

# En utvikling mot bedre brukeroppfølgning?

Kristiane Hokland Gjelstad

Masteroppgave i statsvitenskap, Institutt for statsvitenskap, Universitetet i Oslo

Vår 2023

Antall ord: 30891



## Forord

Denne oppgaven er skrevet som avsluttende målkrav til min mastergrad i statsvitenskap ved Universitet i Oslo. Graden er tatt ved siden av jobb ved NAV Kontaktsenter, der jeg veileder brukere om NAVs regelverk via telefon, meldinger og chat. Masteroppgaven er skrevet på bakgrunn av min egeninteresse, og er ikke gjort på oppdrag eller oppfordring fra arbeidsgiver.

Jeg har lært utrolig mye gjennom arbeidet med denne oppgaven, både som NAV-veileder og som privatperson. Jeg håper du kan ha like stor glede av å lese den som jeg har hatt av å arbeide med den.

Jeg ønsker å takke alle de som har hjulpet meg med å gjøre denne masteroppgaven mulig. Aller først ønsker jeg å takke mine veiledere ved Universitetet i Oslo, Staffan Kumlin og Robert Huseby. Deres fleksibilitet, gode råd, inspirasjon og konstruktive tilbakemeldinger har vært til utrolig stor hjelp i arbeidet. Jeg ønsker også å takke Elin Haugsgjerd Allern, Øyvind Bratberg og Ragnhild Sundsbak ved Universitetet i Oslo for råd i forbindelse med henholdsvis gjennomføring av intervjuer, fallgruver ved forskning på egen etat og kildesøk og referanser. Jeg ønsker også å takke min partner Torgeir Homme for sparring, korrekturlesing og mental støtte gjennom prosessen.

Sist, men ikke minst, ønsker jeg å takke mine seks anonyme informanter, som til tross for en hektisk arbeidshverdag ved NAV-kontoret tok seg tid til å møte meg og dele rikelig av sine erfaringer.

Kristiane Hokland Gjelstad

Nøtterøy, mai 2023

## Sammendrag

Masteroppgaven «En utvikling mot bedre brukeroppfølgning?» tar sikte på å besvare følgende problemstilling:

*Hvordan har endringen av arbeidsavklaringspengeordningen i 2017 påvirket relasjonen mellom veilederne på NAV-kontoret og brukerne deres som mottar denne ytelsen?*

I første kapittel presenteres bakgrunnen for oppgaven og problemstillingen. Neste kapittel innledes med å presentere hovedtrekkene ved fremveksten og endringer ved velferdsstaten, for å sette oppgaven i en større historisk kontekst. Deretter redegjøres det for relevant foreliggende forskning på området og innholdet i lovendringene som er gjenstand for denne undersøkelsen. I kapittel tre er det utviklet et teoretisk rammeverk for oppgaven, som primært tar utgangspunkt i Michael Lipsky og Siv Olstedals kategoriseringer at bestanddelene i relasjonen mellom bruker og veileder. Rammeverket består fire dimensjoner, eller aspekter ved relasjonen, som antas å være særlig interessante for å besvare oppgavens problemstilling. Disse dimensjonene omhandler hvem av partene som strukturerer konteksten for relasjonen, hvem som bestemmer om etatens fordeler og sanksjoner skal gis, treffsikkerheten av arbeidsrettet aktivitet som følge av når disse iverksettes, og hvordan brukers identitet påvirkes av relasjonen. Oppgavens fjerde kapittel tar for seg de valgene som er tatt i forbindelse med forskningsdesignet for undersøkelsen, samt implikasjoner av disse valgene. Forskningsdesignet er basert på kvalitative, semistrukturerte dybdeintervjuer med seks NAV-veiledere, som er analysert gjennom kvalitativ innholdsanalyse. Deretter, i oppgavens femte kapittel, blir empiriske funnene fra intervjuene med seks veilederne gjort rede for. I oppgavens sjette kapittel, blir analysen av funnene presentert. Analysen viser at det er flere ting i veiledernes svar som ser ut til å indikere at lovendringen har påvirket relasjonen. Hvilke av de ulike dimensjonene av relasjonen som påvirkes, og om påvirkningen er positiv eller negativ ser ut til å kunne variere fra bruker til bruker, slik veilederne opplever det. Oppgaven rundes av med et avsluttende kapittel som trekker frem hovedtrekkene ved oppgaven og analysen, samt peker frem mot fremtidig forskning.

## Innholdsfortegnelse

<b>Forord .....</b>	<b>1</b>
<b>Sammendrag .....</b>	<b>2</b>
<b>1. Innledning .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Bakgrunn .....</b>	<b>9</b>
2.1 Velferdsstaten – fremvekst og tidlige endringstrender .....	9
2.2 Endringstrender i nyere tid .....	12
2.3 Den norske AAP-ordningen .....	17
2.4 Relasjonen mellom veileder og bruker .....	23
<b>3. Teoretisk rammeverk .....</b>	<b>30</b>
3.1 Struktureringen av konteksten .....	31
3.2 Fordeling av etatens fordeler og sanksjoner .....	31
3.3 Handlingsrom som følge av tidsavgrensning .....	32
3.4 Brukers identitet .....	32
<b>4. Forskningsmetode .....</b>	<b>35</b>
4.1 Utvalg .....	36
4.2 Oppbygging og gjennomføring av intervjuene .....	38
4.2.1 Utforming av intervju spørsmål .....	40
4.3 Ethiske avveininger, vitenskapelige vurderinger og mulige fallgruver .....	44
4.3.1 Å forske på egen etat .....	45
4.3.2 Reliabilitet .....	47
4.3.3 Validitet .....	48
<b>5. Empiriske funn .....</b>	<b>50</b>
5.1 Strukturering av konteksten .....	51
5.2 Fordelingen av etatens fordeler og sanksjoner .....	54
5.3 Handlingsrom som følge av tidsaspektet .....	58
5.4 Brukers identitet .....	61
<b>6. Analyse .....</b>	<b>67</b>
6.1 Varighet og mulighet for forlengelse .....	67
6.2 Karensperioden .....	70
6.3 Sanksjoner .....	72
6.4 Lovverkets påvirkning: En samlet vurdering .....	74
<b>7. Avslutning .....</b>	<b>77</b>
<b>Litteraturliste .....</b>	<b>79</b>
<b>Appendix 1: Intervjuguide til veilederne ved NAV-kontorene .....</b>	<b>86</b>

<b>Appendix 2: Informasjonsskriv og samtykkeerklæring .....</b>	<b>88</b>
<b>Appendix 3: Transkribering av intervju med Veileder 1 (V1) .....</b>	<b>91</b>
<b>Appendix 4: Transkribering av intervju med Veileder 2 (V2) .....</b>	<b>111</b>
<b>Appendix 5: Transkribering av intervju med Veileder 3 (V3) .....</b>	<b>132</b>
<b>Appendix 6: Transkribering av intervju med Veileder 4 (V4) .....</b>	<b>152</b>
<b>Appendix 7: Transkribering av intervju med Veileder 5 (V5) .....</b>	<b>180</b>
<b>Appendix 8: Transkribering av intervju med Veileder 6 (V6) .....</b>	<b>214</b>

## 1. Innledning

Da lovverket knyttet til den norske arbeidsavklaringsordningen (AAP) ble endret i 2017, var det en del diskusjoner rundt hvilke konsekvenser det ville kunne få, særlig for de innbyggerne som benyttet seg av ordningen. Frem 2018, da disse nye lovendringene trådte i kraft, var nemlig ikke ordningen blitt endret siden den ble innført i kjølvannet av NAV-reformen i 2010. Nå ble ordningens rammer mer tydelig spesifisert i lovverket. Hensikten var at disse klare rammene skulle gjøre ordningen bedre egnet til å få folk raskere ut i arbeid enn tidligere (Meld. St. 33 (2015-2016), s. 15-16). Regelendringene innebar en rekke innskrenkninger sammenliknet med forutgående regelverk, i form blant annet en klar grense for antall år man kan motta ytelsen og økte sanksjoner i forbindelse med fravær fra avtaler. Disse lovendringen ser ut til å føye seg til en lang rekke velferdspolitiske lovendringer de siste tiårene på internasjonal basis, som tenderer mot innskrenkning av velferdsgoder og fokus på aktivisering mot arbeid. En del kritiske røster, blant annet fra opposisjonspartier, mottakere av ytelsen og fagforeninger, fryktet at den norske lovendringen ville føre til at flere av landets innbyggere ville oppleve at de ble skviset ut i en økonomisk krise som følge av regelverket. Denne bekymringen var særlig knyttet opp mot den nye regelen om at en person som har mottatt AAP i de maksimale antall årene man kan motta ytelsen, måtte vente 52 uker før de kunne søke om AAP på nytt. Dette ville for enkelte, dersom de ikke hadde mulighet til å finne seg en jobb eller hadde andre muligheter til å forsørge seg selv, bety at eneste utvei var å søke om sosialhjelp fra kommunen. I senere år er en enkelte av disse lovendringene blitt reversert eller endret igjen. Siden de innledende endringen fra 2017 fikk så hard medfart, vekket dette feltet allikevel min interesse. Hvilke konsekvenser kunne lovendringene de siste fem årene ha for brukerne av ordningen? Var bekymringene for de økonomiske konsekvensene av endringene berettiget? Er det noen av lovendringene som traff bedre enn først fryktet, og som har hatt noen utilsiktede positive konsekvenser? Ville endringene påvirke brukerne på et dypere personlig plan? Og var det faktisk slik at disse endringene ville kunne gjøre det enklere for brukerne, i samarbeid med veilederne deres på NAV-kontoret, å komme ut i arbeid raskere?

For å kunne snevre inn interessefeltet mitt til å kunne passe innenfor rammene til denne masteroppgaven, har jeg valgt å sette søkelys på et spesifikt element ved AAP-ordningen som

jeg antar vil kunne ha blitt påvirket av disse lovendringene, nemlig relasjonen mellom brukerne av ordningen og deres veiledere på NAV-kontoret. Dette er stadig blitt trukket frem som et viktig virkemiddel i NAVs arbeid. Jeg antar at relasjonen spiller en spesielt viktig rolle i AAP-ordningene, der samarbeidet mellom bruker og veileder er tett. Dette ser ut til å bekreftes av Anniken Hagelunds forskning på AAP-ordningen fra 2016, der veilederne trekker frem relasjonen mellom seg selv om brukerne de følger opp som et av de viktigste verktøyene de har i jobben sin (Hagelund, 2016). Selv om det er blitt gjennomført en rekke undersøkelser av konsekvensene og resultatene av lovendringene som er blitt innført siden 2018, ser det ikke ut til at det er gjort veldig mye forskning på lovendringenes konkrete påvirkning på *relasjonen*. For å finne ut hvordan en relasjon fungerer og eventuelt er endret, ha jeg tatt utgangspunkt i veiledernes erfaringer. Ettersom jeg selv er ansatt i NAV, anser jeg det ikke som etisk forsvarlig å forske på brukerne, selv om jeg ikke selv jobber med oppfølging av brukere. I tillegg anser jeg det som minst like hensiktsmessig å kartlegge hva veilederne opplever. De er trolig som ansatte mer positivt innstilt til AAP-ordningen enn det brukerne er. Derfor vil det kunne være spesielt interessant dersom de opplever at relasjonen er påvirket av lovendringene. På bakgrunn av dette har jeg formulert følgende problemstilling:

*Hvordan har endringen av arbeidsavklaringspengeordningen i 2017 påvirket relasjonen mellom veilederne på NAV-kontoret og brukerne deres som mottar denne ytelsen?*

Problemstillingen bygger på en antagelse om at det faktisk har skjedd en endring på relasjonen som følge av endringene i lovverket. For å ta sikte på å besvare denne problemstillingen, har jeg valgt å gjennomføre kvalitative semistrukturerte dybdeintervjuer med et utvalg veiledere ved to NAV-kontor. Årsaken til at jeg har valgt å benytte meg av dybdeintervjuer er at jeg ønsker å få et dypt innblikk i hvordan veilederne selv opplever relasjonen og eventuelle endringer på denne. Innenfor de to NAV-kontorene har jeg valgt ut tre tilfeldige veiledere fra listen over veiledere som ønsket å delta i undersøkelsen. Siden dybden er det som er viktigst for meg, har jeg ingen forhåpning om å samtidig kunne generalisere på bakgrunn av funnene mine. Rammene for denne masteroppgaven tillater ikke å kunne gjøre begge deler. Gjennom intervjuer av disse seks veilederne, kom det frem at

de faktisk har erfart en del påvirkning på relasjonen som følge av lovendringene fra 2017. Etter å ha analysert funnene ser det ut som at det særlig er karenperioden og de økte sanksjonene som har hatt størst påvirkning, slik veilederne opplever det. Også de øvrige lovendringene ser ut til å ha hatt en viss grad av påvirkning. På bakgrunn av det veilederne forteller ser det ut som at hvordan lovendringene har påvirket ser ut til å være ganske individuelt fra situasjonen til brukeren. I noen relasjoner ser påvirkningen ut til å være positiv, mens i andre relasjoner er den negativ.

I neste kapittel vil jeg ta sikte på å sette problemstillingen i en større historisk og vitenskapelig sammenheng. Dette ønsker jeg å gjøre gjennom å først kort redegjøre for den internasjonale utviklingen fra de tidlige velferdsstatene i ekspansjon, som tok sikte på å fange opp større og større deler av befolkningen, mot trenden vi i dag kan se i flere land med innskrenkning av velferdsordninger og et økt fokus på kondisjonalisering og aktivisering mot arbeid. Deretter vil jeg redegjøre for lovendringene på AAP-ordningen fra 2017, samt foreliggende forskning på relasjonen mellom brukere av velferdsordninger og det Michael Lipsky kaller bakkebyråkrater, altså offentlige ansatte som er i direkte kontakt med disse brukerne (Lipsky, 2010, s.3). Dette siste vil jeg bygge videre på i mitt tredje kapittel, der jeg vil presentere det teoretiske rammeverket som jeg har valgt å benytte meg av for å analysere dataene i denne undersøkelsen. Dette teoretiske rammeverket baserer seg til dels på Michael Lipskys (2010) fire dimensjoner for hva som danner «klientrollen» i relasjonen mellom bruker og veileder, og dels på Siv Olstedals (2004) fire orienteringer for samtalen mellom bruker og veileder i møte med hverandre. Dette rammeverket har dannet grunnlaget for utformingen av intervjuguiden som er brukt i intervjuene med veilederne, samt i analysen av funnene som kommer frem fra disse intervjuene. I kapittel fire tar jeg for meg de metodologiske valgene og avveiningene for denne undersøkelsen. Der vil jeg blant annet gjøre rede for valg av kvalitative dybdeintervju som forskningsmetode og utvalg av informanter. I tillegg vil jeg drøftet de forskningsvitenskapelige implikasjonene av valgene jeg har tatt samt det faktum at jeg forsker på en etat jeg selv er ansatt i. I det femte kapittelet vil jeg redegjøre for de empiriske funnene som har kommet frem i intervjuene av veilederne som er valgt ut til å delta i undersøkelsen. Deretter, i kapittel seks, vil jeg analysere disse funnene i forsøk på å ta rede på om lovverket ser ut til å kunne ha en påvirkning på relasjonen, og på hvilken måte. Avslutningsvis, i kapittel syv, vil jeg oppsummere funnene fra



undersøkelsen, reflektere rundt hva som eventuelt kunne vært gjort annerledes og peke fremover mot eventuell utfyllende fremtidig forskning som kan bidra til å belyse dette temaet ytterligere.

## 2. Bakgrunn

En av de viktigste endringene i velferdsordningene i Europa de siste tiårene har vært overgangen fra *passive* til *aktive* velferdsordninger. Innbyggerne som mottar ytelsene anses ikke lenger som passive mottakere av støtte fra staten. De anses nå som aktive *brukere* av statens ordninger, noe som innebærer et krav om at de selv er deltagende og ansvarlig for å bedre egen situasjon, og i forlengelsen av det sikre velferdsstatens fremtid (Hagelund, 2016, s. 4-5). I flere europeiske land har endringen tendert mot neo-liberalisme, i den forstand at ytelsene har blitt kuttet for å motivere mottakerne til aktivitet (Hagelund, 2016, s. 67). Hva skyldes disse endringene, og hvilke implikasjoner kan de ha på velferdsstatene og deres innbyggere? Kan de siste års endringer av AAP-regelverket i Norge anses å være en del av denne trenden? Og hvorfor er relasjonen mellom veiledere og brukerne et viktig aspekt ved dette? Dette skal vi se nærmere på i dette kapittelet. La oss først starte med en kort gjennomgang av velferdsstatens fremvekst og hvilke endringer som har preget denne i nyere tid. Dette vil kunne bidra til en forståelse av hvordan vi har kommet dit vi er i dag, og til å plassere endringene av AAP-ordningen i en større historisk og politisk sammenheng.

### 2.1 Velferdsstaten – fremvekst og tidlige endringstrender

Store norske leksikon definerer velferdsstat som «en stat som i betydelig grad garanterer samfunnets medlemmer hjelp hvis de skulle komme ut for helsesvikt, sosial nød eller tap av inntekt, for eksempel ved arbeidsledighet eller alderdom, og som sikrer den enkelte rett til utdanning (Christensen & Berg, 2019). Velferdsstaten, slik vi kjenner den i dag, kan spores tilbake til slutten av 1800-tallet. Fenomenet vokste frem i flere vestlige stater på 1880-tallet som en reaksjon på epokens mangfoldige sosiale og økonomiske endringer. Disse endringene tydeliggjorde et større behov for at stater innførte ordninger som kunne sikre sine innbyggere mot de økte risikoene i samfunnet (Kuhlne & Sander, 2010, s. 61-62). Selv om årsakene til det politiske og institusjonelle skiftet mot statlige velferdsordninger i ulike land trolig er mange og varierte, mener Kees van Kerbergen og Barbara Vis at de kan indentifisere fire drivkrefter som, på forskjellige måter og i forskjellig grad, har bidratt til at behovet for etableringer av velferdsstater presset seg frem i de ulike vestlige landene (van Kerbergen & Vis, 2014, s. 32). Den første drivkraften er at modernisering og sosioøkonomisk utvikling, blant annet som følge av den industrielle revolusjon, førte til at de etablerte ordningene for å

håndtere samfunnsutfordringer ble dysfunksjonelle og utilstrekkelige. De var rett og slett tilpasset et helt annet samfunn enn det som nå var realiteten. Statene måtte derfor finne nye løsninger for å stabilisere samfunnet og stimulere arbeidsstyrken. Den andre drivkraften handler om statsbygging og politisk integrasjon; at den styrende eliten brukte sosialpolitikk som et virkemiddel for å oppnå sosial kontroll, lojalitet blant innbyggerne og for å bygge en felles nasjonal identitet. Den tredje drivkraften er at velferdsstater var nyttige verktøy for å samle og omfordele de gjeldende risikoene i samfunnet, på en måte som gjorde at de sosiale risikoene ble dekket av fellesskapet og at innbyggerne fikk sine sosiale behov tilfredsstilt. Dette kan selvfølgelig variere veldig i forskjellige stater, både med tanke på hvor stor andel av risikoene som dekkes av fellesskapet, og hvilken typer risikoer som dekkes. Den fjerde og siste drivkraften handler om klassepolitikk. Fordelingen av makt mellom de ulike klassene i samfunnet og i hvilken grad de klarer å samarbeide politisk var avgjørende for om det ble etablert en velferdsstat, og for hvordan velferden og risikoene ble omfordelt. I grove trekk har man sett at omfanget av velferdsstaten har korrelert positivt med hvor organisert arbeiderklassen var (van Kerbergen & Vis, 2014, s. 32-50).

Selv om mye av det politiske utgangspunktet var det samme, var det store variasjoner i hvordan ulike lands velferdsstater ble designet, allerede fra starten. Det er vanlig å skille mellom land som tok utgangspunkt i tanken om velferdsstaten som en forsikringsordning, og stater som baserte seg på tanker om universelle rettigheter og medborgerskap. I den første gruppen har vi tradisjonelt sett funnet de fleste land i det kontinentale Europa, mens de skandinaviske landene, England, Canada og New Zealand ble ansett å være i den andre gruppen (Kuhlne & Sander, 2010, s. 61-62). Forskjellene i utviklingen av de ulike velferdsstatene kan blant annet skyldes de ulike landenes historie, omfanget av ikke-statlige velferdsordninger, sosiale forskjeller, politiske konstellasjoner og hvordan statsapparatet var designet (Kuhlne & Sander, 2010, s. 70). I tiden etter første verdenskrig begynte idéen om offentlige velferdsordninger for alvor å spre seg. Flere land med etablerte velferdsstater utvidet sine ordninger til å gjelde større deler av befolkningen, flere av velferdsordningene ble obligatoriske, og det ble opprettet ordninger som skulle dekke flere av de sosiale og økonomiske risikoer som befolkningen kunne møte på. I tillegg spredte prinsippene om sosial forsikring seg til nye deler av verden (Kuhlne & Sander, 2010, s. 70-76). Historisk sett har sosialistiske og sosialdemokratiske arbeiderbevegelser hatt en viktig rolle i å utvikle og spre

velferdsstaten i mange land. De har blant annet vært sentrale aktører for å definere og promotere hvilke samfunnsbehov som burde ivaretas av det offentlige (van Kerbergen & Vis, 2014, s. 48).

Noen av de viktigste utviklingstrekkene mot velferdsstaten slik vi kjenner den i dag, skjedde etter andre verdenskrig. Ofte deles utviklingen i velferdsstaten fra andre verdenskrig og frem til i dag, inn i en periode med spredning, etterfulgt av en periode med nedskjæringer. Selv om det finnes en del uenighet rundt hvordan tidslinjen for utviklingen av velferdsstaten ser ut, virker det å være bred enighet om at krigens slutt anses som begynnelsen på en ny æra for velferdsstaten. I løpet av andre verdenskrig var det mye snakk, blant annet fra prominente statsledere, andre politikere og Den internasjonale arbeidsorganisasjonen (ILO), om at sosiale rettigheter burde være universelle rettigheter, istedenfor å være goder som bare gjaldt enkelte grupper i samfunnet (Nullmeier & Kaufmann, 2010, s. 81-91). Tanken var at dersom man ikke innførte universelle sosiale rettigheter, som ville gi alle innbyggere rett og mulighet til en viss levestandard, så ville ikke alle innbyggerne være i stand til å utøve sine sivile og politiske rettigheter (van Kerbergen & Vis, 2014, s. 40). Disse tankene kulminerte i FNs menneskerettighetserklæring fra 1948, hvor universelle sosiale rettigheter ble konseptualisert og konkretisert. Nå skulle endelig hele befolkningen være berettiget sosial sikkerhet fra det offentlige, og paradigmeskiftet ble blant annet tydeliggjort av at ordet «velferdsstat» ble tatt i bruk som et universelt begrep, i motsetning til eldre begreper som «sosialforsikring». Dette paradigmeskiftet utløste, i manges øyne, en periode med spredning som ofte er betegnet som «The Golden Age of the Welfare State» (Nullmeier & Kaufmann, 2010, s. 81-85). Den sentrale tankegangen i denne perioden var *keynsianisme*, som anså statlige inngrep som helt nødvendige for å kompensere i perioder hvor økonomien gikk dårlig, og dermed skape en mer stabil økonomi. Derfor var velferdsstaten et viktig økonomisk verktøy, som statene burde investere i (Morel, Palier & Palme, 2015, s. 5-6). Akkurat når denne gylne æraen sluttet, er det en god del diskusjon rundt. Noen mener det var med den sosialøkonomiske krisen som fulgte av oljekrisen i 1973, andre mener det var det politiske og ideologiske regimeskiftet som ble utløst av Berlinmurens fall i 1989. En del ser også til globaliseringen som et naturlig vendepunkt (Nullmeier & Kaufmann, 2010, s. 85-93). Uansett når man markerer overgangen på tidslinjen, har det siden 1970-tallet vært stor faglig enighet om at velferdsstaten opplever utfordringer, og det ble spådd at velferdsstaten slik vi kjente

den kunne kollapse. I nyere tid har det imidlertid blitt tydelig at velferdsstaten ikke er i ferd med å kollapse, og at en del velferdsstater ofte velger andre løsninger enn nedskjæringer for å håndtere utfordringene de møter på (van Kerbergen, Vis & Hemerijck, 2014). Allikevel er det, som vi vil se, også flere land som velger ulike former for nedskjæringer i velferdsordningene.

## 2.2 Endringstrender i nyere tid

Siden det er den siste tids utvikling, og en konkret policyendring som følger av disse, som er det mest interessant for denne analysen, skal vi i det følgende gå inn på nyere utvikling i litt mer detalj. Aller først er det hensiktsmessig å redegjøre for noen av teoriene om hvorfor disse endringene skjer, ettersom de ulike teoretiske synene vil kunne føre til ulike politiske grep, som igjen fører med seg ulike implikasjoner for velferdsstaten og dens innbyggere. Kees van Kersbergen og Barbara Vis mener at de fire drivkreftene, som er skissert over, ikke bare kan bistå med å forklare utgangspunktet til velferdsstatene, men at de også kan brukes til å kaste lys over hvorfor og hvordan videre utvikling av velferdsstatene over tid oppstår (Kersbergen og Vis, 2014, s. 50-52). Det er også en god del nye elementer i dagens samfunn som har vist seg å ha stor betydning for endringer i velferdsstatene. Dette er elementer som skaper trykk på velferdsstatene som institusjoner og presser dem i nye retninger. Det skilles gjerne mellom press utenfra og press innenfra. Det er særlig globaliseringen, og effekten den har hatt på samfunnet og markedet, som anses som det viktigste presset utenfra. Det er imidlertid mye uenighet blant forskere om denne påvirkningen er positiv eller negativ for velferdsstatene (Kersbergen og Vis, 2014, s. 123-125).

I tillegg til ytre press, har fremveksten av nye sosiale risikoer internt i statene, som følge av skiftet mot et postindustrielt samfunn, presset beslutningstakere til å gjøre endringer i velferdsstatene (Kersbergen og Vis, 2014, s. 137). På samme måte som da den industrielle revolusjonen gjorde de gjeldende ordningene før sosialforsikring overflødige eller utilstrekkelige, er samfunnet nå igjen endret såpass mye at vi må tenke nytt på hvordan velferdsstaten skal være utformet. Samfunnet er nå *kunnskapsbasert*, og markedet er avhengige av fleksible, høyt utdannede og faglærte arbeidere med stor omstillingsevne for å kunne fungere (Morel, Palier & Palme, 2012, s. 1). I tillegg til at samfunnet ikke lenger ser ut slik det gjorde da de opprinnelige velferdsordningene ble utformet, har den nye

samfunnsstrukturen brakt med seg en rekke nye sosiale risikoer, og med det nye utsatte grupper som ikke er tilstrekkelig dekket av gjeldende ordninger. Noen eksempler på disse nye risikoene er økning i arbeidsledighet blant unge, en stadig aldrende befolkning, utfordringer med å harmonisere arbeids- og familieliv, og utfordringer for ufaglærte på arbeidsmarkedet. I det industrielle samfunnet var arbeidsmarkedet mer homogent og det var tydelige grupperinger av de som var innenfor og klarte seg selv, og de som var utenfor og trengte hjelp fra velferdsstaten. I det postindustrielle samfunnet er ikke bare arbeidsmarkedet mer heterogent, men det er også flere ulike grupper som på en eller annen måte faller utenfor og trenger hjelp av velferdsstaten. En av utfordringene med å få innført nye og mer omfattende velferdsordninger for å kompensere for de nye risikoene, blir dermed at flere av gruppene som trenger velferdsordninger er mindre og flere. Dermed kan det være vanskeligere for gruppene å få mobilisert nok politisk støtte for å få gjennomslagskraft for ordninger som tjener dem. Fordi ulike land blir truffet av ulike nye sosiale risikoer på ulike måter, og fordi støtten til ulike grupper ser forskjellig ut fra samfunn til samfunn, er det store forskjeller i hvordan de ulike velferdsstatene utvikler seg som følge av press innenfra. På lik linje som når det kommer press utenfra som følge av globalisering, er det vanlig at de ulike velferdsstatene velger enten å utvide ordningene sine, kutte i eksisterende ordninger, eller en kombinasjon av disse (Kersbergen og Vis, 2014, s. 137-159). Så hvordan velger beslutningstakerne å handle som følge av disse ulike pressfaktorene? La oss nå se nærmere på noen sentrale endringstrender i nyere tid. Dette vil være interessant for å kunne identifisere hvilken trend, eller eventuelt hvilke trender, endringen av den norske AAP-ordningen i 2018 faller inn under.

Nedskjæringer og innstramminger i velferdsstaten, det som på engelsk kalles *retrenchment*, er identifisert som en av de viktigste endringstrendene i nyere tid. En av de mest sentrale forskerne på dette området er Paul Pierson. Ifølge Pierson har vi siden 1970-tallet befunnet oss i en situasjon hvor det ikke lenger er mulig å utvide velferdsstaten i stor grad. Tvert imot er de politiske utfordringene for velferdsstaten blitt så store at det nå generelt sett er omfattende *innstramming* av velferdsstaten som står på agendaen. Beslutningstakere, som tidligere hadde gleden av å fronte populære, utvidede velferdsendringer, må nå jobbe for å få gjennomslag for upopulære kutt i den eksisterende velferdsstaten. Disse beslutningstakerne kan imidlertid ikke handle i et vakuum; de er avhengig av støtte fra velgere og interessegrupper for å få gjennomslag for policyendringene sine. Og som vi så

over: De nye sosiale risikoene har ført til at flere ulike grupper av innbyggere nå trenger en form for hjelp fra velferdsstaten i løpet av sitt liv. Ettersom nedskjæringer av velferdsordningene innebærer umiddelbare tap for enkelte grupper av velgere, samtidig som det ofte er uklart for de andre velgerne hva gevinstene av å gjennomføre kuttene er, er det ofte veldig utfordrende for beslutningstakere å legitimere slike policyendringer. Pierson viser også til det psykologiske fenomenet *negativity bias*, som innebærer at det er mer sannsynlig å bli straffet av velgerne om du som politiker fjerner eller kutter i ordninger som de har blitt vant til, og kanskje er avhengige av å ha tilgang til, enn det er sannsynlig å bli hyllet for innføring av nye fordeler. Politikere må derfor jobbe hardt for å finne måter å få gjennomslag for disse nødvendige, men upopulære, kuttene, samtidig som de prøver å unngå å tape velgere. Strategier som politikere bruker for å unngå skyld kan blant annet være å forsøke å gjennomføre kuttene på en måte som gjør at det er vanskelig for velgerne å legge merke til, eller søke bred konsensus for kuttene hos andre beslutningstakere for å spre skylden til flere. På bakgrunn av blant annet disse hensynene, vil forekomsten av kutt variere veldig fra land til land, og ut fra det politiske landskapet i landet på tidspunktet det er ønskelig å gjøre nedskjæringer (Pierson, 1996, s. 143-156). Til tross for at pressfaktorene tilsier at beslutningstakere stadig vil søke etter å kutte i velferdsordninger, viser forskningen ifølge Pierson, at det faktisk har vært få tilfeller av omfattende nedskjæringer. Velferdsstaten har vist seg å utgjøre en standhaftig status quo. Vi har bygd opp institusjonene våre rundt den, og den har bred støtte i befolkningen. Risikoen for tap av velgere er i de fleste tilfeller rett og slett for stor for politikerne (Pierson 1996, s. 156-179; Stephens, 2015).

I litteraturen har også en annen sentral tendens vist seg, nemlig trenden mot mer sosial investering (*social investment*). Tanken om velferd som sosial investering har sine røtter tilbake til 1930-tallet i Sverige, men fikk ikke internasjonal gjennomslagskraft før på 1990-tallet. Dette skjedde blant annet som en kritikk av neoliberalismen, som hadde vært den ledende tankegangen frem til det, og dens forsøk på å demontere velferdsstaten. Sosial investering er en slags teoretisk paraply, og omfatter mange ulike former for velferdsstatsreformer med samme utgangspunkt: Å *forberede* velferdsstatens innbyggere for å gjøre dem utrustet til å håndtere eller unngå risikoer som følge av det postindustrielle samfunn, istedenfor å *reparere* for folk etter at de har havnet utenfor. Policyendring basert på tankegangen om sosial investering vil ha som hensikt å investere i utviklingen av

menneskelig kapital, for eksempel gjennom utdanning, bidra til at denne kapitalen blir brukt effektivt, og sikre sosial inkludering. Sosial investering i form av velferdsordninger vil på den måten ha en positiv og produktiv effekt på både arbeidsmarkedet og landets økonomi for øvrig. Ordningene som ble etablert i etterkrigstiden, som var passive ordninger som var ment for å stabilisere og opprettholde den gjeldende økonomiske ordenen, var ikke ansett som tilstrekkelige lenger, ettersom de ikke var tilpasset den nye kunnskapsbaserte økonomien og implikasjonene av denne. Nå var det behov for *aktive* velferdsordninger, som skulle hjelpe folk på beina og gjøre dem i stand til å klare seg selv på arbeidsmarkedet. Det er imidlertid en del uenighet blant forskere på hvor stor rolle aktivisering skal ha. Noen mener at aktivisering i stor grad bør erstatte de passive ordningene, mens andre mener at vi trenger en kombinasjon av passive og aktive ordninger for å oppnå det ønskelige resultatet (Morel, Palier & Palme, 2015, s. 1-19). Forskning viser at det er stor variasjon mellom land på om de hovedsakelig satser på de passive ordningene for sosial beskyttelse, eller om de satser på de aktive ordningene for sosial investering (Ronchi, 2018, s. 1-6).

Som vi har sett over har en av de viktigste endringene i velferdsordningene de seneste tiårene vært et skifte fra innbyggere som primært *passive mottakere* av økonomisk støtte, til *aktive brukere* av velferdsordningene. Velferdsstaten innebærer nå ikke kun rettigheter for innbyggerne, men også plikter som må overholdes (Watson, 2015, s. 646). En sentral trend i denne forbindelse er økt fokus på *aktivisering* i forbindelse å få flere ut i lønnet arbeid. Årsakene til at så mange velferdsstater har så stort fokus på arbeid er flere. En viktig årsak er at prislappen på velferdsstaten blir stadig større; befolkningen blir stadig eldre, samtidig som arbeidsledigheten til tider er høyere. Det å få flere i arbeid vil føre til flere skattebetalere, noe som er en sentral løsning for å få dekket kostnadene. Arbeid er ansett som en effektiv måte å redusere fattigdommen i befolkningen, og for å inkludere større deler av befolkningen i et meningsfylt fellesskap. Strategiene ulike land velger for aktivisering mot arbeid varierer veldig. Noen strategier tar utgangspunkt i å gi arbeidsgivere insentiver til å ansette. Noen fokuserer på tiltak som skal treffe hele den arbeidsledige delen av befolkningen, mens andre fokuserer på særskilte grupper, som for eksempel de som har helsemessige utfordringer med å få eller beholde jobb, eller de som er lavt utdannet. Noen fokuserer mest på å bruke negative insentiver til å dytte brukerne mot arbeid, som for eksempel aktivitetskrav og sanksjoner. Andre fokuserer mer på positive insentiver for å muliggjøre brukernes



tilbakeføring til arbeidslivet, som for eksempel utdanning og økonomiske støtteordninger. Generøse økonomisk støtteordninger anses av noen å gjøre brukerne mindre motiverte til å ta arbeid, og flere land har derfor valgt å kutte i utbetalingene eller stramme inn inngangsvilkårene i ulike arbeidsrettete velferdsordninger de siste tiårene (Kenworthy, 2010, s. 435-447). Dette til tross for at de fleste studier på området viser at generøse økonomiske støtteordninger i liten grad har en slik demotiverende effekt (Gallie, 2004, s. 10-30). I tillegg blir lengden man kan motta ordningene gjerne samtidig kuttet ned, og det er forventet at brukerne deltar i arbeid eller arbeidsrettede tiltak for å kunne motta økonomisk støtte. For å få flere ut på arbeidsmarkedet er også ofte lovverket for arbeidsbeskyttelse, for eksempel reguleringer for oppsigelser og midlertidig arbeid, deregulert for å gi arbeidsgivere økt fleksibilitet, med mål om at de skal kunne tørre å ansette flere (Kenworthy, 2010, s. 435-447). Strategier for aktivisering innebærer altså ofte innstramming i de tradisjonelle velferdsordningene, og i arbeidslivsbestemmelser, til fordel for investering i andre velferdsordninger.

Hvilke strategi et land velger å benytte seg av i forbindelse med endringer av velferdsstaten, kan ha ulike implikasjoner for både staten selv og for innbyggerne. Dette er kanskje særlig tilfelle i de stater som kutter i velferdsordninger. Arbeidsledighet anses ofte å innebære en høy risiko for fattigdom, noe som igjen fører til marginalisering. Studier indikerer imidlertid at denne effekten er enda mer signifikant i motsatt retning, i den forstand at fattigdom gjør folk mindre rustet til å tre inn på arbeidsmarkedet. Denne effekten ser ut til å variere en del blant ulike velferdsstater. I velferdsstater som har generøse økonomiske støtteordninger for arbeidsledige, som for eksempel de skandinaviske landene til tider har hatt, er korrelasjonen mellom arbeidsledighet og fattigdom lavere enn i land med sparsomme velferdsordninger, som for eksempel Storbritannia (Gallie, 2004; Lødemel, 2004). Som følge av dette kan det å kutte i økonomiske bevilgninger eller stramme inn inngangsvilkårene til en velferdsordning føre til mer arbeidsledighet, ikke mindre. Dette vil trolig spesielt være tilfelle der brukerne må søke om økonomisk sosialhjelp eller leve på oppsparte midler fordi de faller utenfor ordningen. Men det er ikke bare fattigdom som fører til marginalisering. På samme måte som de tradisjonelle passive velferdsordningene i sin tid bidro til å skape et felles samfunn, og på den måten var nyttig for å bygge nasjonalstaten, kan behovsprøvde velferdsordninger bidra til å skille samfunnet inn i en gruppe som er «innenfor» samfunnet og en som er «utenfor».

