastlege og fysioterapeut. Han forteller at det er veilederen hans som koordinerer disse møtene, og at ofte så er det fastlegen som blir kontaktet først, fordi legene er vanskeligere å få satt opp time med. Jeg spør Kristian hvordan han har opplevd det tverretalige samarbeidet. «Jeg synes personlig det er litt skummelt. Å skulle ha så mange som liksom sitter der og... vurderer meg på forskjellige punkt. Skal sitte der i samme rom og snakke om meg og helsa mi, hehe». Han avslutter likevel med å fortelle at det er positivt; «Men, jeg er jo der også. Så de spør meg jo om jeg er enig, om jeg har noen andre tanker også videre. Og jeg har relativt god kontakt med alle behandlerne mine. Jeg ser dem ganske jevnt, så det har gått greit».

Thomas sier samarbeidet mellom etatene er komplisert og tar lang tid. Allikevel synes han samarbeidsmøtene er viktige. «Flere ganger veldig viktig å ha sånne møter, for å bare kartlegge litt mer, når NAV sitter på ryggen og pusher på at du må jobbe, men man sitter der og nesten ikke greier å komme seg ut og..». Han forteller videre at han har et godt forhold til fastlegen sin, som han har hatt fast i flere år. Han trekker frem noen

situasjoner under samarbeidsmøte, hvor fastlegen hans retter på NAV; «Det har vært veldig mange ganger at det nesten virker som om de har skrevet opp feil ting».

### «Det skal så lite til for å gjøre en forskjell, og gjøre hverdagen litt mer stabil»

Jeg stilte intervjupersonene er litt stort spørsmål. Spørsmålene ble stilt litt forskjellig avhengig av situasjonen, men essensen handlet om det var noe de ønsket å trekke frem selv, som NAV eller veileder kunne gjort bedre. De beskriver altså faktorer NAV burde endre på slik at de føler seg mer rettslig anerkjent.

Kristian forteller «Jeg synes de burde jobbe med den startfasen. At de har mer, bedre informasjon når du først starter å søke. Jeg vet det ikke bare er meg, det er mange som søker og ikke vet hva de skal gjøre med meldekort og hvordan de skal, om de skal jobbe eller... hva andre ting de kan søke på før de får en veileder». Han forteller at han gikk to måneder uten inntekt, som følger av at han ventet på svar på søknad om AAP. «Jeg søkte om sosialhjelp og stønad, og fikk beskjed om at det fikk jeg ikke før jeg fikk svar på AAP-søknaden min. Hvis jeg fikk den avslått, kunne jeg søke på sosialhjelp/stønad». «Så jeg endte jo opp med å ta ut penger jeg hadde satt inn tidligere det året på BSU. Måtte ta de pengene ut igjen, og det skal man jo egentlig ikke». Kristian sier han skulle ønske han hadde fått mer veiledning om dette fra begynnelsen av.

Han forteller også at de økonomiske satsene er for lave; «Jeg synes absolutt de burde øke minstesats». «Jeg hadde ikke klart meg på AAP hvis ikke hadde bostøtte». Han sier «Det skal så lite til for å gjøre en forskjell, og gjøre hverdagen litt mer stabil. Og noen ganger er det akkurat det vi trenger. Å ha litt mer stabilitet og trygghet sånn at vi klarer å fokusere på å bli frisk».

Anne deler også flere tanker med meg.

«Det kunne jo vært fint med et slags informasjonsmøte med NAV, når man først er i den situasjonen at man er 18 og mottar AAP... det er jo ikke slik at man plutselig en dag vet hvordan disse voksentingene fungerer. Jeg var jo for så vidt heldig med at på det tidspunktet så hadde jeg en psykiater som forklarte meg helt grunnleggende ting... hvordan åpner man en bankkonto? Hehe».

Hun trekker frem en annen ting; «Og få informasjon om situasjonen sin... og slippe å lete fram alt det der selv og være usikker på om det er riktig. Det er noe å lete fram og». Hun forteller avslutningsvis

«Det vil garantert være ut fra sykdomsbilde til ulike personer... men å møte folk som har litt mer trua på deg. Jeg sa jo ofte at jeg gjerne vil prøve ut noe, endre situasjonen min. Ikke bare bli møtt med «det er nok ikke så lurt». Altså, hvis det er sånn alle blir møtt... det er det sikkert ikke, men folk blir hengende fast i de ytelsene dem har da».

Som Anne og Kristian, snakker også Thomas om startfasen i NAV. Han sier det hadde vært fint å få vite litt om regelverket og hva man har krav på.

«For det blir en sånn gjettelek hele tiden, man vet ikke helt hvordan syk man er og hva man har krav på. Det blir så mye man må søke opp selv, og hvordan satsene er og hvordan man skal å frem for forskjellige ting. Så det hadde vært fint å få vite litt mer når man først starter her».

Han trekker frem regelverk i møte med veileder senere i intervjuet også, og forteller at det kan være problematisk når veilederne ikke er sikre på regelverket selv. Han nevner også endringer i regelverket som de ansatte kanskje ikke har rukket å sette seg inn i. «Da ender det opp med at man må nesten dra, også må de søke seg opp, ta videre kontakt med noen også tar det lang tid. Og det at man kommer inn dit og ikke vet hva man kan få hjelp til».

De unge har kommet inn i NAV-systemet på forskjellige måter. Essensen i opplevelsen av NAV-systemet til de unge er slik jeg tolker det er at selve systemet er for tungt. Det er for mye informasjon, og de ønsker å bli opplyst om hva de har krav på og hvordan systemet fungerer; de ønsker altså rettslig anerkjennelse. Å lete opp regler og krav selv kan være vanskelig. Ting tar også ofte for lang tid, både i samarbeid med veileder og i samarbeid med NAV og andre tjenester. Jeg synes også det er viktig å trekke fram det Anne forteller; at hun ønsker å møte mennesker [veildere og andre personer fra hjelpeapparatet] som har litt mer trua på henne. Mye tyder altså på, i lys av Honneth at de unge ikke får oppfylt sine ønsker om rettslig anerkjennelse; manglende støtte i første møte med systemet, ytelser som skaper barrierer, tverretatlig samarbeid som tar tid og økonomiske bekymringer. I følge Honneth vil fravær av rettslig anerkjennelse også føre til svekket selvrespekt.

## «Unge som er i kontakt med NAV er late» – Sosial verdsettelse

Sosial verdsettelse er den tredje delen av Honneths anerkjennelsesteori. Sosial verdsettelse handler om å bli tatt i mot og verdsatt i et sosialt fellesskap. (Jordet, 2021, s. 273) Anerkjennelse som sosial verdsettelse/solidaritet er i oppgaven knyttet til intervjupersonenes opplevelser av hvordan samfunnet møter og oppfatter dem, og øvrige opplevelser av å være deltakende i forskjellige deler samfunnet, f.eks på fritiden, i samvær med venner eller andre aktiviteter de deltar på. Krenkelser i forbindelse med sosial verdsettelse vil for eksempel være å ikke bli møtt med respekt av medmennesker i samfunnet, eller opplevelse av å være verd mindre enn andre på bakgrunn av det man kan bidra med. Intervjupersonen snakker om både brudd på anerkjennelse i form av krenkelser, men også positive situasjoner der de blir møtt og akseptert.

Anne og jeg snakker litt løst og fast om mitt masterprosjekt, og vi kommer inn på temaet om NAV og medier. Anne sier «Ja, for den oppfatninga man liksom kan få i media, det er jo at unge som er i kontakt med NAV er late». Vi beveger oss til temaer om sosial status. Intervjupersonene blir spurt om de deltar i fritidsaktiviteter eller andre sosiale settinger. Anne forteller at hun holder på med musikk i en fast gruppe, og trives godt med dette. De spiller på diverse tilstelninger sammen, men hun trekker frem en bekymring; «Den store frykta da.. er jo at folk skal spørre hva man holder på med. For da.. ja, hva skal man svare?». Jeg spør hva hun svarer i slike tilfeller. Anne svarer

«Det er jo veldig avhengig av hvem som spør. Vanligvis går folk ut fra at jeg studerer ett eller annet, det... gjør jeg jo på ingen måte, hehe. Det er jo alltid rart å prøve å forklare det noe vis. Selvfølgelig.. er det snakk om noen i helsevesenet, eller noen man kjenner godt nok til at man vet vedkommende ikke kommer til å dømme for det, så..».

Hun avslutter med «så nei.. det at man er uføre er noe man helst ikke vil si». Anne forteller om ubehagelige situasjoner i billettkontroll på bussen, en situasjon vi kan forstå som en krenkelse i Honneths teori; «Når en mottar uføre får man honnør. Der har jeg

opplevd noen ufine kommentarer fra billettkontrollørene. Selv om jeg har med den tilleggslegitimasjonen» (...) «Det er ubehagelig, det å sitte på bussen og måtte forklare seg... til en vekter og med alle andre på bussen til stede da». Annes opplevelser kan forstås som krenkelser. Hun opplever nemlig akkurat det motsatte av å bli tatt i mot å bli verdsatt – hun opplever at hun blir satt spørsmål til, og uttrykker at det å være ufør ikke har noen god status.

Kristian sier at han gjerne skulle vært mer sosial, men at dette er målet etter hvert. Han forteller at han er i dialog med psykologen sin, om å avslutte behandling. «Ikke fordi behandlingen er ferdig, men fordi det har blitt litt for mye. Så vi vurderer om det er best for meg å ta pause fra behandling, fokusere på å få en bedre rutine på hverdagen. Litt mer balanse» sier han. Han sier videre «Å kjenne at jeg faktisk har tid og energi til å ta vare på meg selv, og være sosial. For det har jo veldig mye å si på mental helse». Han forteller at vennene ikke er langt unna, men at energinivået til å reise på besøk og å ha besøk er lavt; «det blir liksom, ja.. prøve å jobbe meg opp energi til å kunne rydde rundt meg sånn at jeg føler jeg kan invitere folk. Så bruker jeg såpass mye tid og energi på det, at når jeg da har timer og behandlinger igjen så er jeg uslitt, også kræsjer jeg igjen også blir det rotete fordi jeg ikke har energi til å vedlikeholde det. Også går det bare i en sånn... fin liten spiral der». Han forteller likevel at han har en kjæreste som bor i utlandet, og at de snakker sammen hver dag. «Jeg vil tro det er en av grunnene til at jeg klarer meg med den sosiale kontakten jeg har. Hvis jeg ikke hadde snakket med han hver dag så hadde jeg jo sittet der hjemme i stillhet, dag ut og dag inn. Det hadde blitt... en god del tyngre». Kristian forteller om en støttende og forståelsesfull kjæreste;

«(Han sier) du må være tålmodig med deg selv, og snill med deg selv. Liksom... minner meg på at det ikke er min feil at jeg får til ting. Og at det ikke betyr at jeg er et dårligere menneske eller svakere menneske bare fordi at jeg ikke får de tingene til».

Kristians støtte fra kjæresten kan relateres til anerkjennelse som kjærlighet. Han sier denne personen er årsaken til at han klarer seg med mindre sosial kontakt. Hans utsagt argumenterer for hvor viktig grunnlaget kjærlighet er.

Thomas forteller at prosessen mot uføretrygd har vært lang og tidkrevende, han nevner også at uføretrygdet ikke var noe han ønsket å bli. I likhet med Anne forteller han også om krenkelser knyttet til sosial verdsettelse;

«Mange snakker om det som om det er tabu, og at det er så fælt at man liksom snylter på staten og sånt. Også sitter man der og bare kan ikke gjøre noe med det, selv om man har kjempelyst å komme seg ut og hjelpe til i samfunnet». «Også føles det som at flere veiledere man har vært gjennom, at de dømmer, og de vil jo bare pushe folk ut i arbeid. Og prøve å luke ut de som fortsatt kan jobbe og ikke...men noen ganger blir det veldig demotiverende, og man føler at man blir nesten sånn... dytta ned i bakken. Det blir så mye negativt».

### «For syk til å bli innlagt, men kan bli sittende hjemme alene» - Psykisk helse og anerkjennelse

Felles for intervjupersonene er at de har psykiske plager og diagnoser i ulik grad. Alle har kontakt med psykolog, psykiater eller liknende. Kristian sier det er psykolog, i tillegg til en annen person han har mest kontakt med. Anne forteller at hun har møter med psykiatrisk team, men forteller senere i intervjuet; «Jeg befinner meg i den noe absurde

situasjonen at jeg blir betegnet som for syk, eller for kompleks til behandling. Så... jeg har gjentatte ganger fått avslag på henvisning til poliklinisk og døgnåpning». Hun sier at begrunnelsen er sykdomsbildet hennes, og at avdelingen eller institusjonen ikke føler seg komfortabel med å ha ansvar for behandlingen. «Men samtidig da... så føler folk seg tydeligvis komfortabel med at jeg sitter hjemme da. Er for syk til å bli innlagt, men kan bli sittende hjemme alene, det er interessant». Hun forteller

«Det går jo ikke spesielt bra det heller. Kan umulig tenke meg at det er samfunnsøkonomisk nyttig. I stedet for å være på psykiatrisk institusjon en stund og faktisk ta tak i problemet. Og så... blir det jo styr, med ambulanse og politiet og akuttmottaket og... akuttposten et par ganger i måneden. Alt det der... er jo å legge beslag på ressurser som helt sikkert kunne vært brukt for fornuftig om jeg hadde fått adekvat, stabil og forutsigbar hjelp».

Anne etterspør altså adekvat, stabil og forutsigbar hjelp, hvilket kan relateres til anerkjennelse som rett. Anne forteller videre «Jeg merker jo også at...det kan selvfølgelig ha sammenheng med etterslep etter pandemien og generelt mer press på psykisk helsevern. Men jeg merker også at folk i helsevesenet er lite engasjert i å prøve å finne noen løsninger på hvordan jeg skal få bedre livskvalitet etter uføretrygden er blitt innvilga. Nå har du den ytelsen, hva mer vil du liksom?».