De som er innenfor anses som ansvarsfulle velfungerende bidragsyttere til samfunnet, mens de som er utenfor anses som svake og ute av stand til å komme seg ut av fattigdom. Dette stigmaet blir også ofte internalisert av de som er utenfor, og risikoen for at de mister troen på egen politisk gjennomslagskraft er stor. Aktiviseringen og kondisjonaliseringen i slike behovsprøvde velferdsordninger vil trolig bidra til å forverre denne effekten, ettersom det forsterker antagelsen om at det er manglende arbeidsmoral og motivasjon som er årsaken til at enkelte ikke klarer å komme seg ut av fattigdommen på egenhånd (Watson, 2015, s. 50-52). En rekke studier viser at kutt i økonomiske støtteordninger, økt kondisjonalisering og lavere følelse av makt overfor staten, har en negativ effekt på både politisk deltagelse og tiltroen til at myndighetene er interessert i å ivareta innbyggernes interesser; det som på engelsk kalles *political efficacy* (Soss, 1999; Kumlin & Stadelmann-Steffen, 2014; Shore, 2020; Watson, 2015). Bildet er imidlertid ikke helt svart-hvitt. De negative effektene ser ut til å være lavere i tilfeller der kondisjonaliseringen blir gjort på en måte som gjør at brukerne ikke føler avmakt i møte med staten, men heller opplever å bli behandlet med rettferdighet og respekt, og at staten virkelig er interessert i å hjelpe dem (Shore & Tosun, 2019).

Lavere politisk deltagelse kan ha store negative konsekvenser for likheten i samfunnet og for hvordan velferdsstaten ser ut. Dersom spesifikke grupper ikke deltar politisk, vil de ha mindre påvirkningskraft. Politikere handler gjerne som følge av interessene av velgerne og sentrale interessegrupper som representerer disse, ettersom deres førsteprioritet er å bli gjenvalgt (Pierson, 1996, s. 148-151). Dersom grupper som oppleves som «utenfor» den vanlige sosiale normen, som for eksempel arbeidsledige, ikke deltar politisk, vil dette kunne føre til at velferdsstaten i større grad blir utformet på en måte som er basert på interessene til gruppen som er «innenfor» (Shore, 2020). Forskning viser at velferdsordninger der målgruppen utgjør en liten andel av befolkningen, ofte har mindre støtte i befolkningen generelt enn universelle velferdsordninger. Årsaken er at folk flest har en tendens til å være mer positivt innstilte til ordninger som de vil kunne ha nytte av selv, istedenfor ordninger de betaler skatt for å dekke, men som de ikke føler de får noe utbytte av (Kumlin, 2007, s. 364).

### 2.3 Den norske AAP-ordningen

Også i skandinavisk sammenheng har vi sett stadig mer fokus på aktivisering mot arbeid de siste tiårene. Trenden her har tradisjonelt sett vært utvikling av aktive velferdsordninger

gjennom individuell tilpasning, bedre oppfølging og organisatorisk reform, istedenfor fokus på kutt i ytelser slik vi har sett i en del andre land (Hagelund, 2016, s. 6-7). En av årsaken til at de skandinaviske landene har investert så mye i å ruste folk til arbeidslivet, er at det ofte antas at den generøse velferdsstaten vi har i disse landene er avhengig av en stor skattebetalende arbeidskraft for å opprettholdes (Kautto, 2010, s. 592). Bekymringen for at en for stor andel i yrkesaktiv alder stod utenfor arbeidslivet over lengre tid, var også en av hovedargumentene til det som kanskje er en av de viktigste reformene mot aktivisering i norsk sammenheng, nemlig NAV-reformen. Reformen ble vedtatt i 2006, og var hovedsakelig organisatorisk. Ansvar for arbeidsmarkedspolitikken, trygdepolitikken og sosialpolitikken ble nå samlet under én etat, og målet var å effektivisere arbeidet med å få flere i jobb og redusere mottak av trygd. Den organisatoriske endringen skulle også bidra til å legge til rette for at oppfølgingen fra staten skulle bære mer preg av brukermedvirkning og brukerorientering av tjenestene. NAV-reformen var imidlertid ikke utelukkende organisatorisk. Den skulle også legge til rette for nye velferdsordninger som kombinerte sosialpolitiske og arbeidspolitiske virkemidler. En av ordningene som ble etablert i kjølvannet av reformen, er arbeidsavklaringspenger (AAP). Denne ordningen ble etablert i 2010, og skulle erstatte de tidligere ordningene tidsavgrenset uførepensjon, yrkesrettet attføring og rehabiliteringsstønad (Hansen, Lundberg & Syltevik, 2013, s. 18). For at en bruker skal ha rett på AAP må arbeidsevnen være nedsatt, det vil si at vedkommende av helsemessige årsaker har nedsatt evne til å skaffe og beholde jobb. Det må allikevel anses som realistisk at brukeren gjennom samarbeid med veileder på NAV-kontoret, behandling og eventuelle kurs, på sikt kan komme tilbake til arbeidslivet (NAV, 2021).

Siden ordningen først trådte i kraft, forble den uendret frem til 1. januar 2018. Da trådte en ny endring av loven, samt en forskrift om arbeidsavklaringspenger, i kraft. Ønsket om økt brukermedvirkning og individuell oppfølging har vært sentralt både i forbindelse med NAV-reformen og endringene av APP-ordningen. Målet er at brukerne skal få hjelp til å bli «kaptein på egen skute», komme i lønnet arbeid og dermed få et nytt og mer meningsfylt liv (Syltevik, 2013, s. 41-44). Hensikten med å endre lovverket var å skape en arbeidsavklaringspengeordning som fungerte enda bedre enn de etablerte ordningene med å bidra til å få folk raskt tilbake i arbeid. Dette skulle oppnås gjennom at det ble lagt til rette for enda bedre og mer individrettet oppfølging fra NAV-kontorene (Meld. St. 33 (2015-2016),

s. 15-16). ). Lovendringene innebar, som vi vil se under, også at inngangen til ordningen ble smalere, at stønadsløpet ble strammere og kortere. I tillegg skulle det gi økte insentiver mot arbeid. Antagelsen var at disse lovendringene ville gjøre at arbeidsevnen til mottakerne av AAP ble avklart raskere, og at flere ville kunne delta i arbeidslivet igjen (Prop. 1 S (2017-2018), s. 17-18). Noen av de viktigste forskjellene mellom det gamle og det nye lovverket er skissert i tabellen under, med bestemmelsene i forskriften fra 2017 i kursiv:

	<b>Endringslov til folketrygdloven mv., 2008, kapittel 11</b>	<b>Endringslov til folketrygdloven mv., 2017, kapittel 11 &amp; <i>Forskrift om arbeidsavklaringspenger, 2017</i></b>
<b>Ordinær stønadsperiode</b>	Maks 4 år	Maks 3 år
<b>Forlengelse (med helsemessig begrunnelse) kan gjøres..</b>	i særskilte tilfeller (ikke spesifisert).	<i>dersom vedkommende av helsemessige årsaker ikke har rukket å teste ut nødvendig arbeidsrettede tiltak eller behandlinger, slik at det ikke er avklart om vedkommende kan returnere til arbeide, eller må søke uføretrygd.</i>
<b>Forlengelsen kan vare..</b>	ingen begrensning	<i>maks 2 år utover ordinær periode.</i>
<b>Forlengelse i forbindelse med jobbsøk etter avklart arbeidsevne kan vare..</b>	i inntil 3 måneder.	i inntil 6 måneder.

<b>Fravær fra aktiviteter som er avtalt mellom NAV og mottaker</b>	<p>Kan bare godkjennes hvis det er maks 1 dag per andre uke, eller ved sterke velferdsgrunner (ikke spesifisert), hvis ikke stanses pengene midlertidig.</p> <p>Pengene stanses ikke ved fravær grunnet sykdom.</p>	<p>Kan bare godkjennes hvis det er maks 1 dag per andre uke, eller ved sterke velferdsgrunner (<i>tilvenning av barn, pleie av nærstående eller dødsfall i nær krets</i>), hvis ikke stanses pengene midlertidig.</p> <p><i>Fravær pga. velferdsgrunner kan kun godkjennes 10 dager per kalenderår. Fravær utover det fører til stans, uavhengig av årsak til fraværet.</i></p> <p>Pengene stanses ikke ved fravær grunnet sykdom.</p>
<b>Andre sanksjoner enn stans av pengene</b>	<p>Ikke nevnt</p>	<p><i>Bruker kan få redusert sin utbetaling med dagsatsen for én dag dersom vedkommende ikke kommer til avtalt møte på NAV-kontoret, til avtalt behandling/kurs eller sender opplysninger som NAV ber om.</i></p>
<b>Sanksjoner ved gjentatte fravær</b>	<p>Ikke nevnt</p>	<p><i>NAV-kontoret kan da vurdere om vedkommende</i></p>

		<i>fortsatt fyller krav til AAP, eller om pengene skal stanses.</i>
<b>Karensperiode før man kan sette frem ny søknad om AAP, dersom man har brukt opp maksimal stønadsperiode</b>	Ikke nevnt	52 uker, med mindre vedkommende er alvorlig syk eller skadet.

Som vi kan se over, innebar altså lovverksendringene ikke bare positive insentiver i form av økt oppfølging fra brukers NAV-kontor og en lengere periode man kan motta ordningen mens man søker jobb, men også en rekke kutt. Både ordinær stønadsperiode og muligheten for forlengelse er innskrenket, og det er innført en rekke sanksjoner dersom brukerne ikke følger opp avtalte aktiviteter og møter med NAV. Mens det tidligere lovverket bar mer preg av tillit, er det nye lovverket preget av økt aktivisering og kondisjonalitet.

Etter at lovendringene trådte i kraft i 2018, er det gjort ytterligere endringer ved lovverket. I 2020 ble det innført midlertidige regler i forbindelse med koronapandemien, som ga enkelte mottakere av AAP forlengelse av vedtakene sine mens pandemien pågikk (NAV, 2020). Det ble i tillegg gjort nye varige endringer av både loven og forskriften som omhandler AAP i juni 2022. Den største endringen i loven var da at karensperioden, de 52 ukene uten rett til AAP som ble innført ved lovendringene i 2017, ble fjernet. I tillegg er bestemmelsene for forlengelse av arbeidsavklaringspenger omformulert. Nå er det ikke lenger hva du har hatt mulighet til å teste ut av tiltak eller behandling som skal avgjøre om du får vedtaket forlenget eller ikke. Nå er fokuset heller på arbeid. Hvis en bruker enten er i jobb og ser ut til å kunne øke arbeidsevnen sin i nær fremtid, eller ser ut til å kunne komme i arbeid i nær fremtid, kan hen få forlengelse av AAP-perioden sin med opptil 2 år. Det er en forutsetning bruker har utsikter til å komme i 50 % arbeid for å fylle kravet etter denne bestemmelsen (Endringslov til folketrygdloven, 2022; Forskrift om endring i forskrift om arbeidsavklaringspenger, 2022). Verken de midlertidige bestemmelsene i forbindelse med koronapandemien eller de nye lovendringene fra 2022 er inkludert i skjemaet over. Grunnen til det er at det er lovendringer

som trådte i kraft i 2018 som er valgt ut som grunnlag for denne undersøkelsen, ikke de senere endringene.

Endringene av AAP-ordningen i 2018 mottok en del kritikk i media, fra både opposisjonspartier, advokater, fagforeninger og mottakere av AAP. Mye av kritikken handlet om at endringene ikke hadde fungert etter hensikten, og at enkelte syke ble tvunget over på sosialstønad istedenfor å få hjelp til å komme tilbake til arbeidslivet, hovedsakelig på grunn av at varigheten hadde blitt redusert (for eksempel Madshus, 2019; Bjørgum, 2018). Tidlig forskning gjennomført av NAV, ser ut til å antyde at utviklingen beveger seg i den retningen som politikerne ønsket. Flere av brukerne som mottok AAP ble raskere ferdig avklart mot arbeid eller uføretrygd, og flere gikk over i arbeid. Noen forskere mente det var sannsynlig at det var lovendringene som var årsaken til denne positive trenden. Det poengteres allikevel at det er usikkerhet rundt årsakssammenhengen, siden undersøkelsen er gjennomført i 2018, kort tid etter endringene ble innført (Kann & Dokken, 2019, 41-56). En undersøkelse gjennomført av NAV i 2020 tyder på at regelverksendringene ikke har fungert helt etter hensikten allikevel. Innstrammingene i hvor lenge brukerne kan motta AAP *har* ført til at brukerne blir ferdig avklart raskere enn før og dermed mottar AAP i en kortere periode. Trenden har imidlertid vært at flere brukere har gått over til å motta den mer passive ordningen uføretrygd, heller enn at flere har gått til arbeid, som følge av avklaringen. Forskerne finner ingen årsakssammenheng mellom lovendringene og økt deltagelse på arbeidsmarkedet. Sistnevnte ser ut til å skyldes en generell trend som startet før innføringen av lovendringene, blant annet som følge av at stadig flere kombinerte AAP med deltidsarbeid. I tillegg er det en betydelig økning i antallet som mottar økonomisk sosialhjelp fra kommunene etter å ha gått til maksimal periode på AAP, fordi de faller utenfor både arbeid og andre ytelser fra staten. Økningen er høyere for tidligere AAP-mottakere under 30 år, enn for de over 30. Statistikken viser også at det er en klar økning i antall brukere som søker om nye periode med AAP etter å ha brukt opp ordinær stønadsperiode, sammenliknet med før. Dette til tross for at det var blitt innført en karenperiode på 52 uker før man kan søke på nytt. Dette hadde trolig sammenheng med at andelen som fikk innvilget forlengelse utover ordinær stønadsperiode var halvert etter at lovendringene trådte i kraft i 2018 (Lima & Grønlien, 2020, s. 61-77). Disse undersøkelsene understreker en del økonomiske konsekvenser av de nye lovendringene. Men det kan argumenteres for at det som skjer på

«bakkeplan» mellom bruker og NAV er minst like viktig som selve lovendringene og eventuelle økonomiske tap. Som Hans-Tore Hansen, Kjetil G. Lundberg og Liv Johanne Syltvik påpeker: «Hvordan møtene arter seg for brukerne, sier noe om relasjonen mellom borgerne og staten, og hva den norske velferdsstaten krever og tilbyr i disse møtene, sier noe om hva slags borgere og livsprosjekter det gis rom for» (2013, s. 11).

## 2.4 Relasjonen mellom veileder og bruker

Individuell tilpasning og arbeidsrettet oppfølging har som nevnt vært sentrale begreper både i forbindelse med NAV-reformen, etableringen av AAP-ordningen, og endringene i sistnevnte ordning. Relasjonen mellom brukerne og de NAV-ansatte som følger dem opp virker derfor å være et helt sentralt verktøy for å ivareta denne brukergruppen. Som vi har sett over, trekker flere forskere inn at måten brukerne møter velferdsstaten på, er avgjørende for hvordan politiske implikasjoner av aktivisering slår ut. I min undersøkelse ønsker jeg å kartlegge om relasjonen mellom brukerne av AAP-ordningen og deres oppfølgere er blitt endret som følge av økt fokus på aktivisering og kondisjonalisering i lovverket. Veileder på NAV-kontoret er jo tross alt AAP-mottakernes nærmeste kontaktperson i NAV-systemet.

Det finnes mye foreliggende forskning på ulike aspekter ved relasjonen mellom bruker og de ansatte i velferdsstaten, både internasjonalt og nasjonalt. Å gå igjennom alle her ville være for plasskrevende, men jeg vil forsøke å gjøre rede for noen av de mest sentrale bidragene, gitt konteksten jeg skal analysere. Det er nok lite kontroversielt å hevde at et av de viktigste og mest innflytelsesrike bidragene til forskningen på relasjonen mellom bruker og ansatte i velferdsstaten er Michael Lipskys bok *Street-Level Bureaucracy* (2010). Boken ble først utgitt i 1980, og er utgitt i revidert utgave i 2010, og presenterte et perspektiv som var et brudd med det tradisjonelle bildet på byråkratiet som et hierarkisk system, der det er et klart skille mellom politikerne som formulerer policyen som skal brukes og administrasjonen som utøver denne. Lipsky argumenterte for at utformingen av policy ikke ble avsluttet hos politikerne, men snarere hos byråkratene som utøver denne (Durose, 2011, s. 979-980). Lipskys synspunkt var banebrytende i at det åpnet for at problemer i et byråkrati ikke nødvendigvis skyldtes at byråkratene ikke gjorde som de *burde*, men heller skyldtes at strukturelle forhold la bånd på byråkratenes handlingsrom (Brodkin, 2016, s. 28-29). Boken utforsker en rekke aspekter ved arbeidshverdagen til det Lipsky kaller bakkebyråkrater:



Offentlige ansatte som er i direkte kontakt med innbyggere og som har anledning til å utøve en betydelig andel skjønn i utøvelsen av sitt arbeid. Han finner at bakkebyråkratenes arbeidshverdag generelt sett ofte er preget av begrensede ressurser og stadig økende, og gjerne motstridende, krav til hvordan arbeidet skal utføres (Lipsky, 2010). Dette preger særlig relasjonen mellom bakkebyråkratene og deres brukere. Virkeligheten er en sosial konstruksjon, ifølge Lipsky, og enighet om hva som er virkeligheten, eller situasjonen, kan kun oppnås i relasjoner der de to partene står relativt likt. Relasjonen mellom bakkebyråkrat og bruker er derimot preget av stor ulikhet i makt og en konflikt mellom ulike måldefinisjoner, ifølge Lipsky. Brukerne er personlig investert i «problemet» som skal håndteres og ønsker individuelt tilpassede løsninger. Bakkebyråkraten er i lys av sin rolle avhengig av å plassere brukeren inn i en av flere kategorier, for å kunne finne ut hvilke av de tilgjengelige løsningene de kan tilby brukeren. Denne relasjonen blir derfor preget av at byråkraten utøver kontroll, noe som preger «klientrollen» på grunn av:

1. at byråkraten kontrollerer fordelingen av godene og sanksjonene som fordeles av byrået/etaten
2. at byråkraten strukturerer konteksten for interaksjonen mellom seg selv og brukeren
3. at byråkraten «oppdrar» brukerne i hvordan de skal oppføre seg som brukere av tjenesten
4. at byråkraten tildeler psykiske belønninger og sanksjoner assosiert med byråkrat-klient-forholdet, noe som ofte påvirker brukerens selvbilde, personlig utvikling og samfunnets syn på brukeren (Lipsky, 2010, s. 59-80)

De psykologiske effektene av brukerrollen på brukeren selv og dens identitet i samfunnet er godt dokumentert i litteraturen. I tilfeller der de psykologiske effektene er negative, fører dette til stigma av personen eller gruppen i samfunnet, samtidig som stigmaet ofte internaliseres av brukerne selv. Dette har ikke bare normative implikasjoner, i at det kan føre til at brukeren sitter igjen med mindre tro på seg selv, mindre motivasjon, eller å ikke bli inkludert av samfunnet, men også demokratiske implikasjoner, slik vi så over. Der relasjonen er god, og de psykologiske effektene er positive, ser man derimot motsatt effekt (Watson, 2015; Shore & Tosun, 2019). Nettopp derfor er det så interessant å se om relasjonen mellom

NAV-veileder og AAP-bruker er påvirket av lovendringene fra 2017. Denne relasjonen kan ha store implikasjoner for brukeren, samfunnet og AAP-ordningens treffsikkerhet.

Her til lands har det vært gjennomført særlig mye forskning på relasjonen mellom NAV-veiledere og brukere av sosiale tjenester. Det at forskning på sosiale tjenester er ilagt så mye vekt, kan trolig skyldes en stor økning i sosialhjelpsmottakere i Norge fra 1980-tallet (Hansen et al., 2013, s. 25). Selv om sosialhjelp er en minsteytelse som tilbys av kommunene, i motsetning til AAP som forvaltes av den statlige delen av NAV, er den interessant i denne sammenheng ettersom det i flere tiår har vært tilknyttet aktivitetskrav og kondisjonalisering til ordningen. Og i Norge finner man også, som Lipsky, en klar sammenheng mellom veiledernes mulighet til å utøve skjønn og kvaliteten på tjenestene som tilbys brukerne i forbindelse med den arbeidsrettede oppfølgingen. Særlig interessant for denne analysen er forskningen på relasjonen mellom veiledere og brukere av Kvalifikasjonsprogrammet, som er en ordning knytte til sosialhjelp i kommunene, som gir deltakerne økt økonomisk støtte i en periode på opptil to år, kombinert med tettere arbeidsrettet oppfølging. Forskning viser at til tross for at det finnes nasjonale retningslinjer for Kvalifikasjonsprogrammet, som skal sikre likebehandling på tvers av kommunegrensene, er det stor forskjell i hvor tett og individuelt tilpasset oppfølgingen av brukerne er. Dette ser primært ut til å skyldes at de ulike kommunene har tilgang på ulik mengde ressurser. Derfor vil de tilgjengelige oppfølgingstiltakene som kan tilbys en bruker være færre i kommuner med mindre ressurser, og veilederne vil dermed ha færre muligheter til å skreddersy oppfølgingsløpet til den individuelle brukerens behov og ønsker (Gubrium et al., 2014, s. 19-46). I tillegg til ressursene til de ulike kommunene, ser det også ut til at ressursene i det lokale arbeidsmarkedet, altså tilgang på reelle jobbmuligheter, samt brukernes egne ressurser påvirker graden av brukermedvirkning og muligheter for å få brukeren ut i relevante tiltak (Gubrium et al., 2016; Lundberg, 2013, s. 109-110). AAP-ordningen er en statlig ordning med statlig finansiering, og handlingsrommet vil trolig være likere på tvers av NAV-kontorene enn tilfellet er for Kvalifiseringsprogrammet. Påvirkningen fra arbeidsmarkedet og brukers ressurser vil kunne være like aktuelle for AAP-ordningen som for Kvalifiseringsprogrammet.

Det ser også ut som at måten bruker blir møtt på av veileder i kvalifikasjonsprogrammet har mye å si for brukers opplevelse av innflytelse over egen situasjon. I tilfeller der brukeren anså

å ha god arbeidsevne og motivasjon, men samtidig opplevde at veilederen sendte signaler på at det ikke var tilfellet, for eksempel ved å si at brukeren ikke var klar for arbeidstrening, kunne brukeren sitte igjen med en følelse av å være motarbeidet og at planen for oppfølging var lite relevant for hennes livssituasjon. Dette misforholdet mellom oppfattet og faktisk identitet handler ikke nødvendigvis bare om at veilederen ikke forstår brukeren, men kan også handle om tilgang på nødvendige ressurser (Voll, 2013, s. 111-132). I tillegg til ressurser og forståelse av hverandres identitet, ser det også ut som at ulike arbeidsrettede tiltak vil ha ulik slagkraft avhengig av hvor i løpet brukeren ligger når tiltaket tilbys. Erika Gubrium, Leah Johnstone og Ivar Lødemel (2016) fant at handlingsrommet for å innføre relevante og vellykkede arbeidsmarkedstiltak var større i starten av kvalifikasjonsprogrammet enn når brukeren begynte å nærme seg slutten av programmet (mellom første og andre året). Årsaken så ut til å være todelt: Veilederen har på starten av programmet større frihet til å bruke skjønn og prøve ut alternative løsninger, samtidig som brukerne ofte går inn i programmet med stort håp og motivasjon for å lykkes. Mot slutten av programmet snevrer derimot mulighetene seg inn, og presset mellom eventuelle uoverensstemmelser mellom rettigheter, plikter, ressurser og personlige mål blir tydeligere for begge parter. Disse motstridende kravene førte ofte til skam og frustrasjon hos brukerne, ettersom de opplevde at de ikke var i stand til å oppfylle kravene som stiltes i kvalifikasjonsprogrammet (Gubrium et al., 2016, s. 64).

Et sentralt norsk bidrag om relasjonen mellom bruker og veileder på NAV-kontoret er Siv Oltedals bok *Klientsamtaler innan velferdsstaten: Ei kvardagsleg sak* fra 2004. Oltedal har gjennom kvalitativ diskursanalyse av samtaler mellom brukere og sosialarbeidere på norske sosialkontor, identifisert fire ulike samtaleorienteringer som de to partene samhandler og forhandler ut ifra. Funnene hennes viser at samtalemønsteret endret seg betraktelig ut ifra hvilket tema brukeren og sosialarbeideren, eller den profesjonelle, snakket om. Blant annet endres maktforholdet mellom de to seg ut ifra hvilken samtaleorientering som kommer til utløp. I *regelorientering* forhandles det om hvordan lover, regler og institusjonelle normer skal tolkes. I denne orienteringen er det den profesjonelle som besitter mest makt, ettersom det er opp til henne å beslutte hva det endelige resultatet vil bli. Den typiske *rådsorienteringen* oppstår når brukeren spør den profesjonelle om råd rundt ting som ikke er styrt av regler og rutiner; altså et felt der den profesjonelle ikke har myndighet til å fatte noe

vedtak eller iverksette noe. Her har i utgangspunktet bruker makten, ettersom det er hun som velger om rådet skal iverksettes, men Oltedal påpeker at hun kan oppleve press mot å velge å følge den profesjonelles råd, ettersom det gis i en situasjon eller relasjon der regelorienterte elementer gjerne er sterkt representert. Den tredje samtaleorienteringen, *utforskningsorienteringen*, er mindre målrettet enn de to foregående, i at det utspiller seg når de to partene drøfter eller reflekterer sammen for å skape en felles forståelse av hva brukers situasjon er. Oltedal påpeker at det trolig er i denne samtaleorienteringen de to partene står likest, ettersom det er viktig for deres felles samarbeid fremover at de har samme forståelse av situasjonen. Den siste orienteringen, *samarbeidsorienteringen*, kommer til uttrykk når det er aktuelt for partene å samarbeide med en eller flere tredjeparter, for eksempel en tiltaksarrangør eller en annen etat. Her er det sentrale at de to partene skal forhandle om hvem som skal gjøre hva. Her står den profesjonelle med noe mer makt enn brukeren, ettersom hun i lys av sin systemtilhørighet har tilgang på flere muligheter til å påvirke utfallet enn det brukeren har. Oltedal poengterer at de fleste samtaler vil veksle mellom flere av disse orienteringene, ettersom man ofte skifter fra et tema til et annet innenfor en samtale. I tillegg argumenterer hun for at disse samtaleorienteringene vil være nyttig for alle offentlig ansatte som jobber opp mot klienter i velferdsstaten, ikke bare ansatte på sosialkontorene (Oltedal, 2004).

I sin kvantitative studie av lavinntektsfamilier som var langtidsmottakere av sosialhjelp og deres veiledere i NAV, fant Ira Malmberg-Heimonen, Anne Grete Tøge, Marianne Rugkåsa og Krisztina Gyüres ut at det ofte var store forskjeller i hvordan partene opplever det de kaller *arbeidsalliansen* mellom de to partene. De undersøkte arbeidsalliansen på tre dimensjoner: Det emosjonelle båndet som oppstår i samarbeidet dem imellom (*relasjon*), om de har en felles forståelse av målene som skal nås og at samarbeidet mot disse er bra (*målsetting*) og om de begge er enige i aktivitetene som skal gjøres for å nå målene og at disse anses som relevante (*arbeidsfordeling*). Resultatene av undersøkelsen viser at begge gruppene skårer høyt på dimensjonen *relasjon*. Veilederne skårer imidlertid høyere enn brukerne på alle dimensjonene. Veilederne ser altså ut til generelt sett å ha en mer positiv oppfatning av arbeidsalliansen enn brukerne har (Malmberg-Heimonen et al., 2019, s. 337-347).

Selv om sosialhjelpet har fått mest oppmerksomhet i norsk sammenheng, kan det være lurt å være oppmerksom på at maktforholdet mellom sosialhjelpsmottakere og deres veiledere trolig er skjevere enn for andre brukergrupper i NAV, ettersom dette er en økonomisk støtte for de som ikke fyller kravene til andre støtteordninger og som derfor ikke har noen andre muligheter for å dekke utgiftene til livsopphold. Dette er altså i hovedsak personer som har lite ressurser, noe som nevnt ser ut til å ha påvirkning på brukers mulighet til å ivareta egne interesser i relasjonen. Sosialhjelp er også en støtteordning som ikke er basert på innbetalinger av innbyggerne gjennom avgift til trygdeordninger (Moreira & Lødemel, 2014, s. 8). Slike minimumsordninger har vist seg å medføre mer stigma enn ordninger man betaler avgift for, ettersom det å motta økonomisk støtte fra en ordning man ikke har bidratt økonomisk til tidligere oppleves av allmenheten som mindre fortjent (van Oorschot, 2006).

Også for brukere som mottar statlige ytelser ser det imidlertid ut som at maktbalansen mellom bruker og NAV er skjev. Brubakken og Syltevik (2013) har gjennomført observasjon under oppfølgingsmøter på NAV-kontoret, og gjennomført intervjuer med begge deltagere i forbindelse med møtene. Møtene de undersøkte var frivillige møter i forbindelse med avslutningen av 52 ukers sykepenges (maksimal periode), for at brukerne skulle få veiledning om hva som skjer fremover. Siden velferdsordningene i Norge er offentlige, har ikke brukerne noen andre organisasjoner eller bedrifter å rette seg til for å få tilsvarende tjenester og ytelser, dersom de er uenige i måten NAV gjør jobben sin. Selv om møtene som undersøkes er frivillige, påpeker derfor Brubakk og Syltevik at brukerne ikke har reelle muligheter til å boikotte organisasjonen dersom de er uenige. Maktbalansen mellom de to partene er derfor skjev. Funnene til Brubakk og Syltevik viser at hvor god relasjonen mellom de to deltagerne i møtet er avhenger av to ting. For det første avhenger den av brukerens evne til å tilpasse seg det som kreves av henne i henhold til lovverket og NAVs forventninger. Den avhenger også av oppfølgernes veksling mellom to motsigende, men nødvendige roller: Å være brukerorienterte og å være regel- og forvaltningsorientert (Brubakken & Syltevik, 2013, s. 133-150). Møter knyttet til AAP er stort sett obligatoriske, noe som kan gjøre at maktbalansen mellom bruker og oppfølger er enda skjevere enn i de møtene som Syltevik og Brubakken har tatt utgangspunkt i.

Når det kommer til forskning på relasjonen mellom veiledere og brukere som mottar AAP, er et helt sentralt bidrag Anniken Hagelunds undersøkelse fra 2016. Undersøkelsen tar for seg hvordan oppfølgingen foregår i relasjon mellom oppfølgere på NAV-kontor og brukere som mottar AAP, og hvilke strategier og verktøy oppfølgerne bruker. Hagelund fant blant annet at selv om oppfølgerne anser at de har viktige relasjonelle evner til å motivere og aktivere brukerne, følte de at de manglet viktig kunnskap om arbeidsmarkedet for å kunne foreslå konkrete jobber eller veivalg for brukerne. Relasjonell kompetanse og psykologisk innsikt defineres allikevel ofte som det viktigste verktøyet i oppfølgingen, både av oppfølgerne selv og av myndighetene. Hagelund ser mange paralleller mellom måten en oppfølger på NAV-kontoret jobber og arbeidet til profesjonelle livstils-coacher. Forskjellen er imidlertid at relasjonen mellom oppfølger og bruker er hierarkisk – brukeren er avhengig av NAV for å overleve (Hagelund 2016, s. 2-15). Det kan være verdt å merke seg at denne undersøkelsen er gjennomført før endringene av lovverket som kom i januar 2018.

### 3. Teoretisk rammeverk

I arbeidet med problemstilling ønsker jeg å ta i bruk et sammensatt teoretisk rammeverk basert på deler av den eksisterende teorien om relasjonen mellom bruker og veileder, men tilpasset formålet med, og rammene for, denne undersøkelsen. Som base for mitt teoretiske rammeverk har jeg tatt utgangspunkt i Lipskys fire dimensjoner for dannelsen av klientrollen. En stor fordel med Lipskys teoretiske rammeverk er at det oppleves som veldig konkret, og setter presise og tydelige ord på mekanismene i en slik relasjon, istedenfor kun å omtale den som «hierarkisk». Som vi har sett over, hevder Lipsky at relasjonen mellom veileder og bruker vil være preget av en stor grad av kontroll fra veileders side, ettersom det er nødvendig for å kunne avklare hvilken kategori bruker faller innunder, for videre å kunne vite hvilke tilgjengelige løsninger som kan tilbys bruker. Selv om bruker ønsker individuelt tilpassede løsninger, og dette også er spesifisert i politikken knyttet til velferdsordningen, vil det nemlig være flere strukturelle elementer som legger bånd på veileders handlingsrom for å få på plass reell brukermedvirkning og individuell tilpasning (Lipsky, 2010, s. 54-70).

Et tilsvarende tankesett ligger bak denne analysen. En antagelse er at lovendringene fra 2017, som ser ut til å innebære høyere grad av aktivisering og kondisjonalisering, har bidratt til å endre relasjonen mellom de to partene i den forstand at veilederen får en mer kontrollerende rolle i relasjonen enn tidligere. For å kunne kartlegge denne endringen, er imidlertid ikke alle Lipskys fire dimensjoner for kontroll like relevante. Det er blant annet en del hensyn som må tas med tanke på begrensninger og muligheter for denne undersøkelsen, blant annet at rammeverket må tilpasses de aspektene ved relasjonen som det kan være realistisk å få innsikt i kun ved å intervjuve veilederne. I tillegg finnes det en del andre interessante funn og teorier i nyere litteratur på området, som kan bidra med å utfylle Lipskys rammeverk på en måte som gjør det mer skreddersydd til den relasjonen som er av interesse her. I det følgende vil jeg presentere de fire dimensjonene som utgjør mitt teoretiske rammeverk. Det kan være verdt å påpeke at disse fire er ulike mekanismer ved relasjonen, som jeg antar utgjør de viktigste bestanddelene i relasjonen mellom bruker og veileder på AAP-området, på bakgrunn av foreliggende forskning. Dimensjonene er ikke enkeltstående variabler som skal måles. Hensikten med å benytte meg av dimensjonene er på en enklere måte å kunne identifisere hva som skjer i relasjonen mellom bruker og

veileder, og ikke minst hvordan relasjonen eventuelt har endret seg. Ordet relasjon er såpass diffust at man ville kunne få mange ulike svar dersom man kun spør veilederne om hvordan de opplever relasjonen. Dimensjonene er brukt for å konseptualisere hva som utgjør denne relasjonen, for å lage konkrete intervju spørsmål og analysere funnene.

### 3.1 Struktureringen av konteksten

Den første av Lipskys dimensjoner som får plass i mitt analytiske rammeverk er *strukturering av konteksten*. Denne dimensjonen handler om at det er veilederen som stort sett har makten til å kontrollere konteksten som møter og andre aktiviteter som utgjør relasjonen gjennomføres i; *når* og *hvor ofte* disse skal gjennomføres og under hvilke *omstendigheter*. Den som definerer konteksten, definerer også spillerreglene for relasjonen, i den forstand at konteksten setter begrensninger for hvilke handlingsmuligheter de to partene har (Lipsky, 2010, s. 61). Mye tyder på at dette vil kunne være fruktbart for analysen av relasjonen mellom AAP-brukere og deres veiledere, ettersom det antas at de fleste møtene avholdes på NAV-kontoret og at det er veilederen som setter rammene for relasjonen. Det vil være interessant å kartlegge hyppigheten av møtene og aktivitetene som iverksettes, samt hva som avgjør når disse planlegges og avholdes, og om det har skjedd en endring her som følge av regelverket. Med møter og aktiviteter har jeg her valgt å fokusere på fysiske møter, telefonsamtaler og andre former for kontakt mellom veileder og bruker. Dette fordi jeg antar at relasjonen og rammene for den, ikke bare skapes i offisielle møter, men gjennom alle former for kontakt mellom de to. Har det for eksempel blitt hyppigere møter enn tidligere? Varierer dette fra bruker til bruker, og i så fall hva skyldes det?

### 3.2 Fordeling av etatens fordeler og sanksjoner

Den neste av Lipskys dimensjoner som er av relevans for å måle endringen handler om veileders arbeid med *fordeling av etatens fordeler og sanksjoner*, ettersom et av hovedtrekkene ved lovendringene på AAP-ordningen er endringer i hvilke fordeler og sanksjoner som skal fordeles, samt spesifisering av vilkårene for fordeling av disse. Denne dimensjonen handler om veileders handlingsrom for bruk av skjønn i fordeling av lovregulerte fordeler og sanksjoner til bruker. I forhandlingen om bruker skal motta fordeler eller sanksjoner, er det veileder som sitter med siste ordet og derfor har makt til å kontrollere



situasjonen (Lipsky, 2010, s. 60-61). Denne dimensjonen til Lipsky sammenfaller, så vidt jeg kan se, med det Siv Oltedal kaller *regelorienteringen*, der bruker og veileder forhandler om hvordan institusjonelle normer, lover og regler skal forstås og anvendes. Oltedal påpeker at det er tydelig, ut ifra hennes funn, at det er veileder som har mest makt i relasjonen når disse tingene diskuteres (Oltedal, 2004, s. 83-103). I forbindelse med denne analysen, utgjør både økonomiske ytelser og arbeidsrettede tiltak fordelene. Med sanksjoner menes her de spesifiserte sanksjonene i det nye lovverket, deriblant trekk i ytelsen eller utestengelse fra ytelsen for en periode. Min antagelse er at det er veileder som sitter med den største delen av makten i denne delen av relasjonen, slik Oltedals funn viser. Det vil bli interessant å høre om veilederne opplever at bruker har mer handlingsrom her en antatt, og ikke minst om de opplever at handlingsrommet til bruker har endret seg som følge av det nye lovverket.

### 3.3 Handlingsrom som følge av tidsavgrensning

Det neste aspektet ved relasjonen jeg ønsker å inkludere i det teoretiske rammeverket, er *tidspunktet* for når arbeidsrettede aktiviteter og tiltak avholdes. Dette følger av Erika Gubrium, Leas Johnstone og Ivar Lødemels funn om at suksessen til et arbeidsrettet tiltak ser ut til å avhenge av når i brukers stønadsløp det iverksettes. På starten når bruker er på sitt mest motiverte, eller mot slutten når bruker opplever at tiden begynner å løpe ut (Gubrium et al., 2016, s. 64). Selv om deres undersøkelser er gjort på kvalifikasjonsprogrammet, som har mye kortere tidsspenn, vil det være interessant å se om de samme effektene gjør seg gjeldende på AAP-området. En av de største endringene i lovverket er nettopp at lengden brukerne kan motta AAP er blitt redusert, og det vil være interessant å se om dette har ført til at veileder, og eventuelt bruker, opplever at tidsrommet de har til oppfølging påvirker mulighetene for suksess. I tillegg la trolig også karenseperioden, de 52 ukene som bruker måtte gå uten AAP før hen kunne søke om ytelsen på nytt, føringer for handlingsrommet slik det omtales her.

### 3.4 Brukers identitet

Den siste av Lipskys dimensjoner som jeg ønsker å ta utgangspunkt i er den som omhandler de psykologiske fordelene og sanksjonene som følger av brukers relasjon til sin veileder. Disse påvirkningene er størst for de brukerne som har tette kontakt med byråkratiet over lengre

tid, og har både normative og demokratiske implikasjoner. Derfor anser jeg den som ekstra viktig i forbindelse med AAP-ordningen, siden mange av de som mottar AAP gjør det over flere år. De psykologiske effektene kan påvirke brukerne direkte, både deres selvbilde, motivasjon og politiske deltagelse. Disse endringene trenger ikke nødvendigvis være negative. For personer som for eksempel tidligere har hatt lav opplevelse av mestring i møte med arbeidsmarkedet, kan en god relasjon med en veileder føre til at de gjenvinner troen på sine egne evner. Lipskys originale rammeverk tar også for seg indirekte psykologiske påvirkninger på brukeren, gjennom at en brukergruppes møte med byråkratiet kan danne, opprettholde eller endre stereotypier og stigma som gruppen opplever fra samfunnet rundt seg (Lipsky, 2010, s. 65-70).

De indirekte effektene, selv om de kan være veldig viktige, vil være vanskelig å fange opp i denne undersøkelsen ettersom jeg ikke skal benytte brukerne som kilder. Dersom jeg skulle bedt veilederne om å gjøre vurderinger av disse virkningene, ville de trolig måtte svare på bakgrunn av antagelser. De direkte effektene vil det trolig være mulig å innhente erfaringer fra veilederne om, og det er disse jeg kommer til å fokusere på i denne analysen. Ettersom det er det relasjonelle mellom veileder og bruker, og eventuelle effekter på bruker direkte som er av størst interesse for denne undersøkelsen, har jeg derfor kun valgt å holde meg til denne delen av de psykologiske effektene. Dette er i tråd med Oltedals *utforskningsorientering*. Denne samtaleorienteringen forgår når bruker og veileder sammen drøfter og reflekterer rundt hva brukers situasjon er, og hvilke muligheter som åpner seg gitt denne situasjonen. Her fremstår ofte maktforholdet mellom bruker og veileder som mer jevnt enn når det er snakk om for eksempel fordeler og sanksjoner, ifølge Oltedal. Dette er fordi begge har interesse av å skape en felles virkelighetsforståelse som de kan bygge det videre oppfølgingsarbeidet på (Oltedal, 2004, s. 121-140).

Førstehåndskunnskap fra bruker ville vært optimalt for å få et mer komplett bilde, men gitt omstendighetene rundt studien er det ikke mulig. Jeg antar at veilederne, som ofte har en tett relasjon med brukerne over lang tid, ofte vil kunne ha registrert eventuelle endringer i brukers motivasjon, tro på seg selv, med mer. Det vil være interessant å få greie på om veilederne har noen ideer om hva slike endringer skyldes. Opplever de for eksempel at det skyldes den følelsesmessige relasjonen de har med bruker? Skyldes det heller strukturelle

forhold, for eksempel knyttet til lovverket? Og hvilket handlingsrom opplever veileder at de har for å håndtere situasjoner der de opplever negative psykologiske endringer hos bruker?

## 4. Forskningsmetode

Da jeg valgte problemstillingen min og intervju som metode for datainnsamling, hadde jeg en antagelse om at lovendringene har bidratt til endring i relasjonen, på en slik måte at veilederne har fått en mer kontrollerende rolle enn tidligere. Målet med undersøkelsen er å utforske denne antagelsen, gå i dybden og få mer innsikt i hvilke deler av lovendringene som eventuelt påvirker relasjonen, og på hvilken måte. Dette kapittelet vil ta for seg de metodiske avveiningene og implikasjonene ved gjennomføringen av undersøkelsen. For å angripe problemstillingen har jeg valgt å ta i bruk dybdeintervjuer som innsamlingsmetode. Årsakene til dette valget er flere. Den viktigste er at jeg anser denne metoden som velegnet for å kunne nå frem til ulike aspekter ved hvordan informantene faktisk oppfatter relasjonen. For det er nettopp det jeg er interessert i å finne ut mer om: Informantenes detaljerte beskrivelse av relasjonen og hvordan denne eventuelt har endret seg. Intervjuer innebærer et mye mindre utvalg av deltagere enn hva for eksempel en surveyundersøkelse eller andre kvantitative undersøkelser kunne gjort, men gir til gjengjeld ofte mulighet til å samle inn et mer utfyllende sett med svar. Intervjuer gir også muligheten til å stille ulike former for oppfølgingsspørsmål, noe som er særlig nyttig ved en undersøkelse av temaer som kan ha være tvetydige eller som kan vekke flere ulike følelser og opplevelser hos de som intervjues. I tillegg vil man ha tilgang på mye nyttig metadata ved å gjennomføre intervjuer. Ikke bare vil man kunne rapportere informantenes svar, men også deres handlinger og kroppsspråk under intervjuet, samt konteksten intervjuet ble gjennomført i (Mosley, 2013, s. 6-7).

Ettersom jeg ønsker å utforske de detaljerte beskrivelsene til veilederne og mulige forklaringene bak eventuelle endringer, har jeg valgt å vektlegge dybden fremfor representativitet. Dette er også årsaken til at jeg har valgt å gjøre tolkningen av dataene gjennom innholdsanalyse. Denne formen for analyse har til hensikt å analysere tekst, i mitt tilfelle transkriberingene av intervjuene, for å kartlegge meningsinnholdet. I denne typen analyse er det helheten som er viktig. Man søker å fange opp de viktigste og mest interessante elementene i teksten, ikke tallfeste hvor ofte for eksempel ideer og tankesett blir nevnt (Bratberg, 2017, s. 68). Dette anser jeg som den mest egnede metoden for analyse for denne oppgaven. Hensikten med denne undersøkelsen er ikke å sammenlikne veilederne ut ifra tallfestede kategorier, og forsøke å si noe representativt om populasjonen. Jeg ønsker

snarere primært at funnene fra de ulike informantene skal kunne utfylle hverandre, slik at jeg får et større og klarere bilde av problemstillingen. Jeg ønsker også å gå inn i analysen med et åpent sinn istedenfor å låse meg til tydelige kategorier. Jeg har samtidig noen temaer jeg ser etter, på bakgrunn av det teoretiske rammeverket og lovendringene fra 2018. Disse bruker jeg som rettesnor når jeg leser transkriberingene. Allikevel var jeg ikke på forhånd bestemt på hvordan ting hang sammen, og ønsker å være åpen for alle potensielle forklaringer som veilederne måtte komme med. Det er altså ikke bare hvorvidt en informant for eksempel nevner karensperioden som er av interesse for meg. Hvis informanten ikke nevner det, kan jeg finne en forklaring på hvorfor i transkriberingen? Og kan det være mulig å finne tegn til at informanten hadde en mening om dette med karensperioden i transkriberingen, selv om vedkommende ikke bruker begrepet spesifikt? Motsier vedkommende seg selv?

Valgene man tar for å utforme sitt forskningsdesign er helt avgjørende for å nå de analytiske målene sine. I et forskningsdesign der metoden for innhenting er dybdeintervjuer, innebærer dette blant annet å velge gode intervju spørsmål som sikrer validiteten i undersøkelsen, samt å tolke svarene fra deltagerne på en grundig og reflektert måte (Martin, 2013 s. 109-110). I tillegg er det viktig å reflektere godt rundt egne valg underveis i prosessen, og ikke minst hvordan egne egenskaper, antagelser og egen rolle kan tenkes å påvirke utformingen og resultatene av prosjektet. Dette er særlig viktig i en situasjon der man forsker på et tema man har god kjennskap til fra før. Men aller først må man bestemme seg for hvordan man velger ut deltagere til undersøkelsen.

#### 4.1 Utvalg

Hvis strategiene man bruker for å velge ut deltagerne til undersøkelsen, ikke stemmer overens med de analytiske målene man har for undersøkelsen, vil det kunne få implikasjoner både for muligheten til å bruke dataene til å analysere det man ønsker å belyse, og for hvorvidt dataene kan bidra til å legge grunnlag for videre forskning innenfor fagfeltet. I praksis er det imidlertid ikke alltid det lar seg gjøre oppnå det optimale utvalget for å nå de analytiske målene. Ved bruk av dybdeintervjuer, som jeg ønsker å benytte meg av, er det særlig viktig å redegjøre for utvalget, ettersom ressursene, og da særlig tiden, sjeldent tillater at vi trekker et stort nok utvalg for å kunne trekke slutninger til hele populasjonen som vi ønsker å belyse (Lynch, 2013, s. 31- 42). Optimalt sett, for å kartlegge relasjonen mellom

veiledere og brukere, ville det kunne være interessant å intervjuer både veiledere og brukere. I denne undersøkelsen har jeg imidlertid valgt å bruke veiledere ved NAV-kontorene som populasjon. Det er flere årsaker til dette. For det første vil de begrensede ressursene og den begrensede tiden innenfor rammene av en masteroppgave gjort det utfordrende å skulle intervjuer både nok veiledere og nok brukere. Siden jeg selv arbeider i NAV anser jeg det videre som problematisk å intervjuer brukere fra et etisk perspektiv. Selv om jeg selv ikke jobber med oppfølging av mottakere av AAP, er det rimelig å anta at mange brukere opplever NAV som NAV, uansett hvilken del av etaten man jobber i. Dersom jeg skulle ha intervjuet brukere, ville det for eksempel kunne være en risiko for at brukerne svarer det de tror jeg ønsker å høre basert på forhold knyttet til deres sak hos NAV. Et annet scenario er at brukere ikke ønsker å delta fordi de frykter det vil kunne skade deres sak. Det er også noen klare fordeler ved å intervjuer veiledere. Min bakgrunn som NAV-ansatt i en annen del av etaten gir meg god kunnskap om rammene de jobber innenfor, og som er med på å forme deres opplevelse av egen arbeidshverdag. I tillegg snakker vi nok mye av det samme språket, og risikoen for skjevt maktforhold mellom intervjuer og informant er trolig mindre. Det er også interessant, slik vi så i bakgrunnskapittelet, at veiledere statistisk sett opplever relasjonen som mer positiv enn det brukerne gjør. Det er nærliggende å tro at veilederne er mer positivt innstilt til NAV-systemet generelt, og AAP-ordningen spesielt, enn brukerne. De har som ansatte god kjennskap til regelverk og praksis. I tillegg har de trolig interesse av ordningen skal fungere på best mulig måte, ettersom de jobber med det i det daglig. Er man som ansatt veldig negativt innstilt til de systemer og ordninger man jobber med, vil nok arbeidshverdagen være veldig tung. Særlig interessant vil det derfor være hvis funnen viser at veilederne opplever at lovendringene har hatt en negativ påvirkning på relasjonen.

Ettersom jeg ønsker å gjennomføre kvalitative dybdeintervjuer, trenger jeg å finne en måte å avgrense utvalget mitt på. Det vil ikke være mulig, innenfor rammen for denne masteroppgaven, å gjennomføre slike intervjuer med hele populasjonen; altså alle veiledere i NAV som jobber med AAP. Det er uansett ikke nødvendig ettersom målet med oppgaven ikke er å generalisere. Dersom man ikke gjør et grundig og reflektert utvalg, kan det imidlertid få utilsiktede konsekvenser, i den forstand at man for eksempel utelukker negative tilfeller eller synspunkter som kan forbindes med fenomenet man undersøker (Lynch, 2013, s. 40). I tillegg vil det svekke studiens reliabilitet. På bakgrunn av dette har jeg valgt ut to NAV-kontor som

jeg skal plukke informanter fra. Dette er primært gjort av pragmatiske hensyn. Ved å intervju veiledere ved to NAV-kontor framfor flere, kan jeg intervju flere på samme plass innenfor et kortere tidsrom. De to NAV-kontorene befinner seg i to ulike byer. Jeg har valgt ut kontorer som jeg har relativ enkel tilgang på innenfor de økonomiske og tidsmessige rammene for prosjektet. Allikevel har jeg valgt ut kontorer som befinner seg minst 60 kilometer fra min egen arbeidsplass, for å skape en viss distanse fra meg selv og de jeg skal intervju.

Jeg har valgt å trekke ut tilfeldige veiledere fra listen over ansatte ved de to kontorene som sa seg villig til å delta i undersøkelsen. Dette tilfeldige utvalget anser jeg som en god måte å minimere potensiell utvalgsskjevhet som kunne gjort seg gjeldende siden jeg selv arbeider i etaten, og kan ha fordommer om ulike deler av populasjonen på bakgrunn av det. I tillegg ønsker jeg ikke å velge på bakgrunn av ulike forhold ved deltagerne, som for eksempel kjønn, alder og ansiennitet. Jeg anser det som utfordrende å kontrollere for alle disse på en tilfredsstillende måte, ettersom utvalget for undersøkelsen vil være begrenset i antall deltagere på grunn av prosjektets ramme. Jeg har valgt ut seks veiledere til intervju, tre ved hvert kontor. Selv om det kan argumenteres for at flere informanter ville gitt et bedre grunnlag, har jeg gjort en avveining for å kunne gå så mye i dybden som jeg ønsker med informantene. Etter å ha gjort beregninger på hvor lang tid reise, gjennomføring av intervjuer, transkribering og analyse vil ta, oppdaget jeg at et større antall informanter ville gå på bekostning av hvor dypt jeg kunne gå i hvert intervju. Datainnsamlingen er gjort under forutsetning av at deltagende veiledere og kontorene de jobber ved blir holdt anonyme. Jeg anser allikevel at det vil være på sin plass å gjøre kort rede for noen hovedtrekk ved de deltagende veilederne og kontorene. Fire av de seks veilederne er kvinner, mens to er menn. Aldersspennet mellom de seks er relativt spredt, der den yngste er i slutten av tyveårene, mens den eldste er i begynnelsen av femtiårene. Veilederne hadde varierende erfaring med den aktuelle brukergruppen, alt fra under ett år til over 15 år.

#### 4.2 Oppbygging og gjennomføring av intervjuene

Jeg ønsker å benytte meg av dybdeintervjuer for å kartlegge veiledernes oppfatning av relasjonen og mulig endring i denne. Helt spesifikt benytter jeg meg av semi-strukturerte dybdeintervjuer. Denne formen for intervju er en mellomting mellom klart definerte

spørreundersøkelser, og helt åpne og ustrukturerte intervjuer som er ledet mer av deltageren som intervjues enn av forskeren som gjennomfører intervjuet. Et semi-strukturert intervju tar utgangspunkt i et sett med spørsmål som er definert av forskeren på forhånd. Disse spørsmålene er vanligvis åpne spørsmål, der deltageren står fritt til å velge hvordan hun svarer på spørsmålene, og som gir henne rom til å utdype svarene sine så mye hun ønsker. Siden intervjuet er basert på et rammeverk av temaer og spørsmål fra forskeren, vil man derfor kunne kode og sammenlikne svarene på tvers av intervjuer i etterkant (Leech et al., 2013, s. 210). Ved å bruke denne typen intervju vil jeg altså kunne få en viss struktur i intervjuene mine, slik at jeg klarer å innhente data om de samme temaene i hvert av intervjuene jeg gjennomfører, samtidig som jeg får deltagerens dybdekunnskap om sin opplevelse.

Jeg startet alle intervjuene med en introduksjon av meg selv og studien, og spurte informantene om de hadde noen spørsmål før vi gikk i gang med intervjuene. Jeg gikk også igjennom samtykkeerklæringen med dem, og samtlige veiledere samtykket til både deltagelse i intervju og til lydopptak. Etter å ha startet lydopptaket gikk jeg i gang med spørsmålsstillingen. Intervjuguiden som jeg brukte til gjennomføring av intervjuene startet med åpne spørsmål, der informantene kunne snakke fritt både om seg selv og sine opplevelser. Deretter snevret jeg inn på de litt mer konkrete spørsmål og «tøffere» temaene. Grunnen til at jeg ventet med de mer utfordrende spørsmålene til litt utover i intervjuet, var at jeg ønsket så godt som mulig å sørge for å etablere en tillit mellom meg og informantene før jeg kom inn på disse temaene. Semi-strukturert intervju ga meg allikevel den fleksibilitet som gjorde at jeg for eksempel kunne bytte litt om på rekkefølgen i spørsmålene underveis, dersom den jeg intervjuet nevnte et tema på eget initiativ som jeg hadde planlagt å ta opp senere. Det ga meg også mulighet til å legge til ekstra spørsmål dersom personen nevnte noe interessant som jeg ikke hadde tenkt på da jeg lagde intervjuguiden, eller hvis de under besvarelsen av de åpne spørsmålene ikke kom inn på de temaene som jeg anså som nødvendig å få belyst i løpet av intervjuet. Ved gjennomføring av et intervju bestående av primært åpne spørsmål, er ikke svaralternativene forhåndsdefinert som for eksempel er vanlig i en surveyundersøkelse. Allikevel er det viktig å tenke igjennom om de spørsmålene man stiller, og måten de stilles på, kan tenkes å gi den informasjonen man trenger, for å



belyse de fenomenene man er ute etter å kartlegge. I det følgende ønsker jeg derfor å redegjøre for bakgrunnen for valg av intervju spørsmål og formuleringen av disse.

#### 4.2.1 Utforming av intervju spørsmål

Hovedspørsmålene i intervjuguiden har jeg stort sett gjort veldig åpne. Dette er for å se om veileder kommer inn på temaene jeg er ute etter uten at jeg trenger å spørre helt spesifikt om disse. For å være sikker på at jeg klarer å kartlegge det jeg er interessert i å ta rede på i undersøkelsen, har jeg i tillegg formulert en rekke oppfølgingsspørsmål. For å forsøke å kartlegge om det er skjedd en endring i relasjonen som følge av lovendringen, og hvordan denne i så fall ser ut, har jeg tatt utgangspunkt i de fire dimensjonene fra det teoretiske rammeverket. I tillegg har jeg formulert oppfølgingsspørsmål om tre sentrale aspekter ved lovendringene, som jeg antar vil kunne ha særlig effekt på relasjonen; nemlig varigheten på AAP-løpet, karenstiden og sanksjonene. I et intervju er det ikke bare viktig å stille de riktige spørsmålene med tanke på å nå til kjernen av prosjektets problemstilling. For å kunne oppnå ønsket om at deltagerne i intervjuene skal åpne seg opp, er det viktig først å skape tillit mellom deg og deltageren. Dette gjøres ikke bare ved å introdusere deg, overlevere samtykkeerklæring og forklare studiens hensikt. Det kan også være lurt å starte intervjuet på en åpen og rolig måte. Derfor valgte jeg først å gi deltageren en mulighet til å introdusere seg, ved å stille følgende spørsmål: *Q1: Kan du starte med å fortelle meg litt om deg selv og din karriere i NAV?* Dette spørsmålet er primært ment for å gi en rolig åpning og skape tillit, men jeg antok at det også kunne komme interessant informasjon her som ville kunne være relevant for resten av intervjuet og analysen av svarene. Har for eksempel informant jobbet veldig kort i rollen som veileder av gruppen som mottar AAP? Kan det ha påvirkning på hvordan hun ser på utviklingen av relasjonen, sammenliknet med andre deltagere?

Etter dette gikk jeg i gang med spørsmål som mer konkret hadde som formål å innhente informasjon om veilederens oppfatning av relasjonen og den mulige påvirkningen fra lovendringene. Det neste spørsmålet i intervjuguiden er: *Q2: Kan du fortelle meg litt om hvordan oppfølgingen av en mottaker med AAP foregår?* Her regnet jeg med å kunne få informasjon om rammene for samarbeidet mellom veilederne og brukerne deres. Jeg regnet også med å kunne få informasjon om hvordan disse møtene eller tiltakene avholdes, og hvem det er som definerer når og hvordan disse skal gjennomføres. Dette spørsmålet ville

forhåpentligvis bidra til å belyse dimensjonen som omhandler **strukturering av konteksten**. Ettersom det som nevnt er usikkert om jeg får belyst dette kun ved å stille det åpne spørsmålet, valgte jeg å formulere noen oppfølgingsspørsmål i forkant, som kunne stilles ved behov. Et av oppfølgingsspørsmålene tar også for seg varigheten på AAP-løpet, ettersom jeg anser dette som et passende sted å komme inn på dette aspektet ved lovendringen. Her antok jeg at det ville komme noen refleksjoner fra deltagerne rundt lovendringene som gikk på varighet, dersom de opplevde at det har hatt en betydning for relasjonen og arbeidet deres. Oppfølgingsspørsmålene var som følger:

- Hvor ofte møtes du og brukerne dine?
- Opplever du at det som oftest er du eller brukeren som tar initiativ til møter og tiltak?
- Opplever du at lengden på AAP-perioden påvirker mulighetene dere har til å nå brukers mål?

Deretter gikk jeg inn på det temaet som er kjernen i undersøkelsen, ved å stille følgende spørsmål: *Q3: Relasjonen mellom brukerne og veilederne på NAV-kontoret er ofte nevnt som det viktigste verktøyet i NAVs arbeid, blant annet av politikere. Kan du beskrive for meg hvordan du opplever samarbeidet og samspillet mellom deg og de brukerne du jobber med som mottar AAP?* Her antok jeg at de ville kunne komme inn på litt mer følsomme eller sårbare temaer. Jeg antok at informantene her ville dele hvordan de opplever at samarbeidet med enkeltbrukere er og hvilket handlingsrom de og brukerne har. I tillegg håpet jeg de ville belyse hvilke muligheter det finnes for å tilpasse AAP-løpet til hver enkelt bruker, og hva de opplever som positive og negative sider ved relasjonen. Håpet var derfor at dette spørsmålet skulle gi informasjon som kan bistå til å kartlegge både dimensjonen **brukers identitet**, altså de psykologiske påvirkningene relasjonen kan ha på brukerne, men også dimensjonen **handlingsrom som følge av tidsavgrensningen**. Dersom informantene ikke selv kom inn på dette, hadde jeg noen oppfølgingsspørsmål klare:

- Kan du beskrive hvordan du opplever ditt handlingsrom til å lage et oppfølgingsløp som er tilpasset den enkelte bruker og dens mål?

- Opplever du at du har rom for å ta skjønnsmessige vurderinger i oppfølgingsarbeidet?
- Opplever du at det har noe å si for oppnåelsen av brukers mål hvor raskt dere kommer i gang med ulike møter og tiltak? Har timingen på videre møter og eventuelle nye tiltak noe å si?
- Opplever du at relasjonen mellom deg og bruker har noen påvirkning på brukers vilje eller evne til å nå egne mål? Hvis ja, på hvilken måte? Hva tror du dette skyldes?
- Opplever du at relasjonen mellom deg og bruker, og oppfølgingsarbeidet dere gjør, påvirker brukers selvbilde? På hvilken måte?

For å belyse dimensjonen **fordeling av NAVs goder og sanksjoner** formulerte jeg så følgende spørsmål: *Q4: Brukerne som mottar AAP har jo en rekke rettigheter og plikter etter lovverket. På hvilken måte opplever du at disse rettighetene og pliktene påvirker oppfølgingsarbeidet ditt?* Her håpet jeg at informantene kom til å fortelle utdypende om hvordan brukers rettigheter og plikter etter lovverket preger oppfølgingsløpet og relasjonen. Dette spørsmålet håpet jeg også ville gjøre at informantene reflekterte rundt sanksjonene og karenperioden som ble innført med lovendringene i 2017. Dersom det var enkelte aspekter de ikke kom inn på av seg selv, ville jeg kunne følge opp med et eller flere av følgende spørsmål:

- Opplever du at størrelsen på utbetalingen som bruker har rett på har noe å si? I så fall på hvilken måte?
- Dersom en bruker ikke møter opp til møter eller tiltak avtalt med NAV, eller på andre måter ikke overholder aktivitetsplikten sin, så kan jo bruker etter loven ilegges sanksjoner i form av stans eller reduksjon i utbetalingen. Hvis en bruker mottar sanksjoner fra NAV, opplever du at det har noen påvirkning for det videre arbeidet deres med å nå brukers mål? I så fall, på hvilken måte?
- Opplever du at bruker har noen mulighet til å påvirke om hun får sanksjoner eller ikke?
- Opplever du at bruker har noen mulighet til å påvirke størrelsen på utbetalingene sine?
- For en tid tilbake ble det innført en karenperiode på AAP, før brukerne kunne søke på nytt. Har du inntrykk av at det hadde noen påvirkning på oppfølgingsarbeidet?

Ved hjelp av disse spørsmålene håpet jeg ikke bare at informantene ville fortelle meg om nåværende status på relasjonen generelt, og de fire dimensjonene spesielt. Jeg håpet også at de ville nevne eventuell påvirkning fra lovendringene på de ulike temaene over. Jeg antok at dersom de har opplevd at lovendringene har hatt stor påvirkning på hvordan de utøver arbeidet sitt, ville de ønske å dele rikelig av den erfaringen, og at denne delingen ville komme tidlig i intervjuet. I tilfelle det derimot ikke blir nevnt, ønsket jeg å ta med et spørsmål konkret om mulig påvirkning fra lovverket. For ikke å lede deltagerne til å svare at det er en årsakssammenheng her hvis de ikke selv anså det slik, valgte jeg å stille spørsmålet veldig åpent i første omgang: *Q5: Med tanke på det vi har snakket om til nå, opplever du at det har skjedd noen endring over tid her? I så fall, på hvilken måte?* Dersom deltagerne ikke selv kommer inn på lovendringen, eller svarte nei, ønsket jeg å få et klart svar på eventuell påvirkning som følge av denne. Derfor formulerte jeg følgende oppfølgingsspørsmål:

- Opplever du at lovendringene på AAP-området de siste årene har hatt noen påvirkning her? I så fall på hvilken måte?
- Hvis ja: Hva anser du er de største endringene som følge av lovendringene?
- Er det noen andre faktorer som du mener har endret relasjonen og oppfølgingsarbeidet over tid? I så fall hvilke?

Avslutningsvis la jeg inn et åpent spørsmål for å gi informantene mulighet til å trekke inn ting som de anså som nødvendig for å belyse temaet for intervjuet, men som vi ikke allerede hadde vært inne på. På den måten kunne jeg sikre å få med meg eventuelle andre faktorer som jeg ikke var klar over selv da jeg lagde intervjuguiden. Kanskje veilederne opplevde at det er andre viktige aspekter ved relasjonen som de mener er minst like viktig som de fire dimensjonene som jeg har nevnt? I tillegg håpet jeg at ved å inkludere et siste åpent spørsmål, ville informantene kunne få rom til å utdype svarene sine, dersom det var noe de hadde kommet på underveis som de hadde glemt eller ønsket å si mer om. Siste spørsmål i intervjuguiden var derfor: *Q6: Helt avslutningsvis lurer jeg på om det er noe du mener er viktig å nevne som jeg ikke allerede har spurt om, eller om du har noen ytterligere kommentarer til det vi allerede har vært inne på?*

På grunn av at jeg gjennomførte semistrukturerte intervjuer, fulgte jeg ikke intervjuguiden min slavisk. Jeg holdt meg som hovedregel til rekkefølgen i intervjuguiden, men jeg gjorde individuelle tilpasninger underveis både med tanke på formuleringer og rekkefølge av oppfølgingsspørsmål. Der en informant for eksempel nevnte påvirkningen av karenperioden allerede i sin besvarelse på spørsmålet om hvordan oppfølgingen fungerer, stilte jeg heller oppfølgingsspørsmålet om karenperioden der. Når jeg så kom til spørsmålet om rettigheter og plikter, la jeg inn en muntlig overgang som for eksempel «Du nevnte dette med karenperioden tidligere...» før jeg gikk i gang med selve spørsmålet. Dette gjorde jeg både for å bekrefte overfor informanten at jeg lyttet til det vedkommende sa og var interessert i å høre mer, men også for at intervjuet skulle arte seg litt mindre formelt. Det opplevde jeg at førte til at veilederne følte seg trygge og komfortable i situasjonen, og at samtalen fløt godt.

#### 4.3 Etske avveininger, vitenskapelige vurderinger og mulige fallgruver

Valgene man tar underveis i studien, omstendighetene rundt og hensyn til informantene kan alle ha påvirkning på om undersøkelsen er etiske forsvarlig, samt dens reliabilitet og validitet. Det sentrale valget jeg har gjort for å sikre en mest mulig etisk forsvarlig undersøkelse er at jeg har valgt å ikke inkludere brukerne som informanter i undersøkelsen. Dette til tross for at de åpenbart sitter på viktig informasjon for å få kartlagt hele bildet av relasjonen mellom dem og deres veiledere. Jeg anser som nevnt at maktforholdet mellom meg som ansatt i NAV og brukere av NAVs tjenester kan anses som for stor. Selv om jeg i realiteten ikke har noen mulighet til å påvirke resultatet av enkeltbrukeres vedtak eller oppfølging ut ifra min stilling som veileder ved NAV Kontaktsenter, vil det kunne påvirke både brukers opplevelse av intervjuet og ikke minst resultatene. Ved å være ansatt i NAV, et byråkratisk system som holder mye makt over brukerne av sine tjenester, ville jeg trolig ha kunne påvirket intervjusituasjonen. Jeg anser det blant annet som sannsynlig at brukere enten vil oppleve frykt eller annet ubehag som følge av den opplevde maktforskjellen, eller at de vil kunne tilpasse svarene sine til hva de tror jeg ønsker å høre, dersom de antar at jeg vil kunne hjelpe saken deres dersom de samarbeider. Jeg tror dessverre ikke denne effekten vil kunne minimeres tilstrekkelig, selv om jeg spesifiserer tydelig at jeg under intervjuet er der som student, og ikke som NAV-ansatt. I tillegg tror jeg at jeg ville kunne ha opplevd utfordringer med å få tilgang på informanter, ettersom en del brukere nok vil vegre seg for å dele sine opplevelser med NAV med en NAV-ansatt. Jeg anser også brukergruppen som en gruppe som

er preget av en høy grad av sårbarhet i møte med staten. Flere tar til orde for at man bør være ekstra varsom med intervjuer av slike grupper, ettersom konsekvensene for disse vil være mye større enn andre dersom noe skulle skje som gjør konfidensialiteten deres i forbindelse med undersøkelsene svekket (Lynch, 2013, s. 44). I lys av alt dette, anså jeg det altså ikke som forsvarlig å intervju brukere, og har fokusert utelukkende på veilederne.

#### 4.3.1 Å forske på egen etat

Det å forske på et system man kjenner godt og der man har mye innsideinformasjon, er uten tvil en stor fordel. Omfattende kunnskap om et tema, samt hvilke ord og uttrykk som brukes av medlemmene av populasjonen, vil kunne gjøre det enklere å formulere gode indikatorer og ikke minst spørsmål i intervjuguiden (Mosley, 2013, s. 21). Der man driver med studie av en organisasjon, arbeidsplass eller etat man selv er del av, er det ekstra viktig å være klar over egen rolle i undersøkelsen, og at det kan være fallgruver man må ta stilling til som andre studenter og forskere ikke møter på i sine undersøkelser. Noen mulige fallgruver vil være viktig å drøfte her, for å være tydelig på at jeg har tatt stilling til implikasjonene min rolle som ansatt kan ha på innsamlingen, analyseringen og tolkningen av dataene i undersøkelsen. For å reflektere så godt som mulig rundt egen rolle som kollega i samme etat som de jeg intervjuer, har jeg hentet inspirasjon fra litteratur om følgeforskning og aksjonsforskning. Begge disse former for forskning har som formål å evaluere effekten og treffsikkerheten av ulike tiltak og virkemidler, ofte av den politiske typen. Dette for å kartlegge om noe fungerer eller ikke, og om det er læringsutbytte som kan brukes i videre utvikling av det gitte området av interesse. Disse typene forskning er gjort på bestilling av en oppdragsgiver, for eksempel et departement, et forskningsråd eller en fagforening. Evalueringen av tiltaket eller virkemiddelet gjøres gjerne både underveis i gjennomføringen av tiltaket og samlet til slutt (Lindøe et al., 2002).

Aksjonsforskning er en form for studie der forskeren forsker *med* heller enn *på* deltagerne. Forskeren deltar selv i gjennomføringen av tiltaket eller virkemiddelet og er i etterkant ansvarlig for å evaluere effekten av dem (Tjora, 2021). Aksjonsforskning har fått kritikk for ikke å være forenelig med de grunnleggende kravene til vitenskapelighet, fordi forskeren tilsynelatende samtidig er kritisk forsker og aktiv deltager. Den har også fått kritikk for å ha

endring, ikke forskning, som sitt hovedfokus. Følgeforskning har mange likhetstrekk med aksjonsforskning, men her er ikke forskeren en like aktiv deltager i selve tiltakene som skal iverksettes. Forskeren fungerer her som en katalysator som får forskningsprosjektet i gang, og som en tilrettelegger som kan hjelpe deltagerne i endringsprosessen på vei dersom det er behov for råd eller hjelp underveis. Utover det fungerer forskeren som en observatør, og er ikke den som er ansvarlig for gjennomføringen av tiltaket som hun skal evaluere. Mens aksjonsforskeren altså er bevisst deltagende under hele prosessen, er følgeforskeren kun aktiv under visse faser av prosjektet som følge av sin rolle som fasilitator. Det at de allikevel er delvis deltagende, medfører at det ofte kan være en uklar rolleforståelse mellom partene i prosjektet. På hvilket tidspunkt i prosjektet er forskeren å anse som aktivt deltagende, og når er hun å anse som passiv observatør? Preben H. Lindøe, Aslaug Mikkelsen og Odd Einar Olsen fant i sin studie av tre tilfeller av følgeforskning at klar rolleforståelse, både for forskeren selv, oppdragsgiver og deltagerne, er avgjørende for følgeforskningens legitimitet og gjennomførbarhet. Følgeforskning der rollene ikke var gjort klare for partene i forkant og underveis i prosjektet, hadde lav legitimitet blant prosjektets parter. I et av tilfellene var rollefordelingen så uklar, og legitimiteten så lav, at midlene fra oppdragsgiver ble trukket tilbake og følgeforskningen ble faset ut. På bakgrunn av denne utfordringen er det viktig at forskere som skal bedrive følgeforskning må ha høy grad av bevissthet rundt valg av prosjektdesign og de rollene de skal innta overfor andre parter i prosjektet til enhver tid (Lindøe et al., 2002).

I motsetning til følge- og aksjonsforskning gjør jeg på ingen måte denne undersøkelsen på oppdrag eller oppfordring fra min arbeidsgiver, eller andre oppdragsgivere. Jeg mottar et stipend fra min arbeidsgiver for å gjennomføre studiene mine, men dette har jeg mottatt under hele utdanningen min, lenge før jeg bestemte meg for tema for min masteroppgave. Stipendet gis til alle ansatte som gjennomfører utdanningsløp som anses som å gi relevant kompetanse for etaten, og er ikke avhengig av at man selv forsker på noe som er knyttet til NAV. Jeg opplever derfor ikke noe press til å levere en viss type resultater for å tilfredsstille min arbeidsgiver. I tillegg skal jeg ikke selv delta i gjennomføringen av et prosjekt eller tiltak, slik som vil være tilfelle i følgeforskning og aksjonsforskning. Den eneste deltagelsen jeg har er å stille spørsmålene og lede intervjuet. Allikevel kan det være nyttig å ta lærdom av erfaringene fra følgeforskningen. Siden jeg for deltagerne faktisk er både kollega og forsker,

vil det kunne svekke studiens legitimitet dersom jeg ikke passer godt på å skille på disse rollene. For å sikre klar rolleforståelse mellom meg og informantene mine, har jeg vært tydelig overfor dem at jeg møter de som student og forsker, ikke som kollega eller på oppdrag fra arbeidsgiver. Dette har jeg tydeliggjort helt fra starten, både under invitasjonen til intervjuet og under selve intervjuet. Kritikken mot rolleforvirringen i følge- og aksjonsforskning, er også en av årsakene til at jeg har valgt å bruke primært åpne spørsmål i intervjuene mine. På den måten håper jeg at deltagerne vil oppleve at de har rom til å snakke fritt og dele sine opplevelser og synspunkter, uavhengig av hva jeg som kollega mener. I tillegg har jeg vært ekstra oppmerksom på at disse åpne spørsmålene ikke er ledende. De mulige oppfølgingsspørsmålene vil være noe mer ledende, ettersom det vil være nødvendig å stille disse dersom deltageren ikke på egen hånd kommer inn på de elementene jeg ønsker å belyse i undersøkelsen min.