Thomas trekker flere ganger frem i intervjuet at han ikke ble helt trodd på med sine psykiske plager. «Veldig mange [veiledere] som ikke helt trodde på det hvis man sa man sleit med angst og depresjon selv om man kunne ha det på papiret, og har en stor bunke med forskjellige papirer fra psykologer og behandlere og sånne ting...». Han forteller at fysiske plager var noe annet; « Men hvis man først sa man sleit med rygg og... jeg har en beinlengdeforskjell, som gjorde at det føltes litt skjært og kunne slite med ryggen og sånt. DA først, var det noen type veiledere som bare «Åja, men da» (...) «Men med en gang man nevnte noe psykisk så var det sånn... nei det gidder de ikke». Jeg spør Thomas om han følte han ble møtt bedre dersom han hadde et fysisk problem, og han svarer «Ja. Hvis det var noe fysisk, at det var skriv fra lege og sånt, så var det mye lettere å komme frem til noe. Det er jo veldig synd. Da føler man det er nesten så man må skade seg for å faktisk bli trodd på, det er ikke bra».

Opplevelsene med sosial verdsettelse er som nevnt knyttet til intervjupersonenes opplevelser av hvordan de blir møtt og verdsatt av medmennesker i samfunnet. Alle forteller om krenkelser forbundet med dette; uhyggelige billettkontrollører, veiledere som ikke tror dem og holdninger fra samfunnets side som kan virke nedverdiggende. Holdninger som at unge som er i kontakt med NAV er late, og snylter på staten er ikke akkurat anerkjennende. Heldigvis har flere av brukerne andre støttespillere eller grupper der de blir verdsatt for sine bidrag, altså blir anerkjent. Skal vi tolke Thomas' siste utsagn i lys av Honneth, kan det se ut til at det å få anerkjennelse med psykiske helseplager er vanskeligere enn ved fysisk sykdom.

## Intervju med NAV-veiledere

Vi har nå sett på brukernes perspektiv, deres opplevelser av NAV som system og samarbeid med deres veiledere. Jeg vil nå gå over til å presentere intervjuene med NAV-veilederne.

Felles for veilederne som ble intervjuet er at de jobber med ungdom med psykiske helseplager. De ansatte er i forskjellige aldre, og har varierende grad av erfaring fra NAV. Noen av dem har lang arbeidsbakgrunn med ungdom. Ytelsene de har ansvar for er forskjellig, blant annet både AAP, sosialhjelp og tiltakspenger. To av de ansatte jobber på samme kontor som betegnes som «Jobbhuset», et lavterskeltilbud som er lagt opp litt forskjellig fra et ordinært NAV-kontor. En intervjupersonene jobber på et vanlig NAV-kontor. I denne oppgaven vil de gå under navnene «Espen», «Elisabeth» og «Marte».

Espen og Elisabeth forteller engasjert om opplegget rundt Jobbhuset. «Jobbhuset er et tilbud fra NAV. Bakgrunnen er at vi har et tilbud som er litt skreddersydd for ungdom; da som kanskje har litt forskjellige utfordringer, og alle trenger litt hjelp for å komme seg ut i jobb» sier Espen.

«De fleste som er her er jo på et lavterskeltilbud. For de som kanskje har droppa ut av skole, ikke har fullført skole... de som ikke har mye jobberfaring. Noen har jobbet en del og er ferdig med skole, men er i en situasjon der de sliter med helsa av ulike årsaker. Mye av det er psykisk helse, stort sett» forteller Elisabeth.

Hun forteller at det er et tilbud for de som har behov for tettere oppfølging enn det de har på øvrige NAV-kontor. På Jobbhuset har de mulighet til intern jobbtrening på huset, før ungdommene eventuelt er klare for annen jobb eller skole. Noe av den interne arbeidstreningen kan innebære kafé/kjøkken med matlaging og baking, kulturgruppe, monteringsgruppe og praktisk vedlikehold på huset. Det blir også holdt kurs med forskjellige temaer som er relevante for ungdommene. «Vi har ungdom her som ikke er i gruppe, som enda ikke er klar for det, og som kun går på samtaler for å bli trygget og få en relasjon først» sier Elisabeth. Elisabeth og Espen forteller at de er tett på ungdommene i hverdagen og er med på aktiviteter sammen med de. «Vi møter ungdommene, vi spiser sammen, gjør veldig mye sammen. Sosialt sammen med dem da» sier Espen.

«Det er litt sånn vi kan styre dagene våre selv ut fra behovet til ungdommen, så er jo med på alt i fra eksponering i forhold til at man kan.. hvis det er mange med angst eller noe sånt, som sitter mye hjemme, eller har vanskelig for å ta buss, ikke vil på kafé eller møte så masse folk, så har vi jo muligheten. Så har jo vært med ungdom der vi prøver oss på kafé, prøve ut sånne ting» sier Elisabeth.

«Det er ganske typisk sånn NAV-veilder jobb på mange måter, men likevel med en sånn spesiell setting da» forteller Espen. «De fleste som kommer hit stortrives og har ikke noe lyst til å slutte, hehe» sier Elisabeth.

Jeg vil videre bevege meg over til samme oppdeling som for brukernes intervjuer, inspirert av anerkjennelsesteorien. Anerkjennelse som kjærlighet, anerkjennelse som rettigheter og anerkjennelse som sosial verdsettelse.

## «Ungdom er fleksible, fremtidsrettet, har drømmer og håp om fremtida, uavhengig av hvor syke de er» - Anerkjennelse som kjærlighet

Veilederne ble spurt om sine relasjoner til brukerne sine. Spørsmålene gikk i hvor mange de følger opp, hvordan samarbeidet fungerer, hvordan de jobber med tillit og trygghet, og til slutt motivasjonsarbeid. Antallet de følger opp er forskjellig. Elisabeth og Espen forteller at de på Jobbhuset følger opp ca. 10-15 ungdommer hver. Marte forteller at hun følger opp mellom 30 og 50, men at dette varierer litt ut fra sesong. På spørsmål om hva de tenker om antallet de følger opp, svarer Marte «Skulle gjerne hatt et mindre antall, så man får mer tid per person (...) Men jeg opplever jo at jeg får gjort en god jobb da. Det går kanskje mer på at det er stressende for meg å rekke over alt. Men jeg opplever at folk får hjelp da». Elisabeth forteller at de på Jobbhuset har god tid til hver enkelt, får jobba tett på brukerne og sett dem flere dager i uka. Espen sier at antallet er passelig. «Du må kunne ha en oversikt og en relasjon da» sier han.

Elisabeth får spørsmål om hvordan hun jobber med tillit og relasjon til brukerne sine.

«Jeg synes det er viktig bare at man tar det helt rolig, viser forståelse og at vi er her for deg, tar det etter ditt tempo og det ikke er noe sånt at vi skal presse deg ut i noe. Vi er her for å hjelpe deg på veien liksom».

Hun beskriver at de første møtene handler mye om å bli kjent, bli trygg og å føle at det er en OK arena å møte opp på. «Ja, så mye av de første møtene er at de skal få lyst til å komme tilbake på en måte da». Marte forklarer at det tar tid å bygge tillit, men at man kommer langt med å høre mer enn å snakke. «Og prøve å bli kjent med personen. Hva er viktig for personen, og hva personen interesserer seg for og trenger her og nå». Hun snakker videre om å møte personens behov, og legge bort «egen agenda»; «Ofte er det sånn at man kanskje går inn med en intensjon om at i dag skulle vi snakke om det og det, men å kanskje tillate at det skjedde ikke i dag, det var noe annet som var viktigere». Espen trekker fram at han prøver å være seg selv når han jobber med trygghet og tillit til brukerne sine, og sier videre «Prøve å tenke litt sammen med dem, stille åpne spørsmål... det er naturlig for meg da. Hva er det du trenger, hva tenker du og hva har du lyst til å gjøre».

Elisabeth trekker frem at trygghet er viktig for mange, og forklarer litt om kursene de har på Jobbhuset. Ungdommene møter på forsamtale slik at de får sett hvem som holder kurset og hvor det er, slik at de er trygge på det når kurset begynner. At de får god informasjon er også viktig, sier hun. Hun trekker også frem kommunikasjon, og det å vise omsorg og forståelse. Jeg spør Elisabeth hva hun tror det viktigste for brukerne er.

«At de blir sett og hørt og at vi har trua på dem. Og at vi har tida, at de skjønner at vi er her for dem. Og at vi er bare vanlige mennesker vi som er her og, og at vi vil deres beste, at det ikke blir det der byråkrati... at du sitter og yter makt, at vi får dempa den litt. Du vil bestandig ha de maktgreiene i og med at du sitter i rollen du sitter i, men det er noe med hvordan vi møter dem» sier hun.

Vi går videre til å snakke om motivasjonsarbeid. Espen sier det ikke er noen egen «metode» innad i NAV, men nevner åpne spørsmål og motiverende intervju. Han nevner motivasjon gjennom aktivitet og at det er viktig med egen motivasjon «Få ungdommen til å si mest mulig selv, få frem tankene, egen motivasjon da». Espen forteller også at fokus på ressursene til ungdommene er viktig, og det å være lyttende; «Å få dem til å



ytre mest mulig selv, og ikke legge orda i munnen på dem. Og ikke lukke samtalen for mye, sånn «ja, det her blir bra for deg, det å jobbe der». Jeg spør Marte om ungdommene er med på å bestemme tiltak selv og hun svarer «Ja, i stor grad og så langt det lar seg gjøre. Fordi det er vanskelig å gjennomføre noe man ikke er motivert for da». Hun forteller at måten man jobber med motivasjon på ofte er individuell, men at de blir oppfordret til å snakke om jobb og aktivitet i samtalene, og å ha et fremtidsperspektiv. Elisabeth er opptatt av å møte de og bli kjent.

«Jeg tenker litt sånn å få kartlagt alle livsområder, for alt påvirker jo hverandre. Hvis du skal ha fokus på jobb eller skole er det viktig at du har det bra hjemme. Eller er det noe stressfaktorer i livet ditt som gjør at vi ikke greier å fungere nå... Nei da må vi ta tak i dem, er det noe vi kan løse sammen».

«Ungdom er fleksible, fremtidsrettet, har drømmer og håp om fremtida, uavhengig av hvor syke de er» sier Marte, og forteller at samarbeidet går godt når de har et felles mål å jobbe mot.

### «Det handler ikke om at hun eller han er lat eller ikke orker å komme» - Psykisk helse

Espen forteller at de har mange forskjellige ungdommer på Jobbhuset. Noen har lettere, og andre tyngre plager, og nevner alt fra psykoser og personlighetsforstyrrelser til angst og depresjon. Noen av ungdommene har kommet lengre i løpet med å ta tak i og få hjelp med problemene sine, mens andre får hjelp til dette.

Espen forteller at kommunikasjonen med ungdommene kan være utfordrende til tider, fordi noen av de trekker seg unna og ikke klarer å være i kontakt. «Det er mye unnvikelser, mye ubehag, kanskje skam fordi at vi ikke har fått til å si fra før eller ikke har klart å svare. Ikke møtt opp til et møte, eller... det er mye. Det er ofte et symptom på at her sliter du, og at du vil unngå ubehag da». Han forteller at det kan være vanskelig som veileder å vite hvor streng eller rundhåndet man skal være i slike situasjoner, siden de ikke er helsepersonell. Mange av ungdommene har dårlige skoleopplevelser eller har opplevd mye i oppveksten, og årsaken til en mye adferd ikke har noe med at de ikke ønsker hjelp forteller Espen.

Elisabeth sier at kunnskap om psykisk helse er viktig;

«Jeg tror og kunnskap om psykisk helse kan ha mye å si for hvordan man møter de, og forståelsen bak adferden eller hvorfor man ikke greier eller... den biten der, at mye av adferd og ting som skjer er på en måte et smerteuttrykk for ting som har skjedd før. At det er en begrunnelse for at ting er som det er. Så hvis man greier å se det da og tenke litt på det, at det handlet ikke om at hun eller han er lat eller ikke orker å komme».

«Alle har en psykisk helse, det har jo vi og, så det definerer ikke hvem du er» forklarer hun videre. «Eller om du har en diagnose, så er du ikke diagnosen din». Espen forteller mye av det samme som Elisabeth, og sier «Har du møtt en med ADHD, så har du møtt en med ADHD.. eller en med angst da. Veldig mange får jo angst i forskjellige former». Marte snakker også om at en diagnose er så forskjellig fra person til person, og er usikker på om et fokus på å lære om diagnoser hadde vært nyttig. «Jeg tror nesten det med relasjonsarbeid er viktigere enn å vite så mye om sånt».

Kort fortalt, beskriver veilederne altså relasjoner som er anerkjennende. Anerkjennelse som kjærlighet eller omsorg handler altså om å se brukerne sine, ha tro på dem og ha god tid. Å bli kjent og skape trygghet er også nevnt som viktige faktorer for et anerkjennende forhold. Samarbeidet kan tidvis være utfordrende fordi de unge har utfordringer med å møte opp eller opprettholde kontakt, men en god relasjon og kunnskap om psykisk helse ser ut til å bidra positivt for anerkjennelsen.

## «For de som er oppegående og kan bruke systemet så funker det» - Anerkjennelse som rettigheter

Jeg spurte de NAV-veilederne «Er det noe ved systemet som hindrer deg i å gjøre en god jobb?». Espen trekker frem ytelsene som en barriere;

«Du har kvalifiseringsprogram, der du ikke kan være for syk eller ha for mye helseutfordringer. Du har AAP, der må du bekrefte at du er veldig syk, eller har en del helseutfordringer. Og sosialhjelp da...» (...) «Du har jo rett på det, så da skal du få gjøre det, også videre. Men du har ikke rett på dette, så du får ikke være med på det tiltaket her».

Han snakker videre om at dette er noe mange ønsker å forenkle, men at det kanskje er vanskelig i praksis. Elisabeth nevner at hun tror det kan bli problematisk hvis du har for mange brukere å følge opp, men nevner også det samme som Espen; «Det kan jo være at noen faller mellom to stoler fordi man ikke fyller vilkårene til det eller det, enten at man ikke er syk nok eller for syk eller... litt sånne ting. Det er ikke så ofte, man finner jo stort sett løsninger». Espen sier også at der er litt utfordrende når man først må bekrefte hvor syke ungdommene er for f.eks å få AAP, for så å skulle bygge de opp til videre aktivitet. «Det er en balansegang jeg tror mange kjenner på» sier han.