#### 4.3.2 Reliabilitet

Rollen som kollega kan ha påvirkning på oppgavens reliabilitet. Reliabilitet handler om hvorvidt informasjonen som er innsamlet er nøyaktige og pålitelige, og om det er sannsynlig at en annen forsker som gjennomførte samme prosjekt ville kunne åpne samme resultat (Mosley, 2013, s. 24). Kan min rolle som kollega i etaten ha påvirket resultatene mine? Jeg opplevde stort sett at de jeg intervjuet klarte å skille på mine to roller, som intervjuer og kollega, under intervjuene. Det virket som de alle hadde god kjennskap til rollefordelingen i etaten, og var klar over at jeg som veileder på kontaktsenteret ikke hadde noe oppfølgingsansvar for brukere. Jeg opplevde at de ga gode, inngående og detaljerte beskrivelser av sin arbeidshverdag generelt, og relasjonene spesielt. De spurte meg også stadig om jeg var kjent med ulike begreper som er godt kjent i NAV som etat. Dette kunne for eksempel være den digitale aktivitetsplanen som brukerne har på sin NAV-profil og ulike arbeidsrettede tiltak. Dette opplevde jeg som en god indikasjon på at de så på meg som intervjuer, og ikke kollega. Jeg svarte bekræftende tilbake at jeg som student ikke var godt kjent med begrepene og at de gjerne måtte utdype, slik at datamaterialet var så komplett og etterprøvbart som mulig. Jeg opplevde imidlertid et par ganger at informanter sa de var usikre på om de hadde tolket regelverket riktig, og at jeg gjerne måtte rette på dem hvis det var feil. Jeg er usikker på om denne tvilen skyldes en iboende usikkerhet hos informanten, en frykt for å fremstå som uvitende overfor en kollega, eller grunnet et inntrykk av at jeg som



student har lest meg godt opp på lovverket. Jeg tenker uansett at det er verdt å nevne her, ettersom det kan være min rolle som kollega som har skapt den effekten.

De fleste av mine intervjuer ble gjennomført fysisk på veiledernes arbeidsplass. To av intervjuene mine ble gjennomført på video etter ønske fra veileder. Erfaringen min var at dette ikke hadde noen negativ effekt på intervjuet. De to informantene delte åpent og rikelig av sine erfaringer, selv om vi ikke møttes fysisk. Etter at intervjuene var ferdig, forsøkte jeg så langt det var mulig å transkribere dem ferdig, før jeg gjennomførte et nytt intervju. Dette for å sikre at jeg gjorde transkriberingene så nøyaktig som mulig, og at jeg kunne bruke min hukommelse og mine notater dersom for eksempel lyden på opptaket var god. Lyden på opptakene mine var heldigvis stort sett veldig bra, og jeg trengte sjeldent å tolke hva det egentlig var veileder sa. Allikevel fikk jeg stor gevinst av å transkribere intervjuene rett i etterkant. Ikke bare gjorde det meg oppmerksom på måten jeg stilte spørsmålene, som jeg kunne ta læring av til senere intervjuer. I tillegg ga det meg innsikt i om spørsmålene jeg stilte, og rekkefølgen på disse, var gode.

#### 4.3.3 Validitet

Validitet handler om hvorvidt man lykkes i å måle det man faktisk ønsker å måle, ved hjelp av de måleinstrumentene man har valgt (Mosley, 2013, s. 20). For at validiteten til undersøkelsen min skulle være så god som mulig, hadde jeg mye fokus på å formulere gode intervju spørsmål og oppfølgingsspørsmål. Jeg reflekterte også mye gjennom rekkefølgen av spørsmålene før jeg satte i gang. Her gjorde jeg meg derimot en viktig erfaring etter å ha gjennomført og transkribert mitt første intervju. Etter at intervjuet var ferdig, satt jeg igjen med en følelse av at det var noe som ikke hadde gått helt slik jeg ønsket. Selv om informanten kom med mange interessante refleksjoner, opplevde jeg at intervjuet dreide seg mer om informantens arbeidshverdag heller enn relasjonen. Da jeg hadde gjennomført transkriberingen, innså jeg at det nok trolig hadde med rekkefølgen på spørsmålene å gjøre. I det første intervjuet spurte jeg om påvirkningen fra rettighetene og pliktene før jeg spurte om relasjonen. Tanken bak dette i forkant var at jeg ønsket å vente litt til ut i intervjuet med å spørre om dette, siden jeg anså det som et mer sensitivt tema. Opplevelsen jeg satt igjen med etter å ha gjennomført transkriberingen var imidlertid at dette førte til at det ikke ble tydelig for informanten at det var relasjonen som var hovedtemaet for intervjuet. Derfor

endret jeg derfor på rekkefølgen på disse to spørsmålene til neste spørsmål, slik at spørsmålet om relasjonen var nummer tre og spørsmålet om rettigheter og plikter var nummer fire. Dette viste seg å ha god effekt. I de øvrige intervjuene opplevde jeg at samtalen dreide seg mye mer rundt relasjonen.

## 5. Empiriske funn

I dette kapittelet vil jeg presentere de viktigste funnene fra min kvalitative innholdsanalyse av transkriberingen av intervjuene jeg har gjennomført til denne masteroppgaven. Som nevnt i forrige kapittel har jeg gjennomført semistrukturerte kvalitative dybdeintervjuer med seks veiledere fra to ulike NAV-kontor, som jobber med oppfølging av brukere som mottar utbetaling av arbeidsavklaringspenger (AAP) fra NAV. Jeg har valgt veiledere fra to forskjellige kontorer fordi jeg ønsket å få et bredere datagrunnlag, ikke for å kunne sammenlikne de to kontorene. På bakgrunn av dette har jeg valgt å presentere funnene fra de seks intervjuene samlet istedenfor hver for seg, siden det er datamaterialet som helhet som er av interesse for denne analysen. For å besvare problemstillingen for denne masteroppgaven har jeg gjennom intervjuer med de seks veilederne søkt å kartlegge relasjonen mellom dem og brukerne de følger opp som mottar AAP. Særlig har jeg vært interessert i å kartlegge om regelendringene i 2008 påvirket relasjonen dem imellom, og i så fall på hvilken måte. Ettersom jeg har benyttet meg av semistrukturerte intervjuer hovedsakelig basert på åpne spørsmål for å kartlegge veilederne meninger om disse ulike aspektene ved relasjonen, var det veldig varierende hvor tidlig og hvor mye hver enkelt veileder kom inn på disse temaene i løpet av intervjuet.

Som nevnt i oppgavens tredje kapittel, har jeg valgt å legge til grunn et teoretisk rammeverk bestående av fire ulike dimensjoner for relasjonen mellom veileder og bruker:

*Struktureringen av konteksten, handlingsrom som følge av tidsavgrensningen, fordelingen av etatens fordeler og sanksjoner og brukers identitet.* Jeg har valgt å presentere de empiriske funnene fra intervjuene i henhold til disse dimensjonene. Årsaken til dette er todelt. For det første er spørsmålene i intervjuene basert på disse dimensjonene. Derfor vil det være ryddigere å presentere funnene på denne måten, og det vil forhåpentligvis også gi en bedre leseropplevelse. For det andre har jeg gjennom de åpne spørsmålene fått mye informasjon fra veilederne om hvordan relasjonen ser ut for dem her og nå, og ikke bare om lovendringenes påvirkning. Denne informasjonen om status quo ønsker jeg ikke å utelukke fra dette empiriske kapittelet, ettersom jeg i neste kapittel skal analysere om det ser ut til at lovendringene har hatt påvirkning på relasjonen. En del av veilederne jeg har pratet med har ikke jobbet med AAP særlig lenge, og har derfor svakere grunnlag for å sammenlikne

relasjonen *før* og *nå*. Det kan imidlertid tenkes at det kan være mulig å finne indikasjoner på påvirkning fra lovverket, selv der veilederne ikke har lang erfaring.

### 5.1 Strukturering av konteksten

Gjennom de semistrukturerte intervjuene har jeg forsøkt å kartlegge hvordan veilederne jeg har intervjuet opplever at definisjonsmakten rundt konteksten av relasjonen fordeler seg mellom dem og brukerne deres. Dette handler både om hvor ofte møter og eventuelle aktiviteter skal avholdes, men også tidspunktet for og omstendigheten rundt disse. Som nevnt i kapittel tre mener jeg med møter og aktiviteter alle former for kontakt mellom veileder og bruker. Jeg har valgt å fokusere på kontakten mellom bruker og veileder, ikke kontakt med samhandlere som for eksempel leger eller tiltaksarrangører. Det er fordi jeg her spesifikt er ute etter å kartlegge konteksten for relasjonen mellom dem, og det ville virke lite konkret og for uoversiktlig dersom jeg skulle inkludert samhandling med tredjeparter under denne dimensjonen. Særlig med tanke på at jeg kun har intervjuet én part.

Veilederne jeg har snakket med opplyser om at de har mål om å ta kontakt så fort som mulig når de får nye brukere. Det kan enten være brukere som er nye på AAP eller brukere som de har fått overført fra andre kollegaer eller andre NAV-kontor i tilfeller der bruker har flyttet (se for eksempel V1, appendix 3, avsnitt 4 og V6, appendix, avsnitt 23). Måten de to partene i relasjonen har kontakt med hverandre kan variere mellom fysiske møter, telefonsamtaler og meldinger via NAVs egne meldingsfunksjon på brukerens innloggede side:

«Vi har jo kontakt på forskjellige måter. De har jo denne chattefunksjonen gjennom sin egen NAV-side. Der er det jo veldig mange som tar kontakt når de bare har noen korte spørsmål. Så der har jeg, hver dag jeg logger meg på systemet om morgenen, så ligger det meldinger der fra brukere. Så jeg starter alltid morgenen med å svare på dem. Også er det jo slik at folk ringer inn gjennom Kontaktsenteret og legger igjen beskjed. Så der har de jo en måte å ta kontakt. Også er det jo avtalte brukermøter da, som er et veldig fokus på [navngitt NAV-kontor], at vi skal ha forutsigbarhet for brukerne og avtalte brukermøter. Men det varierer litt. Noen dager kan jeg ha tre brukermøter, andre har jeg ingen. Men jeg prøver jo å følge opp i hvert fall, at det er kontakt hver andre-tredje måned da. Enten i form av en telefonsamtale eller en chat eller et avtalt møte. Bare for at de skal vite at vi er her. Vi holder oss oppdatert på saken, vi følger med, og at vi heier på dem og er her hvis det skulle være noe. Også er det jo noen som krever litt oftere møter, og andre som krever litt sjeldnere. Noen som er litt mer

selvgående enn andre. Så er det noen som gjerne vil ha møte mye oftere enn det det egentlig er behov for eller det vi har mulighet til. Så det varierer litt. Noen har veldig behov for den tryggheten ved å ha oftere møter enn andre. Men andre er sånn «Nei, men NAV er baki der, men jeg trenger egentlig ikke å støtte meg på de». (V3, appendix 5, avsnitt 21).

De fleste veilederne jeg snakket med opplyser uoppfordret om at de ønsker å tilpasse seg bruker når det kommer til måten kontakten mellom de to avholdes, og at dersom bruker helst ønsker kontakt per telefon istedenfor fysisk, så tar de høyde for det når det setter opp avtalen (se for eksempel V2, appendix 4, avsnitt 14 og V4, appendix 6, avsnitt 16).

Det varierer ifølge veilederne også veldig fra bruker til bruker når og hvor ofte de møtes eller har kontakt. Noen brukere er allerede under behandling eller i et arbeidsrettet tiltak, og har en plan å følge. I disse tilfellene forteller veilederne at det ofte kan gå flere måneder, i noen tilfeller også mer, mellom de gangene de prater sammen.

[..] Hvis noen er under behandling så er det ikke så ofte jeg møter dem, da er det kanskje et statusmøte hver andre-tredje måned. Hvis det er et langt behandlingsløp. Men hvis det er lite som foregår, så kan jeg sette opp møte hver 14. dag, bare for å fiske dem i gang. Og det trenger ikke være at vi prater om jobb eller behandling, det kan bare være at vi prater om været eller fotballkampen i går, sånn sett. Det er bare for å gå litt utover boka da, for å bygge en relasjon og tillit. [...] (V5, appendix 7, avsnitt 24).

Når det kommer til hvilken av partene som tar mest initiativ til kontakt, fikk jeg ganske varierende svar fra veilederne jeg intervjuet. Halvparten av veilederne svarte at det var vanskelig å gi noe klart estimat på det (se V1, appendix 3, avsnitt 6 og V3, appendix 5, avsnitt 23). To av veilederne opplyste om at deres erfaring var at det samlet sett er NAV som tar mest initiativ til kontakt (se V5, appendix 7, avsnitt 28 og V6, appendix 8, avsnitt 39). Den siste veilederen forteller at hen antar at det nok er like mye brukere som tar kontakt som veileder.

Det var et litt vanskelig spørsmål. Jeg tror kanskje det kan bli sånn ca. 50/50, fordi at jeg prøver å ha møter med de som jeg ser trenger å ha møte. Enten fordi at de er nye på AAP eller fordi vi må finne på noe å gjøre da, hvis de står uten tiltak eller sånne ting. Men også brukere som ber om møte, det kan også fylle opp ganske mye. Så jeg tenker at det er sånn ca. 50/50. (V2, appendix 4, avsnitt 20).

Etter å ha kartlagt med veilederne hvordan de opplevde kontakten mellom dem og brukerne deres, spurte jeg dem spesifikt om de opplever at situasjonen rundt dette har endret seg over tid, og hva de trodde denne endringen eventuelt skyldes. De av veilederne jeg intervjuet som hadde jobbet under to år med denne brukergruppen, sa de opplevde det som utfordrende å svare på, ettersom de hadde så lite erfaring. De synes særlig det var vanskelig å svare på om eventuelle endringer skyldes lovendringene som ble innført i 2018, ettersom de ikke har erfaring så lang tilbake (se for eksempel V2, appendix 4, avsnitt 78 og V5, appendix 7, avsnitt 129). Etter å ha gravd litt kom det frem at flere av dem så en positiv endring som følge av digitalisering. Det samme refleksjonen delte også veilederne som hadde mer erfaring med brukergruppen. Bruker kan nå følge sin digitale aktivitetsplan på sin innloggede NAV-side og sende melding direkte til sin veileder via den. Dette opplever de at gir økt mulighet for bruker til å være delaktig, samtidig som det er mer transparent for personen hva NAV gjør i saken.

[..] altså, vi *snakker* om at ting skal være individuelt, og vi snakker om at relasjonen er så viktig og sånt. Det er jo flott det at direktoratet og ministere og det ene og det andre mener det. For jeg er jo helt enig. Men så faller det litt for meg i grus når vi da på den andre siden får alle disse kontrollpunktene for eksempel, som skal gjelde for alle. Målinger, og ikke sant. «Hvor mange har vi møtt? Hvor mange har vi i aktivitet? Og hvor mange *sånn* og *sånn*?». Men jeg opplever jo at i det store og hele at brukerne kanskje har hatt lik mulighet for innvirkning og til å få sin stemme hørt hele veien, men at det nå kanskje er *lettere* og mer *transparent* nå som ting er digitalt. For det er klart, hvis vi spoler noen år tilbake så hadde vi jo en aktivitetsplan i Arena. Og den fylte *jeg* ut, og så printet jeg den ut, og så signerte bruker på den. Og skulle vi ha kontakt så var det jo stort sett enten møter eller telefon. Og du måtte vente kanskje 48 timer før jeg ringte deg opp igjen og alle disse tingene der da. Så det er klart at ting er jo *lettere* nå som vi har Modia. Og det er også lettere for bruker, tror jeg, for mange å skrive enn å fortelle ting i et møte eller på telefon. At noen setter pris på det. Jeg hadde for eksempel en bruker som var ganske ny for meg som sendte meg en melding i etterkant av et møte og skrev «Hei, jeg fortalte ikke hvordan alt var i møtet. Jeg synes det er vanskelig å være sårbar, jeg ønsker gjerne å fremstå som sterk. Men det er lettere for meg å skrive litt om hvordan ting er». Kjempebra tenker jeg, at brukerne har den muligheten. Og så blir det jo en mye enklere dialog, når vi kan sende meldinger frem og tilbake. Og så har de jo selvfølgelig mye større mulighet til å være *delaktige* i hvert fall, i den aktivitetsplanen. Så *det* synes jeg er kjempebra. [...] (V6, appendix 8, avsnitt 155).).

Som vi ser av sitatet over, nevnte også veileder at økte målinger påvirker hyppigheten av møter med bruker. De fleste veilederne jeg har snakket med nevner at det er klare føringer eller forventninger fra arbeidsgiver om hvor hyppig de skal avholde møter med bruker. Dette er noe de som ansatte blir målt på. Konkrete påvirkninger av *regelverket* på hyppigheten og omstendighetene rundt kontakten mellom bruker og veileder, er det derimot ingen av veilederne jeg har snakket med som sier de har opplevd.

## 5.2 Fordelingen av etatens fordeler og sanksjoner

Det neste aspektet ved relasjonen som jeg har forsøkt å kartlegge gjennom intervjuene, er hvilken av de to partene som står sterkest i forhandlingen om hvorvidt brukeren skal motta de fordelene og/eller sanksjonene som etaten er ansvarlig for å utdele. I AAP-sammenheng utgjør økonomiske utbetalinger, arbeidsrettede tiltak, kurs og utdanning fordelene, mens sanksjoner består av reduksjon i ytelsen og stans av ytelsen. La oss først se på veiledernes opplevelse av fordelingen av de økonomiske fordelene. Når det kommer til beregning av beløpet brukeren får i AAP, forklarer veilederne jeg snakket med at det de som veiledere på NAV-kontoret ikke har noen påvirkning på hvor mye bruker får utbetalt. Beløpet fastsettes av en annen del av NAV, NAV Arbeid og ytelser, og baseres på brukers tidligere inntekt. De brukerne som ikke har hatt noen tidligere inntekt, får en fast minstesats. Beløpet en bruker mottar i utbetaling av AAP vil altså kunne variere veldig mye. På bakgrunn av dette er det ingen av veilederne jeg har pratet med som opplever at bruker har noen påvirkning på hvor mye utbetaling av AAP de kan få (se for eksempel V4, appendix 6, avsnitt 124 og V6, appendix 8, avsnitt 137).

Det ser ut som at veilederne kan ha noe innvirkning på utbetalingen til bruker, selv om det er en annen avdeling i NAV som primært har ansvaret for dette. For det første er det slik at det er veilederen som skal vurdere søknaden til brukeren først, for å se om personen fyller inngangsvilkårene i lovverket, før det sendes videre til NAV Arbeid og ytelser for at de skal gjøre beregningene.

Og ikke minst at vi kaller vedkommende inn for å kartlegge han eller henne i forhold til en arbeidsevnevurdering. Og til sammen syr vi sammen dette da, med legeerklæringen, for å da enten at jeg alene kan avgjøre saken i forhold til om vedkommende er innenfor rammene av 50 prosent nedsatt

arbeidsevne, eller om vi gjør det i drøftingsmøter hvor jeg snakker med kollegaene mine om casen jeg har fått inn. Og så er det vår jobb da å, hvis det er avslag, så må jeg skrive avslagsgrunnen på hvorfor han eller hun ikke får innvilget det, og hvis det er medhold så gjør jeg jo bare prosedyrene videre, og oversender da til NAV Arbeid og Ytelser som godkjenner saken til syvende og sist da, etter at vi har innstilt den positivt. Det er litt sånn korte drag da. [...] (V5, appendix 7, avsnitt 18).

I tillegg opplyser også flere av veilederne at de bistår brukerne rundt rettighetene deres i forbindelse med økonomiske bekymringer. Det kan være alt fra å veilede om å klage på beregningen de har fått i vedtaket fra NAV Arbeid og ytelser, til å hjelpe dem med å kartlegge hvilke andre typer støtteordninger de kan ha rett på, som for eksempel økonomisk sosialhjelp eller bostøtte (se for eksempel V3, appendix 5, avsnitt 70 og V1, appendix 3, avsnitt 8).

Når det kommer til fordeling av arbeidsrettede tiltak, kurs og utdanning, er hovedfunnet fra intervjuene at brukerne har en del innvirkning på hvordan disse fordeles. Flere av veilederne påpeker at det er viktig for suksessen av et AAP-løp at bruker får gitt uttrykk for sine ønsker, og at det å tvinge brukere i gang med aktiviteter de ikke ønsker og ikke er motivert for fungerer dårlig. Derfor er det viktig at bruker i utgangspunktet finner målet og ønskene for oppfølgingen selv, og at veileder fungerer som en støttespiller på veien (se for eksempel V2, appendix 4, avsnitt 32 og V3, appendix 5, avsnitt 17). Og hvis du som bruker er motivert for å nå målene dine, kan det være mye å hente hos NAV.

Ja, utdanning også ja. Absolutt, bruker har veldig mye å si for.. det er spesielt typisk i forbindelse med veldig kostbare utdanninger da.. hvis de mangler utdanning for eksempel, så er det klart at bruker har veldig mye å si.. de er klar over at de har rett på å få den typen ting, altså utdanning, dekket av NAV, så har det ganske mye å si. Både for at de klarer å ta utdanninga, og for at de får en jobb etterpå som vil gi dem mer penger. Jeg tenkte at det med utdanning kanskje er noe av det som de absolutt kan få mest mulig ut av NAV på, er hvis de er motivert for å ta utdanning og er i stand til det da, så kan du få veldig mye, både for kostnadene og for mulighetene etterpå. [...] (V2, appendix 4, avsnitt 72).

Veilederne står derimot ikke alltid like fritt til å innvilge alle former for kurs, utdanning og tiltak. Veilederne jeg har pratet forteller at de opplever stort sett å ha godt handlingsrom for å bestemme tiltak, men at det er noen føringer på hva de kan innvilge. Blant annet må svært kostbare utdanninger, kurs og tiltak godkjennes av leder. Utdanning på mer enn tre år kan ofte ikke dekkes av NAV. I tillegg er det en føring på at det som godkjennes skal være



hensiktsmessig, altså at det skal være sannsynlig at bruker får større muligheter til å nå målet sitt dersom hen gjennomfører nettopp den utdanningen, det kurset eller det tiltaket (se for eksempel V6, appendix 8, avsnitt 87 og V4, appendix 6, avsnitt 34 og 80).

I tillegg nevner flere av veilederne at det er de som er ansvarlig for å føre prosessen fremover i AAP-løpet, og sørge for at bruker gjør det hen skal for å følge den lovfestede aktivitetsplikten sin (se for eksempel V3, appendix 5, avsnitt 34 og V1, appendix 3, avsnitt 58-60). Denne forvalterrollen ser ut til å kunne påvirke hvem som har størst innflytelse på hva slags type tiltak, kurs eller utdanning bruker gjennomfører. Dersom bruker har klare mål og motivasjon til å gjennomføre en spesiell type aktivitet, ser det ut ifra det veilederne forteller ut som at brukerne har mye innflytelse på hva som blir satt i gang. Dersom bruker derimot ikke har noen klare mål eller interesser, eller ikke ønsker aktivitet i det hele tatt, hender det at veileder, på bakgrunn av denne forvalterrollen, må "dra i gang" bruker litt.

Nei, det å pirke bort folk det er kanskje de som ikke gjør nok til å kunne opprettholde rettighetene sine. At det liksom er litt pause rundt dem, og så går tiden bare. Og da oppleves det ganske ubehagelig. Og der bruker jeg ordet pirke bort da, for nå må vi gjøre et eller annet, noe som de egentlig ikke vil. De har det egentlig ganske OK i situasjonen de er i. Men da må vi liksom begynne å fiske etter dette her med arbeidsutprøvinger, fiske etter dette her med ytterligere behandling, komme i dialog med lege. Hvis saken har stoppet litt opp da. Og det er ikke alltid like enkelt, sånn sett, for mange tenker jo at «Jeg er ferdig avklart. I mitt hode så er jeg ferdig utforsket, jeg er ferdig redegjort», og sånne type ting. Mens kanskje vi opplever noe helt annet da. Og den matchen der kan være litt misvisende noen ganger. I forhold til oppfattelsen av hvor man står hen som privatperson, kontra hvordan vi som en etat opplever saken. Og da må man pirke litte grann og utforske litte grann i forhold til å prøve ut arbeidstrening hvis ikke det er prøvd ut, på grunn av at nå er behandlingen ferdig, vi har ikke noe mer å hente der. Eller gjøre den ferdig avklart. Det er mange sånne dilemmaer man kommer opp i da, som setter folk litt mer på prøve og litt mer på usikkerhet. Og da tror jeg det handler om relasjonen. Det er viktig at man kan stole på hverandre da. Det er jo nok av saker som sikkert blir stanset da, på grunn av at dem ikke gjør det man må gjøre. Og det er jo sånne sanksjoner som er ganske vanskelig å gjøre synes jeg. Jeg personlig synes det. Går det an å stanse pengene til folk som allerede er i en vanskelig situasjon? (V5, appendix 7, avsnitt 30).

Dette sitatet fører oss over til tildeling av sanksjoner. Alle veilederne jeg har snakket med forklarer at dette stort sett kun har negativ påvirkning på relasjonen mellom dem og brukerne, selv om det i noen få tilfeller kan bidra til å føre prosessen fremover. Det er en straff, og straff bidrar ikke til tillit og en god relasjon, ifølge veilederne. Det er nok også

årsaken til at de fleste av dem opplyser om at de aldri har ilagt sanksjoner på brukere (se for eksempel V2, appendix 4, avsnitt 66 og V6, appendix 8, avsnitt 113). Kun én av veilederne, en av de som har jobbet med denne brukergruppen lengst, forteller om at hen har iverksatt en sanksjon, i form av en stans av AAP-utbetalingen. I det tilfellet førte det til dårligere relasjon mellom de to. Bruker forstod ikke bakgrunnen for stansen og ble ifølge veileder ufin (V4, appendix 6, avsnitt 112).

Veilederne opplyser om at de har større erfaring med å sende ut varsel om stans. Dette er et brev som sendes ut som en advarsel til brukere som ikke oppfyller aktivitetsplikten sin, og som står i fare for å få utbetalingen sin stanset. Veilederne forteller at grunnen til at det sjelden faktisk blir iverksatt stans, er at brukerne nesten alltid tar kontakt med veileder når de får slike brev, for å uttale seg om hvorfor de ikke har gjort det de skulle, og for å sette i gang med aktiviteter igjen (se for eksempel V3, appendix 5, avsnitt 60 og V2, appendix 4, avsnitt 66). Sånn sett har bruker påvirkning på om sanksjonen blir iverksatt eller ikke, opplyser veilederne.

Ja, de påvirker ved å ikke gjøre noe. Sånn sett. De påvirker ved å la være å ikke gi tilbakemeldinger. Hvis det kommer til sanksjoner så er det jo først et forhåndsvarsel, ikke sant, på at vi har kommet i posisjon på at det vil bli vurdert, og at du har mulighet til å uttale deg. Så da tenker jeg at folk påvirker ved å ikke gjøre handlingene de bør gjøre. Så sånn sett så er det ikke noe ytterligere enn at nå har du fått ballen, og hva du gjør med den ballen er litt opp til deg. I forhold til hvordan man skal gjøre det videre da. (V5, appendix 7, avsnitt 108).

Allikevel er ikke dette med å sende ut varsel heller helt uproblematisk. Noen brukere kan se på det som en slags "vekker", mens andre oppfatter det som en trussel. I så tilfelle kan det ha konsekvenser både for relasjonen mellom bruker og veileder, brukers motivasjon, og progresjonen på AAP-løpet. Derfor tar det ofte litt tid før de sender ut varselet også. Ofte, forklarer veilederne, forsøker de første å kontakte brukeren, og kartlegge hva som er status. Men dersom bruker gjentatte ganger ikke møter eller svarer når veileder forsøker å oppnå kontakt, så er veileder pålagt å sende ut varsel. Selv om dette er noe som veilederne må gjøre, opplyser de om at det kan oppleves vanskelig, særlig med tanke på at mange i denne brukergruppen har det utfordrende økonomisk fra før (se for eksempel V6, appendix 8, avsnitt 127 og V3, appendix 5, avsnitt 62).

### 5.3 Handlingsrom som følge av tidsaspektet

Det jeg har forsøkt å kartlegge gjennom intervjuene på denne dimensjonen, er om veilederne opplever at det har noe å si for relasjonen når i oppfølgingsløpet ulike arbeidsrettede tiltak, inkludert kurs og utdanning, iverksettes. I motsetning til de to første dimensjonene er det altså her *muligheten for suksess* som er sentralt, ikke hvem av de to partene som har størst mulighet til påvirkning. De veilederne jeg har snakket med trakk alle fram at det i mange tilfeller ville kunne være viktig å komme tidlig i gang med denne typen aktiviteter. Det gjelder kanskje særlig for de som har som mål å komme tilbake til arbeid.

Ja, men så er det jo klart at jo lenger du er utenfor arbeidslivet og lenger du står uten arbeid, jo vanskeligere blir det å komme inn. Mange av mine brukere snakker om dette med selvtillit, selvfølelse i forhold til arbeid. At jo lenger de er utenfor arbeid, jo dårligere selvtillit får de, jo dårligere selvbylde får de, og jo vanskeligere blir det å komme tilbake da. Man tenker at man ikke får til ting, og man tenker at man ikke er verdt noe på arbeidsmarkedet. Og da er det jo klart at da faller også motivasjonen for noen, for å komme seg tilbake til arbeid. Så vi prøver jo å få de tilbake, i hvert fall i gradert arbeid, så fort som mulig. For vi vet at det å ha en fot innenfor har så mye å si for også selvfølelsen til brukerne. (V3, appendix 5, avsnitt 27).

Også i de tilfellene der utdanning er aktuelt, kan det i mange tilfeller være viktig å komme i gang for at bruker skal få mest ut av AAP-løpet.

[..] For hvis folk kommer og velger å ta utdanning, da er det noe med å komme i gang med en gang, og de fleste kan jo begynne på en utdanning med en gang. Og etter tre år da, så er du ferdig utdannet da, og da kan du få jobb. Så i sånne tilfeller så tenker jeg det er greit å komme raskt i gang. Jeg tenker jo det er det med andre også, men det er jo veldig fokus nå på at du må være kjempesyk for å komme inn og få arbeidsavklaringspenger, og så skal du være kjemperask med å få folk ut i en form for aktivitet eller arbeid. Og for meg så skurrer det litt. For du kan ikke være kjempesyk den ene uken for å nå det inngangsvilkåret, men etter to uker så er du frisk nok til å skulle delta i alt mulig. Det synes jeg er vanskelig. Men for noen er det viktig å komme raskt ut, og for noen så trenger de lenger tid. (V4, appendix 6, avsnitt 62).

Som vi ser av sitatet over, er det ikke kun utnyttelsen av tiden rent objektivt sett som må vurderes når det kommer til tidspunkt for gjennomføringen av ulike arbeidsrettede aktiviteter. Veilederne forteller at enkelte bruker er så syke, og er i et så langt behandlingsløp, at det må gå ganske lang tid før det i det hele tatt er aktuelt å snakke om

arbeidsrettede tiltak, utdanning og liknende. For noen så kan det være aktuelt å gjennomføre slike aktiviteter parallelt med behandlingen, men for andre blir den totale belastningen for stor. I tillegg er det også slik at veilederne opplever at riktig timing for slike aktiviteter er så individuelt, fordi det ikke bare er helsa som må være på plass. Noen ganger tar det tid før brukerne er klare for, eller motivert for, å sette i gang slike aktiviteter (se for eksempel V1, appendix 3, avsnitt 14 og V3, appendix 5, avsnitt 15). Og som vi så over under dimensjonen om fordeling, er det slik at veilederne opplever det som sentralt for at en plan skal fungere, at også brukeren er med på planen. Det at veileder trumfer igjennom noe bruker ikke er interessert i, fungerer sjelden. Hva som er riktig timing for hver enkelt bruker er derfor veldig individuelt, ifølge veilederne.

[..] Og jeg tenker jo, når du sier ordet *timing*, for det er litt interessant, for jeg opplever jo noen ganger at.. og det kan være helt tilfeldig også selvfølgelig.. men det handler om god timing i forhold til hvor bruker *er*. For det er ikke sikkert at bruker alltid er mottakelig for råd og veiledning. Jeg kan ta et eksempel med en ung mann fra Øst-Europa, i starten av trettiårene, som har bodd og jobbet i Norge i noen år, i bygg- og anleggsbransjen. Typisk arbeidskar, *elsker* å jobbe. Vil bare jobbe, jobbe, jobbe. Så fikk han en fysisk skade som gjorde at han var sykemeldt og så over på arbeidsavklaringspenger. Hans eneste ønske, *det* var å komme ut i jobb igjen i bygg- og arbeidsbransjen. Han synes det var så *forferdelig* å gå hjemme. Har prøvd operasjoner og annen form for oppfølging og behandling, og de sier at det vil kunne bli bedre, men lite sannsynlig *optimalt*. Så vi må nok begynne å se etter andre typer jobber. Kjempenederlag for han, og han klarte ikke å slippe den tanken om at «Nei, jeg *skal* tilbake». Og så igangsatte vi tiltak og han skulle få oppfølging av en jobbkonsulent og prøve ut andre typer arbeidsoppgaver. Og så hadde jeg spurt han ved et par anledninger «Hva tenker du om utdanning, er det liksom *noe* som kunne være interessant?». Nei, overhodet ikke. Han skulle bare ut i jobb. Og da tenker jeg jo at det handler noe om timing, for  *neste* gang jeg spurte, så kom han liksom *litt* i posisjon til å snakke om dette med utdanning. Men da har vi jo gjort et arbeid i forkant ikke sant. «Okay, vi har lyttet til deg over flere samtaler, du har fått tømt deg for din frustrasjon, vi har støttet ønsket ditt om å komme tilbake i samme bransje. Vi har prøvd å finne noe liknende, vi har støttet deg i å ta kurs». Ikke sant, vi støttet bruker hele veien på alle *hans* forslag, som har vist seg å ikke fungere. «Okay, men kan vi snakke litt om utdanning? Kan vi klare å finne en utdanning som gjør at du kan jobbe med noe av det samme, men allikevel ha mindre belastende oppgaver?». «Ja, det kunne jo være spennende, *men* jeg er jo fra Øst-Europa, jeg kommer ikke til å klare et norsk skoleløp». «Okay, men vet du, da undersøker vi *det*». Og nå skal bruker starte på teknisk fagskole til høsten. Kjempegøy. Så da er det jo noe med hvor er bruker *nå* da. [...] (V6, appendix 8, avsnitt 73).

Hvor lenge en bruker mottar AAP kan som nevnt være veldig individuelt. Lovendringene fra 2018 innebar at man maks kunne få tre år med ordinær stønadsperiode på AAP. Deretter kunne man under noen omstendigheter få en forlengelse på mellom ett og to år. På bakgrunn av dette var jeg også interessert i å kartlegge hvordan veilederne eventuelt opplevde at lengden på AAP-perioden påvirker handlingsrommet for å nå brukers mål, med tanke på de verktøyene de har tilgjengelig i form av tiltak, utdanning og så videre. Enkelte veiledere mente at det at regelverket er blitt endret til å inneholde en maksgrense på antall år du kan få av gangen, er med på å tydeliggjøre for bruker at det ikke er en evigvarende ytelse. Det kan være en motivator for å drive prosessen fremover, både for bruker og veileder. På den måten kan det gjøre at bruker blir avklart mot arbeid eller uføretrygd tidligere enn de ellers ville blitt. For andre brukere kan det derimot virke som et stressmoment. Dette er kanskje særlig gjeldende for de som har så store helseutfordringer at de trenger mer enn de ordinære tre årene på AAP for å nå målene for oppfølgingen. Hvilken effekt makstiden på AAP har på handlingsrommet og måloppnåelsen, ser altså ut til å være veldig individuelt (se for eksempel V5, appendix 7, avsnitt 46 og V2, appendix 4, avsnitt 88).

Veilederne opplyser om at karenperioden var med på å skape utrygghet hos brukerne, og press på veilederne. Dette presset bidro ikke alltid til å øke sjansen for at brukerne kom i arbeid. I tilfeller der brukere er veldig syke, og kanskje også har et sammensatt sykdomsbilde, går mye av tiden i starten av AAP-løpet med til ulike former for medisinsk behandling. I tillegg er det også slik at enkelte tiltak, utdanninger, kurs, og behandlinger, har lange ventelister. Disse ventelistene påvirker naturlig nok når man kommer i gang med den aktuelle aktiviteten. Dette kunne, når lovverket inneholdt karenperiode, føre til at handlingsrommet til veileder og bruker ble redusert. Hvis bruker hadde kort tid igjen av perioden sin med AAP, og ventetiden på et ønsket kurset var for lang, kunne det hende at veilederne måtte velge noe annet som kanskje ikke var like hensiktsmessig med tanke på å nå målet for oppfølgingen (se for eksempel V3, appendix 5, avsnitt 72 og V2, appendix 4, avsnitt 26). Hvis bruker ikke rakk å gjennomføre ønskede aktiviteter før de tre årene var omme, og hen ikke fylte kravene for å få forlengelse av AAP, kunne i mange tilfeller resultatet være at veileder og bruker mistet ett år som de kunne ha brukt på å få bruker ferdig avklart mot arbeid eller uføretrygd.

Nei, jeg personlig synes ikke det var noe bra. Hva tenkte de skulle skje, tenkte de at når de menneskene har hatt si tre eller fire år på arbeidsavklaring så får de en sånn straff ett år? De kommer jo ikke noe nærmere arbeid.. og det var jo mange av de her som vi fulgte opp som var i behandling, og da skulle de gå ett år.. altså vi kunne fortsatt følge de opp, men det gjør noe med et menneske hvis ikke det er noe sånn gulrot i andre enden, eller at det skjer noe. Altså, de gikk jo på en måte på vent, for da visste de at de kunne søke om arbeidsavklaring på nytt om et år. Da synes jeg det hadde vært mye bedre å bare brukt det året på å gjøre alle de tingene. For da begrenset det seg også i forhold til tiltak som vi kan bruke.. Altså det er mange ting.. nei, jeg skjønnte aldri hvorfor vi skulle ha sånn karense jeg. Jeg synes ikke det hadde noe effekt i det hele tatt. I hvert fall noen av de jeg fulgte opp, de søkte jo på nytt om arbeidsavklaring når de kunne det igjen, så kom de tilbake. (V4, appendix 6, avsnitt 130).

I tillegg til regelverk og ventetider i andre deler av velferdsstaten, nevner også veilederne ressurser som en viktig påvirkning på hvor tett og tidlig man kan komme i gang med aktuelle aktiviteter. Veilederne forteller at antall brukere hver enkelt veileder følger opp er så stort at det dessverre fører til at man ikke har rom til å følge opp alle like tett som man skulle ønske. Slik veilederne jeg prater med opplever det, vil økte ressurser ofte kunne føre til både mer treffsikker oppfølging fra NAV, men også at bruker blir tidligere avklart mot enten arbeid eller uføretrygd (se for eksempel V2, appendix 4, avsnitt 44 og V6, appendix 8, avsnitt 163).

#### 5.4 Brukers identitet

Den fjerde og siste dimensjon omhandler de *psykologiske* belønningene og sanksjonene som bruker opplever som følge av at hen er i en relasjon med sin NAV-veileder. Det er altså ikke noe som tildeles av veileder, men noe som kan antas at oppstår i bruker som følge av relasjonen. Som nevnt over er det de direkte effektene, altså de som påvirker den individuelle bruker, som jeg anser det som mulig å få kartlagt via veileders opplevelser. De effektene jeg har antatt at kommer til å være sentrale som følge av relasjonen er selvbildet og motivasjonen til bruker. Det er derfor det jeg har fokusert på under datainnsamlingen. Også demokratisk deltagelse er å anse som en direkte effekt, men den har jeg valgt ikke å sette søkelys på her, ettersom det trolig ikke kan kartlegges via veileder som andrehåndskilde. Veilederne forklarte meg, som forventet, at det er vanskelig for dem å si med sikkerhet at bruker faktisk opplever en effekt på sitt selvbilde eller sin motivasjon som følge av relasjonen dem med veilederen deres. De kan jo tross alt ikke lese brukerens tanker, og avdekke om det er samarbeidet med dem som veileder som har påvirket situasjonen,

eller om det andre ting i brukers liv. Allikevel forteller veilederne at de selv opplever det slik, altså at relasjonen i noen tilfeller påvirker både selvbildet og motivasjonen til bruker. Noen ganger får de til og med tilbakemeldinger på dette konkret fra bruker. Slik veilederne jeg har pratet med forteller at de opplever det, er det som oftest når ønskene om målet og retningen med oppfølgingen kommer fra brukeren selv, at det er størst sjanse for en positiv effekt her. Jo mer skreddersydd oppfølgingen er til brukers behov og ønsker, jo mer lystbetont er det for bruker å være tilknyttet NAV-systemet, slik veilederne opplever det. Og hvis bruker klarer å gjennomføre det målet som hen selv har satt seg, opplyser flere veiledere at de antar det vil kunne øke selvbildet til brukeren. Men dette er som vi så under avsnittet om fordeling, ikke alltid like lett å få til. NAV-veilederne har en rekke føringer for hva de kan godkjenne av aktivitet og ikke, som gjør at det kan være vanskelig å oppfylle brukers ønsker. En av veilederne jeg har intervjuet, delte et eksempel fra en situasjon der hun opplevde en endring i bruker som følge av dette:

Om det går på selvbilde, det er jo sikkert litt individuelt, men jeg tror nok at jeg har hatt samtaler med brukere her som kanskje har lagt frem en plan for meg. Et ønske om et studie for eksempel. Hvor jeg kan si «Oi, så spennende. Så gøy at du har tenkt i de baner. Kan du ikke fortelle meg litt om hvilken studie du har tenkt på eller undersøkt», og så.. poenget mitt er i alle fall at hvis de kommer frem med et forslag, eller noe de har tenkt på, og så kan det godt hende at jeg er veldig enig i at det er kjempeurørt å tenke studier. Og så undersøker jeg litt mer hvilke type studier *er* det, og så har nok *jeg* da noen helt andre tanker til det studiet enn det bruker har. Sånn at hvis bruker sier at «Jeg tenker at jeg vil gå anvendt psykologi», for eksempel. «Oi, så spennende, hva er det som gjør at du tenker *det* studiet?». «Nei, det er fordi *sånn* og *sånn* og *sånn*.» Og så blir jo min rolle *både* å støtte oppunder bruker, veilederrollen, og så kommer jo litt den forvalterrollen ved siden av, hvor vi skal forvalte tiltak på best mulig måte. «Okay, dette studiet som du forteller om, hvilke jobbmuligheter tenker du at det vil gi?». «Nei jeg tenker det vil gi masse jobbmuligheter». «Ok, hvilken type jobb ser du for deg?». «Nei, *den* og *den* typen jobb». «Okay, men hvor mange av den typen jobb er det her? Hva innebærer den typen jobb? Hvilke andre yrkesgrupper konkurrer du mot?». Ikke sant, hvor vi på en måte må.. å, jeg er ikke så glad i ordet *realitetsorientere* heller da, men det er jo litt det vi må. Hvor jeg da nesten kan se at nå faller det. Ikke sant. For nå hadde hun så høye forhåpninger og var liksom *så på*. Og så skjønner hun nå at dette var ikke.. jeg møter ikke det på samme måte som hun håpet. (V6, appendix 8, avsnitt 85).

I tillegg nevner flere av veilederne at det er viktig at de heier på bruker underveis, og roser bruker for det de har fått til, istedenfor å fokusere på det som ikke gikk som det skulle. Særlig

hvis ikke bruker har den troen på seg selv fra før, eller ikke har så stort sosialt nettverk rundt seg, eller har opplevd mye motgang tidligere i livet. Da er det viktig at NAV-veileder er en person som kan bygge opp bruker. I slike tilfeller tror flere av veilederne jeg har pratet med at relasjonen dem imellom kan ha mye å si for brukers selvbilde (se for eksempel V3, appendix 5, avsnitt 42 og V6, appendix 8, avsnitt 79)

En effekt som alle veilederne trakk inn når vi snakket om dette med selvbildet, er begrepet *trygghet*. Hva som skal til for å brukeren føler trygghet virker å være ganske varierende fra bruker til bruker, ut ifra det veilederne forklarer. For noen er kanskje økonomisk trygghet viktigst, mens for andre er det viktigere med forutsigbarhet i AAP-løpet, eller at man ikke opplever press fra NAV-veileder. Enkelte brukere har kanskje også diagnoser som gjør at trygghet er ekstra viktig (se for eksempel V2, appendix 4, avsnitt 54 og V4, appendix 6, avsnitt 14). La oss først se på økonomisk trygghet. Dette er en faktor som alle veilederne jeg har pratet med opplyser om at viktig. For noen kan kanskje lav økonomi påvirke brukerne til å jobbe hardere for å nå målene sine, ifølge enkelte veiledere. Vanligvis virker det derimot, slik veilederne opplever det, som at brukere som er i en vanskelig økonomisk situasjon både får mindre ro og mindre motivasjon til å tenke på arbeidsrettede tiltak. Det kan også gjøre det vanskeligere for bruker å bli frisk. Og det er ikke alltid slik at det er bare, bare å søke om supplerende utbetalinger i form av økonomisk sosialhjelp eller bostøtte heller. Det kan være mye skam knyttet til en slik søknad (se for eksempel V1, appendix 3, avsnitt 30-32 og V3, appendix 5, avsnitt 56).

Flere av veilederne jeg snakket med forteller at det ofte hender at de må bruke en del tid i møte med bruker til å bistå dem med den sosioøkonomiske situasjonen deres, for å komme i posisjon til å snakke om arbeidsrettede aktiviteter. Denne bistanden kan være alt fra å hjelpe brukerne til å søke økonomisk sosialhjelp eller håndtere gjeld, til å støtte dem der de kan dersom bruker går igjennom en vanskelig situasjon som ikke har med økonomi å gjøre (se for eksempel V6, appendix 8, avsnitt 25). To av veilederne jeg intervjuet trekker derimot frem at det ikke nødvendigvis er utbetalingene fra NAV som i seg selv gir lav motivasjon eller selvtillit mot arbeid. Her har sosioøkonomisk bakgrunn også mye å si. Dersom du har lang jobberfaring, er kanskje identiteten din knyttet mer opp mot jobb. I tillegg er det kanskje lettere for deg å komme tilbake til jobb.



[..] Men jeg tenker det handler litt om kultur, og litt om hvor du kommer fra. Altså hvor hen i samfunnet man er fra liksom. Det liksom.. litt sosial arv og sånne type ting. [..]

[..] Det handler litte grann om utdanning og bakgrunn og litt sånne type ting på hvor man er hen, ikke sant. Har man en lav sats, så har man sannsynligvis ikke hatt de jobbene heller, i motsetning til de som har en høy sats da. Så jeg tenker at det handler litt om utdanning og erfaringer og jobbhistorikken også da, i forhold til hva man kan gå tilbake til. (V5, appendix 7, avsnitt 102 og 104).

Også forutsigbarhet er viktig for at bruker skal føle seg trygg i oppfølgingsløpet, ifølge veilederne. Det er for eksempel viktig at man orienterer brukerne om hvilke rettigheter de har i løpet av AAP-perioden, hvilke verktøy som er tilgjengelig for dem og hvilke plikter som stilles til dem. Jo mer oversikt bruker har om hva som skal skje og når, jo tryggere fremstår bruker for veilederne (se for eksempel V2, appendix 4, avsnitt 32 og V1, appendix 3, avsnitt 48). Flere av veilederne forteller at de jevnlig blir kontaktet av brukere som er redde for å gjøre noe galt, eller som er engstelig for hva som kommer til å skje fremover.

[..] Også er det de brukerne som.. kanskje spesielt de som er livredde for å gjøre noe feil. Sende feil på meldekortet eller gjøre noe som gjør at de mister AAP-utbetalingene sine. De trenger ofte mer bekreftelse på at «Hei, kan jeg gjøre dette? Er det riktig at jeg gjør sånn?» og kan sende meldinger mye oftere. [..] (V3, appendix 5, avsnitt 23).»

En av veilederne jeg pratet med forteller om at brukere ofte tar kontakt med hen dersom vedtaket deres, som gis for ett år av gangen, er i ferd med å utløpe. Da er det viktig for veileder å trygge bruker på at NAV ikke kommer til å stoppe pengene deres over natten, og hva som skjer fremover (V2, appendix 4, avsnitt 62). Veilederen påpekte at også karenstiden var med på å skape denne utryggheten som er knyttet til tidspresset. Det at karenstiden er fjernet, og bruker kan søke om AAP på nytt dersom de fortsatt ikke er ferdig avklart mot arbeid eller uføretrygd, skaper mye mer trygghet for brukeren og mer ro i relasjonen.

[..] Ja, det at karenstiden er fjernet det vil jo bare egentlig.. hvis du får den tryggheten på plass. Det vil ikke gjøre at folk blir avklart.. jeg vil jo tenke at det er noen få, noen veldig få, som bruker mye lengre tid på å bli avklart, men jeg tenker at for de aller fleste så vil den tryggheten bare gjøre at du få

tryggheten som skal til for å bli avklart raskere, eller like raskt da. Så jeg tenker at det er bare positivt. Og man skal uansett gjøre vurderinger av om man fortsatt har rett på AAP, det skal man jo gjøre hele veien uansett. Og så lenge de andre rammene er på plass i forhold til at du har tid til å følge opp brukerne og sånn, så gjør man jo de vurderingene uansett. Så er det bare helt fint å ha muligheten til å forlenge, i de tilfellene der det trengs da.. [...] (V2, appendix 4, avsnitt 86).

Utover dette med brukermedvirkning, forutsigbarhet og økonomisk trygghet, er det ifølge veilederne også andre ting som kan ha påvirkning på relasjonen mellom de to generelt, og brukers selvbilde i møtet med NAV-systemet spesielt. To av veilederne påpeker at det er viktig at man følger opp det man som veileder har sagt man skal gjøre. Det kan for eksempel være enten at man husker på å ringe bruker som avtalt, eller sjekke ut informasjon for bruker opp mot et tiltak eller en behandling. Dersom man ikke følger opp det man har sagt man skal gjøre, er det vanskelig å opprettholde eller etablere tilliten og tryggheten hos bruker (se V2, appendix 4, avsnitt 92 og V5, appendix 7, avsnitt 48). En annen veileder opplyser om at hen har hatt erfaring med at forhold rundt forlengelse av AAP fra 2018 har skapt utfordringer i relasjonen og negative opplevelser for bruker. Som vi så i kapittel to kunne du kun få forlenget perioden med AAP hvis det var *helsemessige* årsaker til at du ikke hadde fått gjennomført nødvendig behandling eller tiltak for å kunne bli ferdig avklart mot arbeid eller uføretrygd. Dersom det derimot var andre årsaker til at du ikke hadde fått gjennomført det som skulle til for å bli ferdig avklart, ville du få avslag på forlengelsen. Brevet som sendtes ut av NAV Arbeid og ytelser i forbindelse med dette, kunne ifølge veilederen virke veldig negativt på både bruker og relasjonen. I brevet ble det lagt vekt på alt bruker *kunne* ha gjort, men ikke hadde gjort, istedenfor å se på muligheter. Resultatet var at bruker satt igjen med følelsen av at NAV ikke trodde på at bruker var syk. Veileder forteller om å ha opplevd at bruker ikke føler seg forstått og trodd av etaten. Dette blør inn i relasjonen mellom bruker og veileder. Veileder forteller derimot at hen ikke har opplevd dette etter at regelverket ble endret igjen i 2022, ettersom reglene for forlengelse nå fokuserer på mulighetene for arbeid i fremtiden, istedenfor hva bruker har foretatt seg tilbake i tid (V6, appendix 8, avsnitt 157).

Det er altså ikke alltid slik at relasjonen har en positiv effekt på motivasjonen og selvbildet til bruker. For eksempel kan det, slik vi så under avsnittet om handlingsrom i forbindelse med tid, ofte være slik at brukeren mister troen underveis dersom de mottar en helserelatert ytelse over mange år, slik veilederne opplever det. Særlig i tilfeller der målet for oppfølgingen

er at bruker skal komme tilbake til arbeid. I mine siste tre intervjuer utfordret jeg veilederne litt mer på om de hadde opplevd negative effekter på brukers selvbilde og motivasjon som følge av relasjonen. I tillegg til veilederen som opplevde at en bruker datt sammen da hun ikke kunne innvilge den utdanningen bruker ønsket, forteller en av veilederne at hen har opplevd at brukere har fortalt om at de opplever at hen ikke tror på dem (se V5, appendix 7, avsnitt 78). En annen veileder forteller at det nok er slik at noen kan ha blitt mindre motivert av relasjonen dem imellom, men at det de gangene hun har opplevd svekket motivasjon er usikker på hvor mye som skyldes hens påvirkning og hvor mye som skyldes brukers motivasjon i utgangspunktet (V4, appendix 6, avsnitt 90).

## 6. Analyse

I det forrige kapittelet ble de empiriske funnene fra intervjuene med veilederne presentert. I dette kapittelet vil jeg bruke disse funnene for å ta sikte på å besvare oppgavens problemstilling, nemlig:

*Hvordan har endringen av arbeidsavklaringspengeordningen i 2017 påvirket relasjonen mellom veilederne på NAV-kontoret og brukerne deres som mottar denne ytelsen?*

Ettersom det er lovendringene fra 2018 som helhet, og deres påvirkning på relasjonen, som er av interesse i oppgavens problemstilling, har jeg valgt å presentere analysen i en litt annen form enn presentasjonen av de empiriske funnene. Dimensjonene i det teoretiske rammeverket er som nevnt kun verktøy for å kunne konseptualisere overfor informantene og forklare hva jeg legger i begrepet relasjon. De er ikke variabler som skal måles, men kan brukes for å diskutere hvorvidt og på hvilken måte lovendringene kan se ut til å ha påvirket relasjonen. I tillegg er det slik at det er påvirkningene fra lovendringene, ikke hvordan relasjonen mellom bruker og veileder er sammensatt i sin helhet, som er fokus for problemstillingen. For at analysen skal kunne bidra til å belyse problemstillingen på en mest mulig treffsikker måte, anser jeg det derfor som mer hensiktsmessig å ta utgangspunkt i noen ulike aspekter ved lovendringene, istedenfor dimensjonene. I det følgende vil jeg presentere min analyse av mulige påvirkninger fra lovverket, med fokus på et aspekt ved lovendringene av gangen.

### 6.1 Varighet og mulighet for forlengelse

Som vi så i kapittel to, innebar lovendringene på AAP-området fra 2017 at det ble spesifisert et maks antall år for hvor lenge en person kan motta ytelsen. Der det før ikke var noen begrensning på hvor lenge en person kunne motta AAP, ble det nå satt en maksgrense på 3 år for det som kalles ordinær stønadsperiode. Det var i noen tilfeller mulighet for å kunne motta AAP utover ordinær stønadsperiode. En slik forlengelse var derimot begrenset til ett til to år, og kunne kun innvilges under visse omstendigheter. Bare i tilfeller der helsemessige grunner har ført til at bruker ikke har fått gjennomført de behandlingene, tiltakene eller

andre aktivitetene som av NAV ble ansett som nødvendige for å kunne avgjøre om personen skulle kunne tilbakeføres til arbeid eller eventuelt skulle søke om uføretrygd, kunne forlengelsen innvilges. Lovendringene innebar altså klare begrensninger i tilgangen en bruker har på ordningen. Tanken bak lovendringene i 2017 var som nevnt at flere skulle få sin arbeidsevne avklart raskere, og at dette forhåpentligvis ville føre til at flere returnerte til arbeidslivet. For at lovendringen skal få denne effekten, vil det være nærliggende å tro at også handlingsrommet til å gjøre en god avklaring av arbeidsevnen må være til stede. Støtter man seg på Gubrium, Johnstone og Lødemels forskning på Kvalifikasjonsprogrammet vil det kunne være rimelig å anta at et kortere stønadsløp vil kunne motivere til arbeid. Funnene viser at det, i alle fall på Kvalifiseringsprogrammet, er slik at arbeidsrettede tiltak har størst effekt tidlig i stønadsløpet, da bruker er mest motivert. Jo lenger det går før arbeidsrettede aktiviteter blir iverksatt, jo mindre motivert er bruker, og jo mindre effekt har tiltaket. Det er denne antagelsen som ligger til grunn for den tredje dimensjonen i det teoretiske rammeverket mitt, nemlig at handlingsrommet blir påvirket av tidsavgrensningen. I funnene fra intervjuene jeg har gjennomført ser det derimot ut til å være litt mer variasjon i effekten.

Ifølge veilederne jeg har pratet med vil det i noen tilfeller kunne være lurt å komme tidlig i gang med arbeidsrettede tiltak eller utdanning. Dette er særlig dersom det er arbeid eller utdanning som er målet, og bruker er klar for det. I tråd med Gubrium, Johnstone og Lødemels funn, forteller flere av veilederne at de opplever at motivasjonen til bruker ofte er høyest i starten av AAP-løpet. Og når motivasjonen er høyest, er det også lettere å nå målet som er satt for oppfølgingen av brukeren. Slik veilederne opplever det, er det viktigste når det kommer til treffsikkerheten av de arbeidsrettede aktivitetene, at den aktiviteten som skal gjennomføres, gjennomføres på riktig tidspunkt ut ifra hvor bruker er. Dersom bruker for eksempel er under langvarig behandling, kan det i mange tilfeller ikke være mulig å tenke på arbeidsrettede tiltak, kurs eller utdanning før det har gått en stund ut i oppfølgingsløpet. Det kan enten være fordi det helsemessig ikke er forsvarlig å gjennomføre andre aktiviteter parallelt med behandlingen. Det kan også være dersom bruker ikke er motivert eller mentalt klar for andre aktiviteter enda. Flere av veilederne jeg pratet med forteller om tilfeller der de opplever at en utdanning eller et tiltak har fått god effekt, nettopp fordi de har latt det gå litt tid slik at tanken kan modne seg litt hos bruker. Hva som er *riktig* tid for å iverksette tiltak vil variere fra bruker til bruker, og veilederne ser ut til å gjøre individuelle vurderinger her.

På bakgrunn av dette vil det nok også være veldig individuelt hvilken effekt innføringen av makstiden på tre år har på relasjonen. For de brukerne som har mindre kompliserte helseplager, og sannsynligvis har et kort AAP-løp foran seg, ser det ut til at begrensningen kan ha en positiv effekt. Disse brukere vil, ifølge veilederne, kunne oppleve makstiden som en god klargjøring av hvor lang tid de har å forholde seg til, og hva de har å jobbe ut ifra. I tillegg vil det kunne legge press på veilederne om å bistå til å avklare bruker raskere. I disse tilfellene vil begrensningen av det ordinære stønadsløpet trolig kunne ha en viss positiv effekt. Veileder og bruker vil kunne komme tidlig på ballen og benytte seg av den motivasjonen som ligger i bruker til å få avklart bruker raskt. I tillegg vil de også kunne ha mange flere tiltak og utdanningsmuligheter å spille på, ettersom mange utdanninger går over mange år og mange tiltak har lange ventelister. Handlingsrommet til bruker og veileder er dermed større med tanke på hvilke muligheter de har å benytte seg av. Det å komme tidlig i gang ser, ut ifra veilederne reflekser, også ut til å kunne bidra til å styrke brukers videre motivasjon og selvbilde, både i møte med NAV og arbeidslivet. I tilfeller der bruker er avhengig av en lang periode med utredning og behandling, før de sammen med veilederne kan sette seg ned og vurdere arbeidsrettede tiltak vil begrensningen derimot kunne slå mer negativt ut. For disse brukere kan begrensningen være en kilde til stress og utrygghet. Rekker de å komme i mål før tiden? Hva vil være konsekvensene være dersom de ikke gjør det? Vil de kunne få stønaden forlenget, eller vil de bli stående uten inntekt? Det er nærliggende å tro at dette vil kunne påvirke brukers identitet, i form av lavere selvbilde og motivasjon. Handlingsrommet i disse sakene dreier seg ifølge veilederne om når og hvordan man kommer i posisjon til å snakke om arbeidsrettede tiltak og aktiviteter med bruker. For denne gruppen ser det dermed ikke ut som at begrensningen av den ordinære stønadsperioden i seg selv fører til økt handlingsrom eller økt suksess av arbeidsrettede tiltak. Snarere har det ført til negative psykologiske effekter hos bruker, som kan tenkes å påvirke brukers identitet.

Når det kommer til den delen av lovendringene som omhandler muligheten for forlengelse av ordinær stønadsperiode, er det ikke mange funn fra intervjuene som viser til en påvirkning på relasjonen. Den siste veilederen jeg intervjuet nevnte imidlertid at denne delen av lovverket kunne ha påvirkning på relasjonen, i de tilfeller der bruker får avslag. Det at lovteksten fra 2017 tok utgangspunkt i hva bruker *kunne* ha brukt tiden under AAP-løpet på,

innebar at avslagsbrevene kunne bli oppfattet av brukeren som kritikk fra NAV. Det at bruker ikke kommer i mål innenfor ordinær stønadsperiode trenger tross alt ikke kun å skyldes brukers helse. Det trenger heller ikke skyldes årsaker som bruker selv rår over. Også elementer som lange ventelister på tiltak og mangelfull oppfølging fra veileder, kan tenkes å påvirke muligheten til å nå målet. Selv om det var NAV Arbeid og ytelser som sendte ut dette brevet, ikke NAV-veileder, fortalte veileder at hen opplevde at det påvirket negativt på relasjonen dem imellom. Det er nærliggende å tro at dersom bruker opplever seg mistrodd og kritisert av NAV, vil det kunne påvirke brukers selvbylde og motivasjon i negativ forstand. Trolig vil det også kunne ha påvirkning på bruker tiltro til NAV som system. Veilederne jeg pratet med opplyser om at de ikke har opplevd denne negative responsen fra bruker på brevene etter at loven ble endret på nytt i 2022. Det ser altså ut til å være positivt for relasjonen. Denne slutningen er derimot trukket på et ganske tynt datagrunnlag, ettersom det kun er en veileder som nevnte noe om denne effekten. Dette kan imidlertid også skyldes forhold ved intervjuer, ettersom jeg ikke så for meg denne effekten i forkant. Da jeg formulerte spørsmålene til intervjuguiden min, tok jeg utgangspunkt i at lovteksten om forlengelse kun hadde innvirkning på lengden på AAP-perioden. Jeg tok ikke høyde for denne implikasjon av lovteksten. Dersom jeg hadde vært klar over dette, eller dersom denne informasjonen hadde kommet frem før siste intervju i undersøkelsen, ville jeg kunne kartlagt om de andre veilederne også opplevde en slik effekt. Det at veileder nevner dette uoppfordret kan imidlertid bidra til å styrke indikasjonen på at lovendringen hadde en effekt på relasjonen. Dette er ikke en påvirkning som jeg har lett etter med lys og lupe, men noe veileder har reflektert over på egen hånd. Det er særlig interessant med tanke på at tidligere funn viser at veilederne ofte er mer positivt innstilt til relasjonen enn bruker, slik vi så i kapittel to. I tillegg vil jeg tro også ofte mer positivt innstilt til regelverket enn det brukerne er.

## 6.2 Karensperioden

De mulige negative effektene som følge av innføringen av makstiden på AAP, var med bakgrunn i intervjuene, trolig størst i perioden mellom 2018 og 2022, da karensperioden var gjeldende. Under denne perioden var konsekvensene av ikke å komme i mål innenfor ordinær stønadsperiode på AAP størst, ettersom bruker ikke kunne søke om en ny ordinær stønadsperiode på AAP før det hadde gått 52 uker. Når det kommer til karensperioden, er

opplevelsen blant veilederne jeg har pratet med ganske entydig. Ingen av veilederne har hatt opplever med at karenperioden har ført til at flere kommer i arbeid. Tvert imot har de opplevd at karenperioden har hatt negative psykologiske effekter på bruker.

Det psykologiske aspektet mange av veilederne trekker frem når de snakker om karenperioden, er trygghet. Dette var ikke en psykologisk effekt jeg selv hadde tatt med i betraktningen før gjennomføringene av intervjuene, men det oppleves av veilederne som særdeles viktig for mange brukere. En særlig viktig ting som spiller inn på brukers følelse av trygghet, er ifølge mange av veilederne, økonomi. Dersom brukers utbetalinger stanses, vil det ha negative effekter på relasjonen og oppfølgingsarbeidet. Veilederne forteller at når brukerne er i situasjoner der de har veldig dårlig råd, opplevde de at bekymringene og utryggheten spiser opp alt av brukers energi. I de tilfellene er det vanskelig for veileder å komme i posisjon til å snakke om arbeidsrettede aktiviteter. Ofte må veilederne bistå bruker med å løse de andre, mer pressende utfordringene deres først, før det er mulig å fokusere på arbeid. I tillegg ser det ut som at økonomiske utfordringer kan bidra til å gi lavere motivasjon hos bruker, ut ifra det veilederne forteller. Selvbildet vil også trolig påvirkes av dette, da det som en veileder nevner, kan være veldig skambelagt for mange å havne i en situasjon hvor man har dårlig råd og eventuelt må søke om økonomisk sosialhjelp. I tillegg til økonomi, bidrar også forutsigbarhet til å skape trygghet hos bruker, slik veilederne opplever det. Flere av veileder forteller at karenperioden har skapt mye uro, uforutsigbarhet og utrygghet. Det er ikke vanskelig å tenke seg at bruker vil kunne føle en høy grad av utrygghet dersom hun ikke vet om hun neste måned vil kunne fortsette med AAP eller om hun plutselig må stå ett år uten utbetaling av ytelsen. I tillegg til denne uroen og utryggheten, har veilederne opplevd at karenperioden har skapt større avstand mellom dem som veiledere og brukerne. Veilederne hadde i noen tilfeller mulighet til å følge opp brukerne selv når de var i karenperioden, men som en av veilederne opplevde det, så blir det ikke det samme når bruker ikke har stabilitet eller insentiver i form av penger til livsopphold. Samlet sett ser det altså ut som at karenperioden har hatt en påvirkning på dimensjonen som omhandler brukers identitet.

Også dimensjonen om handlingsrommet som følge av tidsavgrensningen ser ut til å være påvirket av karenperioden. I likhet med lovendringene som omhandler makstid og



forlengelse, ser det også her ut til at det er den mest sårbare gruppen som har vært hardest rammet. Særlig stor ser effekten ut til å ha blitt for de brukerne som hadde brukt opp sine tre år med AAP, ikke fylte kravene til forlengelse, og måtte gå ett år i karenstperiode før de kunne søke om AAP på nytt. På bakgrunn av erfaringene fra veilederne jeg har intervjuet resulterte dette stor sett i at bruker og veileder mistet et år av avklaringsløpene. Dette er et år de kunne ha brukt til å gjennomføre ulike arbeidsrettede tiltak, kurs eller utdanning, for å avklare brukers situasjon og oppnå felles mål. Kanskje kunne brukere i løpet av denne perioden vært tilbake i arbeid. Kanskje skulle brukere vært over på uføretrygd tidligere. Og, hvis vi tenker tilbake på Gubrium, Johnstone og Lødemels funn om kvalifiseringsprogrammet, kanskje dette året representerte tap av verdifull motivasjon hos bruker.

### 6.3 Sanksjoner

Som vi har sett i kapittel to ble det med lovendringene fra 2017 innført klarere rammer for sanksjoner på AAP-området. Lovendringene innebar at vilkårene for midlertidig stans, eller trekk i utbetalingen til bruker dersom vedkommende ikke fulgte aktivitetsplikten sin, ble tydeliggjort. Sist, men ikke minst, var det først ved disse lovendringene det ble vedtatt at brukere kunne få pengene sine stanset permanent dersom de gjentatte ganger ikke overholdt aktivitetsplikten sin. Ingen av veilederne jeg har intervjuet ser ut til å være særlig positivt innstilt til bruk av sanksjonene som følger av AAP-regelverket. Det er muligens også derfor de alle opplyser om at de sjelden bruker disse. Veilederne forsøker ofte flere ulike måter for å komme i kontakt med bruker, før de er inne på tanken om sanksjoner. Dersom forsøkene ikke når frem, må veileder i henhold til regelverk sende ut varsle om sanksjon til bruker. I de tilfeller der bruker faktisk blir ilagt sanksjon, opplyser den veilederen som hadde litt erfaring med det, at det utelukkende fikk negative konsekvenser på relasjonen. Bruker ble ufin mot veileder, og den videre relasjonen var sterkt preget i ettertid. Det er kanskje ikke så rart. Selv om det er politikerne som har bestemt at regelverket skal være slik, kan nok sanksjoner oppleves av bruker som en maktdemonstrasjon fra NAV sin side. Dette vil trolig kunne påvirke brukers tillit til systemet og følelsen av trygghet. Det kan også tenkes at det vil kunne ha påvirkning på brukers selvbilde og motivasjon. Dermed ser det ut til at innstrammingene i regelverket med tanke på sanksjoner, ser ut til å kunne påvirke brukers identitet, slik veilederne ser det.

Det er ikke kun den faktiske illeggelsen av sanksjoner som kan ha en påvirkning på relasjonen. I tillegg ser det, ut ifra hva veilederne erfarer, også ut som at varselet om sanksjoner har en påvirkning. I motsetning til illeggelse av sanksjoner, har de fleste veilederne jeg pratet med sendt ut et slikt varsel. Slik veilederne opplever det, kan dette varselet for noen brukere komme som en vekker, og få oppfølgingsløpet i gang igjen. Det er derimot også en del brukere som opplever brevet som en trussel. Veilederne forteller at de har opplevd negativ påvirkning på relasjonen mellom dem og bruker som følge av brevet som sendes ut. De har blant annet opplevd påvirkning på bruker motivasjon og dermed den videre fremdriften i oppfølgingsløpet.

Veilederne fikk i 2017 strengere føringer i lovverket for når de skal illegge sanksjoner og sende varsel, og de mulige sanksjonene er mer omfattende enn tidligere. Dette kan påvirke relasjonens andre dimensjon, nemlig fordelingen av etatens fordeler og sanksjoner. Ved første øyekast kan det virke som at veileder, som forvalter, har fått større makt når det kommer til fordelingen av fordeler og sanksjoner. Men i hvor stor grad sitter egentlig makten hos veileder? Veilederne jeg pratet med forteller at de forsøker det de kan for å få kommet i kontakt med bruker for å unngå sanksjoner. Til syvende og sist er de imidlertid pålagt å illegge sanksjoner etter lovverket, dersom forsøkene ikke bære frukter. På bakgrunn av dette kan det settes spørsmålstegn ved hvorvidt veileder har fått mer eller mindre makt i relasjonen til bruker. Veileder har fått flere verktøy for å føre kontroll med bruker gjennom regelverksendringene fra 2017. Samtidig har de ikke alltid mulighet til å påvirke hvorvidt disse skal brukes. Når det kommer til brukers påvirkningskraft forteller veilederne at bruker har mulighet til å påvirke fordelingen av sanksjoner. Dette ved å sørge for å overholde aktivitetsplikten sin, ta kontakt med NAV og gjøre det som skal til dersom de først får varsel. Veilederne forteller at brukerne i de fleste tilfeller tar kontakt når de mottar varselet, og at de da gjerne skal sette i gang med ulike aktiviteter for å oppfylle aktivitetsplikten sin. På den måten blir det ikke noe stans. Man kan imidlertid spørre seg om brukere, som er avhengig av sin utbetaling fra NAV for å overleve, har noe særlig annet valg enn å «legge seg flate» når de får et slikt brev. Lovendringene fra 2017 som omhandler sanksjoner, ser ut til å kunne ha en effekt på påvirkningsmulighetene de to partene i relasjonen har til å avgjøre om en sanksjon skal ilegges eller ikke. Om de to partene har fått mer eller mindre påvirkningskraft her, er derimot vanskeligere å svare på.

#### 6.4 Lovverkets påvirkning: En samlet vurdering

Ut ifra veilederne erfaringer, ser det ut som at de ulike delene av lovendringene påvirker relasjonen på ulike måter. Den dimensjonen som skiller seg mest ut når det gjelder påvirkning, ut ifra det veilederne forteller, ser ut til å være *brukers identitet*. Dette oppfatter jeg som et veldig interessant funn. Da jeg startet arbeidet med denne oppgaven, var jeg usikker på om jeg i det hele tatt skulle inkludere denne dimensjonen i det teoretiske rammeverket mitt. Grunnen til dette var at jeg antok det ville være lite sannsynlig at veilederne ville si noe særlig om eventuelle psykologiske effekter på brukeren. Ut ifra hva veilederne forteller i intervjuene ser det derimot ut som at samtlige lovendringer har en påvirkning på denne delen av relasjonen. Effekten er ikke utelukkende negativ eller positiv. Hvordan effekten treffer ser ut til å handle mye om hvem bruker er og hvilke forutsetninger hun har. Der motivasjonen og forutsetningene for å returnere raskt til arbeid er til stede vil for eksempel makstiden kunne bidra til økt motivasjon og bedre selvbilde, slik veilederne ser det. For den delen av brukergruppen som ikke har disse forutsetningene for rask suksess, vil derimot lovendringene kunne ha negative psykologiske effekter på bruker, i form av utrygghet, skam og lav motivasjon. Grunnen til at det er forskjell her, kan trolig skyldes at størsteparten av lovendringene ikke slår ut før det faktisk har gått tre år av AAP-løpet. De som har mindre sammensatte helseplager, gode forutsetninger for arbeid, høy motivasjon og dermed ofte får et kort AAP-løp, vil ikke komme i en situasjon hvor de står i fare for å møte de største negative konsekvensene som følge av lovendringene.

Både lovendringene om varighet på den ordinære stønadsperioden og karenperioden ser ut til å kunne ha påvirkning på dimensjonen *handlingsrom som følge av tidsavgrensningen*. Også her treffer effekten ulikt for ulike brukere, ut ifra det veilederne forteller. Noen ser ut til å kunne bli motivert av klare rammer og en avgrensning i tid. For de som trenger mer tid til på AAP, kan derimot avgrensningen i tid gjøre at man ikke kommer i mål når bruker først er klar for å gjennomføre arbeidsrettede aktiviteter. Dersom også fikk karenperiode, mistet veileder og bruker et år som kunne vært brukt til å avklare bruker mot arbeid eller uføretrygd. På bakgrunn av dette ser det ut ifra funnen i denne undersøkelsen ut som at lovendringen har hatt en påvirkning på denne dimensjonen, men også her ser det ut at det er individuelt om effekten er positiv eller negativ.

På bakgrunn av mine seks intervjuer ser det ut til at dimensjonen om *fordelingen av etatens goder og sanksjoner* kun er påvirket av de endringene i lovverket som handler om sanksjoner. Dette på bakgrunn av at de økte sanksjonene utgjør et økt kontrollelement fra NAV sin side, og at veilederne opplyser om at de erfarer negative effekter av dette på brukerne og relasjonen. Hva slags påvirkning det har hatt på denne dimensjonen, er derimot vanskelig å si på bakgrunn av intervju kun med veilederne. Jeg har heller ikke stilt spørsmål til veilederne om de for eksempel opplever at de har mer makt enn før, eller om de har mer makt enn brukerne. NAV som etat har nok mer makt på denne dimensjonen enn tidligere, med tanke på de økte føringene for kontroll, men om denne makten også videreføres til veilederne er usikkert. Samlet sett ser det ut til å være en påvirkning her, men det er vanskelig å beskrive hvordan påvirkningen ser ut ifra datamaterialet i denne undersøkelsen. Den eneste dimensjonen som ikke ser ut til å være påvirket av lovverksendringene fra 2017, ut ifra erfaringene som er innhentet fra veilederne, er dimensjonen som omhandler strukturering av konteksten. Denne dimensjonen ser heller ut til å være påvirket av blant annet de nye digitale løsningene i NAV, som for eksempel brukers digitale aktivitetsplan på sin personlige NAV-profil, der de kan sende melding direkte til bruker. I alle fall på bakgrunn av det veilederne forteller. Det betyr så klart ikke at det ikke er en påvirkning der. Det kan hende at brukerne opplever en påvirkning, med det er ikke mulig å få tak i på bakgrunn av de intervjuene jeg har gjennomført.