Elisabeth forteller om et tidligere arbeidsforhold hvor hun også jobbet med ungdom. «Det er jo litt sånn tungrodd i forhold til å få kontakt... hvis du ikke har en veileder i hvertfall. Det der 55-nummeret er litt sånn du kommer til noen også bare «nei det kan jeg ikke svare på, da må du ringe dadada». Så sånn... det er ikke bra». «Nei tenkt om du er en bruker av systemet som kanskje ikke skjønner systemet, eller har språkutfordringer eller er så syk at alt du skal gjøre er tiltak eller vanskelig». Elisabeth gjentar at dette ikke er bra. Ungdommene på Elisabeths avdeling får veiledernes telefonnummer, samtidig som de kan logge inn på NAV og sende dialogmeldinger. Elisabeth understreker at det er viktig å tilpasse litt, og at det må være lett å få kontakt. «Det er sikkert tenkt at det skal være lett, men det er det ikke for de som ikke kan det eller får det til. For de som er oppegående og kan bruke systemet så funker det».

Marte jobber blant annet med AAP, og trekker frem satsene her.

«Satsene er for lav. Folk som har AAP må ofte ha supplerende sosialhjelp og da blir det flere kokker inn, for jeg har jo AAP... men hvis du må ha supplerende så må du søke, dokumentere, det blir veldig mye papirarbeid på folk som i utgangspunktet er syk».

Hun forklarer at denne belastningen kanskje ofte fører til at brukernes kapasitet til å fokusere på jobb blir dårligere. «Tidligere opplevde jeg at for mange så var det nok med AAP og husbanken da, men det er det ikke lenger og det gjør ting komplisert. Samtidig som de har økonomiske bekymringer, så er det ikke bare bare med den papirmølla heller».

## «Preget av at folk har dårlig tid» - Tverretatlig samarbeid

Det er stor enighet om at et godt tverretatlig samarbeid er viktig. Intervjupersonene forteller litt forskjellig på spørsmål om hvordan de opplever samarbeidet med andre etater og fagpersoner. «Det varierer, noen fastleger er veldig opptatt, har veldig mye arbeidspress» sier Espen. Han kommenterer likevel at han synes samarbeidet stort sett går bra. «Det kan jo være vanskelige saker der det kanskje går mot ufer og fastlegen kanskje er veldig på det, også er NAV kanskje litt mer sånn... vi må prøve mer, mer dokumentasjon». Han understreker at et slikt tilfelle ikke handler om at man som veileder vil være kjip, men at det er på vegne av systemet. Han forteller om arbeidsrettede tiltak;

«Når vi spør om legeerklæring da, og.. jeg husker ikke helt ordlyden, men det går på om pasienten kan være i arbeidsrettet tiltak. Og av og til krysser de nei». «Det er et ganske direkte spørsmål. Sier du nei til det, det er sånn... Ja det er veldig sjeldent at en form for arbeidsrettet tiltak er farlig for deg. Det er jo ofte bra å være i aktivitet. Men 100% jobb er ikke aktuelt for mange».

Han sier at noen timer på jobbhuset i uka er veldig forskjellig fra å f.eks være i butikk flere dager i uken. «Det kommer veldig an på hva det er. Der må vi kanskje ha en bedre dialog i en del saker». Elisabeth kommenterer også at samarbeidet stort sett går greit, og at god kommunikasjon er viktig. Marte forteller at samarbeidet er preget av dårlig tid. «Ja, det er jo preget av at folk har dårlig tid. Veldig, egentlig. Ting som kanskje burde vært avklart raskt da, tar ukesvis, fordi alle i det samarbeidet har for dårlig tid. Det er vanskelig å sette opp et felles møte med alle, det er alltid noen som ikke kan. Det er utfordrende». Hun forteller at de noen ganger har samarbeidsteam, og at dette fungerer godt.

Jeg spør Marte om hun har vært borti en situasjon der hun har en avklaring, men må vente på andre i samarbeidet. «Ja» svarer Marte, og drar frem et eksempel.

«For eksempel hvis en arbeidssøker først er motivert for arbeidstrening, og vi finner en arbeidstrening sammen, men så dagen før ringer personen meg og sier at nei nå har jeg blitt for syk til denne arbeidstreninga. Det har skjedd en forverring da. Da hadde det jo vært veldig fint for meg å kunne snakke med psykologen om det, og egentlig sammen med søkeren og, og få en kjapp avklaring på om det her er redsel... kan det gå bra likevel? Også faller den arbeidstreninga bort, den blir kapret av noen andre fordi ting tar for lang tid da... også må man liksom begynne på nytt igjen, med ny arbeidstrening».

Elisabeth forteller også om at det er ålreit å «sjekke inn» med andre noen ganger, og snakker i dette tilfellet om DPS «Går det greit at man pusher litt på? Ødelegger det for noe? Nei, det går fint, okei da vet man det. Noen av brukerne sier jo også det du vil høre, så det er viktig å sjekke ut litt noen ganger». Hun forteller at det stort sett går bra når ungdommen først har fått kommet seg ut i arbeidstrening eller aktivitet, og at det ofte er tida før hvor de går å gruer seg som kanskje er verst.

## «Det er liksom ikke så mange som sitter og ser på klokka og teller ned til pensjon»

Jeg spurte de ansatte hva som er positivt med NAV. «Hva skulle du gjort uten NAV da? Det omfavner så mye» sier Elisabeth. «Alle må innom NAV i løpet av livet sitt. Når du blir

født til du dør liksom». Hun trekker frem at det er positivt at man har rettigheter til stønad ved sykdom, og at man som pensjonist også får penger.

De ansatte forteller varmt om jobbene sine når jeg spør hva som er positivt med NAV. De forteller at de får styre hverdagene mye selv, og har lite press på resultatoppnåelse. Elisabeth forteller også at hun på Jobbhuset ikke har noe press på å måtte følge opp mange. «Hvis jeg mener at lista mi er full, nå har jeg ikke kapasitet til flere, så er det greit. Det er lavterskel her, og vi skal ha tid til å følge opp godt». Hun sier at de har en flott ungdomsavdeling med mye flinke folk. Espen trekker også frem satsningen på ungdom som positiv. «Jeg ser, føler at det brukes ressurser på en viktig jobb, spesielt ungdom da og utsatte grupper». Han forteller om engasjerte markedsrådgivere. «Mye bra faglig arbeid og utvikling. Det er liksom ikke så mange som bare sitter og ser på klokka og teller ned til pensjon, hehe». «Vi har masse muligheter i NAV, muligheter til å gi folk utdanning, kurs... det er veldig givende» sier Marte. Marte forteller også at det er et godt arbeidsmiljø, og at hun kan støtte seg på kolleger dersom det er behov for det. Hun forteller at hun føler hun har et stort ansvar for å prøve legge til rette og finne de mulighetene der det er størst sjanse for at brukeren kan lykkes. «Men det er jo ikke bare meg selvfølgelig, det er jo psykolog og leger inni bildet der» forteller hun, og sier at det er en trygghet.

Veilederne snakker også positivt om arbeidsgivere og samarbeidspartnere for arbeidsrettede tiltak og liknende. Espen forteller om samarbeid med flere større bedrifter som Jobbhuset samarbeider med. «Hvis vi har gode kandidater, så kan de få jobb også, ikke bare være der gjennom NAV». «Det er mye arbeidsgivere som er opptatt av å gi folk en sjanse, det er mye fine arbeidsgivere rundt om kring» sier Elisabeth. Hun forteller også at det som er positivt med Jobbhuset er at de får kartlagt ungdommene grundig. Hva utfordringene er i forhold til et arbeidsliv, og om de må ha tilrettelegging for eksempel. «Når vi har fått kartlagt og blitt godt kjent er det også lettere å få tak i riktig arbeidsgiver. For da har vi jo mer kunnskap og informasjon om den enkelte da».

Ytelser som skaper barrierer, tverretatlig samarbeid som tar for lang tid og for lave økonomiske satser er blant det som blir nevnt som hemmende for anerkjennelse, skal vi tolke det i lys av Honneth. Systemet er også for vanskelig å ta kontakt med. Som overskriften innleder «For de som er oppegående og kan bruke systemet så funker det». Dette er problematisk, og vil føre til krenkelser. Sagt på en annen måte, er du syk og ikke har ressurser til å «bruke» systemet, så får du ikke oppfylt dine rettigheter, og dermed ikke rettslig anerkjennelse. På en annen side er det positivt at veilederne ikke føler press på resultatoppnåelse, de har gode arbeidsforhold og forteller om engasjerte arbeidsgivere og samarbeidspartnere som er positive til ungdommene. Dette er selvsagt viktig for at grunnlaget for anerkjennelse skal bli godt på alle områder.

## «Du blir jo avskrevet fra store deler av samfunnet» - Sosial verdsettelse

Veilederne fikk spørsmålet «Hva tenker du om at en på 20 år kan bli uføretrygdet?» «Det er rart egentlig. Man har så vidt startet livet» svarer Elisabeth, og legger til at det er mange stønader før man skal bli ung ufør. «Man er ung, man er liksom ikke ferdig utvikla verken personlighet eller kropp eller noen ting på en måte, så det er mye som kan utvikle seg i at man blir moden og voksen». Elisabeth sier at riktige arbeidsgivere er viktig, og at ting bør være prøvd. Hun tror at det er fåtallet unge som ønsker å bli uføre.

«Det er jo så synd at hvis du er så syk også blir du ufør også blir du sittende hjemme da. Kanskje har du lite nettverk, og ikke har så mange...».

Marte forteller at det i noen tilfeller er helt riktig, fordi det er for mye i livet til personen. «Men jeg håper jo at på sikt, hvis ting forandrer seg, at de opplever NAV som noe positivt og kan få hjelp igjen på et senere tidspunkt hvis de blir friskere. Jeg opplever at vi virkelig forsøker å få folk ut i jobb da. Og at når folk får uføretrygd er det åpenbare grunner til det». Hun avslutter med å si at det er en trygghet at det er flere fagpersoner som står bak avgjørelsen om uføretrygd.

Espen svarer «Det er drastisk». Han forteller at det er tilfeller der man kan komme seg tilbake, og finner en annen jobb der de har arbeidsevne. Han nevner også delvis uføretrygd. «Men det er jo litt kroken på døra, er jo derfor det skal prøves ut mye og. Det gir jo konsekvenser for ungdommen, inntekt og... du rekker jo ikke tjene opp noe særlig grunnlag». Han sier at det for enkelte kan være en seier, og at det er mulighet for å bli bedre;

«Også heller etter hvert, når du modnes litt og tiden går, at du ser at kanskje jeg kan prøve meg litt. Det er jo ikke hugd i stein, men det er jo en milepæl, og det er jo litt trist da. Du blir jo avskrevet fra store deler av samfunnet. Det handler mye om jobb, og det å få seg en inntekt. Det er drastisk...».

Veilederne belyser ikke anerkjennelse som sosial verdsettelse på samme måte som brukerne, i og med at de ikke står i deres posisjon og opplever situasjonen selv. Likevel synes jeg deres uttalelser om uføretrygd er med på å belyse viktigheten av anerkjennelse som sosial verdsettelse. Samfunnet handler nemlig mye om å få seg en jobb og bidra i samfunnet. Dette diskuteres ytterligere i drøftingsdelen.

## Drøfting

Forskningssspørsmålet er *Hvordan opplever unge NAV-brukere med psykiske helseproblemer NAV-systemet, og hvordan oppleves samarbeidet mellom NAV-brukere og veiledere?*

Oppgaven er komparativ, og i denne delen vil jeg se brukernes og veiledernes opplevelser opp mot hverandre. Hva er likt? Er det noe de forteller som skiller seg fra hverandre? Strukturen deler seg likt som presentasjonen av intervjuene, med brukernes skoleopplevelser først og deretter Honneths tre anerkjennelsesperspektiver. Opplevelsene diskuteres i lys av anerkjennelsesteorien og med annen relevant forskning og teori. Anerkjennelsesteorien fungerer som en målestokk for samspillet mellom bruker og veileder.

### Skole og oppvekst

Hvorfor skal vi snakke om skolen i en oppgave som omhandler NAV og unges opplevelser med systemet? Haugli Bråten & Sten-Gahmberg trekker frem en klar sammenheng mellom frafall i skoleløpet og senere deltakelse i arbeidslivet. Av uføretrygdde i 20-24 års alder er det kun 1 av 3 som har fullført videregående skole, og blant 25-29 åringer er det under 30% som har fullført videregående skole. Dette går igjen i det de NAV-ansatte snakker om. Mange av brukerne deres har hatt problemer i oppveksten eller skolen, eller har traumatiske opplevelser de ikke har fått tatt tak i. Dette bekreftes gjennom fortellingene til unge; to av dem har ikke fullført videregående. En av dem gjorde det, men droppet ut i løpet og gjenopptok senere. Alle nevner at skolen har vært vanskelig for dem. Thomas nevner også at han har slitt psykisk siden han var liten. Vi kan stille spørsmålet; er skolen inkluderende, og bidrar den til å utjevne sosiale forskjeller, eller øker den forskjellene? Hvilken påvirkning har dette senere i livet?

Skolen er grunnlaget for en helhetlig forståelse av for oppgaven. For å forstå brukerne/ungdommens situasjon i dag, er det viktig å se på noe av bakgrunnen for at de er der de er i dag. Det er også viktig å nevne at dette ikke er situasjonen til alle unge med psykiske plager på arbeidsavklaringspenger og uføretrygd. Men som jeg argumenterer for gjennom oppgaven, gjelder det mange. Oppgaven er heller ikke en oppgave skrevet av en student på sosialt arbeid selv om tematikken er nærliggende, men en oppgave skrevet fra en tidligere barnehagelærer og nåværende pedagogikkstudents blikk.

Hvordan har brukerne opplevd skolen? Har skolen bidratt med hjelp, og vært inkluderende og anerkjennende? Skal vi forstå de unge NAV-brukerne, er svaret nei. På spørsmål om skolen har bidratt i positiv retning til at de skal klare å fullføre, svarer alle nei. «Det er noe i situasjonen på skolen som skaper marginalisering og frafall. Det er ikke eleven som har skoleproblemer, men skolen som har opplæringsproblemer» uttaler Petterson (2010, s. 162, i Jordet, 2022, s. 15). Vi tar med oss tidlige erfaringer av tillit til institusjoner senere i livet. Barnehage og skole er de første institusjonene barn vanligvis stifter bekjentskap med, og den første institusjonen vi skal etablere en tillit til. «For at tilliten skal opprettholdes, må den hente næring fra tradisjoner, samfunnsstrukturer og ordninger som både er stabile og innrettet mot en rettferdig fordeling av goder, og der lover og regler har til hensikt å ivareta barns rettigheter» (Skulberg, 2017, s. 12). Dette kan vi relatere til Honneths anerkjennelse som rettigheter. Skal vi opprettholde tilliten til en institusjon, må ordningene være stabile og rettferdige. Mye tyder derimot på at tilliten til skolen som institusjon ikke er der; flere av ungdommene har følt at de ikke er blitt

hørt og sett. Anne har også en historie med å forsøke å få gå på skole, men har ikke fått oppfylt rettighetene sine, hvilket kan tolkes som en krenkelse av rettslig anerkjennelse i lys av Honneth.

I opplæringsloven står det «Elevane og lærlingane skal utvikle kunnskap, dugleik og holdningar for å kunne meistre liv sine og for å kunne delta i arbeid og fellesskap i samfunnet. Dei skal få utfalde skaparglede, engasjement og utforskartrøng», og «Opplæringa skal tilpassast evnene og føresetnadene hjå den enkelte eleven, lærlingen, praksisbrevkandidaten og lære kandidat» (Lovdata, 2008). Tilpasset opplæring var det få av ungdommene som fikk. De fleste følte ikke at de mestret skolen. Hvis ditt første møte med en institusjon ikke er tillitsvekkende, hvorfor skal man da stole på en annen institusjon senere? I rapporten «Psykisk helse i Norge» fra 2018 står det

*«Grunnlaget for den voksne befolkningens psykiske helse og livskvalitet legges allerede i barne- og ungdomsårene. Ved å skape lokalmiljøer der ingen barn eller ungdommer utsettes for mobbing og sosial eksklusjon og der alle inngår i et positivt sosialt miljø og får anledning til å oppleve mestring og engasjement, vil grunnlaget for en psykisk sunn voksenbefolkning bli lagt» (Reneflot m. fl, 2018, s. 51)*

Paragrafen understreker hvor viktig tidlig innsats er. Et godt pedagogisk tilbud i barnehage og grunnskole som er tilpasset den enkelte er viktig. Dette legger grunnlaget for suksess senere i både utdanning og arbeid. Det er derfor viktig at problemer taes tak i tidlig slik at utfordringene ikke blir enda større. At elevene får den hjelpen de trenger tidlig nok er i både individets og samfunnets beste interesse (Meld. St. 6, 2019-2020, s. 12). Som Jordet (2022) beskriver, er frafallsproblematikken bare toppen av isberget, dette handler om mangel på mestring og sosiale utfordringer tidligere i skoleløpet (s. 17).

Vi beveger oss nå fra skole, og videre over til brukernes opplevelser med NAV og sine veiledere. Disse opplevelsene les i lys av Axel Honneths anerkjennelsesteori og de tre dimensjonene anerkjennelse som kjærlighet, anerkjennelse som rettigheter og anerkjennelse som sosial verdsettelse.

## Anerkjennelse som kjærlighet - Hvordan fungerer samarbeidet mellom NAV-veileder og bruker?

Anerkjennelse som kjærlighet er kanskje kategorien som får størst plass. Som Honneth sier, er anerkjennelse som kjærlighet hele grunnlaget for utvikling av sunn selvfølelse, og fører med seg en rekke positive konsekvenser. I bruker-veileder relasjonen er det mer nærliggende å snakke om omsorg, hvilket også er et begrep Honneth bruker for anerkjennelse som kjærlighet. Veilederne er NAVs ansikt utad, og de personene brukerne hovedsakelig forholder seg til i møte med NAV som system og velferdsordning. Brukernes møter med veilederne sine farger nok deres opplevelser av systemet direkte og indirekte. Skal vi sammenlikne intervjuene med brukerne og veilederne, ser det ut til å være en enighet om at en bruker-veileder relasjon er viktig for samarbeidet. Follesø, Halås & Anvik (2016) beskriver at det er dokumentert at en god relasjon mellom bruker og hjelper er viktig og virkningsfullt (s. 15). Det er ingen av brukerne som omtaler at de ønsker mindre kontakt, eller mindre møter med sine veiledere. Heller det motsatte. Slik jeg ser det, er måten de blir møtt avgjørende for opplevelsen deres. Så hva skaper en

god relasjon, og hva gjør det motsatte? Har brukere og veiledere de samme tankene om disse relasjonene?

Brukerne; de unge på AAP og uføretrygd ønsker seg å bli sett, bli forstått og bli trodd. Oppfølging er en viktig ting de etterspør. Anne hadde ønsket seg oppfølging overhodet. Thomas forteller at det er forskjell på veilederne han har hatt, og at det er mange han ikke har møtt. Thomas bidrar med interessant perspektiv siden han har hatt så mange veiledere; det er stor forskjell på hvor ofte han har møtt veilederne han har hatt et godt forhold til, og ikke. Veilederen han hadde et godt forhold til hadde fokus på å møtes oftere. Han sier det hadde hjulpet hvis veiledere ønsket å møtes litt oftere. Fyhn, Radlick & Sveinsdottir (2021) trekker frem en studie av Lo og kolleger (2016); «De finner grunnlag i litteraturen for å si at det ser ut til å være hensiktsmessig hjelp fra enkeltpersoner, og ikke fra system eller tjenester, som unge selv opplever som nyttige. Det betyr ikke at systemet ikke er til hjelp, men at det er de relasjonelle kvalitetene i hjelpen som tilbys, som oppleves som nyttige» (Fyhn, Radlick & Sveinsdottir, 2021, s. 49). Det er altså kvaliteten i relasjonen og opplevelsen av å bli hørt og forstått som er avgjørende for at hjelpen skal oppleves som god, hvilket understrekes av Fyhn, Radlick og Sveinsdottir (2021) «Uavhengig av den profesjonelle hjelpen som tilbys i støtteapparatet, kan det tyde på at den subjektive opplevelsen av å bli møtt og forstått er helt avgjørende for at hjelpen skal oppleves hensiktsmessig» (s.49). Dette understreker hvor viktig relasjonen mellom bruker og veileder er. Som tilknytningsteorien sier, er det menneskelige behovet for omsorg og kjærlighet helt grunnleggende (Jordet, s. 192). En god relasjon kan sies å være en beskyttende og reparerende faktor (Fyhn, Radlick & Sveinsdottir, 2021, s. 48). Dette underbygges av anerkjennelsesteorien, som sier at kjærlighet/omsorg skaper psykisk styrke og evne til å takle stress. Tilknytningsteorien og anerkjennelsesteorien har slik jeg ser det mange likhetstrekk, noe som kanskje er naturlig siden Honneth var inspirert av Bowlby.

Veilederne trekker frem god tid, hyppige møter, en lyttende væremåte, utvise omsorg og forståelse og ha trua på brukerne som faktorer som viktige for relasjonen med brukerne sine. Elisabeth og Espen sier de har møter med brukerne sine flere dager i uka, og at dette bidrar til trygghet og relasjonsbygging. To av veilederne trekker også frem maktaspektet, og forklarer at det er viktig å være klar over at veileder-bruker forholdet er asymmetrisk. «Det vil jo bestandig være et maktforhold når man jobber der man jobber, men det har mye å si hvordan man er som person og hvordan man møter folk tror jeg da» sier Elisabeth. Hun forteller også senere i intervjuet at hun ønsker å vise at hun er et vanlig menneske, som vil brukerens beste; «at det ikke blir det der byråkrati...at du sitter og yter makt, at vi får dempa den litt». Elisabeths utsagt støttes av Risan (2007) som skriver «Holdningene NAV-ansatte viser ovenfor brukerne, har definitivt en avgjørende betydning for enkeltindividenes opplevelse av helse, mestring, muligheter og ikke minst motivasjon til å finne løsninger» (s. 10).

«Å være anerkjennende er ikke en pedagogisk metode, men snarere en innstilling som bæres av bevisstheten om at alle mennesker er subjekter for egne opplevelser» skriver Møller (2012, s. 188). Både Thomas og Kristian forteller positivt om situasjoner hvor veilederne deres har opplevdes som uformelle. Kristian forteller om dagligdagse samtaler og humor mellom han og veileder. Thomas sier det oppleves upersonlig når han ikke møter veilederne sine, at det hadde hjulpet om de virket genuint interesserte. Dette understøttes av Fyhn, Radlick & Sveinsdottir (2021) som fremhever at ungdom ønsker å ha «normale» relasjoner til sine hjelpere, hjelpere med humor og et ønske om å være



sammen med dem (s. 49). Her ser også veilederne ut til å være enige. Espen sier han prøver å være seg selv, selv om det kan høres klisjéaktig ut.

Brukerne og veilederne snakker altså om mye av de samme aspektene som viktige; jevnlig oppfølging og kommunikasjon, veiledere som ser dem, forstår og bryr seg, å bli trodd, og uformellhet i relasjonen med hverandre som nøkkelen til et godt samarbeid. Dette er også et grunnlag for motivasjon. «For mennesker som har en historie med psykiske problemer, kan det å bli tatt positivt og respektfullt imot av en saksbehandler, være helt avgjørende for å reise seg og bli motivert til å ta tak i livet sitt» skriver Risan (2007, s. 4).

### Antall brukere sett i lys av new public management

Veilederne har først og fremst ulikt antall personer de følger opp. Mens Elisabeth og Espen har 10-15 brukere hver, følger Marte opp 40. Dette kan diskuteres i seg selv. Marte forteller at hun føler hun får gitt hjelp, selv om hun har så mange. Allikevel sier hun at hun gjerne skulle hatt færre, slik at hun kunne hatt bedre tid per person, og sier det går mer på stress for hennes egen del. Hvorfor diskutere antall brukere hver veileder følger opp? Har det betydning for brukerne?

Her vil jeg trekke inn New public management, eller målstyring med sitt fokus på effektivitet og resultater. NAV er en offentlig institusjon, og er som offentlige institusjoner underlagt dette styringssettet. Kritikerne av NPM hevdet tidlig at målstyringsprinsippet ikke passet utdanningssektoren, fordi målene er så mangfoldige og lite målbare. Kan dette overføres til NAV-systemet også? Lis Møller skrev «anerkjennelse er uforenelig med strategiske og instrumentelle tilnærminger til mennesker (Møller, 2012, s. 18). Hva har det å si for anerkjennelse?

De ansatte forteller at de ikke føler press på resultatoppnåelse, altså det å få ungdom ut i arbeid raskt. Dette er i utgangspunktet positivt. Spørsmålet er derimot om det er bærekraftig for både bruker og veileder å ha så mange som 40 brukere å følge opp. Hvor godt får man *egentlig* fulgt opp så mange? Brukerne selv ønsker seg jevnlig oppfølging og kommunikasjon, så spørsmålet er om dette er mulig med så mange som oppimot 50 å følge opp -i tillegg til arbeidsoppgaver som journalføring og liknende. Er anerkjennelse som kjærlighet mulig når en veileder har så mange brukere å følge opp? Vi kan ikke trekke konklusjoner om det ene eller andre, men mye kan tyde på at færre å følge opp fører til hyppigere møter og økt anerkjennelse.

I OECDs rapport Investing in Youth: Norway kommer det frem at NAV-ansatte har trukket fram et lavt antall brukere å følge opp, og mer intensiv oppfølging som suksessfaktorer i forbindelse med arbeidet med unge utenfor arbeidslivet (OECD, 2018, s. 20). Dette stemmer overens med det veilederne på Jobbhuset sier om at det er viktig å ikke ha for mange brukere, for konsekvensen blir at du ikke får fulgt opp godt nok. Marte som har et større antall brukere sier også selv at hun gjerne kunne hatt færre brukere, slik at hun hadde mer tid per bruker. Burde flere NAV-kontor være lagt opp slik som Jobbhuset? Dessverre har ingen av brukerne i oppgaven erfaring fra Jobbhus, og jeg kan ikke dra konklusjoner om Jobbhus er bedre enn ordinære kontor på bakgrunn av bare veiledernes erfaringer og meninger. Med bakgrunn i teorien som sier at mer intensiv oppfølging og lavt antall brukere, kan det likevel se ut til at det kan stemme. Relasjoner ser ut til å ha stor betydning for samarbeidet i både teori og empiri, og det vil begrense seg hvor godt forhold en kan opprettholde med 40 brukere.

## Kunnskap om psykisk helse

Har veiledernes kunnskaper om psykisk helse noe å si for brukerne? Farger de ansattes kunnskaper om psykisk helse opplevelsen de unge får? Kunnskap om psykisk helse kommer som undertema til anerkjennelse som kjærlighet, nettopp fordi det er nærliggende å tro det kan ha betydning for relasjonen slik jeg forstår intervjupersonene. Likevel er psykisk helse også relevant under anerkjennelse som rettigheter, i og med at f.eks Thomas snakker om at det er lettere å bli forstått for fysiske plager, enn psykiske. Som han forteller; «Ja. Hvis det var noe fysisk, at det var skriv fra lege og sånt, så var det mye lettere å komme frem til noe. Det er jo veldig synd. Da føler man det er nesten så man må skade seg for å faktisk bli trodd på, det er ikke bra». Slike situasjoner fører til krenkelsler.