Samlet sett ser det altså ut til at erfaringene til veilederne jeg har intervjuet indikerer at lovendringene har hatt en god del påvirkning på relasjonen, selv om det ikke ser ut som at alle dimensjonene er rammet like mye. Det at det allikevel ser ut til å være mulig å skimte en påvirkning der, bare på bakgrunn av intervjuer med veilederne, synes jeg er interessant i seg selv. Dette fordi jeg antok at veilederne kanskje ikke kom til å stille seg så kritisk til lovverket, siden de forvalter det til daglig. De er jo i lys av sin stilling nødt til å forholde seg til det, uansett om de skulle tenke at det kanskje burde vært formulert på en annen måte. Det ser i midlertidig ut ifra intervjuene ut som at veilederne har reflekter en god del rundt dette. Når det kommer til varighet av ordinær stønadperioden, måtte jeg fiske en god del i de fleste intervjuene for å få veileder til å prate om det. Det trenger ikke å bety at det ikke er en påvirkning der. Veilederne forteller jo tross alt at de har erfart ulike effekter på relasjonen

mellom dem og bruker som følge av denne tidsbegrensningen. Det er imidlertid kanskje ikke en påvirkning som de har reflektert så mye over på forhånd eller som de opplever at preger arbeidshverdagen deres så mye. Den delen av loven som veilederne hadde mest å si om, var karenperioden. Dette er kanskje ikke så rart. Den ble først innført og så reversert, og har sannsynligvis vært mye diskutert blant ansatte på NAV-kontor. Jeg vil anta at det som ansatt i en offentlig etat er lettere å være kritisk til lovendringer som ikke lenger er gjeldende. Ordningene er ikke lenger noe man trenger å forholde seg til i arbeidshverdagen, det er antagelig ikke lenger noe man som ansatt føler man trenger å forsvare dersom det kommer kritiske spørsmål eller kommentarer om den. De samme refleksjonene gjelder påvirkningen som følge av lovteksten om forlengelse, som en av veilederne forteller om. Denne lovteksten er endret igjen i 2022, noe som kan gjøre det lettere å sammenlikne hvordan det er nå med hvordan det var før. Også sanksjonene var mye omtalt av veilederne. I motsetning til karenperioden, er lovteksten om sanksjoner fortsatt gjeldende, men flere veiledere forteller allikevel at de er skeptiske til disse, og prøver å unngå de så langt det lar seg gjøre. Dette er veldig interessant. Hvis selv veilederne som jobber med å forvalte lovverket til daglig opplever at det ikke fungerer hensiktsmessig, er det kanskje en særlig sterk indikasjon på at det faktisk er en påvirkning der.

## 7. Avslutning

I denne masteroppgaven har jeg forsøkt å kartlegge om det kan se ut som at relasjonen mellom bruker og veileder er påvirket som følge av endringene av lovverket om arbeidsavklaringspenger (AAP) i 2017. Etter å ha introdusert studien forsøkte jeg i kapittel to å sette studien i en større historisk sammenheng, redegjøre for relevant foreliggende forskning og presentere de lovendringene som er av interesse for denne studien. Deretter presenterte jeg i kapittel tre det teoretiske rammeverket som jeg har valgt å støtte meg på i gjennomføringen av undersøkelsen. I kapittel fire redegjorde jeg for forskningsdesignet jeg har brukt i undersøkelsen, før jeg i kapittel fem presenterte de empiriske funnene fra dybdeintervjuene med veilederne. Gjennom å i kapittel seks analysere disse funnene, kom jeg frem til en del interessante funn.

På bakgrunn av funnene fra undersøkelsen jeg har gjennomført til denne masteroppgaven, er det en del som indikerer at lovverket fra 2017 faktisk har hatt en del påvirkning på relasjonen mellom veileder og bruker. I motsetning til hva politikerne hadde håpet, ser det imidlertid ikke nødvendigvis ut som at denne påvirkningen skjer i form av at brukerne kommer raskere i arbeid. I alle fall slik veilederne jeg har intervjuet opplever det. Hvordan lovverket påvirker relasjonen ser, ut ifra svarene til veilederne, ut til å kunne variere veldig fra relasjon til relasjon. Brukerne er veldig forskjellige, har ulik motivasjon og ulike forutsetninger. I tillegg kan helseutfordringene variere veldig. Noen er veldig syke, og trenger tid og rom til å komme se på beina før de det kan være aktuelt å tenke på arbeid. For noen av disse kan de innstrammede reglene få negative psykologiske konsekvenser, i form av for eksempel utrygghet, skam og senket motivasjon. Slik veilederne jeg har intervjuet opplever det, er det særlig i møte med de brukerne som har god motivasjon og gode forutsetninger i utgangspunktet at de kan oppleve positive effekter på relasjonen. Bruker kan i slike tilfeller bli motivert av å ha klare rammer for AAP-løpet og kan komme raskt i arbeid. Veileder kan også komme i posisjon til å snakke om arbeid tidligere i løpet, når bruker er mest motivert. Dette kan gjøre at handlingsrommet som valgt av arbeidsrettede tiltak er større, og at tiltakene kan være mer treffsikre. I tilfelle der bruker kommer raskt i arbeid, er de også skånet for en del av de nye lovendringene, deriblant lovendringen som omhandler karenstid og forlengelse av AAP-perioden.

De delene av lovverket som kanskje ser ut til å kunne ha størst potensiale for negativ påvirkning, slik veilederne opplever det, er reglene som omhandlet karenperioden og økte sanksjoner. Dette var i seg selv ikke så overraskende for meg, siden disse to delene av lovverket innebærer innskrenkninger og kondisjonalitet. Dette er elementer som foreliggende forskning viser kan ha påvirkning på blant annet marginalisering og politisk deltagelse, så hvorfor skulle det ikke også kunne påvirke relasjonen mellom bruker og veileder? Det som derimot er overraskende, er at veilederne jeg har intervjuet opplever dette. Jeg antok før jeg startet datainnsamlingen at veilederne kanskje kunne komme til å være litt tilbakeholdne med å kritisere lovverket de forvalter. Ikke nødvendigvis for å tilfredsstille sin arbeidsgiver. De er jo tross alt anonymisert i denne undersøkelsen. Men jeg antar at det vil kunne være vanskelig å jobbe så tett med et lovverk daglig dersom du er kritisk til det. I tillegg er de trolig mer positivt innstilt til NAV og etatens arbeid enn det bruker er, med tanke på at de har valgt å jobbe der. Men når veilederne nå allikevel opplyser om en del negative erfaringer med lovendringene, kan det kanskje tenkes at også enkelte av brukerne opplever påvirkningen slik.

Samlet sett er det en del som tyder på at lovendringene har hatt en påvirkning på relasjonen. Det er vanskelig å si noe generelt om hvordan denne påvirkningen ser ut kun på bakgrunn av intervjuene mine med de seks veilederne. For det første har jeg intervjuet relativt få veiledere. Selv om dette var nødvendig for å kunne gå såpass i dybden som jeg ønsket, går det på bekostningen av breddekunnskapen. For det andre har jeg kun undersøkt synspunktene til én av partene i relasjonen. I tillegg forteller veilederne at påvirkningene ser ut til å være forskjellig for ulike brukere. Allikevel anser jeg det som interessante funn, som viser at lovendringens påvirkning på relasjonen er et felt som er verdt å undersøke nærmere. For eksempel vil det kunne være interessant å se om en kvantitativ undersøkelse viser om funnene er representative for alle NAV-veiledere, eller om en undersøkelse av brukernes synspunkter viser at deres opplevelser er ulike fra veilederne jeg har pratet med.

## Litteraturliste

Bjørgum, H. (2018, 07. september). Regjeringen skyver vekk ansvaret for dem som ikke får jobb, mener Ap. *NRK*. [https://www.nrk.no/norge/regjeringen-skyver-vekk-ansvaret-for-dem-som-ikke-far-jobb -mener-ap-1.14186392](https://www.nrk.no/norge/regjeringen-skyver-vekk-ansvaret-for-dem-som-ikke-far-jobb-mener-ap-1.14186392)

Bratberg, Ø. (2017). *Tekstanalyse for samfunnsvitere* (2. utg.). Cappelen Damm Akademisk.

Brodkin, E. Z. (2016). The inside story: street-level research in the US and beyond. I Hupe, P., Hill, M. & Buffat, A. (Red.), *Understanding Street-Level Bureaucracy* (s. 25-42). Policy Press.

Brubakken, G. & Syltevik, L. J. (2013). Oppfølging av brukere: Muligheter og begrensninger i samtaler mellom brukere og Nav-veiledere. I Hansen, H., Lundberg, K. G. & Syltevik, L. J. (Red.), *Nav – med brukeren i sentrum?* (s. 133-154). Universitetsforlaget.

Christensen, J, & Berg, O. T. (2019). *Velferdsstat*. Store norske leksikon.  
<https://snl.no/velferdsstat>

Durose, C. (2011). Revisiting Lipsky: Front-Line Work in UK Local Governance. *Political Studies*, 59(4), s. 978-995. <https://journals-sagepub-com.ezproxy.uio.no/doi/full/10.1111/j.1467-9248.2011.00886.x>

Endringslov til folketrygdloven mv. (2008). *Lov om endring i folketrygdloven og i enkelte andre lover (arbeidsavklaringspenger, arbeidsevnevurdering og aktivitetsplaner)* (LOV-2008-12-19-106). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/LTI/lov/2008-12-19-106>

Endringslov til folketrygdloven mv. (2017). *Lov om endring i folketrygdloven mv. (arbeidsavklaringspenger og tilleggsstønader til arbeidsrettede tiltak mv.)* (LOV-2017-06-16-43). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/LTI/lov/2017-06-16-43>

Endringslov til folketrygdloven. (2022). *Lov om endring i folketrygden*. (LOV-2022-06-22-72). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/LTI/lov/2022-06-22-72>



Forskrift om arbeidsavklaringspenger. (2017). *Forskrift om arbeidsavklaringspenger*. (FOR-2017-12-13-2100). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2017-12-13-2100?q=forskrift%20om%20arbeidsavklaringspenger>

Forskrift om endring i forskrift om arbeidsavklaringspenger. (2022). (FOR-2022-06-24-1179). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/LTI/forskrift/2022-06-24-1179>

Gallie, D. (2004). Unemployment, Marginalization Risks, and Welfare Policy. I Gallie, D. (Red.), *Resisting Marginalization: Unemployment Experience and Social Policy in the European Union* (s. 1-33). Oxford University Press.

Gubrium, E., Johnstone, L. & Lødemel, I. (2016). Building Dignity? Tracing Rights, Discretion and Negotiation within a Norwegian Labor Activation Program. *International Journal of Social Quality*, 6(2), s. 52-70. <https://www-proquest-com.ezproxy.uio.no/docview/1913918352?pq-origsite=primo>

Gubrium, E., Harsløf, I. & Lødemel, I. (2014). Norwegian Activation Reform on a Wave of Wider Welfare State Change. I Lødemel, I. & Moreira, A. (Red.), *Activation or Workfare? Governance and the Neo-Liberal Convergence* (s. 19-46). Oxford University Press.

Hagelund, A. (2016). *The Activating Profession. Coaching and Coercing in the Welfare State*. Institutt for samfunnsforskning. <https://samfunnsforskning.brage.unit.no/samfunnsforskning-xmlui/handle/11250/2473155>

Hansen, H., Lundberg, K. G. & Syltevik, L. J. (2013) Nav – med brukeren i sentrum: En introduksjon. I Hansen, H., Lundberg, K. G. & Syltevik, L. J. (Red.), *Nav – med brukeren i sentrum?* (s. 11-30). Universitetsforlaget.

Kann, I. C. & Dokken, T. (2019). Flere har avsluttet arbeidsavklaringspenger etter regelverksendringene i 2018 – De fleste til uføretrygd eller jobb. *Arbeid og velferd*, 2019 (3), s. 41-61). <https://arbeidogvelferd.nav.no/journal/2019/3/m->

6079/Flere\_har\_avsluttet\_arbeidsavklaringspenger\_etter\_regelverksendringene\_i\_2018\_-\_de\_fleste\_til\_uf%C3%B8retrygd\_eller\_jobb

Kautto, M. (2010). The Nordic Countries. I F. Castles et al. (Red.), *The Oxford Handbook of the Welfare State* (s. 586-600). Oxford University Press.

Kenworthy, L. (2010). Labour Market Activation. I F. Castles et al. (Red.), *The Oxford Handbook of the Welfare State* (s. 435-447). Oxford University Press.

Kuhline, S. & Sander, A. (2010). The Emergence of the Western Welfare State. I F. Castles et al. (Red.), *The Oxford Handbook of the Welfare State* (s. 61-80). Oxford University Press.

Kumlin, S. (2007). The Welfare State: Values, Policy Preferences, and Performance Evaluations. I Dalton, R. J. & Klingeman, H. (Red.), *The Oxford Handbook of Political Behavior*.  
<https://www-oxfordhandbooks-com.ezproxy.uio.no/view/10.1093/oxfordhb/9780199270125.001.0001/oxfordhb-9780199270125-e-019>

Kumlin, S. & Stadelmann-Steffen, I. (2014). How Welfare States Shape the Democratic Public: Borrowing Strength across Research Communities. I Kumlin, S. & Stadelmann-Steffen, I. (Red.), *How Welfare States Shape the Democratic Public: Policy Feedback, Participation, Voting and Attitudes* (s. 311-326). Edward Elgar Publishing.

Leech, B. L., Baumgartner, F. R., Berry, J. M., Hojnacki, M. & Kimball, D. C. (2013). Lessons from the "Lobbying of Policy Change" Project. I L. Mosley (Red.), *Interview Research in Political Science* (s.209-224). Cornell University Press.

Lima, I. & Grønlien E. (2020). Flere mottar uføretrygd og sosialhjelp etter innstramming i AAP-regelverket. *Arbeid og velferd*, 2020(2), s. 61-79.  
[https://arbeidogvelferd.nav.no/journal/2020/2/m-2005/Flere\\_mottar\\_uf%C3%B8retrygd\\_og\\_sosialhjelp\\_etter\\_innstramming\\_i\\_AAP-regelverket](https://arbeidogvelferd.nav.no/journal/2020/2/m-2005/Flere_mottar_uf%C3%B8retrygd_og_sosialhjelp_etter_innstramming_i_AAP-regelverket)

Lindøe, P. H., Mikkelsen, A. Og Olsen, O. E. (2002). Fallgruver i følgeforskning. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 43(2), 191-217. <https://www-idunn-no.ezproxy.uio.no/doi/10.18261/ISSN1504-291X-2002-02-02>

Lipsky, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. Russell Sage Foundation.

Lundberg, K. G. (2013). Individualiserte mål, standardiserte løsninger, lokalt skjønn og brukernes kompetanse: Spenninger på velferdsfeltet. I Hansen, H., Lundberg, K. G. & Syltevik, L. J. (Red.), *Nav – med brukeren i sentrum?* (s. 91-110). Universitetsforlaget.

Lynch, J. F. (2013). Aligning Sampling Strategies with Analytical Goals. I L. Mosley (Red.), *Interview Research in Political Science* (s.31-44). Cornell University Press.

Lødemel, I. (2004). The Development of Workfare within Social Activation Policies. I Gallie, D. (Red.), *Resisting Marginalization: Unemployment Experience and Social Policy in the European Union* (s. 197-222). Oxford University Press.

Madshus, K. (2019, 04. mars). Jurist om NAV-regelverket: - En fattigdomsfelle. *Dagbladet*. <https://www.dagbladet.no/nyheter/jurist-om-nav-regelverk---en-fattigdomsfelle/70788207>

Malmberg-Heimonen, I., Tøge, A. G., Rugkåsa, M. & Gyüre, K. (2019). Arbeidsrelasjonen mellom bruker og veileder i NAV. I Aamodt, H., Dahl, E., Gubrium, E., Haldar, M. & Hermansen, Å. (Red.), *Sosialt arbeid og sosialpolitikk i samhandling. Et svar på velferdsstatens utfordringer?* (s. 332-349). Fagbokforlaget.

Martin, C. J. (2013). Crafting Interviews to Capture Cause and Effect. I L. Mosley (Red.), *Interview Research in Political Science* (s. 109-124). Cornell University Press.

Meld. St. 33 (2015-2016). *NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet*. Arbeids- og sosialdepartementet.

Morel, N., Palier, B. & Palme, J. (2012). Beyond the welfare state as we knew it? I Morel, N., Palier, B. & Palme, J. (Red.), *Towards a Social Investment Welfare State?: Ideas, Policies and Challenges* (s. 1-30). Policy press.

Moreira, A. & Lødemel, I. (2014). Introduction. I Lødemel, I. & Moreira, A. (Red.), *Activation or Workfare? Governance and the Neo-Liberal Convergence* (s. 1-18). Oxford University Press.

Mosley, L. (2013). "Just talk to people"? Interviews in Contemporary Political Science. I L. Mosley (Red.), *Interview Research in Political Science* (s. 1-28). Cornell University Press.

NAV (2020). *Bestemmelsene om AAP og forlengelser etter koronaforskriften er opphevet fra 01. november*. <https://www.nav.no/no/person/innhold-til-person-forside/nyheter/bestemmelsene-om-aap-og-forlengelser-etter-koronaforskriften-er-opphevet-fra-1.november>

NAV (2021). *Arbeidsavklaringspenger (AAP)*. <https://www.nav.no/no/Person/Arbeid/Arbeidsavklaringspenger/arbeidsavklaringspenger-aap>

Nullmeier, F. & Kaufmann, F. (2010) Post-War Welfare State Development. I F. Castles et al. (Red.), *The Oxford Handbook of the Welfare State* (s. 81-101). Oxford University Press.

Olteidal, S. (2004). *Klientsamtaler innan velferdsstaten: Ein kvardagsleg sak*. Fagbokforlaget.

Pierson, P. (1996). The New Politics of the Welfare State. *World Politics*, 48(2), s. 143-179. [https://www-jstor-org.ezproxy.uio.no/stable/25053959?seq=1#metadata\\_info\\_tab\\_contents](https://www-jstor-org.ezproxy.uio.no/stable/25053959?seq=1#metadata_info_tab_contents)

Prop. 1 S (2017-2018). *Proposisjon til Stortinget (forslag til stortingsvedtak): For budsjettåret 2018*. Arbeids- og sosialdepartementet.

van Kersbergen, K. & Vis, B. (2014). *Comparative Welfare State Politics: Development, Opportunities and Reform*. Cambridge University Press.

van Kerbergen, K, Vis, B. & Hemerijck, A. (2014). The Great Recession and Welfare State Reform: Is Retrenchment Really the Only Game Left in Town? *Social Policy & Administration*, 48(7), s. 883-904. <https://onlinelibrary-wiley-com.ezproxy.uio.no/doi/full/10.1111/spol.12063>

van Oorschot, W. (2006). Making the difference in social Europe: deservingness perceptions among citizens of European welfare states. *Journal of European Social Policy*, 16(1), s. 23-42 <https://journals-sagepub-com.ezproxy.uio.no/doi/abs/10.1177/0958928706059829>

Voll, I. (2013). En relasjon i takt eller utakt? Om deltakeres erfaring med arbeidsevnevurdering, programinnhold og kontaktpersoner i kvalifiseringsprogrammet i Nav. I Hansen, H., Lundberg, K. G. & Syltevik, L. J. (Red.), *Nav – med brukeren i sentrum?* (s. 111-132). Universitetsforlaget.

Ronchi, S. (2018). Which Roads (if any) to Social Investment? The Recalibration of EU Welfare States at the Crisis Crossroads (2000-2014). *Journal of Social Policy*, 47(3), s. 459-478. <https://www-cambridge-org.ezproxy.uio.no/core/journals/journal-of-social-policy/article/which-roads-if-any-to-social-investment-the-recalibration-of-eu-welfare-states-at-the-crisis-crossroads-20002014/79512CC3AA30DEFB98EE7D2A93EECF7>

Shore, J. (2020). How social policy impacts inequalities in political efficacy. *Sociology Compass*, 14(5). <https://onlinelibrary-wiley-com.ezproxy.uio.no/doi/full/10.1111/soc4.12784>

Shore, J. & Tosun, J. (2019). Personally affected, politically disaffected? How experiences with public employment services impact young people`s political efficacy. *Social Policy & Administration*, 53(7), s. 958-973. <https://onlinelibrary-wiley-com.ezproxy.uio.no/doi/full/10.1111/spol.12496#spol12496-bib-0030>

Soss, J. (1999). Lessons of Welfare: Policy Design, Political Learning, and Political Action. *The American Political Science Review*, 93(2), s. 363-380. [https://www-jstor-org.ezproxy.uio.no/stable/2585401?sid=primo&origin=crossref&seq=1#metadata\\_info\\_tab\\_contents](https://www-jstor-org.ezproxy.uio.no/stable/2585401?sid=primo&origin=crossref&seq=1#metadata_info_tab_contents)

Stephens, J.D. (2015). Revisiting Pierson's Work on the Politics of Welfare State Reform in the Era of Retrenchment Twenty Years Later. *PS: Political Science and Politics*, 48(2), s. 274-278. [https://www-jstor-org.ezproxy.uio.no/stable/24771522?seq=1#metadata\\_info\\_tab\\_contents](https://www-jstor-org.ezproxy.uio.no/stable/24771522?seq=1#metadata_info_tab_contents)

Syltevik, L. J. (2013). «Brukeren» i debatten om NAV-reformen. I Hansen, H., Lundberg, K. G. & Syltevik, L. J. (Red.), *Nav – med brukeren i sentrum?* (s. 31-47). Universitetsforlaget.

Tjora, A. (2021, 5. august). Aksjonsforskning. I *Store Norske Leksikon*. <https://snl.no/aksjonsforskning>

Watson, S. (2015). Does Welfare Conditionality Reduce Democratic Participation? *Comparative Political Studies*, 48(5), s. 645-686. <https://journals-sagepub-com.ezproxy.uio.no/doi/full/10.1177/0010414014556043>

## Appendix 1: Intervjuguide til veilederne ved NAV-kontorene

*Q1: Kan du starte med å fortelle meg litt om deg selv og din karriere i NAV?*

*Q2: Kan du fortelle meg litt om hvordan oppfølgingen av en mottaker med AAP foregår?*

- Hvor ofte møtes du og brukerne dine?
- Opplever du at det som oftest er du eller brukeren som tar initiativ til møter og tiltak?
- Opplever du at lengden på AAP-perioden påvirker mulighetene dere har til å nå brukers mål?

*Q3: Relasjonen mellom brukerne og veilederne på NAV-kontoret er ofte nevnt som det viktigste verktøyet i NAVs arbeid, blant annet av politikere. Kan du beskrive for meg hvordan du opplever samarbeidet og samspillet mellom deg og de brukerne du jobber med som mottar AAP?*

- Kan du beskrive hvordan du opplever ditt handlingsrom til å lage et oppfølgingsløp som er tilpasset den enkelte bruker og dens mål?
- Opplever du at du har rom for å ta skjønnsmessige vurderinger i oppfølgingsarbeidet?
- Opplever du at det har noe å si for oppnåelsen av brukers mål hvor raskt dere kommer i gang med ulike møter og tiltak? Har timingen på videre møter og eventuelle nye tiltak noe å si?
- Opplever du at relasjonen mellom deg og bruker har noen påvirkning på brukers vilje eller evne til å nå egne mål? Hvis ja, på hvilken måte? Hva tror du dette skyldes?
- Opplever du at relasjonen mellom deg og bruker, og oppfølgingsarbeidet dere gjør, påvirker brukers selvbilde? På hvilken måte?

*Q4: Brukerne som mottar AAP har jo en rekke rettigheter og plikter etter lovverket. På hvilken måte opplever du at disse rettighetene og pliktene påvirker oppfølgingsarbeidet ditt?*

- Opplever du at størrelsen på utbetalingen som bruker har rett på har noe å si? I så fall på hvilken måte?
- Dersom en bruker ikke møter opp til møter eller tiltak avtalt med NAV, eller på andre måter ikke overholder aktivitetsplikten sin, så kan jo bruker etter loven ilegges sanksjoner i form av stans eller reduksjon i utbetalingen. Hvis en bruker mottar sanksjoner fra NAV, opplever du at det har noen påvirkning for det videre arbeidet deres med å nå brukers mål? I så fall, på hvilken måte?
- Opplever du at bruker har noen mulighet til å påvirke om hun får sanksjoner eller ikke?
- Opplever du at bruker har noen mulighet til å påvirke størrelsen på utbetalingene sine?
- For en tid tilbake ble det innført en karenperiode på AAP, før brukerne kunne søke på nytt. Har du inntrykk av at det hadde noen påvirkning på oppfølgingsarbeidet?

*Q5: Med tanke på det vi har snakket om til nå, opplever du at det har skjedd noen endring over tid her? I så fall, på hvilken måte?*

- Det er jo blitt gjennomført en del lovendringene på AAP-området de siste årene. Noen vil kanskje si at dette ikke har noe å si for relasjonen mellom veiledere og brukere i oppfølgingsarbeidet, mens andre kan kanskje mene at lovendringene har hatt en påvirkning på relasjonen. Hvordan stiller du deg til dette?
- Hvis ja: hva slags endringer opplever du at har skjedd?
- Hvis ja: Hva anser du er de største forskjellen som følge av lovendringene?
- Er det noen andre faktorer som du mener kan føre til endring av relasjonen over tid? I så fall hvilke?

*Q6: Helt avslutningsvis lurer jeg på om det er noe du mener er viktig å nevne som jeg ikke allerede har spurt om, eller om du har noen ytterligere kommentarer til det vi allerede har vært inne på?*



## Appendix 2: Informasjonsskriv og samtykkeerklæring

Vil du delta i forskningsprosjektet

### ***”En utvikling mot bedre brukeroppfølgning?”***

**Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å kartlegge relasjonen mellom NAV-veiledere og de brukerne de følger opp som mottar arbeidsavklaringspenger. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.**

#### **Formål**

Dette prosjektet er en del av en masteroppgave i statsvitenskap ved Universitetet i Oslo. Hensikten med prosjektet er å:

- belyse relasjonen mellom brukere som mottar arbeidsavklaringspenger og deres veiledere på NAV-kontoret
- kartlegge hvordan veilederne opplever denne relasjonen
- kartlegge om veilederne opplever at det er skjedd noen endring i denne relasjonen, eller om de opplever den som stabil over tid
- kartlegge hva eventuelle endringer kan komme av

Med relasjon menes her samarbeidet og samspillet mellom veilederne og brukerne i arbeidet mot å nå målet som er satt for oppfølgingsløpet.

For å skaffe informasjon om dette skal det gjennomføres kvalitative dybdeintervjuer av NAV-veiledere som jobber med å følge opp mottakere av arbeidsavklaringspenger på to utvalgte NAV-kontor. Det er planlagt å gjennomføre intervjuer med mellom seks og ti veiledere.

#### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

Universitetet i Oslo er ansvarlig for prosjektet. Prosjektet gjennomføres av masterstudent Kristiane Hokland Gjelstad i samarbeid med professor Staffan Kumlin (veileder). Gjelstad er i tillegg til å være masterstudent også ansatt ved NAV Kontaktsenter Vestfold og Telemark.

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

Du får spørsmål om å delta fordi du jobber med oppfølging av brukere som mottar arbeidsavklaringspenger ved et av de utvalgte NAV-kontorene, og fordi dine opplevelser anses som viktige og nyttige for å belyse hvordan relasjonen mellom veileder og bruker ser ut.

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

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du stiller til intervju. Det vil ta deg ca. 1 time. Du vil bli stilt spørsmål om din jobb som veileder av brukere som mottar arbeidsavklaringspenger, og dine opplevelser av de ulike delene av relasjonen mellom dere. Det vil blitt tatt opptak av intervjuet, gitt at du samtykker om det (se samtykkeerklæring). I

tillegg vil det bli tatt noen notater for hånd underveis. Dine svar vil så bli transkribert, anonymisert og lagret elektronisk.

### **Det er frivillig å delta**

Det er frivillig å delta i prosjektet. Du skal vite at alle opplysninger om deg vil bli anonymisert, både i lagring av data og i publikasjonen. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykke tilbake uten å oppgi noen grunn. Det vil ikke ha noen konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

### **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. Du vil som deltager ikke kunne gjenkjennes i publikasjon av prosjektet.

Det er kun vi, student Kristiane Hokland Gjelstad og veileder Staffan Kumlin, som vil ha tilgang til opplysningene om deg.

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke. På oppdrag fra Universitetet i Oslo har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

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

Prosjektet skal etter planen avsluttes 01.11.2023. Innen prosjektets slutt vil alle data anonymiseres. Alle personopplysninger om deg og eventuelt opptak av intervjuene vil bli slettet ved prosjektets slutt.

### **Dine rettigheter**

Vi tar vern av dine personopplysninger på alvor. Som deltager har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- få slettet personopplysninger om deg,
- få utlevert en kopi av dine personopplysninger (dataportabilitet), og
- å sende klage til personvernombudet eller Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

### **Hvor kan jeg finne ut mer?**

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

- Kristiane Hokland Gjelstad, på e-post [kristhggj@student.sv.uio.no](mailto:kristhggj@student.sv.uio.no) eller telefon: 95933014
- Universitetet i Oslo ved veileder Staffan Kumlin, på e-post [staffan.kumlin@stv.uio.no](mailto:staffan.kumlin@stv.uio.no) eller telefon: 22841113

- Personvernombud ved Universitetet i Oslo Roger Markgraf-Bye, på e-post [personvernombud@uio.no](mailto:personvernombud@uio.no) eller telefon: 90822826
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på epost [personverntjenester@nsd.no](mailto:personverntjenester@nsd.no) eller telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Kristiane Hokland Gjelstad

---

### Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «*En utvikling mot bedre brukeroppfølging?*», og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- ☐ å delta i intervju
- ☐ at det gjøres opptak av intervjuet

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, ca. 01.11.2023

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

### Appendix 3: Transkribering av intervju med Veileder 1 (V1)

*Deltager har fått betegnelsen Veileder 1 (V1), av hensyn til anonymisering. Betegnelsen K står for Kristiane Hokland Gjelstad, som var intervjuer.*

**[1]** K: Aller først lurer jeg på om du kan starte med å fortelle meg om deg selv og om karrieren din i NAV?

**[2]** V1: Ja, jeg heter [veileders navn]. Jeg er 44, veldig snart 45, og er jo sånn relativ ny i NAV. Det vil si jeg startet i april i fjor. Men før jeg begynte i NAV så har jeg jobbet i noen andre etater. Jeg har vært veileder også i [tre navngitte etater]. Og flyktning-tjenesten i [navngitt kommune]. Så ja, både saksbehandler og veileder i de foregående jobbene. Men det er første gangen i NAV. Det vil si jeg var med i et samarbeidsprosjekt i [navngitt kommune] hvor NAV var en stor del av det kan du si, for flyktning-tjenesten i [navngitt kommune] ligger ikke under NAV, men samarbeider selvfølgelig tett med NAV. Så jeg var litt kjent med NAV før jeg begynte på NAV [...] i fjor i april som veileder. Men ikke så godt kjent med AAP. Så AAP var ganske nytt for meg.

**[3]** K: Nå som du har jobbet i hvert fall en stund med brukere på AAP, så lurte jeg på om du kunne fortelle meg litt om hvordan oppfølgingen av en AAP-bruker fungerer?

**[4]** V1: Altså jeg har jo en portefølje med brukere, også er det jo at jeg får tildelt brukere på litt ulike steder i AAP-løpet sitt. Noen er helt nye, kommer rett fra sykepengen og over på sin første AAP-periode, andre har kanskje gått på AAP lenge. Noen har kanskje hatt flere perioder med AAP, noen bytter kontor. Sånn at det første som skjer er jo at jeg ser de i porteføljen min, enten som helt nye brukere, eller at de kommer fra andre. Og eventuelt hvis det blir interne bytter, på grunn av at noen slutter og får nye jobber eller sykefravær eller sånn type ting. Jeg har jo som mål å kontakte alle så fort som mulig når jeg ser at jeg har brukere i porteføljen min. Og da gjør jeg det primært digitalt, gjennom at jeg skriver til de der hvor de logger seg inn på sitt NAV, også spør jeg om de har noen spørsmål. Og det hender jo at de kommer meg i forkjøpet, at de logger seg inn og har spørsmål også er jeg deres nye

veileder. Så da er det egentlig å svare ut primært via den dialogfunksjonen som de bruker når de logger seg inn. Men så tar jeg veldig høyde for at de vil at jeg skal ringe eller møtes fysisk da, for folk er jo forskjellige.

**[5] K:** Du nevnte noe med at noen ganger så kommer de deg litt i forkjøpet. Opplever du at det er som oftest du eller brukerne som tar initiativ til kontakt eller møter, sånn generelt sett?

**[6] V1:** Det er begge deler altså. Jeg har på en måte ikke noe sånn prosentvis anslag på det. Men jeg tilstreber jo som sagt å være først på ballen og være den som sier «Hei, jeg er ny veileder for deg. Det er jeg som skal følge deg opp videre. Har du noen spørsmål? Hvordan går det?» Så jeg har lyst til å si at det er litt sånn 50/50 [ler]. Jeg vet ikke, jeg håper at det er høyere for å si det sånn. Kanskje 80/20? Nei da [ler]. Men det er klart, det er jo også ved behov at de kontakter meg, men hvis jeg ser at det er lenge siden så vil jo jeg si sånn «Hei, nå..» eller for så vidt også når aktiviteter utløper, det er litt viktig å si. Altså hvis jeg går igjennom aktivitetsplanen til alle de jeg har i min portefølje, så ser jeg at aktiviteter utløper, da burde jo jeg kontakte de og si «Hei, hva skjer, tidligere hadde du dette som aktivitet, hvordan er det i dag?».

**[7] K:** Har du noe generelt estimat på hvor ofte du og brukerne dine møtes?

**[8] V1:** Det varierer så mye. Også er jo jeg innenfor mitt første år da, så jeg ser jo at både når jeg blir mer rutinert etter hvert og jeg har enda mer erfaring og innsikt i hva det vil si å følge opp en AAP-bruker, at jeg har mer koll på, sånn: «Nå har det gått mer enn tre måneder, eller seks måneder siden sist, og nå må vi innhente mer medisinsk dokumentasjon», osv. Men så er det noe med når de når makstid, da blir det jo sånn at man ser at her må vi gjøre noe. For vi må vite om de skal gå mer på AAP, om det forlenges eller om det avsluttes. Sånn sett så blir det veldig individuelt da, for jeg har jo.. altså da jeg begynte så fikk jeg ganske mange nye brukere, men etter hvert som jeg har fått mer erfaring så har jeg flere som er på forskjellig sted i AAP-løpet. Noen har ett år igjen, noen har tre år igjen på denne perioden. Men samtidig så synes jeg det er vanskelig å tidsestimere faktisk når det gjelder AAP. Fordi plutselig så er det noen som trenger veldig tett oppfølging da, stort sett fordi de ønsker seg

det selv, ikke fordi jeg er sånn «Nå må jeg snakke med deg hver dag». Det er ikke sånn. Men mer sånn at de kan plutselig stå uten bolig, at det er noe akutt da, og da samarbeider jo vi med de som jobber på økonomisk sosialhjelp og bolig. Så da blir jeg ofte den koordinatoren, eller mellomleddet da. Kanskje fordi de er vant til å skrive til meg. Og så blir det litt sånn samarbeid på tvers da, av saksbehandlere og områder, kan du si.

**[9]** K: Ja, det høres ut som det varierer veldig mye fra bruker til bruker.

**[10]** V1: Veldig. Når jeg tenker over det så er det veldig varierende. Men sånn som hovedregel, som pekepinn, sånn som jeg husker fra opplæringen, så var det litt sånn at det skal helst ikke gå mer enn seks måneder mellom du har innhentet ny medisinsk dokumentasjon eller spørre litt sånn «Hvordan går det?» og sånne ting. Men.. stort sett så synes jeg de kontakter meg selv altså. Jeg har veldig få som ikke tar kontakt, hvis jeg kan si det sånn. Men jeg er klar over den balansen der, for det sa jeg vel til min nærmeste leder, at det jeg jobber med også sånn aktivt når det gjelder å være mer rutinert og ha system på porteføljen min, det er jo at ingen blir glemt da. At ikke plutselig er det bare surret og gått masse tid uten at jeg har hørt fra de. Og da er det jo innbakt i fagsystemene, så er det jo noe som.. vi setter jo tidsfrister på alle. Så det er mer å få en rutine og bli mer rutinert på det kan du si.

**[11]** K: Opplever du at lengden på AAP-perioden påvirker de mulighetene dere har til å nå brukers mål i det oppfølgingsarbeidet dere gjør?