Thomas etterlyser slik jeg forstår han veiledere som har kunnskap og forståelse om psykisk helse. Når vi snakker om hva hans ideelle veileder ville vært, forteller han flere forskjellige ting han kunne ønsket og sier blant annet «Bare det med å være psykisk syk blir jo annerledes enn å faktisk trenge hjelp til å gå, eller... å se. Det er jo noe man ikke greier å se, mange som ikke greier å forstå helt». Dette forteller Anne også om, at med en psykisk lidelse eller plage vil man ofte fremstå som relativt normal. Slik jeg tolker det er kunnskap om psykisk helse avgjørende. Blir psykisk sykdom sett på på lik linje med fysisk sykdom? Skal vi forstå utsagnene til brukerne, gjør det ikke alltid det. Thomas forteller blant annet om en kamp om å bli trodd. «Det har vært mye forskjellige veiledere og sånt, her og der. Men alltid vært en kamp om å bli trodd, at man er faktisk syk». Dette gjenspeiles i boken til Follesø, Halås & Anvik (2016). De tar også for seg unge med psykiske plagers opplevelser av hjelpeapparatet, og mye av det samme kommer frem (s. 41). De ser tilsynelatende friske ut, men er ikke det. På bakgrunn av brukernes fortellinger, er det grunn til å argumentere for at veiledernes kunnskap om psykisk helse er en styrke, og har betydning for graden av anerkjennelse de får.

Kunnskap om psykisk helse kan ha mye å si for hvordan man møter brukerne, forteller Elisabeth. «Forståelsen bak adferden eller hvorfor man ikke greier, den biten der, at mye av adferd og ting som skjer er på en måte et smerteuttrykk for ting som har skjedd før». Elisabeth sier at det er avgjørende å ha et helhetlig blikk på brukernes liv, for alt henger sammen. Alle veilederne har en form for utdanning innen psykologi eller psykisk helse, og jeg tenker at dette taler for seg selv. Som Marte uttrykker, følte hun et behov for å kunne mer om temaet siden de jobber såpass mye med det.

Veilederne og brukerne ser ut til å være enige; kunnskap om psykisk helse er bra og viktig for anerkjennelse. Å være psykisk syk og fysisk syk arter seg forskjellig, og psykisk sykdom er ofte usynlig. Likevel forteller de unge om opplevelser hvor de ikke blir forstått og må argumentere for at de er syke. At to av veilederne jeg intervjuet har, eller tar videreutdanning innen psykisk helse tenker jeg sier sitt. Den siste veilederen hadde også psykologi i sin utdanning. Dette er positivt. Likevel tyder Thomas' utsagt på at det finnes flere veiledere som har lite forståelse på området.

## Sykdom – en forutsetning for AAP og uføretrygd

Fokuset i oppgaven er ikke lagt på personenes diagnoser, likevel er det naturlig å diskutere som et tema i psykisk helse. Marte tar opp en relevant problemstilling; er et diagnosefokus viktig? Er kunnskap om diagnoser noe verdt? Elisabeth og Thomas trekker frem at diagnoser er svært forskjellige fra person til person. Som Espen sier «Har du møtt en med ADHD, så har du møtt en med ADHD.. eller en med angst da. Veldig mange får jo angst i forskjellige former». Utsagnet støttes av de andre veilederne, og Marte

legger til at hun er usikker på om et diagnosefokus er riktig gjennom opplæringen de får i NAV. «Jeg tror nesten det med relasjonsarbeid er viktigere enn å vite så mye om diagnoser da» sier hun. Kanskje har Marte helt rett. Som argumentert for tidligere, ser vi at relasjonsarbeid er viktig. Dette går igjen i både veiledernes og brukernes fortellinger, og tilknytningsteorien og anerkjennelsesteorien støtter det. Men kommer vi oss unna et diagnosefokus på NAV?

Sykdom er en forutsetning for å motta stønader som AAP og uføretrygd. Du må kunne dokumentere at du er syk, ha vært gjennom arbeidsevnevurderinger, behandling for å bedre arbeidsevnen og mer. Vi beveger oss nå mer over til anerkjennelse som rettigheter i kombinasjon med psykisk helse. Som flere av intervjupersonene sier, var det først når de fikk en diagnose i skolen at de faktisk fikk hjelp og støtte. «En sykdomsdiagnose kan i noen tilfeller også være inngangsbilletten til ulike former for økonomisk bistand fra samfunnet» skriver Markussen & Røed (2020). De understreker veksten i psykiske helseplager og den økende andelen unge uføre, og argumenterer for at et sykdoms og diagnosefokus kan bidra til sykeliggjøring av unge, hvor grunnproblemene i mange tilfeller er knyttet til relasjoner, nærmiljø eller skole. Diagnosene kan være identitetsskapende, og utvikle seg til å bli selvoppfyllende profetier (s. 221). Bondevik, Madsen & Solbrække (2017) setter også fokus på selvdiagnostisering som problematisk, og skriver at denne «selvovervåkningen» kan føre til sykeliggjøring av normale tilstander og helseangst.

Sykeliggjør vi befolkningen, eller har vi rett og slett fått bedre kunnskap og flere muligheter til å gjenkjenne sykdom? Som sagt innledningsvis, er det en økende åpenhet rundt psykisk helse i dagens samfunn. Hvor det tidligere var svært tabubelagt, er vi kanskje på vei mot å se fysisk og psykisk sykdom på mer lik linje – og flere får hjelp enn tidligere.

Espen trekker frem en viktig problemstilling og utfordring som er nært knyttet til temaet om psykisk helse og diagnostisering. Når man jobber med ungdom med helseutfordringer, må det bekreftes hvor syke de er. Deretter skal de bygges opp for å eventuelt komme seg ut i arbeid. Han sier dette er en balansegang mange kjenner på. Det er kanskje ikke så lett som veileder å skulle stimulere til arbeid og aktivitet, når sykdom også skal være i fokus når det avgjøres hvilke rettigheter man kan få (Risan, 2007).

## Anerkjennelse som rettigheter – systemet er problemet?

Anerkjennelse som rettigheter er som tidligere nevnt knyttet til brukerne og veiledernes erfaringer med NAV som system i hovedsak. Hva hindrer, eller legger til rette for veiledernes jobb? Opplever brukerne at de får det de har krav på, og vet de hva slags rettigheter de har? Anerkjennelse som rettigheter er en viktig og sentral del av oppgaven, siden NAV er Norges velferdstjeneste. NAV skal bidra til sosial og økonomisk trygghet, et inkluderende samfunn og arbeidsliv. Færre på stønad, og flere i arbeid. Er det slik?

Brukerne tar opp mye av de samme problemstillingene. Felles for alle brukerne er at de snakker om startfasen, tiden de kommer inn i systemet. Kristian sier direkte at NAV burde jobbe med startfasen, og etterlyser mer og bedre informasjon. Selv gikk han glipp av utbetaling fra NAV fra August til Oktober. «Jeg vet det ikke bare er meg, det er mange som søker og ikke vet hva de skal gjøre med meldekort». Kristian søkte også sosialhjelp, men dette fikk han ikke før søknaden på AAP eventuelt ble avslått – og endte opp med å måtte ta av penger han hadde spart til BSU. Anne sier også at et informasjonsmøte

hadde vært fint. I hennes tilfelle ble hun 18 og mottok AAP, men som hun selv sier vet man ikke automatisk hvordan disse «voksentingene» fungerer selv om man er blitt 18. Thomas sier også at det hadde vært fint å vite litt mer når man først begynner «Det hadde vært litt lettere om man hadde fått nesten sånn.. vite litt mer om regelverket nesten. For det blir en sånn gjettelek hele tiden, man vet ikke helt hvordan syk man er og hva har man krav på. Det blir så mye man må søke opp selv, og hvordan satsene er og hvordan man skal gå frem for forskjellige ting».

Det ser altså ut til å være høyt på listen for brukerne å få vite hva de har krav på, hvordan regelverket fungerer og liknende. For dette er ikke alltid så lett å vite, i følge Thomas. Dette støttes av Kristian som forteller om en positiv og grei veileder, men peker ut systemet som problematisk; «NAV ovenfor er jo stort og regler hit og dit og ja..». Alle brukerne ønsker mer informasjon om situasjonen sin, og å slippe å lete opp selv hva de kan ha krav på. Om veilederne informerer om dette ser ut til å være individuelt i følge brukernes fortellinger.

Veilederne trekker frem litt andre, men også viktige problemstillinger. Marte svarer raskt på spørsmålet mitt om det er noe ved systemet som hindrer henne i å gjøre en god jobb. «Ja, akkurat nå, det som hindrer meg, er at satsene er for lav [for AAP]». Hun forklarer at flere må søke om supplerende økonomisk hjelp, og at «papirmølla» rett og slett kan være til hinder og merbelastning for dem som er syke. Kapasiteten til å fokusere på jobb blir derfor nedsatt. Brukerne nevner økonomiske bekymringer, men slik jeg forstår dem klager de lite på økonomien selv om flere er inne på at de gjerne skulle hatt litt mer å leve på. Anne sier direkte at hun ikke ønsker å klage over satsene, men at hvis hun hadde hatt litt mer å gå på ville det hjulpet livskvaliteten hennes fordi hun kunne blitt mer involvert i egne fritidsaktiviteter.

Espen sier at ytelsene kan skape barrierer. «Du har kvalifiseringsprogram, der kan du ikke være for syk eller ha for mye helseutfordringer. Du har AAP, der må du bekrefte at du er veldig syk, eller har en del helseutfordringer. Og sosialhjelp da». Studier viser til at oppfølging ikke bør fastsettes til forskjellige, bestemte typer ytelser fordi dette kan føre til sykeliggjøring ved at det blir fokus på diagnoser og sykdom for å få riktig ytelse. (Fyhn, Radlick & Sveinsdottir, 2021, s. 43).

## Makt og rettigheter – å miste stønad

Jeg spurte veilederne om de synes det var vanskelig å forbli profesjonelle men samtidig ha en relasjon til brukerne sine. Her svarte de fleste nei. De kommenterer at noen er vanskeligere å bryte kontakten med, og at noen brukere «kryper mer under huden» enn andre. Men jevnt over synes de fleste balansen mellom relasjon og profesjonalitet er greit.

Maktforholdet mellom bruker og veileder er derimot noe veilederne tar opp. Brukerne snakker ikke om dette direkte, men likevel kommer de inn på temaet noe indirekte. Thomas trekker fram denne problemstillingen når han snakker om de forskjellige veilederne han har hatt. Han snakker varmt om en veileder, men forteller om andre; «Veldig mange andre [veiledere] blir veldig etter boka, sånn at hvis du ikke jobber eller noe sånt så da må du gjøre sånn og sånn, og passe på at man går til behandling hvis ikke kan man miste penger. Det blir veldig sånn strengt og at hvis man går i en gruppe eller på kurs så kan man ikke være borte lengre enn så så mange ganger. Da blir det veldig sånn at de truer med at da mister man støtte». Han legger samme problemstilling fram i en annen situasjon, hvor han sto i vente på å få byttet psykolog. Hans nåværende

psykolog hadde sluttet, og han ventet på å få tildelt ny. Thomas sier det er krav om å være i behandling for å motta AAP, og at dette medførte stress; «Så blir de [NAV] veldig sånn stressende på at hvor lang tid vil det ta [å få ny psykolog]?». Dette var en situasjon Thomas selv ikke hadde kontroll over, men som han likevel var bekymret over skulle gjøre at han mistet AAP. Han har nå, som uføretrygdet havnet i situasjonen igjen, men forteller at han nå slipper å stresse i en venteperiode fordi det ikke er noen fra NAV som pusher på at han kan miste utbetaling.

Som Risan (2007) skriver om NAV «Etaten har i høy grad en maktposisjon ovenfor grupper av enkeltpersoner i samfunnet» (s. 7). Forholdet mellom bruker og veileder er asymmetrisk, hvor brukeren i større grad er avhengig av NAV og veilederens hjelp enn motsatt (Hansen, Lundberg & Syltevik, 2013, s. 12). Skau (2013) argumenterer for, i likhet med to av veilederne at maktspektet er viktig å være klar over. Veilederne trekker det først og fremst frem i relasjonen mellom dem og bruker. Skau argumenter for at denne asymmetrien også er viktig å være klar over i forbindelse med hva brukerne har krav på. «Skjevheten styrkes når mange klienter ikke kjenner sine juridiske rettigheter og heller ikke blir opplyst om dem» (s. 63) skriver hun. Hennes utsagn understreker viktigheten av nettopp det brukerne etterspør; de vil vite om egen sak og hva de har krav på. Skal jeg tolke teorien, forstår jeg det slik at åpenhet om rettigheter og krav bidrar positivt inn i relasjonen mellom bruker og veileder, også fordi det bidrar til å utjevne et asymmetrisk, eller skjevt maktforhold.

«Profesjonelle relasjoner kan være preget av likeverd selv om partene ikke er likestilt» skriver Møller (2012). Dette handler mye om relasjonen, om kan relateres til delen om anerkjennelse som kjærlighet. Jeg minnes Elisabeth som forteller at det er viktig å få dempet maktspektet. Det er noe som vil være der, men det handler om hvordan brukerne møtes. Å utøve makt i en bruker-veilederrelasjon er nok sjeldent fruktbart, og bidrar til at brukeren føler seg undertrykt eller krenket, skal vi ta i bruk Honneths begrep.

Veilederen har større ansvar for å opprettholde en kontakt og relasjon til brukerne. Dette gjelder også når brukerne trekker seg unna, som flere av veilederne beskriver at skjer innimellom. Skriv hva de sier. Slik jeg forstår dem, kan balansegangen mellom det å være forståelsesfull og det å måtte stille krav være utfordrende. NAV berører folks penger, og dette kan være problematisk i et maktspekt sier Espen. «Det er jo synd om man må bruke det [penger] som virkemiddel da, men av og til så må du jo på en måte være litt streng og å si at man hvis du skal ha penger, du, så må du faktisk være i kontakt eller du må møte opp». Han sier det er sjeldent de stopper utbetalinger når de vet at folk sliter.

Det ser ut til å være enighet blant både veilederne og brukerne at systemet er tungrodd og preget av regelverk, papirarbeid og tid. Hovedproblemet ligger kanskje ikke i relasjonen mellom bruker og veileder, men er knyttet til systemet i seg selv – et system hvor ting er for tungvint og tar for lang tid for alle parter.

### Tverretatlig samarbeid er viktig

Mye tyder på, både fra brukerne og veilederens perspektiv, at tverretatlig samarbeid er viktig. Alle brukerne har blitt, eller blir fulgt opp av flere tjenester på samme tid. Fastlege, psykolog, psykiater og enhet for psykisk helse og rus er noen av de som blir nevnt. Kunnskap om psykisk helse er kanskje viktig, men NAV-veiledere ikke er helsepersonell. Marte sier det er en trygghet at de som veiledere ikke står alene i

avgjørelsene sine (om uføretrygd). Allikevel kan samarbeidet være utfordrende; «Ting som kanskje burde vært avklart raskt da, tar ukesvis, fordi at alle i det samarbeidet har for dårlig tid». Espen sier han opplever at samarbeidet varierer litt. Ofte går det bra, men noen fastleger har høyt arbeidspress. Elisabeth trekker frem at siden de jobber såppas tett med ungdommene på Jobbhuset og blir godt kjent med dem, er det tverretatlige samarbeidet kjempeviktig. Ofte blir de kjent med ungdommene i større grad gjennom Jobbhuset, en andre etater noen gang gjør.

Marte sier hun skulle ønske de var litt bedre på tverretatlig samarbeid, og forteller om en situasjon som kan være utfordrende; «F.eks hvis en arbeidssøker først er motivert for arbeidstrening og vi finner en arbeidstrening sammen, men så dagen før ringer arbeidssøkeren meg og sier at «nei nå har jeg blitt for syk til denne arbeidstreninga». Det har skjedd en forverring da. Da hadde det jo vært veldig fint for meg å kunne snakke med psykologen om det, og egentlig sammen med søkeren og, å få en kjapp avklaring på om det her er redsel.. kan det gå bra likevel?». Hun sier at i en slik situasjon faller arbeidstreningen i mange tilfeller bort, og man er tilbake på start fordi denne arbeidstreningen ble kapret av noen andre.

Kristian forteller i likhet med veilederne at noen er vanskeligere enn andre å få med på møtene, og at veilederen hans ofte kontakter fastlegen først fordi de er vanskeligst å få et møte med. Thomas beskriver samarbeidet mellom etatene som kaotisk og langtekkelig, men at slike møter er viktige; «Flere ganger veldig viktig å ha sånne møter, for å bare kartlegge litt mer, når NAV sitter på ryggen og pusher på at du må jobbe, men man sitter der og nesten ikke greier å komme seg ut..». Han sier at det kunne vært bedre å hatt digitale møter, i stedet for at møtene skal bli forskjøvet i lengre tid fordi de forskjellige personene ikke har tid. I likhet med Kristian og Thomas, sier også Anne at «De ulike delene av systemet. Helsesystemet.. og ja NAV og sånt er uavhengig. Kommuniserer dårlig». Et velfungerende oppfølgingsystem på tvers av etatene er avgjørende for at oppfølgingen skal bli god (Fyhn, Radlick & Sveinsdottir, 2021, s. 43).

Det er altså enighet mellom både veiledere og brukere at tverretatlig samarbeid er viktig. Opplevelsene er generelt at samarbeidet mellom NAV og andre etater er for dårlig. Slik jeg tolker det er et godt tverretatlig samarbeid viktig også for opplevelsen av systemet og hjelpen. Et godt tverretatlig samarbeid underbygger rettslig anerkjennelse.

## Anerkjennelse som sosial verdsettelse – Hvordan er livet på uføretrygd og AAP?

Denne dimensjonen beveger seg noe vekk fra relasjonen mellom veileder og bruker, og beskriver mer det å være ung og på ytelse i et samfunnsperspektiv. Anerkjennelse som sosial verdsettelse/solidaritet er som nevnt i oppgaven knyttet til intervjupersonenes opplevelser av hvordan samfunnet møter og oppfatter dem, og øvrige opplevelser av å være deltakende i forskjellige deler samfunnet, f.eks på fritiden, med venner eller andre aktiviteter de deltar på. Føler de seg som verdifulle samfunnsmedlemmer? Hvilken opplevelse har de av å bli møtt i samfunnet og på fritidsarenaer?

Anne forteller noe jeg oppfatter som rimelig beskrivende i forhold til temaet sosial verdsettelse; «Ja, for den oppfatninga man liksom kan få i media, det er jo at unge som er i kontakt med NAV er late». Hennes forståelse og påstand kan ikke tolkes positivt. At unge som er i kontakt med NAV er late, er ingen positiv oppfatning av NAV-brukere.

Anne nevner videre to spesifikke situasjoner hvor hun har opplevd det som ubehagelig å si at hun er uføretrygdet. Anne driver med musikk, og spiller på tilstelninger sammen med en fast gruppe. Hun forteller om en frykt for å bli spurt om hva hun driver med, og sier de fleste går ut fra at hun er student; noe hun ikke er. Hun trekker også frem situasjoner på bussen; «Når en mottar uføre får man honnør. Der har jeg opplevd noen ufine kommentarer fra billettkontrollørene. Selv om jeg har med den tilleggslegitimasjonen» (...) «Det er ubehagelig, det å sitte på bussen og måtte forklare seg... til en vekter og med alle andre på bussen til stede da». Hun sier at det at hun er uføretrygdet er noe hun unngår å si så langt det er mulig.

Honneth trekker frem krenkelser i forbindelse med sosial verdsettelse som «nedvurdering av individuelle eller kollektive livsformer som skader gruppens sosiale verdi» (Honneth, 2008, s. 144). Er det sosialt «akseptert» å være ufør i dagens samfunn? Skal vi forstå Annes utsagt, så kan mye tyde på, som Honneth sier, at samfunnet nedvurderer denne typen livsform, som også skader deres sosiale verdi. Det støttes opp av Thomas, som forteller om uføretrygd at «Mange snakker om det som om det er tabu, og at det er så fælt at man liksom snylter på staten og sånt. Også sitter man der og bare kan ikke gjøre noe med det, selv om man har kjempelyst å komme seg ut og hjelpe til i samfunnet».

Å ha et velferdssystem som NAV er på mange måter positivt. Det skal sikre økonomisk stabilitet i alle deler av livet, selv om man også blir syk. Men er det nok å bli møtt og sett, og få oppfylt rettighetene våre? Anne beskriver uføretrygden som en endestasjon. En stor del av samfunnet vårt handler om arbeid, og det å tjene penger og ha en jobb å gå til. Er dette årsaken til at denne «livsformen» nedvurderes? I Honneths definisjon, handler sosial verdsettelse nemlig også om det vi kan bidra med og yte til samfunnet. For mange er dette i form av en jobb hvor de kan bidra med sine ferdigheter. Dette kan likevel diskuteres. For de fleste er fysisk sykdom selvsagt. Har du brukket et ben, kan du ikke utføre jobben din som personlig trener. Spørsmålet er en psykisk sykdom blir sett på lik linje. Intervjupersonene er også syke på forskjellige måter. Men de har, som de sier selv, en sykdom som er usynlig og hvor du i de fleste tilfeller fremstår som normal. Har kunnskap om psykisk helse noe å si her også?

Som Marte sier så godt; «Ungdom er fleksible, fremtidsrettet, har drømmer og håp om fremtida, uavhengig av hvor syke de er». I følge Honneth er veien til det gode liv å oppleve alle tre former for anerkjennelse. Mye tyder på at det er en vei å gå, også på anerkjennelse som sosial verdsettelse. Som Anne sier om uføretrygd; «Det virker jo litt som folk går ut fra at man bare skal være fornøyd med livet fordi man har blitt stempla som ubrukelig». Hun forteller at det hadde vært fint å kunne få tilegne seg ferdigheter slik at hun kunne bidra i samfunnet. Kristian snakker om muligheten til å kunne jobbet litt, og nevner også frivillig arbeid som noe han kunne tenkt seg å gjøre på sikt. Det er tydelig at intervjupersonene ønsker å bidra og ta del i samfunnet, selv om de ikke kan ha en 100% jobb. Vi har som mennesker behov for å ta i bruk våre unike kunnskaper og egenskaper i et fellesskap, og bli verdsatt på bakgrunn av det. Det utvikler vår selvtillit, og bidrar videre til vår selvrealisering (Honneth, 2008, s. 131).

Sosial verdsettelse er noe brukerne beskriver i større grad enn veilederne. Å si noe om brukerne opplever sosial verdsettelse er vanskelig. Mye tyder likevel på at det er noe tabubelagt over det å være uføretrygdet, hvilket gjenspeiles i fortellingene brukerne gir; oppfatninger utenfra om at unge som går på NAV er late og snylter på staten. Likevel har de funnet sine arenaer hvor de kan blomstre. Flere av brukerne har arenaer for fritidsaktiviteter, venner eller grupper hvor de blir verdsatt for sine unike bidrag. De

fleste har også et ønske om å kunne bidra i samfunnet, men ytre faktorer begrenser mulighetene deres. I lys av Honneth begrenses deres muligheter til å realisere seg selv.

## Arbeidsgivere

Veilederne kan ikke dele brukernes opplevelser av å bli møtt i samfunnet, men vi kan tolke og diskutere det de forteller likevel. Veilederne snakker om arbeidsgivere, en viktig del av veien til å komme seg ut i, eller få prøvd ut arbeid. Dette tenker jeg kan overføres til sosial verdsettelse. En stor del av samfunnet handler om arbeid. Er arbeidsgivere åpne for å ta i mot brukerne? Hvordan møter arbeidsgiverne brukerne, sett fra veiledernes perspektiv?

«Det er mye arbeidsgivere som er opptatt av å gi folk en sjanse, det er mye fine arbeidsgivere rundt om kring» sier Elisabeth. Espen forteller at noen arbeidsgivere innenfor visse bransjer kan være selektive, men at de jevnt over er positive til å møte ungdommene. Han forteller om noen suksesshistorier, og forteller at det ofte handler om å finne rett match mellom arbeidsgiver og bruker. Dette understøttes av Fyhn, Radlick & Sveinsdottir (2021) som viser til en studie av Holthe (2017) som beskriver at arbeidsgivere ønsker et tett samarbeid med NAV, god match mellom bedriften og jobb kandidat.

Veilederne jobber selv med å finne arbeidsgivere som ønsker å samarbeide, i tillegg til at NAV har markedsrådgivere som jobber med dette de kan rådføre seg med. Ingen av veilederne kommenterer at det er vanskelig å finne samarbeidspartnere, hvilket kan tyde på en åpenhet og solidaritet fra arbeidsgiverne som er positiv. Fyhn, Radlick & Sveinsdottir (2021) viser derimot til sprikende resultater når det kommer til arbeidsgiveres holdninger til unge som har behov for tilrettelegging, har hull i CV'en og liknende. Mens noen arbeidsgivere er inkluderende, blir de av andre systematisk nedvurdert (s. 46). Bortfall av ufaglærte oppgaver, manglende muligheter for å ansette på sikt og underliggende holdninger i bedriften trekkes fram som noen barrierer. Et godt samarbeid med NAV kan bidra til å bryte barrieren og gjøre arbeidsgivere mer tilbøyelige til å prøve ut arbeidstakere de er usikre på (Holte, 2017, s. 48).

## Er mer krevende arbeidsmarked?

Har vi kommet dit at vi også har et arbeidsmarked som er uinkluderende? Som gjort rede for i forrige avsnitt, vises det til at ungdom med behov for tilrettelegging eller hull i CV'en blir systematisk nedvurdert, og arbeidsgivere er skeptiske til å ansette dem. Likevel forteller veilederne at det finnes mange flotte arbeidsgivere som vil gi dem en sjanse.

Dagens kunnskapssamfunn med målstyringen i spissen stiller høyere og høyere krav til oss. Flere har høyere utdanning, og samfunnet stiller stadig krav til mer kunnskap (Oslo Economics & Frischsenteret, 2019, s. 30). «Generasjon prestasjon» er et populært begrep, som gjenspeiler dagens press på å være vellykket og flink. Gjør dette at enkelte dyttes ut av arbeidslivet, ut av samfunnet, og rett og slett ikke blir inkludert? Honneth snakker om «det gode samfunn», hvor gjensidig anerkjennelse er nøkkelen. Å systematisk nedvurdere eller bortvelge noen er derimot ikke så solidarisk, men krenkende.



## Avsluttende tanker og konklusjon

Opgavens problemstilling er *Hvordan opplever unge NAV-brukere med psykiske helseproblemer NAV-systemet, og hvordan oppleves samarbeidet mellom NAV-brukere og veiledere?*

NAV-brukere og veiledere beskriver mange av de samme opplevelsene knyttet til NAV som system. Det er enighet om at systemet er for komplisert. Ting tar for lang tid; samarbeid med andre etater kan være utfordrende på flere måter. Mange i samarbeidet er opptatte på grunn av høyt arbeidspress. Regelverkene er tidvis kompliserte, og gjør at det er vanskelig å komme seg videre. Brukerne etterlyser mer støtte og informasjon i det de kommer inn i systemet. De ønsker også å få vite om egen sak og hva de har krav på, fordi dette kan være vanskelig å lete seg frem til selv. De ønsker å bli sett gjennom å få oppfølging og møter med veileder, at noen forstår deres situasjon. De vil bli trodd. Dette er anerkjennelse i lys av Honneth.

Det er ulike opplevelser når det kommer til samarbeid med veiledere. Det trekkes frem veiledere som viser åpenhet, fleksibilitet og forståelse. Veiledere som har jobbet hardt for å finne riktig arbeidsutprøving, og som deler sin personlighet og humor med brukerne. Dette kan beskrives som anerkjennende relasjoner og anerkjennelse som kjærlighet/omsorg. På en annen side er det opplevelser av å måtte kjempe for å bli trodd, hyppige bytter av veiledere og opplevelser av å bli truet med å miste støtte, hvilket er faktorer som hemmer anerkjennelse og kan føre til krenkelser. Veilederne trekker frem relasjonen med brukerne som viktig. Å bygge tillit og trygghet er grunnleggende. De trekker frem det å være lyttende og åpen for brukerens ønsker og interesser som viktige faktorer i et godt samarbeid. Det er viktig å bruke tid, og ha tro på brukerne. Veilederne på Jobbhuset trekker spesielt frem tett oppfølging.