**[12]** V1: Altså i begynnelsen så tenkte jeg veldig det. At det er kjedelig å ha veldig kort tid på alt. For hvis alt liksom skal gjøres innen en frist så synes liksom, i hvert fall når det gjelder helse, ikke sant, så er det så vanskelig å forskuttere. Pluss at situasjoner kan liksom snu 360 grader rundt fra å være nært ut i arbeid til å være litt sånn: «Nei, plutselig der ble personen helt sykmeldt og mistet bolig og klarer ikke å komme ut i det arbeidet som vi tidligere har jobbet med kjempelenge, og som nå stod liksom på trappene da». Men så har jeg begynt å skjønne mer og mer da, om AAP, så jeg er jo roligere på det med tid nå. Fordi at jeg ser at jo tryggere man er i rollen sin som veileder også, så kan man jo forlenge og eventuelt skrive en god ny arbeidsevnevurdering. Men jeg har ikke fulgt den politiske debatten så veldig på dette

med.. [ler].. så jeg har ikke falt ned på noe sånn rigid svar for meg selv. For jeg ser gode grunner for at det skal være en fortløpende vurdering. Også ser jeg gode grunner til at hvis du vet at du har en lengre periode sånn generelt for alle, så vil alle føle en ro på at her har vi virkelig tid. Og også fordi at det er så mange samarbeidspartnere rundt en bruker på AAP, sånn at man må jo også se an hvor lang tid tar det å stå på venteliste på behandling, for eksempel. Og hva skal man gjøre i mellomtiden hvis man står på venteliste. Da er det jo ikke noen vond vilje fra noen, sant. Det ingen som mener at den personen bare skal sitte hjemme å tvinne tommeltotter. For brukeren vil det ikke selv, behandleren vet at det er lang kø, vi som veileder vet at vi kan sette i gang tiltak, men det må jo være hensiktsmessig og helsemessig forsvarlig. Ikke sant, så det er noe med de der venteperiodene som er litt utenfor alles kontroll. I hvert fall når det gjelder helse da, hvis jeg kan si det sånn. Hvis man venter på en kneoperasjon så kan man liksom ikke kaste seg ut i et arbeid der man belaster kneet. Det er litt sånne ting da.

**[13]** K: Opplever du at det er det samme med tiltak også, eller opplever du det mest på behandling?

**[14]** V1: Jeg synes det tar lengst tid innenfor helsevesenet. Det er der det er lengst køer. Når det gjelder tiltak så er det litt opp og ned. Jeg vet det plutselig var veldig populært med sånn arbeidsrettet rådgivning der det er helhetlig oppfølging på tvers av helse og arbeid oppe på [navngitt tiltaksarrangør] som plutselig ble veldig populært og så fikk de veldig mange henvendelser samtidig. Og det er klart at da øker ventetiden på det tiltaket. Men jeg tror at hvis vi veiledere har god tid, så tror jeg vi kan være litt kreative sammen med brukeren. Du kan jo tenke parallelle tiltak samtidig og du kan koble på noe annet i mellomtiden. Altså det går jo an å tenke rundt hva er *aktivitet* og hva er *helsefremmende*? Så man ikke får de der lange sitte stille pausene på en måte.

**[15]** K: Så bra. Det du sier det her med at du ikke har satt deg så inn i debatten, det er ikke noe krav til det her. Det jeg er ute etter her er dine refleksjoner og dine erfaringer.

**[16]** V1: Ja, ikke sant. Men når man ser den politiske debatten og ser hva som skrives i aviser og på nyhetene og sånn, så gjør jo det jobben veldig spennende da. Man jobber jo med noe

veldig samfunnsaktuelt. Så, jeg tenker jo at det er det som gjør jobben spennende og gir den mening også, at her er man på en måte med på å gjøre AAP relevant da. Altså, hva skal arbeidsavklaring være, hvor lenge skal det vare, tenker brukerne at det er viktig for dem å ha det, og hvor lenge tenker brukerne at de trenger det. Så jeg trodde vel da jeg begynte at jeg kom til å være litt mer opptatt av hvor lenge AAP varer, og hvor mange perioder man kan få og sånne type ting. Men så ser jeg egentlig at det er såpass individuelt da, at jeg synes det blir vanskelig å lande på en sånn «Alle burde ha ubegrenset tid på AAP» versus andre ytelser og så videre.

**[17]** K: Vi var jo inne på dette med debatten. Brukere som mottar AAP har jo ganske mange rettigheter og plikter de må følge etter regelverket. På hvilken måte opplever du at disse rettighetene og pliktene påvirker oppfølgingsarbeidet deres?

**[18]** V1: Ja, det er klart at for eksempel aktivitetskravet vil jo absolutt påvirke brukeren. Men der tenker jeg også at jeg synes jeg har gode muligheter for skjønnsmessige vurderinger ut ifra den enkelte. Og hva er aktivitet i arbeidsavklaringspengeløpet også, hva skal til for å fremme helse og nå mål om jobb. Det er jo veldig individuelt. Man kan se på loven og ordlyden i rundskrivet, men det gir deg jo ikke noe fasitsvar. Og per nå så opplever jeg at jeg har hatt ganske mye rom til å ta skjønnsmessige vurderinger. Så det jeg sier til brukerne er at du må tenke på at aktivitet er mye mer... for veldig mange tenker at det bare er jobb, ikke sant. Og jeg opplever også at mange tenker at NAV-veilederen skal påse at de kommer seg fortest mulig ut i jobb. Og da merker jeg at jeg veileder på en sånn måte at jeg sier «Egentlig ikke». Fordi det kommer an på helse, muligheter, hvordan er arbeidsmarkedet, hva skal din neste jobb være. Skal det være å stå i nåværende arbeidsforhold, skal det være å få noe karriereveiledning og se på andre typer muligheter. Kan man stå mer i et annet type yrke, ikke sant. Så jeg opplever vel egentlig at brukerne tror det, og kommer med en del sånne forutinntatte antagelser, men at vi som veiledere tar skjønnsmessige individuelle vurderinger og sier sånn: «Så aktivitet nå fremover det er at du skal..» i samråd med behandler og medisiner, «Du skal følge opp de øvelsene du fikk av fysioterapeut, også står du på venteliste til det og det», og da er det aktiviteten. Og hvis man da summerer opp og ser at.. litt sånn som mange sier at de føler de må være friske for å være syke, fordi de skal følge opp all behandlingen sin og alt.. så ser jeg at du har fullt opp med medisinsk behandling, så vi må på



en måte bare la det gå sin gang. Men det er klart det at når man når en avklaring, da ser jeg jo at.. for eksempel har jeg opplevd, og det var kanskje også litt nytt for meg fordi jeg ikke var så kjent med AAP, at her er man jo avklart, det er kun vedlikehold, vedkommende skal søke utføre. Og det å ha tid som veileder til å gjøre de gode arbeidsevnevurderingene av om det er AAP som er riktig videre for eksempel, det tenker jeg man må ha. Og fortløpende gjøre vurderinger, gjøre arbeidsevnevurderinger, sammen med brukeren. Sånn «Hva skal veien videre være?». For det er jo en avklaring. Så hvis man er avklart så er man jo ikke i prosessen lenger på en måte. Så da blir det jo å gjøre den jobben med å innhente ny medisinsk dokumentasjon og ta en siste god samtale med brukeren og høre hva de tenker. Også er det dette med avklaringstiltaket da, at man kanskje bruker det for å få en litt nøytral rapport på hva mener de er arbeidsevnen nå da, på kort sikt og lang sikt.

**[19]** K: Ja, for et avklaringstiltak, kan du si litt om hva det er?

**[20]** V1: Ja, nå har jo jeg jobba i det, så det er sikkert derfor jeg nevner det vettu. Det glemte jeg å si når jeg introduserte meg. Jeg kommer fra avklaringstiltaket [navngitt tiltaksarrangør]. For meg nå så er det nesten som en del av NAV-jobben min, føler jeg, men det skal jeg jo egentlig ikke tenke. Det ble bare forbigått i presentasjonen. Nei, avklaringstiltaket er jo rett og slett for at jobbkonsulentene i avklaringstiltaket kan gå litt tettere på, ha litt god tid, kanskje følge opp med nåværende arbeidsgiver hvis det er en nåværende arbeidsgiver, og ha en arbeidsutprøving da. Enten da på arbeidsplassen eller på andre arbeidsplasser, og se på hvor man ligger mellom null og 100 i stillingsprosent. Hva klarer man å gjøre? Hva klarer man ikke å gjøre? Og det kan jo selvfølgelig endre seg på sikt, men da får man i alle fall denne rapporten som bekrefter eller avkrefter en del ting.

**[21]** K: Med tanke på å søke uføretrygd?

**[22]** V1: For eksempel. Men det kan være for å søke til andre tiltak altså, ikke bare for å søke utføre. Det kan være å ta en kortere avklaring på hva trenger vedkommende videre i AAP-løpet. Så da kan det for eksempel stå «Trenger lenger tid i oppfølgingstiltak».

**[23]** K: Så det kan dere bruke flere runder på egentlig?

**[24]** V1: Ja.

**[25]** K: Opplever du at størrelsen på utbetalingen til bruker har noe å si for oppfølgingen deres? Du nevnte jo litt på det om de er i en krisesituasjon blant annet?

**[26]** V1: Ja, det vil jeg si. Igjen ganske sånn individuelt da. For noen så vil det jo ikke være aktuelt å søke om ekstra ytelser som økonomisk sosialhjelp, eller de når ikke opp til kravet om bostøtte. De eier egen bolig, har oppsparte midler. Men jeg synes ikke at arbeidsavklaringspenger er mye, det synes jeg ikke [ler]. Altså det inntektstapet veldig mange har da. Og hvert fall over lengre tid. Det er jo sikkert veldig stress, ja.

**[27]** K: Har du merket at det påvirker oppfølgingsarbeidet noen gang?

**[28]** V1: Ja. Jeg tror kanskje spesielt der personen ønsker å.. altså det kommer litt an på helse igjen, hvis du kan si det sånn.. for hvis du har en diagnose hvor det krever veldig mye trygghet rundt deg, og du synes faktisk fremtiden er skikkelig skummel å tenke på, så vil det jo påvirke, absolutt. At mye av veiledningen går liksom rundt å trygge da. Det hender at jeg sier sånn: «Ja, men helse først, vi må nesten ta den helse-biten først før vi begynner å tenke langsiktig på hvor mye vil du eventuelt kunne få i uføre og pensjon, og vil du på sikt kunne ta opp et boliglån?». Altså alle de der hvis-om, dersom-atte jeg ikke presser meg til å stå i dette arbeidet, vil det gå skikkelig dårlig med meg da? Så jeg synes det er veldig relatert til helse egentlig.

**[29]** K: Så mer selve helhetsbildet enn økonomien i seg selv?

**[30]** V1: Ja, det er flere momenter der ikke sant. Også opplever jeg vel også at, og der er vi jo litt forskjellige også, men jeg er litt sånn at: «Ja, men hvis du kan søke om bostøtte og få noe i tillegg, gjør det. Eller hvis du når opp til ekstra støtte på livsopphold fordi ting er så dyrt og vanskelig nå, så bare dokumenter, og har du rett på det så har du rett på det, i forhold til satsene». Jeg er ganske sånn kul på det som en byråkrat, at jeg tenker at har du retten så bare tar du den. Men sånn er faktisk ikke folk skrudd sammen alltid. Der er kanskje en del

sånn at folk ønsker å være selvstendig, de synes kanskje noe er litt skambelagt, de ønsket aldri å være i en sånn situasjon med det inntektstapet. De trodde ikke at de skulle ta så lang tid på AAP kanskje. Ja, ikke bare økonomi isolert sett nei, det synes jeg ikke. Men jeg synes jo 66 prosent.. altså, fallet er langt da.

**[31]** K: Men at det har en påvirkning på andre ting?

**[32]** V1: Ja, altså du kan si at hvis du fokuserer og stresser mye på økonomi, så spiser det liksom litt opp energien din til å kunne kanskje sette deg ned og få liksom en god sånn.. altså, det er det jeg opplever at folk sier noen ganger, skal jeg presse meg til å stå i jobb så jeg ikke faller helt ut, og at jeg får mer utbetalt enn hvis jeg gikk på full AAP da. Så det opplever jeg at folk sier. Men da må man jo veilede på det, og se: «Okay, hva kan man gjøre for at du skal få tid og ro til å bare bli bedre?». Det husker jeg litt fra avklaringstiltaket også, at jeg synes det er bedre å skape en bærekraftig situasjon. For hvis du presser deg for å stå mest mulig i jobb bare basert på økonomi, så kan det hende at det varer i ett år, også faller du helt igjen. Og det er det noen som sier, at «Jeg kan godt presse meg nå til å stå i 60 prosent, men da kommer jeg til å kanskje bli 100 prosent sykemeldt på nytt. Og da får jeg *enda* mindre penger igjen.» Da kommer du inn en sånn ond sirkel på en måte.

**[33]** K: Veldig interessant. Har du noe mer på det med økonomi, eller vil du at vi skal gå litt videre?

**[34]** V1: Nei, egentlig ikke.

**[35]** K: Som sagt, kommer du på noe underveis som du har glemt å si, så er det bare å si ifra. Det er jo en del andre plikter som står i loven som kan potensielt ha en påvirkning. I en situasjon der en bruker er pålagt en sanksjon, har du noen formening om det har noe påvirkning på det videre arbeidet deres?

**[36]** V1: Altså, sanksjon med tanke på at man stanser ytelsen?

**[37]** K: Ja. Enten helt eller delvis. Har du opplevd det?

**[38]** V1: Jeg lurer på om jeg har hatt såpass flaks at jeg ikke har opplevd det. Eller jeg hadde en.. eller det var ikke sanksjon da, for så vidt. Men jeg har en bruker som er veldig frustrert fordi han meldte mer enn 60 prosent på et par meldekortperioder, og da fikk han jo ikke AAP ved siden av. Men er det det du tenkte på som sanksjon?

**[39]** K: Nå tenkte jeg i utgangspunktet på det med sanksjoner ved fravær, hvis de ikke møter opp på et møte eller følger aktivitetsplikten sin.

**[40]** V1: Å ja, sånn ja, vet du hva, det blir interessant, nå kjenner jeg jeg må lese oppgaven din [ler]. Fordi at jeg tror jeg har hatt litt flaks, jeg har liksom ikke stanset ytelse enda på grunn av fravær. Jeg blir mer bekymra når jeg ikke får tak i folk for da tenker jeg: «Hvor i all verden er det blitt av dem og hva er det de holder på med?», liksom. Og det er da jeg mener at vi må ha tid og rom til å gå tett på de andre samarbeidspartnerne. For eksempel skulle jeg ha et samarbeidsmøte med en bruker og fastlegen, hvor fastlegen plutselig sa «Nei, hun er innlagt, så det er grunnen til at hun ikke møter nå». Og da har jo fastlegen fått vite det gjennom helsevesenet, men jeg har jo ikke blitt informert. Og det gikk jo greit, for da sendte jo jeg inn meldekortet for henne faktisk, for da visste jo jeg at hun logger seg jo ikke på og sender meldekort hun nå, for hun er jo i psykose. Så jeg lurer på om jeg har hatt litt flaks jeg, rett og slett, jeg kan ikke si noe annet [ler].

**[41]** K: Da hadde jeg egentlig et oppfølgingsspørsmål på om du har noe inntrykk av at bruker har noen mulighet til å påvirke om hun får sanksjoner eller ikke, men da er vel kanskje det også litt vanskelig å svare på?

**[42]** V1: Jeg har som sagt noen frustrerte brukere fordi at de har ikke fått utbetalt på meldekortet, at de enten har sendt det for sent eller at de har meldt over 60 prosent, også har de ikke skjønnt det her med opptrappingsvedtak. Også har ikke de vært i dialog med meg, også blir de frustrerte fordi de mener at det burde jeg ha veiledet de på. Sånn fra «the get go», at her burde jo du som veileder påse om jeg har lest og forstått regelverket. Og da blir jo jeg litt sånn «Okay, men det ligger jo på nav.no og det står i vedtakene dine». Jeg har jo måter å begrunne tilbake til brukeren at dette plikter du.. altså du plikter å lese vedtaket ditt

for eksempel da. Og har du spørsmål til det vi sender ut til deg, så må jo du stille meg spørsmål. Jeg er ganske trygg på at jeg er innenfor regelverket der som veileder. Men det er klart at hvis jeg ser at det er noe i forvaltningsloven der som gjør at de kan bruke den til å si at de ikke har fått den veiledningen de skulle ha, eller den informasjonen de skulle ha. Hvis jeg ser det så tenker jeg at jeg som veileder burde si ifra om det. Så det har jeg vel egentlig gjort i en sak, at jeg har skrevet til NAV Arbeid og Ytelser «Kan dere se på hvorvidt bruker skal lastes da bruker ikke var kjent med..» også hjemler jeg det ikke, jeg tenker at det er jo internt mellom veileder og vedtakskontoret da, så jeg tenker at her kan vi ha en dialog liksom. Så er det ikke alltid det går da, sant. Det var en som var kjempefrustrert fordi han mente at det var NAV som hadde teknisk frist som gjorde at han ikke fikk sendt meldekort til tiden, og at han var syk. Og da ba vi han om å ettersende legeerklæring. Og vanligvis så har jo ikke han sykemeldinger og legeerklæringer lenger ikke sant, for han går på AAP, så da gikk han til legen sin og innhentet en legeerklæring. Jeg veiledet jo han da på at han kan klage. Og der er jeg også sånn, fordi jeg har jobbet i litt sånn forskjellige etater, så er jeg kanskje kul på at jeg synes det å søke og klage også er litt sånn «Gjør det, søk og klag». Men jeg klarer jo ikke å forskuttere om du får innvilgelse eller avslag fordi du skal dokumentere, og så er det en saksbehandler som skal se på regelverket og så skal de vurdere det og sånne ting. Man har jo litt annen rolle der da føler jeg, som veileder, for jeg fatter jo ikke vedtakene. Jeg har jo tidligere vært saksbehandler, så jeg er jo vant til å også fatte vedtak. Ikke i NAV da. Så da er man jo litt mer skjematisk kanskje da på tidsfrister og dokumentasjon som skal inn, og man sitter mye mer med jussen foran seg og viser til paragrafene. Og det gjør jo ikke jeg på samme måte.

**[43]** K: Det var jo en karenperiode som ble innført på AAP for en stund tilbake. Så ble jo den fjerna. Den perioden der man måtte vente før man kunne søke på nytt. Har du merket noe til den, at den har hatt noen påvirkning på oppfølgingsarbeidet deres?

**[44]** V1: Jeg vet at du skal snakke med noen kollegaer av meg, og jeg føler at der har de bedre innsikt og oversikt [ler], enn det jeg har. Jeg kommer litt til kort på det spørsmålet.

**[45]** K: Ja, det ble vel opphevet i fjor, så det er kanskje ikke så rart hvis ikke du har merket så mye til det.

[46] V1: Jeg hoppet litt inn i AAP med begge føtter altså, jeg føler fortsatt at jeg lærer mye. Men jeg har jo vært her snart et år da, så det kommer seg jo veldig.

[47] K: En av de tingene som ofte er nevnt som en av de viktigste verktøyene i NAVs arbeid, særlig av politikerne, er jo relasjonen mellom NAV-veileder og brukerne. Kan du beskrive litt for meg hvordan du opplever denne relasjonen, altså samspeillet og samarbeidet mellom deg og brukerne dine?

[48] V1: Ja. Jeg er jo overrasket over hvor bra det går, at det er egentlig ganske smidig. Jeg opplever at folk er veldig pliktoppfyllende, og egentlig så pliktoppfyllende at jeg blir litt sånn «Men dette ordner seg vettu, dette går bra. Bare trykk send du på det meldekortet, det går fint». At man nesten er mer på dette å trygge folk på at de ikke gjør noe ulovlig, NAV kommer ikke til å sanksjonere deg, apropos.. Og jeg synes folk er veldig forsiktig, at de tar ganske mye kontakt hvis de kan. Men det er kanskje mer utfordrende igjen når helseutfordringene tilsier at du skal være tett på, og på en måte hanke de inn. Vi er forskjellige som veiledere også da, men jeg som veileder synes det er veldig allright at folk såkalt «maser» da. For de sier sånn «Å, beklager at jeg maser» eller «Jeg mener ikke å mase, men jeg skjønner fortsatt ikke». Og det synes jeg er kjempebra, fordi det er bedre det enn at det blir rot i etterkant. Når det er sagt så er jeg veldig for automatisering. Jeg ser jo at automatisering har mange fallgruver og at det krever mye bra arbeid i pilotprosjektet og kontinuerlig forbedringsarbeid og at man tester mye før man ruller ut og sånn. Men jeg opplever vel, og her er jeg ganske sikker på at vi veiledere er forskjellige, jeg opplever vel at den automatiseringen for noen er veldig bra og da trenger de kanskje ikke den supertette relasjonen, fordi de vil liksom gjennom mølja på en måte. De vil på en måte sånn «Å, der gikk jeg fra sykepengen fra AAP, men jeg vet at jeg skal tilbake til jobb», og har et opptrappingsvedtak ganske raskt da, inn i AAP-løpet. Og da snakker jeg om folk som ikke har de største helseutfordringene, og som sammen med behandlere vet at de er trygge på at de skal bare ha et relativt kort AAP-løp. For det er jo noen av de. Og det er jo kanskje spesielt, for jeg jobber jo med AAP med arbeidsgivere, det burde jeg jo si, for de har ofte et arbeidsforhold som de skal tilbake til. Når det er sagt da, det med automatisering, så merker jeg jo at jeg vinner mye på å ta fysiske møter med folk. Fordi det er noe med å møte folk og få en relasjon. Jeg ble utfordret på et jobbintervju en gang,

hvor de spurte meg «Er du en typisk omsorgsbyråkrat, eller en typisk pliktbyråkrat?». Det var ikke her altså, det var ikke på NAV. Jeg hadde ikke hørt de begrepene før, men det er tydeligvis noen sånn sosiologisk teori rundt det. Og da liker jeg å svare litt sånn: «Ja takk, begge deler». Altså du må ha litt begge deler da. Men akkurat som AAP-veileder føler jeg vel at jeg er stort sett ganske sånn omsorgsbyråkrat da. At det lønner seg å ha en litt sånn god og tett relasjon til folk. Så er det ikke alle som vil ha det. Ta for eksempel, det er litt sånn unntak da, men jeg har for eksempel en bruker som har fullmakt fordi hun orker ikke å forholde seg til NAV. Så hennes ektefelle må ha fullmakt fordi hun bare orker ikke system. Fordi det er helse, det er ikke dagpenger eller avklart enda mot uføre, så opplever jeg vel at folk vil veldig gjerne ha en god og tett relasjon. Ganske mye oppfølging egentlig, hvis de kan. Men jeg er som sagt veldig for automatisering og digitalisering, så jeg ser jo at de systemene fungerer fint også, hvis man selv er digitalt oppegående og synes det er helt fint å bare logge seg på og få et svar skriftlig i dialogen. Men jeg har mye sånn «motiverende intervju»-samtaler ja. Man må la folk få forklare seg godt, før man snakker om hva AAP er, hvilke tiltak du kan få. Altså, de vil gjerne fortelle deg om utfordringene sine. Men jeg er også litt opptatt av at jeg ikke har medisinsk fagbakgrunn da, at den biten må behandlerne ta.

**[49]** K: Du sa jo at det veldig individuelt fra bruker til bruker hvor tett oppfølging de vil ha og hva slags type oppfølging osv. Opplever du at du har handlingsrom og mulighet til å utvise skjønn når du skal legge opp et oppfølgingsløp for hver enkelt?

**[50]** V1: Ja, absolutt, det har jeg frem til nå hatt. Men det er klart at jeg ser jo at hvis du har mange brukere så blir man litt tynna på tid, man blir jo det. Men det er jo kanskje også fordi jeg har lagt opp til å være veldig på tilbudssiden hvis de vil ha fysiske møter og sånn. Fordi jeg tenker at da er det en grunn til det. Men porteføljen blir så forskjellig. Og der tenker jeg også, sånn på tvers av porteføljer internt, så må man kanskje se om man har mange brukere som trenger av mye av tiden din? Eller har man en variert portefølje hvor noen er ganske sånn selvgående, og bruker nesten bare digitale verktøy, og da er det et kjapt telefonmøte og et videomøte? Eller har du de som trenger samarbeidsmøter for eksempel, som er ganske krevende, for da skal jo både kalenderen til veileder og kalenderen til arbeidsgiver, behandlere og tiltaksarrangører være ledig på samme tid. Og der føler jeg at jeg gjerne skulle sitte med en helt åpen kalender og bare være på tilbudssiden. Men det får jeg ikke gjort,

fordi plutselig så er kalenderen full. Så det går nok på antall brukere, men også på hvem de brukerne i porteføljen er.

**[51]** K: Opplever du at det har noe å si for oppnåelsen av brukers mål hvor raskt dere kommer i gang med ulike møter og tiltak?

**[52]** V1: Jeg har lyst til å si ja, uten at jeg liksom har noe belegg for det. Men det er kanskje fordi der jeg plutselig ser at det har vært et vakuum da, med en bruker som jeg har i min portefølje, så ser jeg sånn: «Oi, men her burde man jo kanskje ha vært mye mer på ballen mye tidligere», ikke sant. Så antar jeg at det vil ha noe å si for måloppnåelse. Men det er noe som er interessant med mennesker, og spesielt når det gjelder helse, og det er nettopp det jeg sa om at fra én uke til en annen så hadde jeg en bruker som stod på trappene til å få fast arbeid gjennom et tiltak. Og jeg snakket med tiltaksarrangøren som sier sånn «Ja, du dette er kjempebra, vi tenker kanskje midlertidig lønnstilskudd eller at han bare går rett på en kontrakt med arbeidsgiver uten at NAV er med». Og jeg tenker «Ja, men flott da, da skrives jo han på en måte ut før vi trenger å tenke forlengelse med ny periode og sånne ting.» Og så neste uke så stod han uten bolig, fullstendig krise, nye familieproblemer, helse påvirkes jo også av det, ikke sant. Og da er vi tilbake til sånn «Okay, nei vi er ikke nært arbeid lenger». Vi trenger en lengre periode på AAP og i tiltaket. Så det ble en forlengelse på han da, faktisk. Det er jo litt underlig. Da tenker du på en måte «Jaja, her har vi liksom fulgt alt og nå skrives han ut til 80-100 prosent arbeid, supert» til liksom «Nei, det gikk ikke sånn».

**[53]** K: Så det er ikke bare hvor raskt dere kommer i gang med møter og tiltak nødvendigvis?

**[54]** V1: Nei, ikke nødvendigvis. Men jeg vil jo si sånn som en generell hovedregel så ja, kanskje. Ha det litt som en ideal, ikke sant. Også heller ta skjønnsmessige vurderinger på den enkelte underveis.

**[55]** K: Har du hatt noen opplevelse av at relasjonen mellom deg og bruker har noen påvirkning på brukers egen evne eller vilje til å nå egne mål?



**[56]** V1: Ja, og nei. Men det er kanskje der jeg er litt sånn at jeg veksler mellom å være omsorgsbyråkrat og pliktbyråkrat, for det må jo på en måte være innenfor noen rammer. Jeg tror at hvis man knytter seg for tett også, for det kan jo være litt sårbart som et system, at man er så tett på at den.. og det kommer også an på helsen til brukeren, hvor viktig er det for den personen å bare ha én veileder, som følger deg veldig tett i to-tre år. Fordi at man er kjent og man er trygg og man klarer å liksom motivere på en måte da. Men jeg tenker jo at det kan ha noe å si ja, absolutt.

**[57]** K: Har du opplevd at de for eksempel blir mer eller mindre motivert ut ifra deres samarbeid?

**[58]** V1: Jeg opplever vel noen ganger at man skal være god på å gi informasjon og ordlegge seg rundt dette med å for eksempel kanskje delta på tiltak, eller eventuelt hva som gjør at man ikke er helt ferdig avklart til utføre enda. Altså de tingene der, da kjenner jeg at man må ha en god relasjon for å få brukeren til å forstå at dette er ikke noe vi gjør bare for å gjøre det. Det tror jeg er viktig. At det er ikke bare sånn check, check, vi skal bare ha deg ut i en eller annen aktivitet, samme hvilken aktivitet det er. Jeg tror hvis brukeren opplever at det er skreddersydd rundt egne behov, og at det er hensiktsmessig, så tror jeg at det også oppleves som mer lystbetont å være i NAV-systemet da. Da er liksom ikke NAV den regelrytteren og pliktbyråkraten som sier sånn «Dette må du gjøre for å få pengene dine». Da handler det liksom mer enn om bare penger, da handler det også om at du blir bedre og du synes selv det er kjempenyttig. Men nå snakker jeg på en måte om en ideal- og drømmesituasjon. Også er det ikke sånn i praksis selvfølgelig, fordi folk kan være veldig frustrerte eller de kan være veldig syke, eller de kan ha dårlige erfaringer. Med byråkratiet, ikke bare NAV, men sånn de kommer fra ett kontor og er frustrert også kommer de til oss. Og det sier jeg litt på bakgrunn av at jeg har jobbet i [navngitte etater] [ler]. Altså det er ikke så lett for dem da, i en sånn tjenestereise, å skille mellom hvem gjør hva og hvorfor gjør vi det sånn. Men hvis vi evner å forklare det på en veldig god måte, så kanskje de ser at «Å ja, okay, ja det ville kanskje lønne seg for meg, dette her gagnar jo meg». Da tror jeg vi har lyktes da. Men hvis de føler at dette er bare for å motarbeide meg, bare fordi at vi har et sånn arbeidsrettet oppfølgingsløp og så skal dere tvinge meg til jobbaktivitet, da er vi på en dårlig vei da. Men så er det det med reglene, ikke sant, at jeg kan ikke liksom bare la det humpe og suse heller ikke sant. Jeg har jo

de samtalene, at «Nå er det lenge siden vi har innhentet medisinsk dokumentasjon, du opplever selv at du ikke er klar for noe arbeidsrettet tiltak, legen din sier fortsatt at det er utsikter til at du skal få bedre helse og stå i arbeid på sikt». I henhold til loven så får du liksom ikke pinpointa én ny arbeidsevnevurdering for å for eksempel skrive til utføre da. Altså du får ikke skrevet en god ny arbeidsevnevurdering med god begrunnelse, som står seg når de skal fatte vedtak. Og det å veilede på det er litt utfordrende.

**[59]** K: Balansegang?

**[60]** V1: Veldig. For da blir man som byråkrat sånn «Ja, men her er det fortsatt behandlingsmuligheter og loven sier at man skal være i aktivitet». Det er sjelden jeg bruker, altså jeg bruker ikke så byråkratisk språk, hvis ikke jeg må det. Det hender at de ber om en hjemmel da. Jeg har jo faktisk jurister også, som sier sånn «Du, hvilken hjemmel står det at...». Og så må jeg bare «Å ja, ja, det skal jeg finne til deg».

**[61]** K: Litt videre på det du sa om at når det er hensiktsmessig så oppleves det også mer motiverende å stå i det. Opplever du at relasjonen mellom dere.. har du hatt noe opplevelse av at det har hatt noen påvirkning på selvbildet til bruker også?

**[62]** V1: Ja, for selvbilde er det det samme som selvtillit eller hvordan de ser på seg selv?

**[63]** K: Ja.

**[64]** V1: Ja ja ja. Jeg tenker jo at hvis man er god til å skape en god relasjon, hvor vedkommende ikke opplever deg som en veldig sånn regelrytter og pliktbyråkrat og bare sånn robot, at du er menneskelig og ønsker de alt vel og godt, så tenker jeg jo at det påvirker selvbildet. Absolutt. Men det er litt sånn også, for det hender jo noen ganger at jeg har hatt et kjempegodt møte med folk hvor det er veldig god stemning og alt er supert, men at jeg kommer ut etterpå og tenker sånn «Vent litt, ble det riktig nå? Vil det være sånn som jeg sa i møtet nå?» Og det er jo litt sånn på tvers av den gode stemningen, hvis du skjønner hva jeg mener, altså de stoler fullt og helt på meg og er trygge på meg, men så får jeg en liten sånn «Oi, burde jeg sjekke nå med kvalitetsrådgiver, om var det sånn det var igjen? At de kommer

til å få resterende utbetalt på AAP fordi de er på et opptrappingsvedtak opp til 80?» At hvis man blir litt i tvil da, rundt reglene og praksis, så kan det hende at man heller har lyst på en litt sånn kort, kontant og konsis veileder som er kjempegod på regelverket, versus en som det er veldig hyggelig å sitte å snakke med, men som egentlig ikke kan AAP godt nok. Så det synes jeg at man må ta hensyn til. At man kan være en god omsorgsbyråkrat da, men så er det jo ikke bra hvis man veileder feil, ikke sant. Så jeg synes det er mye systemforståelse, det er mye du skal kunne [ler].

**[65]** K: Mye avveininger og mye å huske på på én og samme tid.

**[66]** V1: Ja, det er mye pirk ikke sant, det er mye detaljer. Hvor jeg kan si for eksempel sånn, neimen flott, da skal jeg bare gå og sende beskjed om at du skal ha et opptrappingsvedtak. Også får jeg beskjed da tilbake fra de som fatter vedtaket «Nei, det mangler noe informasjon». Også får du ny runde da «Du, forresten, jeg ser at det mangler noe, de må ha sånn og sånn». Det gjør jo at tiden tværer ut, ikke sant. Og det kan jo alltid være frustrerende for en bruker at vi hele tiden må rette på ting, eller at vi ikke fikk riktig svar med en gang da. Men det er ikke noe stort problem da, det er det ikke.

**[67]** K: Med tanke på det vi har snakket om så langt, altså relasjonen, samspillet, rammene som finnes og hvordan det påvirker, opplever du at det har skjedd noen endringer der over tid? Kanskje ikke nødvendigvis på den tiden du har jobbet der, men har du på en måte opplevd det fra andre eller på noen brukere at det har skjedd noen endringer over tid der?

**[68]** V1: Jeg vet ikke dessverre. Da måtte det på en måte vært fra april i fjor, ikke sant. Så jeg føler ikke jeg har vært lenge nok i NAV-systemet da. Men sånn generelt som veileder på tvers av etater så opplever jeg vel at det er mer fokus på at brukeren skal være i sentrum. Det føler jeg er sånn gjenganger som går igjen. At hvis du tenker mindre byråkratisk, på plikter og rettigheter, men tenker mer på helheten i den personens situasjon. Men det er en mye mer krevende måte å jobbe på. Men jeg liker den tankegangen, jeg liker den måten å jobbe på, men det krever mer altså. For det krever mer utstrakt samarbeid med samarbeidspartnere og internt i NAV ikke minst. Jeg tror det krever mer tid av veilederne også, fordi du kanskje har behov for å sette opp flere møter da, med flere, og sy liksom en sånn skreddersøm rundt

personen. Sånn at personen møter ikke systemet på en måte, men at systemet møter personen. For det er veldig enkelt å si sånn «Å ja, men det jobber ikke jeg med, det er ikke mitt mandat». Men kanskje står man som ansatt i NAV bedre rustet til å skjønne systemet rundt. Skjønne at vi er delt opp i kommune og stat, skjønne at vi kan samarbeide på tvers av ytelser. Skjønne forskjell på hva som er god automatisering og digitalisering, versus det å bygge tillit og relasjon. Så det synes jeg har endra seg, det å sette bruker i sentrum. Også kanskje ikke kalle det bruker da, at man er mer bevisst på klart språk og gjøre byråkratiet og språket mer menneskelig da. Jeg kjenner jo at jeg vegrer meg litt når jeg skal si sånn «Ja, fordi du som bruker» ikke sant, jeg har jo ikke lyst til å si det. Jeg har lyst til å si sånn «Ja, for du som en person, som møter et byråkrati». Men også kanskje «Du som en person, som møter andre som har en jobb i et byråkrati». Fordi jeg tror det er viktig å skille mellom rollen og mandatet, til personer som møter byråkratiet, at man får en god systemforståelse, at jeg ikke har laget reglene. Jeg kan veilede på regelverket, men det er ikke jeg som har fastsatt at det skal være 66 prosent, når du egentlig trenger 100. Så for min del, men jeg tror kanskje det har noe med min fagbakgrunn å gjøre, jeg er veldig opptatt av språket. Jeg tror språket kan ha mye å si. Det er selvfølgelig mye juss, men jeg synes også det bare er språk. Ikke bare. Og det er ganske mye økonomi i NAV da, mye tall. Men det er jo stort sett språk egentlig.

**[69]** K: En ting som jeg hadde lyst til å spørre spesifikt om. Her får du se om du føler deg komfortabel med å svare på det på bakgrunn av din erfaring. Det har jo blitt gjennomført en del lovendringer på AAP de siste årene. Også har noe av det blitt endret litt tilbake. Noen vil kanskje si at det ikke har hatt noen påvirkning på arbeidet, mens andre vil kanskje mene at lovendringen har hatt en påvirkning. Har du gjort deg opp noen formening om det, eller tenkt noe rundt det?

**[70]** V1: Jeg fikk jo med meg akkurat det der med forlengelse på makstid, at plutselig så hadde folk krav på.. altså vi skulle gå igjennom alle makstidssakene for å se på om de hadde krav på forlengelse i henhold til lovendringen, og de fikk jo det, de fikk jo en forlengelse. Og det er klart at det påvirker internt, altså jobben da. Du skal på en måte kaste deg rundt og skrive nye vurderinger, og det spiser jo opp tid og energi der og da, fordi du jobber opp noen saker. Det jeg synes er at kanskje politikken er litt støy. Fordi at de gjennomfører jo en regelendring, også skal vi på en måte hoppe fordi de gjennomfører en regelendring. Men når

vi da hopper for å gjøre noe så forlater vi på en måte noen andre arbeidsoppgaver.. eller vi setter fokus da, på noen arbeidsoppgaver som vi må gjøre innen frist. Nå er jo det litt sånn naturen i dette samspillet mellom byråkratiet og politikk, men jeg synes jo kanskje at.. kanskje fordi jeg ikke er politiker selv da.. at de gjerne må sette seg inn i [ler] hvordan forvaltningen preges av disse litt sånn raske omveltningene. Altså såne raske regelendringer gjør jo at det påvirker jobben til veilederne. Men nå var det vel stort sett positivt da, fordi de faktisk endret til å forlenge. Så det var vel sikkert en positiv endring for brukerne.

**[71]** K: Merka du noe i endring i selve oppfølgingen, altså for eksempel de som hadde gått til maks da, hadde det noe påvirkning på dem at de endret regelverket?