Det ser ut til å være enighet om at bruker-veileder relasjonen er viktig. Det omtales av både brukere, veiledere og støttes opp av teorien. Vi kan konkludere med at en god relasjon er viktig for brukerens opplevelse av samarbeidet. Det brukerne trekker frem som veilederne ikke gjør i lite stor grad, er faktorer rundt reglement og egen sak. Å få informasjon og innsikt i dette er slik jeg tolker intervjupersonene også svært viktig for dem. De ønsker rettslig anerkjennelse.

Sist men ikke minst ser det ut til å være enighet mellom brukere og veiledere at veiledernes kunnskap om psykisk helse er bra. Psykiske helseplager skiller seg, og arter seg ulikt fra fysiske. Å ha en veileder som forstår situasjonen er avgjørende for at opplevelsen av samarbeidet skal bli godt.

Avslutningsvis vil jeg igjen trekke frem Axel Honneths anerkjennelsesteori. Skal vi tolke brukernes opplevelser gjennom hans teori, blir essensen at de ønsker seg anerkjennelse i form av kjærlighet, rettigheter og sosial verdsettelse for at samarbeidet skal oppleves som godt. De to førstnevnte er kanskje mest fremtredende når vi snakker om NAV som system og i samarbeid med veiledere. Anerkjennelse i form av kjærlighet er knyttet til deres ønske om imøtekommende og åpne veiledere som bryr seg om dem.

Anerkjennelse i form av rettigheter handler om at de vil vite hva de har krav på og få oppfylt disse rettighetene. Sosial verdsettelse handler mye om å bli forstått, og å bli møtt som et menneske for ens egenskaper og bidrag i samfunnet.

## Litteraturliste

- Arbeids- og inkluderingsdepartementet. (2021). Kompetanse, aktivitet og inntektssikring— Tiltak for økt sysselsetting. NOU 2021:2. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2021-2/id2832582/?ch=11>
- Bakken, Anders. (2022) Ungdata – Nasjonale resultater. NOVA. <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/handle/11250/3011548>
- Berger, Roni (2015) Now I see it, now I don't: Researcher's position and reflexivity in qualitative research. *Qualitative Research*. Sage Journals.
- Bondevik, Hilde., Madsen, Ole Jacob & Solbrække, Kari Nyheim (Red.) (2017). Snart er vi alle pasienter. Medikalisering I Norden. Scandinavian Academic Press.
- Braun, Virginia & Clarke, Victoria (2006) Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology* 3(2):77-101. DOI:10.1191/1478088706qp063oa
- Dalland, Olav (2017). Metode og oppgaveskriving. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Ellingsen, Jostein. (2022). Utviklingen i uføretrygd per 31. Desember 2022. Statistikknotat. [https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/statistikk/aap-nedsatt-arbeidsevne-og-uforetrygd-statistikk/uforetrygd/uforetrygd-statistikknotater\\_kap](https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/statistikk/aap-nedsatt-arbeidsevne-og-uforetrygd-statistikk/uforetrygd/uforetrygd-statistikknotater_kap)
- Follesø, Reidun., Halås, Cathrine Torbjørnsen & Anvik, Cecilie Høj. (Red.) (2016) Sett, hørt og forstått? Om profesjonelle møter med unge i sårbare livssituasjoner. Oslo: Universitetsforlaget.
- Fyhn, Tonje., Radlick, Rebecca Lynn,. & Sveinsdottir, Vigdis (2021). Unge som står utenfor arbeid, opplæring og utdanning (NEET). NORCE Norwegian Research Centre AS. <https://norceresearch.brage.unit.no/norceresearch-xmlui/bitstream/handle/11250/2770190/Sluttrapport%2bNEET.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Hansen, Hans-Tore., Lundberg, Kjetil G & Syltevik, Liv Johanne (Red.) (2013). Nav – med brukeren i sentrum? Oslo: Universitetsforlaget.
- Hart, Susan & Schwartz, Rikke (2016). Fra interaksjon til relasjon. Tilknytning hos Winnicott, Bowlby, Stern, Schore & Fonagy. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Haugli Bråten, Ragnhild & Sten-Gahmberg, Susanna (2022). Unge uføre og veien til uføretrygd. Søkelys på arbeidslivet, Vol 39, Issue 1. Universitetsforlaget.
- Heidegren, Carl-Göran. (2010). Anerkendelse – kort og godt. Samfundslitteratur.
- Helsedirektoratet (2017). Program for folkehelsearbeid i kommunene. 2017-2027. Helse- og omsorgsdepartementet. <https://www.helsedirektoratet.no/tema/folkehelsearbeid-i-kommunen/program-for-folkehelsearbeid-i-kommunene/Program%20for%20folkehelsearbeid%20i%20kommunene%202017-2027.pdf/> /attachment/inline/e03655e0-8769-465c-8d7b-

[742f01851a58:d085662920c55a2f4ff038d58200b16170d31fef/Program%20for%20folkehelsearbeid%20i%20kommunene%202017-2027.pdf](https://www.regjeringen.no/no/tema/helse-og-omsorg/folkehelse/innsikt/psykisk-helse-og-livskvalitet/id2544452/)

Helse- og omsorgsdepartementet (2023). Psykisk helse og livskvalitet.

<https://www.regjeringen.no/no/tema/helse-og-omsorg/folkehelse/innsikt/psykisk-helse-og-livskvalitet/id2544452/>

Holte, Kari Anne (2017). Unge - Ressurs eller risiko? Bedrifters syn på unges inntreden i arbeidslivet, handlingsrom for inkludering og NAV sin rolle. Arbeids- og velferdsforvaltningen. [https://norceresearch.brage.unit.no/norceresearch-xmlui/bitstream/handle/11250/2631611/Rapport%20IRIS%202017-254 Unge-Ressurs%20eller%20risiko.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://norceresearch.brage.unit.no/norceresearch-xmlui/bitstream/handle/11250/2631611/Rapport%20IRIS%202017-254%20Unge-Ressurs%20eller%20risiko.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Honneth, Axel. (2008). Kamp om anerkjennelse. Om de sosiale konfliktenes moralske grammatikk. Oslo: Pax Forlag AS.

Jordet, Arne Nikolaisen. (2020). Anerkjennelse i skolen. En forutsetning for læring. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.

Kleven, Thor Arnfinn og Hjordemaal, Finn, R. (2021). Innføring i pedagogisk forskningsmetode. En hjelp til kritisk tolkning og vurdering. Oslo: Unipub.

Kvale, Steinar og Brinkmann, Svend (2021). Det kvalitative forskningsintervju. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Lareau, Anette. (2011). Unequal Childhoods: Class, Race, and Family Life. University of California Press.

Lovdata (2008) Lov om grunnskolen og den vidaregåande opplæringa (opplæringslova). Kunnskapsdepartementet. [https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1998-07-17-61/KAPITTEL\\_1#%C2%A71-1](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1998-07-17-61/KAPITTEL_1#%C2%A71-1)

Markussen, Simen & Røed, Knut (2020) Bidrar medikalisering av ungdom til utstøtning fra skole og arbeidsliv? Søkelys på arbeidslivet. Vol 37, utg. 4. <https://www.idunn.no/doi/10.18261/issn.1504-7989-2020-04-01>

Meld. St. 23 (2022-2023) Opptappingsplan for psykisk helse 2023-2033. Helse- og omsorgsdepartementet.

<https://www.regjeringen.no/contentassets/0fb8e2f8f1ff4d40a522e3775a8b22bc/no/pdfs/stm202220230023000dddpdfs.pdf>

Meld. St 6 (2019-2020). Tett på – tidlig innsats og inkluderende fellesskap i barnehage, skole og SFO. Kunnskapsdepartementet.

<https://www.regjeringen.no/contentassets/3dacd48f7c94401ebefc91549a5d08cd/no/pdfs/stm20192020006000dddpdfs.pdf>

Møller, Lis (2012) Anerkjennelse i praksis. Om utviklingsstøttende relasjoner. Kommuneforlaget.

NAV (2021). Nåsituasjonsanalyse. Prosjektgruppen. <https://www.nav.no/strategi>

NAV (2023b). Arbeidsavklaringspenger (AAP). <https://www.nav.no/aap>

NAV (2023a). Uføretrygd. <https://www.nav.no/uforetrygd>

NAV (2023c). Flere uføretrygdede i 2022. Pressemelding. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/statistikk/aap-nedsatt-arbeidsevne-og-uforetrygd-statistikk/nyheter/flere-uforetrygdede-i-2022>

NAV (2023d). Hva er NAV? <https://www.nav.no/hva-er-nav>

OECD (2018) Investing in Youth: Norway. [https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/investing-in-youth-norway\\_9789264283671-en](https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/investing-in-youth-norway_9789264283671-en)

OECD (2019) Society at a glance. [https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/society-at-a-glance-2016\\_9789264261488-en](https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/society-at-a-glance-2016_9789264261488-en)

Oldervik, Heidun & Saur, Ellen (2020). Ungdom i oppvekst og utdanning. Mening og håndterbarhet før og nå. Oslo: Universitetsforlaget.

Ose, Solveig Osborg., Mandal, Roland & Mordal, Siri (2014). Utfordringer med ungdomssatsningen i Sør-Trøndelag. Et system- og aktørperspektiv. SINTEF. <https://sintef.brage.unit.no/sintef-xmlui/handle/11250/2562953>

Oslo Economics & Frischsenteret. (2019). Årsaker til økt tilstrømming til uføretrygd blant unge. Arbeids- og sosialdepartementet. <https://osloeconomics.no/2019/04/01/oslo-economics-studerer-arsakene-til-okt-tilstromming-til-uforetrygd-blant-unge/>

Reneflot, Anne., Aarø, Leif Edvard., Aase, Heidi., Reichborn-Kjennerud, Ted., Tambs, Kristian & Øverland, Simon (2018). Psykisk helse i Norge. Folkehelseinstituttet. [https://www.fhi.no/globalassets/dokumenterfiler/rapporter/2018/psykisk\\_helse\\_i\\_norge2018.pdf](https://www.fhi.no/globalassets/dokumenterfiler/rapporter/2018/psykisk_helse_i_norge2018.pdf)

Ringdal, Kristen. (2020). Enhet og mangfold. Samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode. Bergen: Fagbokforlaget.

Risan, Merete Andrea (2007) NAV – En utfordring for mennesker med psykiske problemer?. Tidsskrift for psykisk helsearbeid vol 4, nr 3. Universitetsforlaget. <https://www.idunn.no/doi/epdf/10.18261/ISSN1504-3010-2007-03-04>

Sikt (2023b). Personvern i helseforskning. <https://sikt.no/helseforskning>

Sikt (2023a). Lovlige grunnlag for å behandle personopplysninger. <https://sikt.no/personvernhandbok-forskning/lovlige-grunnlag-behandle-personopplysninger>

Skau, Greta Marie (2013). Mellom makt og hjelp. Om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper. Oslo: Universitetsforlaget.

Skulberg, Harald (2017). Om sammenhengen mellom utdanning og tillit. Utdanningsforbundet. Temanotat 4/2017. <https://www.utdanningsforbundet.no/var-politikk/publikasjoner/2017/om-sammenhengen-mellom-utdanning-og-tillit/>

St. Meld 37 (1990-1991) Om organisering og styring I utdanningssektoren. Kirke-, utdannings- og forskningsdepartementet. <https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Saker/Sak/?p=5752>

Støren, Kristina Strand,. & Rønning, Elisabeth. (2021) Livskvalitet i Norge 2021. Statistisk sentralbyrå (SSB). [https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/levekra/artikler/livskvalitet-i-norge-2021/\\_attachment/inline/c2d3a9a8-](https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/levekra/artikler/livskvalitet-i-norge-2021/_attachment/inline/c2d3a9a8-)

[5dad-4745-ac05-e5f2417ffec0:b844119bf0cfaaf253f214b7ac75c316792b4624/RAPP2021-27\\_web.pdf](#)

Thagaard, Tove. (2021). Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode. Bergen: Fagbokforlaget.

Tjora, Aksel (2021) Kvalitative forskningsmetoder i praksis. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Tracy, Sarah .J. (2010). Qualitative quality: Eight "Big-Tent" criteria for excellent qualitative researcher. Qualitative Inquiry. Sage Journals.

Uthus, Marit. (2017). Elevenes psykiske helse i skolen. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Vedaa, Øystein. (2021). Psykisk helse og livskvalitet under pandemien. Folkehelseinstituttet. <https://www.fhi.no/nettpub/folkehelse rapporten-temautgave-2021/del-1-9/psykisk-helse-og-livskvalitet-under-pandemien/>

Volckmar, Nina. (2016). Utdanningshistorie: Grunnskolen som samfunnsintegrerende institusjon. Oslo: Gyldendal.

Vähäsantanen, Katja og Saarinen, Jaana (2013). The power dance in the research interview: manifesting power and powerlessness Qualitative Research. Sage Journals.



## VEDLEGG 1 – Informasjonsskriv 1 NAV-ansatt

### Informasjonsskriv til studien





#### *Hvordan opplever unge uføretrygdede med psykiske helseplager det å være del av NAV-systemet?*

Dette er en forespørsel til deg om å delta i et forskningsprosjekt. Du mottar dette skrevet fordi du er relevant for studien, og jeg håper du ønsker å stille til et intervju.

#### **Formål**

Formålet med studien er å undersøke hvordan unge med psykiske helseplager opplever NAV-systemet. Jeg vil intervju unge med psykiske helseplager (ikke psykisk utviklingshemning) på f.eks AAP, uføretrygd eller liknende. Studien er komparativ, så her ønsker jeg også å intervju deg som NAV-ansatt som jobber med denne gruppen unge, for å blant annet undersøke hvilke eventuelle metoder som tas i bruk i arbeid med målgruppen, hva som fremmer og hemmer den ansattes arbeid og hvordan de opplever sitt eget arbeid. I dette skrevet gir jeg deg mer informasjon om prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

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

-  - Dersom du ønsker å delta, vil du bli invitert til et personlig intervju. Digitalt møte kan også være aktuelt dersom du ikke har mulighet til å møte opp personlig.
-  - Intervjuet vil vare et sted mellom en halvtime og 1 time, litt avhengig av hvor mye du har på hjertet.
-  - Det vil bli tatt lydopptak og eventuelt notater underveis i intervjuet. Lydopptaket er kun eget bruk, slik at jeg kan gjengi opplysningene du har gitt meg så korrekt som mulig i den skriftlige oppgaven min.
-  - Du kan trekke deg når som helst, eller velge å ikke svare på spørsmål du ikke ønsker å svare på. Du binder deg ikke til noe ved å motta dette skjemaet heller.

#### **Det er frivillig å delta**

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

#### **Hva skal informasjonen brukes til?**

Opgaven er et mastergradsprosjekt via Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet (NTNU), og vil brukes i en mastergradsoppgave og eventuelt publiseres i instituttets arkiv for masteroppgaver.

## **Hvem er ansvarlig for prosjektet?**

Odin Fauskevåg (veileder)

Hanne-Malen Nesvik Henriksen (student)

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

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

- Det er kun Hanne-Malen Nesvik Henriksen (student) og Odin Fauskevåg (veileder) som vil ha tilgang ved behandlingsansvarlig institusjon.
- Identifiserbar informasjon om deg vil bli anonymisert.
- Ved publisering av oppgaven vil ikke andre enn deg selv og eventuelt nære relasjoner mulig kunne gjenkjenne dine fortellinger. Alle opplysninger om deg som er direkte eller indirekte identifiserbare vil anonymiseres.
- Personopplysninger og annen konfidensiell informasjon som kan identifisere deg lagres sikkert i NICE-1, les mer her: <https://i.ntnu.no/wiki/-/wiki/Norsk/NICE-1>

## **Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?**

Prosjektet vil etter planen avsluttes 15.05.2023.

Personopplysninger og lydopptak slettes senest tre måneder etter prosjektets slutt.

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

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra NTNU har Sikt – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør 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:

- NTNU ved Odin Fauskevåg ([odin.fauskevag@ntnu.no](mailto:odin.fauskevag@ntnu.no)) eller Hanne-Malen Nesvik Henriksen ([hmhenriksen@stud.ntnu.no](mailto:hmhenriksen@stud.ntnu.no))
- Vårt personvernombud: Thomas Helgesen ([thomas.helgesen@ntnu.no](mailto:thomas.helgesen@ntnu.no))

Hvis du har spørsmål knyttet til vurderingen som er gjort av personverntjenestene fra Sikt, kan du ta kontakt via:

- Epost: [personverntjenester@sikt.no](mailto:personverntjenester@sikt.no) eller telefon: 73 98 40 40.

Med vennlig hilsen

*Prosjektansvarlig*

Odin Fauskevåg

Førsteamanuensis

Institutt for pedagogikk og livslang læring

*Student*

Hanne-Malen Nesvik Henriksen

Master i utdanning og oppvekst

---

## Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *Hvordan opplever unge uføretrygdede med psykiske helseplager det å være del av NAV-systemet?*, og har fått anledning til å stille spørsmål om prosjektet. Jeg samtykker til:

- å delta i [intervju](#)

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

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)





## VEDLEGG 2 Informasjonsskriv 2 NAV-bruiker

### Informasjonsskriv til studien

*Hvordan opplever unge uføretrygdede med psykiske helseplager det å være del av NAV-systemet?*

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt. Du mottar dette skrivet fordi du er relevant for studien, og jeg håper du ønsker å stille til et intervju!





I dette skrivet gir vi deg mer informasjon prosjektet og hva deltakelse vil bety for deg.

#### Formål

Gjennom oppgaven min ønsker jeg å undersøke hvordan unge uføretrygdede opplever hjelpeapparatet (NAV først og fremst) i Norge i dag, og hva de ser på som god og dårlig hjelp. Det vil bli stilt spørsmål knyttet til din prosess mot AAP, uføretrygd og/eller liknende ytelse, samarbeid med din(e) tidligere eller nåværende NAV-veileder(e) og andre instanser, opplevelser rundt din egen skolegang og oppvekst og eventuelle fremtidstanker.

Jeg vil også intervju NAV-ansatte om deres arbeid, men dette har ingen betydning for deg.

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

-  - Dersom du ønsker å delta, vil du bli invitert til et personlig intervju. Digitalt møte kan også være aktuelt dersom du ikke kan møte opp personlig.
-  - Intervjuet vil vare et sted mellom en halvtime og 1 time, litt avhengig av hvor mye du har på hjertet.
-  - Det vil bli tatt lydopptak og eventuelt notater underveis i intervjuet. Lydopptaket er kun for mitt eget bruk, slik at jeg kan gjengi opplysningene du har gitt meg så korrekt som mulig i oppgaven min.
-  - Du kan trekke deg når som helt, eller velge å ikke svare på spørsmål om du for eksempel opplever dem for personlige.

#### Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke deg 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.

#### Hva skal informasjonen brukes til?

Oppgaven er et mastergradsprosjekt via Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet (NTNU), og vil brukes i en mastergradsoppgave og eventuelt publiseres i instituttets arkiv for masteroppgaver.

## **Hvem er ansvarlig for prosjektet?**

Odin Fauskevåg (veileder)

Hanne-Malen Nesvik Henriksen (student)

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

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

- Det er kun Hanne-Malen Nesvik Henriksen (student) og Odin Fauskevåg (veileder) som vil ha tilgang ved behandlingsansvarlig institusjon.
- Identifiserbar informasjon om deg vil bli anonymisert. For eksempel vil ikke ditt navn eller bosted bli tatt i bruk i oppgaven.
- Ved publisering av oppgaven vil ikke andre enn deg selv og eventuelt nære relasjoner mulig kunne gjenkjenne dine fortellinger.
- Opplysninger om deg og annen informasjon som kan identifisere deg lagres sikkert i NICE-1, les mer her: <https://i.ntnu.no/wiki/-/wiki/Norsk/NICE-1>

## **Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?**

Prosjektet vil etter planen avsluttes 15.05.2023.

Personopplysninger og lydopptak slettes senest tre måneder etter prosjektets slutt.

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

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra NTNU har Sikt – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør 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:

- NTNU ved Odin Fauskevåg ([odin.fauskevag@ntnu.no](mailto:odin.fauskevag@ntnu.no)) eller Hanne-Malen Nesvik Henriksen ([hmhenriksen@stud.ntnu.no](mailto:hmhenriksen@stud.ntnu.no))
- Vårt personvernombud: Thomas Helgesen ([thomas.helgesen@ntnu.no](mailto:thomas.helgesen@ntnu.no))

Hvis du har spørsmål knyttet til vurderingen som er gjort av personverntjenestene fra Sikt, kan du ta kontakt via:

- Epost: [personverntjenester@sikt.no](mailto:personverntjenester@sikt.no) eller telefon: 73 98 40 40.

Med vennlig hilsen

*Prosjektansvarlig*

Odin Fauskevåg

Førsteamanuensis

Institutt for pedagogikk og livslang læring

*Student*

Hanne-Malen Nesvik Henriksen

Master i utdanning og oppvekst

---

## Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *Hvordan opplever unge uføretrygdede med psykiske helseplager det å være del av NAV-systemet?*, og har fått anledning til å stille spørsmål om prosjektet. Jeg samtykker til:

- å delta i [intervju](#)

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

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

## VEDLEGG 3 Intervjuguide

### Intervjuguide

#### Til NAV-bruker

**Innledende spørsmål** (*ønsker ikke bosted, navn etc, men f.eks fritidsaktiviteter eller annen info intervjupersonen som kan hjelpe han/henne å føle seg mer komfortabel med intervju. Opplysningene kommer sannsynligvis ikke brukes direkte i prosjektet, og er kun ment som en slags oppvarming*).

- Fortell litt om deg selv
- Hvordan ser en vanlig dag i livet ditt ut? Fortell.

#### Del 1

- Hvordan opplever/opplevde du samarbeidet med din veileder i NAV?
- Opplever/opplevde du møtene med veilederen din som motiverende? Beskriv hvorfor, hvorfor ikke? (*Hva gjorde at du opplevde h\*n som motiverende?*)
- Opplever/opplevde du at veilederen din brydde seg om deg? (*Var hun/han støttende? Avvisende? Forståelsesfull?*)
- Hva slags relasjon ønsker/ønsket du til din NAV-veileder? Beskriv din ideelle veileder.
- Føler du deg verdifull i møte med din veileder? (*Hvorfor/hvorfor ikke?*)
- Føler/følte du at veilederen din hadde forståelse for din unike situasjon?

#### Del 2

- Kan du fortelle litt om årsaken til at du ble en del av NAV-systemet? (*Og hvordan det endte med uføretrygd? – om personen er ufør*).
- Hvordan opplevde du denne prosessen?
- Hvilke(n) ytelse(r) går du på i dag?
- Hvor lenge har du vært uføretrygdet/på ytelse?
- Hva er dine tanker/følelser om å være ung ufør/ung på ytelse?
- Har du oppfølging via NAV eller andre helsetjenester i dag?
- Syns du oppfølgingen er god? Hvis du ikke følges opp, hva synes du om dette?
- Føler/ følte du at du fikk være med å bestemme hvilke tiltak som kunne fungere for deg?
  
- Hvordan vil du beskrive din egen oppvekst?
- Har du fullført grunnskole og videregående skole? Har du mer utdanning?
- Hvordan opplevde du skolen?
- Følte du at du mestret skolen? Hvorfor/hvorfor ikke?

### **Del 3**

- Har du ønske om å komme tilbake i arbeidslivet?  
*(Har du tro på at det er noe du klarer?)*
- Har du fått opplysninger om hvordan du kan komme deg tilbake i arbeidslivet, og vet hvordan du kan gjøre det?
- Hvis du kunne kommet med egne anbefalinger og tilbakemeldinger til din veileder og/eller NAV-systemet, hva ville du sagt?
- Hva kunne vært endret i skolesystemet, slik at du evt fullførte? *(Om personen har droppet ut).*
- Deltar du i annen form for aktivitet eller arbeid enn på en arbeidsplass (f.eks frivillighet, fritidsaktivitet, hobby, etc). *Hva gjør at du har valgt akkurat denne aktiviteten?*
  
- Hvis du har hatt arbeid tidligere, hva savner du ved det? Hva var utfordrende ved arbeid?

### **Avsluttende**

- Er det noe mer du ønsker å fortelle/utdype?
- Er det noe du lurer på ved mitt prosjekt?

---

### **Intervjuguide**

#### **Til NAV-veileder (som jobber med målgruppa)**

*(De ansatte vil i prosjektet sannsynligvis omtales som NAV-ansatt eller annen liknende samlebetegnelse av hensyn til personvern)*

#### **Innledende spørsmål**

- Hva jobber du som?
- Hva er din utdanningsbakgrunn?
- Hva er dine arbeidsoppgaver?
- Hvilke brukere følger du opp? *(AAP? Uføretrygd? Andre ytelser?)*
- Hvor mange brukere følger du opp? Hva synes du om det antallet?
- Hvor lenge følger du opp disse personene?

### **Del 1**

- Hvordan opplever du samarbeidet med dine nåværende/tidligere brukere i målgruppen?
- Hvilke metoder eller fremgangsmåter tas i bruk for å motivere brukerne til jobb, aktivitet og liknende? *(Er dette metoder/fremgangsmåter som tas i bruk av alle ansatte?)*
- Synes du skillet mellom å skape en relasjon til brukerne og å forbli profesjonell er vanskelig? På hvilken måte?
- Hvordan jobber du for å bygge tillit og trygghet i din relasjon til brukerne?
- Hva gjør du for å motivere brukerne?

### **Del 2**

- Hvordan opplever du samarbeidet med andre instanser (lege, psykolog, psykiater osv)?

- Er det noe ved systemet som hindrer deg i å gjøre en god jobb?
- Er det noe som kunne vært endret, slik at du kunne gjort en enda bedre jobb?
- Hva fungerer godt i NAV?
- Hvilket ansvar har du (f.eks beslutningsansvar rundt uføretrygd, beslutning om andre ytelser)? Tar du dette alene eller i samarbeid med andre?
- Hvilke metoder/framgangsmåter opplever du at fungerer best for å motivere brukere til arbeid/aktivitet?
- Hvilke metoder/framgangsmåter opplever du at IKKE fungerer?
- Får unge som går over på uføretrygd informasjon om hva de kan gjøre dersom de ønsker seg tilbake i arbeidslivet (når kontakten mellom bruker og veileder opphører)? *(Hva består denne informasjonen av, hvordan gies den?)*

### **Del 3**

- Hvordan vil du vurdere din egen kompetanse om psykisk helse? Tror du den kunnskapen har noe å si for jobben du gjør?
- Er brukerne dine medvirkende til hvilke tiltak som skal prøves ut?  
*(Hvorfor, hvorfor ikke?)*
- Er det faktorer som gjør oppfølging av brukerne vanskelig? Hva?
- Burde unge uføretrygdede blitt fulgt opp etter avklaring? *(F.eks hvert tredje år. El liknende?) Tror du dette hadde hatt noen effekt?*

### **Avsluttende**

- Er det noe mer du ønsker å fortelle/utdype?
- Er det noe du lurer på ved mitt prosjekt?

## VEDLEGG 4 Vurdering av behandling av personopplysninger

### Vurdering av behandling av personopplysninger – Sikt/NSD



Skriv ut

30.05.2023

#### Referansenummer

960931

#### Vurderingstype

Standard

#### Dato

30.05.2023

#### Prosjekttittel

Unge uføres opplevelser med NAV

#### Behandlingsansvarlig institusjon

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet / Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap (SU) / Institutt for pedagogikk og livslang læring

#### Prosjektansvarlig

Odin Fauskevåg

#### Student

Hanne-Malen Nesvik Henriksen

#### Prosjektperiode

13.01.2023 - 21.06.2023

#### Kategorier personopplysninger

- Alminnelige
- Særlige

#### Lovlig grunnlag

- Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

- Uttrykkelig samtykke (Personvernforordningen art. 9 nr. 2 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 21.06.2023.

[Meldeskjema](#)

### **Kommentar**

Personverntjenester har vurdert endringen i prosjektsluttdato. Vi har nå registrert 21.6.2023 som ny sluttdato for behandling av personopplysninger. Vi vil følge opp ved ny planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet. Lykke til videre med prosjektet!