**[72]** V1: Jeg hadde ikke så mange av dem, så jeg tror at de som hadde mange makstidssaker kanskje burde svare på det. For jeg begynte jo i april, så jeg var jo litt sånn heldig der. Men det er vel kanskje det at ting blir litt mer hektisk der og da, at det oppleves litt mer hektisk, og jeg tror på en måte at jo mer ro det er rundt et system, jo mindre armer og ben blir det, jo lettere er det å planlegge på god sikt hva som skal være videre. Og da vet jeg ikke. Du må kanskje spørre kollegaene mine om det. For jeg vet ikke om brukerne da reagerte på at det var litt sånn fra en dag til en annen dag, så fikk de forskjellige beskjeder. Jeg vet ikke.

**[73]** K: Ja, for jeg bare lurte på om dere på en måte fikk mer.. du har jo snakket en del om dette med ro.. om det har..?

**[74]** V1: Ja, nå kom jeg på det faktisk. For det blir jo liksom litt vanskelig å svare da, for at du får ikke svart helt konkret, for du venter på at det skal bli vedtatt. Så du sitter på en måte og vet at her kommer det en endring, også sitter du kanskje og ser at mest sannsynlig blir det kanskje vedtatt sånn og sånn, men så kan du ikke si det før det faktisk er vedtatt, og det trer i kraft. Og den er litt sånn lei, for da er det jo masse skriverier i media og sånn. Så da må du på en måte forholde deg til at her skjønner alle at vi går mot forlengelser for eksempel, og så kan du ikke si det helt direkte. Så det kan være litt skurr. For da må du jo begynne å forklare hvordan systemene fungerer, det synes jeg alltid er litt utfordrende. Det å gi bruker systemforståelse. Fordi man kanskje ikke er nødvendigvis samfunnsviter og synes det er kjempespennende med byråkrati, man vil egentlig bare ha et svar der og da.

**[75]** K: Har du opplevd noe på brukerne, noe uro eller noe i forbindelse med det, at ting var uklart og..

**[76]** V1: Ja, jeg tror vel at det bare blir sånn at du svarer, også skriver de tilbake, også svarer du igjen, også skriver de tilbake, ikke sant. Også til slutt må du liksom si at «Men regjeringen har ikke..» og da begynner man jo å snakke.. apropos klarspråk og språk.. det er jo da man begynner å snakke veldig sånn byråkratisk. For det er da man på en måte blir sånn «Skal vi se, det er kongen i statsråd, og så har du Stortinget og så har du regjeringen...». De ønsker seg ikke en sånn samfunnsfagslærer vil jeg tro [ler]. De ønsker seg på en måte bare et svar da, de ønsker ikke en hel sånn utgreiing av.. men det ligger jo til grunn for de regelendringene, som påvirker ytelsen da.

**[77]** K: Så er det på en måte mer det der skurret med å hoppe mellom regelverk som du opplever som uromoment, mer enn selve lovendringene?

**[78]** V1: Ja, litt sånn støy da. I overgangsperioder på en måte.

**[79]** K: Ja, bare så jeg forstod deg riktig.

**[80]** V1: Ja ja ja ja.

**[81]** K: Så bra. Er det noen andre faktorer som du tenker har noen påvirkning på relasjonen over tid? Det trenger ikke være regelverk, det kan være hva som helst. Noe som du opplever har hatt en påvirkning?

**[82]** V1: Ja, altså det er jo det her med tilgjengelighet, og det ser jeg at er på «Nytt På Nytt» og sånn [ler]. Her har man hatt en lang arbeidsuke i NAV, også skal man se på «Nytt på Nytt» også kommer det noe kritikk av NAV. Nei da, jeg bare tuller [ler]. Nei da, men selvfølgelig tilgjengelighet og lokaler. Igjen så er det kanskje det å se helheten i hva er det folk vil ha, og hva er det de trenger da? Og da tror jeg man må være ganske kreativ. For hvis jeg har tid og ro som veileder til å reise mye ut på eksterne samarbeidsmøter, så kan jeg jo gjerne det. Og

da vil jo behovet for tilgjengelige samtalerom hos oss for eksempel ikke være så stort, fordi jeg trives med å ha disse eksterne møtene, og de vil gjerne møte NAV ute kanskje. Men så har man sikkerhet selvfølgelig, og sånne ting. Men det er klart hvis jeg er på et fastlegekontor.. jaja.. det kan jo gå gærent der også selvfølgelig. Men jeg har i alle fall ikke følt meg utrygg da, i de samarbeidsmøtene. Så det er kanskje det. At relasjonen til en bruker handler om veldig mye, så jeg tror man må tenke litt sånn stort på det, og tenke at det ikke er sånn at en lest passer for alle. Men når du først skal lage et system som er litt sånn generelt, så må man gjerne tenke litt rundt sånn «Hva er det jeg ønsker meg hvis jeg skal møte NAV? Hva er det jeg ønsker meg da?». Og da er det jo tilgjengelighet selvfølgelig. Og spørreundersøkelser og.. litt sånn ja.

**[83]** K: Da lurte jeg helt avslutningsvis på om det var noe du ville ta opp, som jeg ikke har nevnt foreløpig, eller om det er noe du har kommet på om det vi har pratet om, som du vil at jeg skal notere meg.

**[84]** V1: Ikke som jeg kan komme på altså. Veldig spennende tema.

**[85]** K: Så bra. Skulle det være noe, enten det er noe du lurer på, eller noe du kommer på som du har lyst til å tilføye, så må du selvfølgelig bare ta kontakt med meg. Så kan vi enten ta en oppfølgingsprat eller bare ta det på mail eller hva enn du foretrekker.

**[86]** V1: Kjempemessig. Masse lykke til.

**[87]** K: Tusen takk skal du ha.

## Appendix 4: Transkribering av intervju med Veileder 2 (V2)

*Deltager har fått betegnelsen Veileder 2 (V2) av hensyn til anonymitet. Betegnelsen K står for Kristiane Hokland Gjelstad, som var intervjuer.*

**[1]** K: Jeg ser jo at du har fått lest igjennom informasjonsskrivet, og da vet du vel litt hvorfor jeg er her. Men det er jo hvordan du opplever relasjonen mellom deg og brukerne dine på AAP som jeg er primært ute etter å kartlegge. Jeg har forberedt noen spørsmål, fordi det er jo noen ting som jeg ønsker å få kartlagt, men vi tar det litt som det kommer, jeg skal ikke sånn slavisk forholde meg til det. Vi ser litt hvor det tar oss. Også vil jeg også nevne det at det kan være noen spørsmål som virker litt åpenbare..

**[2]** V2: Ja da, jeg har jobbet på [navngitt arbeidsplass] og gjort meningsmålinger, så jeg skjønner problemet.

**[3]** K: Ja, ikke sant. Jeg kan jo ikke akkurat bruke meg selv som kilde i min egen masteroppgave. Så selv om jeg er litt kjent med materien så..

**[4]** V2: Ja, jeg skjønte at du hadde jobbet med... ja jobber i NAV.

**[5]** K: Ja. Jeg jobber jo på kontaktsenteret, så jeg har ikke helt samme arbeidsmåte som dere har. Jeg har jo ikke samme kontakt med brukerne. Men jeg kjenner jo litt til regelverket og sånn. Men noen sånne basics må jeg igjennom da. Bare så ikke du blir overraska på det.

**[6]** V2: Det går helt fint. Jeg er bare glad for at du har spørsmål, for jeg klarer ikke å prate helt fritt.

**[7]** K: Neimen så bra. Men da bare tar vi det litt som det kommer, og så.. skal vi bare sette i gang da kanskje?

**[8]** V2: Jaja, kjør på.



**[9]** K: Ja, så bra. Da lurer jeg først på om du kan fortelle meg litt om deg selv og karrieren din i NAV så langt?

**[10]** V2: Ja. Jeg er utdannet idéhistoriker. Har master i idéhistorie. For mer enn ti år siden. Og etter det så har jeg jobbet litt med kontorjobb og sånne ting. Men måten jeg fikk jobb i NAV på var at jeg ble sykemeldt, fikk AAP selv, og som et tiltak under AAP så fikk jeg praksisplass på [navngitt NAV-kontor]. Så da jobbet jeg der på et sånt inkluderende arbeidslivs-tiltak. Så jobbet jeg der først i en periode i 2018-2019 tror jeg, i praksis. Og så ble jeg oppringt høsten 2019 med spørsmål om jeg kunne tenke meg 50 prosent vikariat, da. Så begynte jeg med det. Og så ut i 2020 så søkte jeg om å få en fast stilling som veileder. Sommeren 2020 tror jeg. Må prøve å huske disse årstallene [ler]. Nei da, så fikk jeg en av de faste stillingene da. Så da har jeg jobbet der siden 2020. Men det er hele NAV-karrieren, så jeg har ikke jobbet med noe liknende.. jeg har jobbet med kontor-ting tidligere, men ikke med noe som likner. Annet enn som jeg sa, så har jeg jobbet med sånne meningsmålinger på [navngitt arbeidsplass] da, så jeg har litt nytte av det når jeg snakker på telefonen med bruker da.

**[11]** K: Ja, det høres jo kjempenyttig ut. Da lurer jeg på om du kan fortelle meg litt om hvordan oppfølgingen av en mottaker av AAP foregår?

**[12]** V2: I hvert fall, det som da er meninga da, er at man.. eller jeg tenker i hvert fall at vi tar kontakt ganske fort etter å ha fått en ny bruker, så tar jeg og sender en ny melding. Enten at jeg innkaller til et møte, og det kan være enten på telefon eller fysisk. Jeg ble ansatt under pandemien, så jeg er veldig vant til å ta samtaler på telefon eller digitalt. Eller mest på telefonen. Også finner man da ut hvordan man legger opp løpet videre, få på plass en god aktivitetsplan da. Også er det også, vet jeg, at det er regler for når man skal informere om.. man skal egentlig ta en vurdering hvert år om det fortsatt er rett på AAP og så videre. I praksis så blir det nesten ikke tid til det, man bare fanger opp de som nærmer seg tre år i stedet. Men i en ideell verden, med litt færre brukere, så skulle man vurdert det litt mer i dybden da. Også er det også det å sørge for å svare på spørsmål de måtte ha, og informere om, gjerne når det gjelder økonomi da, å trygge dem på at de fortsatt har AAP. Det er mye det det går på. Det er ofte derfor de tar kontakt hvis de lurer på om støtten faller bort eller sånne ting da. For disse vedtakene er ofte litt vanskelig å lese. Jeg tenker noe av den viktigste

delen av jobben er å formidle krav som NAV stiller og berolige på at det går bra. Bare du informerer oss om hvordan det går så finner vi en løsning på det, og finner en vei ut i jobb, eller utfør hvis det er den veien det går. Så ja. Det var et litt stort spørsmål, men jeg tror det var det viktigste.

**[13]** K: Det er absolutt et stort spørsmål. Hvor ofte, sånn vanligvis, møter du og brukerne dine hverandre?

**[14]** V2: Det et eget kapittel da. For igjen, hvis vi hadde hatt en, holdt på å si, normal portefølje på 80 til 100 brukere, så ville det ha vært mye oftere enn det det er. Sånn som det er nå så har jeg 130, og da blir det ikke så veldig ofte at vi møter brukere. Det blir gjerne at man tar de som er aktive selv, og tar kontakt selv og ønsker møte. Men jeg tenker jo at jeg prøver jo å møte alle en gang i året, eller helst oftere. Eller snakke med dem. Det er ikke alle heller som ønsker å møtes, man kan bare ta en telefon og prate da. Det går også an. Det er litt vanskelig å gi et anslag på. Det blir til at det er noen som krever å møtes mye oftere, og de får jo møte når de spør, hvis du skjønner. Så da er det de som får mest oppfølging.

**[15]** K: Ja, litt tilbud og etterspørsel?

**[16]** V2: Ja, eller etterspørsel og tilbud.

**[17]** K: Du svarte jo litt på det, at det oftere blir møter med de brukerne som tar initiativ til det oftest selv..

**[18]** V2: Ja, brukere eller tiltaks.. altså når bruker er i tiltak så er det jo møter med tiltaksveileder og bruker da, så det er også en ting som gjør at det får.. ja, så oftere med de som ta initiativ selv eller de som er i tiltak. Hvis brukeren eller behandler er veldig på, så er det da oftere møter, ikke sant. Eller hvis det er spørsmål knyttet til ytelsen, altså om de er redd for at de skal miste AAP, den typen ting da. Det er ofte det det går på.

**[19]** K: Opplever du som oftest at det er brukerne som tar initiativ til møter, eller er det du som gjør det, eller er det litt sånn 50/50? Sånn generelt sett.

**[20]** V2: Det var et litt vanskelig spørsmål. Jeg tror kanskje det kan bli sånn ca. 50/50, fordi at jeg prøver å ha møter med de som jeg ser trenger å ha møte. Enten fordi at de er nye på AAP eller fordi vi må finne på noe å gjøre da, hvis de står uten tiltak eller sårne ting. Men også brukere som ber om møte, det kan også fylle opp ganske mye. Så jeg tenker at det er sånn ca. 50/50.

**[21]** K: Ikke sant, også kanskje litt mer med de som tar initiativ selv?

**[22]** V2: Ja, men også.. ja, si at kanskje sånn 30 prosent fra meg, også kanskje resten på brukere og behandlere og tiltaksarrangører da, på en måte.

**[23]** K: Ja. Det er interessant å høre at det også er samhandlere som også er en del av den dialogflyten da, det har ikke jeg tenkt på.

**[24]** V2: Joda. Du kan jo definere det som brukere på en måte, men det er jo ikke det. Også ofte så er brukerne også blitt spurt om å ta kontakt. Det er ikke alltid at brukerne ønsker et møte, men de er liksom blitt pushet på av behandler som har sagt at «Nå må du ta tak i dette med NAV» eller hvis de er i tiltak så skal man jo ha møte, da er det på en måte meninga å ha et møte av og til.

**[25]** K: Opplever du at lengden på AAP-perioden til bruker påvirker de mulighetene dere har til å følge den aktivitetsplanen som du snakket om at dere setter opp?

**[26]** V2: Ja. Man tar jo det litt med i betraktningen. Også hvor mye de har prøvd før. Hvis de har vært i flere forskjellige tiltak tidligere så er det ikke noe grunn til å få i gang noe av det liknende igjen, hvis det ikke er noen veldig stor grunn til det. Men det er klart at hvis det er dårlig tid så må man jo tenke annerledes. For noen av tiltakene har jo opp til syv-åtte måneders ventetid, noen av dem. De fleste er ikke så lenge å vente. Men man må tenke på det også hvis det er kort tid igjen av perioden. Selv om det går an, nå som det ikke er det karensåret lenger, så kan man jo forlenge AAP. Hvis man ser at det er behov for mer avklaring gjennom et tiltak eller sårne ting. Så jeg kjenner ikke sånn veldig på det presset. Annet enn

at du vil helst bli ferdig med å avklare arbeidsevnen før den perioden er over. Men i tilfeller hvor du trenger mer tid, så søker man bare på ny periode eller om ett års forlengelse da. Så det er ikke så mye stress som det det var, når det var ett år imellom der.

**[27]** K: Ja, merket du mye av det på oppfølgingsarbeidet deres, det med det karensåret eller?

**[28]** V2: Ja, du kan si på en måte ja. Men på en annen måte så begynte jeg jo på høsten 2020 så jeg fikk ikke så lang.. det var vel da ett og et halvt år eller noe sånt da.. så jeg fikk jo på en måte.. man begynner jo ikke med de verste brukerne uansett. Så jeg merket nok ikke det samme presset som de som har jobbet der lenge merket da. Og så var det jo korona i tillegg, og da fikk jo alle brukerne forlengelser på grunn av det. Så jeg har jo egentlig ikke fått følelsen av hvordan det er å jobbe vanlig med det karensåret, hvis du skjønner. For det har alltid vært koronaforlengelser eller noe, som det nå ikke lenger er da.

**[29]** K: Har du fått noen inntrykk fra andre at det har hatt mye å si eller?

**[30]** V2: Nei, jeg har ikke spurt så mye heller. Det er ikke det som har vært i fokus på en måte. Jeg bare kan se for meg at det kan ha vært vanskelig i noen tilfeller da. Men jeg har ikke så god peiling på hvordan det var nei. Men jeg vet at det er en veldig forbedring, altså en veldig bra endring da. For de som er langvarig syke, så tenker jeg at det skulle bare mangle at de fikk forlenget perioden med en gang, og ikke må vente og bli enda dårligere i ett års tid liksom.

**[31]** K: Relasjonen mellom brukeren og dere som veiledere på NAV-kontoret er jo ofte nevnt som en av de viktigste verktøyene i NAVs arbeid, særlig av politikere og i NOU'er og slikt. Kan du beskrive for meg hvordan du opplever denne relasjonen, altså samspillet og samarbeidet mellom deg og brukerne du jobber med som mottar AAP?

**[32]** V2: Ja. Jeg kan jo ikke nevne det uten å si noe om at den intensjonen funker jo ikke hvis ikke du har tid til å faktisk ha en relasjon med brukerne. Så hvis du har for mange brukere å følge opp, så får du ikke tid til å.. da er det noen få som får den relasjonen og resten får veldig lite da. Så det viktigste verktøyet for å kunne ha en sånn relasjon er jo da at det er lagt

til rette for at det er mulig å oppnå målet, og det er ikke sånn med for mange brukere. Da går det ikke. Men hvis du da tenker på de som man faktisk får en relasjon med, så tenker jeg at det viktigste er at man informerer om ting, om rettigheter og plikter, sånn at de vet det. Og hva som skjer videre, sånn at de er trygge på det. For hvis man ikke har rammene veldig tydelig, så vil mye av kommunikasjonen gå ut på at brukere ikke helt vet hva som er forventet av dem, og prøver liksom å snakke seg til en forlengelse av AAP eller altså at de er bekymra for penger og den typen ting. Så jeg tenker at det aller viktigste man kan gjøre er å være tydelig og transparent i måten man kommuniserer på da. Og det inkluderer også å sympatisere med at det.. altså det er jo vanskelig, det er jo ofte veldig firkanta regler, og det er full forståelse for at det kan være vanskelig å forholde seg til NAV og sånne ting. Også faktisk høre på hva bruker sier da. Ikke ha en plan helt klar som du skal prakke på brukeren, du må liksom høre hva ønsket er. Så jeg tenker at da har man allerede gjort veldig mye da. Jeg tenker at det går ikke an å lage en relasjon ved å studere hvordan du er mest mulig.. hva kan man si.. du er ikke noen coach, du er en veileder. Og pålitelighet og trygghet er mye viktigere enn karisma i jobben som NAV-veileder tror jeg. For det er veldig, veldig viktig at bruker vet hva de har å forholde seg til da. Det er det viktigste tror jeg. Spørsmålet var om hvordan du lager en relasjon til bruker, var det det?

**[33]** K: Ja, eller hvordan du opplever relasjonen. Nå er sikkert det veldig individuelt, men.

**[34]** V2: Ja [ler] det kan man si. Jeg tenker jo at det blir litt rart å svare på det fordi det blir.. som sagt så er det noen som da får mye mer oppfølging enn andre fordi de er mer på da. Så jeg kan jo fint se for meg at det er en del brukere som kanskje er beskjedne eller ikke tar så mye plass da, som da ikke får så mye oppfølging som de burde hatt. Men da blir det jo på en måte min jobb å finne dem fram fra porteføljen og få dem i tale. Men det er da krevende når man har veldig mange brukere. Jeg vet ikke om det.. du må gjerne stille oppfølgingsspørsmål [ler] for jeg prøver å finne mer, men det er ikke så lett.

**[35]** K: Nei da, men jeg har oppfølgingsspørsmål og jeg, så det [ler]. Men jeg tenker vi starter med litt mer sånn åpne spørsmål, så du kan reflektere litt selv. Da er vi sikre på at jeg får det som er dine ufiltrerte tanker da, i første omgang.

**[36]** V2: Jeg tror det i hvert fall er et veldig viktig poeng at man forstår at man er på en måte en saksbehandler som skal gi nok informasjon og du skal gi det på en måte som bruker forstår det. Og så skal du svare på spørsmål som bruker lurer på i tillegg da. Og hvis du gjør de tre tingene på en ryddig måte, så trenger du ikke så fryktelig mye mer for å gjøre jobben på en veldig god måte da. Hvis du skjønner. Men nå jobber jeg med folk som er på AAP, og da har jeg på en måte de verktøyene som er knyttet til det. Så da har jeg ikke det behovet som kanskje andre som jobber med dagpenger for eksempel, hvor de må prøve å motivere på en litt annen måte da. Vi har jo litt bedre tid på oss og litt flere og andre typer verktøy for å finne ut av det.

**[37]** K: Du har jo snakket litt om dette med å lage oppfølgingsplan og å legge opp et løp for å nå det målet som er riktig for hver enkelt bruker da, etter den kartleggingssamtalen. Hvordan opplever du handlingsrommet ditt til å lage en tilpasset oppfølgingsplan til hver enkelt?

**[38]** V2: Altså handlingsrommet er der. Det er mer det at man ikke har tid til å lage en god nok plan for alle brukerne. Men handlingsrommet og verktøyene er jo gode. Så det står på en måte mest på at man selv har tid til og bruker også er innstilt på å samarbeide om å nå målet. Så det er klart at handlingsrommet blir begrenset av sånne ting som ventetid på ulike tiltak for eksempel. Men mest av at man ikke har tid til å ta seg av alle brukerne da. Men sånn når det gjelder samarbeidet med behandler og bruker og sånn, så opplever jeg at både NAV-veileder og bruker har ganske stort handlingsrom når det gjelder å finne ut av ting da. Gitt at de har fått den behandlingen de trenger da. Så hvis de er i et godt behandlingsløp og/eller tiltaksløp, da er det på en måte enklere.. da har man et handlingsrom til å finne ut hva mulighetene er, og legge opp et godt løp videre da. Også når det gjelder tiltak så kan man på en måte.. det blir mye enklere å vurdere. Når de allerede er i tiltak eller behandling så har man mye mer å gå på når det gjelder å kommunisere med leger eller behandler og tiltaksveileder om hva som kan være nyttige tiltak videre. Jeg opplever at jeg har ganske stort handlingsrom når det gjelder å for eksempel innvilge utdanning og omskolering, andre tiltak gjennom NAV, osv. Akkurat på det opplever jeg at det er ganske godt handlingsrom, på sånne ting.

**[39]** K: Så bra. Opplever du at du har rom for å ta skjønnsmessige vurderinger også?

[40] V2: Absolutt. Det gjør jeg. Men igjen det kan også hende at det er litt preget av at det er mye. De fleste har store porteføljer og ideelt sett så skulle man ha drøftet alle brukerne i fagfellesskapet da. Så det kan godt hende at de skjønnsmessige vurderingene som blir tatt av hver enkelt veileder er for å spare tid og dermed ikke nødvendigvis er de beste vurderingene, hvis du skjønner. At det kunne være hensiktsmessig av og til å kunne bruke mer tid på å drøfte. Så ja, det er rom for mye skjønnsmessig vurdering, men det er ikke sikkert at det er bra. Det kunne godt hende at det kunne være bedre at det hadde vært mer drøfta ting da. Hva slags type tiltak osv.

[41] K: Tenker du da at det skulle vært klarere i regelverket, eller at det skulle vært noe dere drøfter mer på kontoret?

[42] V2: Nei, altså jeg tenker at jeg har jo brukbar oversikt over hva slags virkemidler og tiltak som er riktige i de forskjellige situasjonene. Men så vil det alltid være noen saker der det kanskje hadde vært greit å.. altså, det er klart at man drøfter jo hvis man lurere på noe, men det kan hende at hver veileder jobber litt mer selvstendig enn man kanskje burde. Fordi man har for store porteføljer da. Det tror jeg kan også være. At jeg tror jeg tar gode skjønnsmessige vurderinger, er jo ikke sikkert at stemmer, ikke sant. Det er bare at man går seg til i alle typer jobber, så skaffer man seg sikkert gode vaner og uvaner når det gjelder sånne vurderinger. Men når det gjelder tiltak og sånne ting så kan man ikke trække så veldig feil. Så lenge bruker også er med og vurderer, så er man jo to stykker som vurderer om det er riktig, ikke sant. Så alt i alt tror jeg det er en god ting at man har rom til å gjøre skjønnsmessige vurderinger selv.

[43] K: Opplever du at det har noe å si for oppnåelsen av brukers mål hvor raskt dere kommer i gang med ulike møter og tiltak?

[44] V2: Ja, absolutt. Da er vi jo igjen tilbake til dette med for mange brukere per veileder da, for det har jo alt å si for hvor raskt du kommer i gang, og hvor mye du kan rekke over. Jeg tenker at det er sann det egentlig bør være, at det burde egentlig kanskje vært en rutine på det at man har møter med bruker innen så og så lang tid, og så bli enige om hva man gjør

videre. Ikke nødvendigvis at man må sette i gang noe, men at man liksom blir enige om at nå venter vi med å sette i gang noe. Bare for å ha vurdert muligheten da. Jeg tenker jo at det er en av de tingene som ofte kan skje, at hvis bruker er blitt passiv selv og hvis man ikke har hatt tid til å se over alle sakene, så er det noen som blir gående uten å ha noe som helst, i verste fall, verken tiltak eller behandling da. Og det er ikke noe bra. Det er også folk som kanskje skulle hatt utføre da, som blir gående på AAP istedenfor utføre fordi man ikke har hatt tid til å vurdere saken, ikke sant. Det tar jo tid å innhente opplysninger osv. Men svaret er ja, det har alt å si.

**[45]** K: Opplever du at timingen på videre møter og oppfølging også da har en del å si?

**[46]** V2: Ja. Det vil jo alltid være sånn at det er ikke alt man har kontroll på. Man vet jo ikke hvordan det jobbes i tiltaket, hvis det er et langvarig tiltak for eksempel. Men når man har blitt enige om å ta først dette så dette, så er det jo klart at da har man jo blitt enige om å snakkes om et halvt års tid for eksempel, og da vil man jo vite hvordan man gjør det videre. Og det har veldig mye si, det har jo det. Det jeg tenker på når du sier det, er bare hvor mange som ikke får den oppfølginga av NAV. Alle burde egentlig fått den mer planmessige greia med at man ikke tenker bare ett skritt frem, men at man har liksom, har litt mer perspektiv på det da. Også fordi man ofte må revurdere, man må gå tilbake og «Dette funket ikke». Derfor trenger man også den tiden.

**[47]** K: Har du hatt noen opplevelse av at den relasjonen du har med bruker påvirker viljen og evnen til bruker selv, til å nå egne mål?

**[48]** V2: Ja, hele tiden. Men det er veldig vanskelig å vurdere. Jeg kan jo ikke lese tankene til bruker og se hvor mye som er min innflytelse og hva som er brukers egen bestemmelse da. Men det har alt å si, det som jeg var inne på til å begynne med, at man er tydelig på hva som kreves og hva bruker har rett på. Bare dette med at, det er ikke alle som vet at de kan søke om å få penger til studier for eksempel, og det har jo absolutt alt å si for å nå videre mål, hvis det er et veldig sånn arbeidsrettet studie da. Så vil jo det at de er informert om det.. jeg vet ikke om det er svaret på relasjonen, men det er i alle fall *kommunikasjon*, hvis det er en del av.. jeg tenker at kommunikasjon ofte er viktigere enn relasjonen. Relasjon er et veldig fint



ord, men jeg vil ikke egentlig kalle det.. jeg tror ikke at NAV-veileder har så mye kontakt med bruker at.. igjen det er kanskje mer relevant når du skal motivere da, hvis det ikke er i AAP. Men jeg tenker at hvis du har en god kommunikasjon, så vil du også automatisk få en god relasjon da. Om jeg tenker at det er kommunisert riktige typer opplysninger, så vil ofte bruker være i stand til å ta riktige beslutninger om veien videre selv da. Uavhengig av en relasjon med NAV-veileder, på en måte. For det er AAP du skriver om er det ikke?

**[49]** K: Ja.

**[50]** V2: Ja, det er nettopp det. Ja, da tenker jeg ofte at det er kommunikasjonen av viktige opplysninger og sånn er minst like viktig som den relasjonen du har med bruker da.

**[51]** K: Ja, ikke sant. Det kan jo kanskje tenkes som en del av det også?

**[52]** V2: Ja, jeg tenker jo at det er det. Jeg tenker jo at hvis jeg har forklart noe for dem, så vil jo det gjøre underverker for relasjonen. Du kan jobbe så mye du vil med å gå på.. ikke smilekurs, det er ikke det det heter lenger.. men du kan ha mye sånn kurs i motiverende intervju og et eller annet sånn. Det er jo fint det, men mye av jobben går jo ut på å bare.. eller.. Jeg tenker at jeg har merket at relasjonen har blitt veldig mye bedre jo tydeligere man klarer å kommunisere fakta til bruker da. Og da har man også mye bedre utgangspunkt for å planlegge veien videre da.

**[53]** K: I det oppfølgingsarbeidet som dere gjør.. det er kanskje et vanskelig spørsmål, men.. har du opplevd at relasjonen, og da også kommunikasjonen da, har ført til noen endringer i selvbildet til bruker? Altså at den jobben dere gjør sammen har hatt noen påvirkning på brukers selvbilde?

**[54]** V2: Det blir jo antagelser da, men jeg tenker jo at det kommer tilbake til.. altså økonomi har veldig mye å si for selvbildet. For hvis du får en jobb hvor du tjener litt bedre da, eller hvis du får svar på.. altså hvis du ikke vet om du har penger etter at AAP-perioden går ut da. Så igjen, det er tilbake til dette med informasjon, altså at du har informert om at dette går bra, vi skal følge deg så lenge det er nødvendig osv. da, det er klart det har veldig mye å si for

trygghet og da også sikkert selvbildet. Men jeg tenker at det er viktig med forutsigbarhet. Jeg vet ikke helt om selvbildet, jeg klarer ikke helt å plassere det, men sånne ting som trygghet. Jeg tror nok kanskje for eksempel hvis du kommer inn i en utdanning som da gjør deg i stand til å få, gir deg mye flere bein å stå på da, når du skal søke jobb. Typisk hvis du for eksempel har noen fysiske ting som begrenser deg i ting du har gjort før, og så får du helt nye verktøy når du kommer inn i en god type utdanning og sånn da, så vil jo det ha veldig mye å si for selvbildet. Da har du plutselig.. det er kanskje det beste eksempelet på det, hvis du har folk som har jobbet lenge innenfor et fysisk yrke, også har du blitt skadet og kan ikke gjøre det lenger. Så finner du en bra måte å søke andre jobber på gjennom omskolering eller etterutdanning. Det tenker jeg vil ha veldig mye å si for selvbildet da. For mange som har mistet, eller ikke kan gjøre den jobben de har gjort lenge, som de var gode på, så var jo det en stor del av selvbildet, og da får de seg en veldig knekk når de ikke kan gjøre det. Og hvis du da finner en måte å få dem tilbake til arbeidslivet på, på en annen måte, så tenker jeg at det er en veldig bra måte å komme i gang. Men du må gjenta spørsmålet, det var relasjonen, hvordan det..?

**[55]** K: Ja, om du har noen opplevelse av at relasjonen mellom dere, og da kan jo kommunikasjon være en del av det selvfølgelig da, om det har en påvirkning på brukers selvbilde?

**[56]** V2: Å ja, sånn ja. Nei, altså hvis det menes med relasjon at du har vært i samtale med bruker eller flere samtaler og bare gjennom samtaler fått påvirke brukers selvbilde. Det har jeg ikke noen opplevelse av nei. Det har jeg i alle fall ikke grunnlag for å si. Så jeg tenker heller at det er de midlene man kommer frem til med bruker, som kan ha positiv effekt.

**[57]** K: Ja, ikke sant, midlene mer enn relasjonen.

**[58]** V2: Samarbeidet, eller ja.

**[59]** K: Ja, for sånn jeg har tenkt relasjonen i dette her, så er det også samarbeidet. Altså relasjonen dere har er jo på en måte en profesjonell relasjon, det er ikke en samme type

relasjon som du ville hatt med en venn eller partner, for eksempel. Men det dere gjør i møte med hverandre, kan du si.

**[60]** V2: Ja, jeg tenker at hvis det er et sånt vidt relasjonsbegrep så er det absolutt. Det har mye å si.

**[61]** K: De brukerne som mottar AAP; du har jo vært inne på dette med økonomi. De har jo ganske mye rettigheter og plikter i AAP-løpet sitt etter lovverket. På hvilken måte opplever du at disse rettighetene og pliktene påvirker oppfølgingsarbeidet ditt med brukerne?

**[62]** V2: Ja, det er jo igjen det jeg sa om at det er kjempeviktig å informere om rettigheter og plikter. For det er for mye forlangt av en som mottar AAP at de skal vite om alle muligheter og plikter på egenhånd da. Så jeg tenker at det har veldig mye å si. Og at man klarer å forklare vedtak de har fått som er vanskelige å forstå da, som ofte er vanskelige for oss å forstå også, ikke sant. Så jeg tenker at det er den viktigste delen av jobben, å hjelpe dem å klargjøre ting som de er usikre på. Og på en måte gi riktig svar og veiledning så de vet hva som skjer videre, og hva de har å forholde seg til. Når man har fått det på plass så kan på en måte bruker puste litt friere, og da kan man begynne å planlegge litt da, når man vet hva rammene er. Og hvis man ikke har fått det på plass, så kan man jo prate og motivere bruker til man blir blå uten at det egentlig.. for da er de usikre, og de vet ikke hvor lenge de har AAP og sånn. For det er veldig mange som er veldig usikre på om de må gjøre noe spesielt for å ha rett på AAP. Det er veldig ofte at det kommer tilbake til det. Og ofte når de vil ha møte så er det fordi de ser at det vedtaket de har går ut om tre måneder, ikke sant. Bare for å få den typen tydelighet på hva som skal til, og at du kommer ikke til å miste pengene over natta osv. Du har jo noen som er veldig sånn ressurssterke, som vet om rettighetene og ser på NAV som en som skal yte service til dem og hjelpe dem tilbake til jobb. Men så er det også mange som ikke.. da er vi tilbake til at man ikke har tid til å hjelpe alle da. At man skulle hatt tid til å hjelpe alle hvis det hadde vært sånn det skulle være. Det er mange muligheter for å hjelpe til med forskjellige tiltak og utdanning og masse forskjellig, og det er klart det har veldig mye å si for relasjonen.

**[63]** K: Opplever du at størrelsen på utbetaling har noe å si for oppfølgingen og relasjonen, altså samarbeidet deres?

**[64]** V2: Ja, det opplever jeg. Det er veldig merkbart. Det er noen brukere som utmerker seg fordi de også da roper høyest da, når de har det vanskelig økonomisk og sånn. Og det vil også ha ganske mye å si, for det er en del som må søke om supplerende sosialhjelp hvis ikke de klarer å dekke utgiftene og sånn. Og da er det mange som sender spørsmål til meg istedenfor, hvis ikke de får snakket med sosialveileder. Og det vil jo påvirke relasjonen direkte ved at det blir mer sånn at da får jeg spørsmål om økonomi istedenfor at vi kunne snakket om AAP-løpet da. Så det tenker jeg at påvirker relasjonen, ikke bare til NAV-veileder, men til hele omverdenen. Og det gjør også at hvis du har dårlig økonomi så tar det jo lengre tid å bli frisk. Det gjelder jo både for psykisk og fysisk. Jeg har bare lest disse tingene, men jeg vet at det er mange som kunne kommet raskere ut i jobb igjen hvis de hadde sluppet å bekymre seg for den biten. Det blir en sånn tilleggsbelastning da, som holder folk tilbake i sykdom, og gjør det mye vanskeligere å motivere seg til å komme i jobb eller komme tilbake i jobb. Så ja. Nå svarer jeg det samme om igjen, men det er på en måte både.. det er klart at man kan få en god relasjon ut av det hvis man vet at de har det vanskelig økonomisk så kan man ha mulighet til å hjelpe dem da, at man kan komme med økonomisk veiledning, hvis ikke de har søkt sosial osv. Men det vil være vanskelig uansett, hvis de har dårlig økonomi da. Men det er lettere hvis du har det greit økonomisk, så vil jo alle relasjoner, også den til NAV, være bedre tenker jeg.

**[65]** K: Litt over til plikter. I de tilfellene der bruker ikke møter opp til møter eller på andre måter ikke overholder aktivitetsplikten sin, så skal de jo etter lovverket ilegges sanksjoner, altså i form av stans eller reduksjon av betalingen. Hvis en bruker mottar en slik sanksjon, har du noen erfaring med om det har noen påvirkning på relasjonen og det videre arbeidet?

**[66]** V2: For å være helt ærlig, så er det ikke ofte at det går så langt. For vi sender jo varsel om stans da, hvis de ikke har svart eller hvis de ikke gjør det de skal. Da sender man jo varsel om at de kan risikere at det blir stanset, og da får man jo stort sett høre fra dem selv før det skjer da. Jeg jobber jo bare med de som er over 30 og som ikke har rusproblemer i tillegg da. Jeg vet at det kan sikkert være mer av den typen sanksjoner hvis det er sanne rus-

utfordringer. Stort sett så får man jo tak i dem, for de har jo på en måte søkt om AAP; de har vist at de vet hvordan de skal finne frem i systemet, til en viss grad i alle fall. Og da er de på en måte innforstått med at det er knyttet litt krav til at de gjør ting, for å få ting. Så jeg har ikke nok grunnlag for å uttale meg om det påvirker relasjonen da, det har jeg ikke.

**[67]** K: Opplever du at bruker har noen muligheter til å påvirke hvor stor utbetaling han eller hun får?

**[68]** V2: I AAP?

**[69]** K: Ja.

**[70]** V2: Ja, altså hvis de har glemt å justere skattekortet, så er jo det det eneste. Men de har jo ikke det, det er jo NAV Arbeid og Ytelser som bare beregner det, så det vet jeg ikke. Det er mellom bruker og NAV Arbeid og Ytelser. Så det er ikke jeg som styrer det [ler]. Men det er jo igjen tilbake til dette med å informere da, at man informerer om hva de kan ha rett til, hvis de har veldig dårlig råd, og bruker er aktiv og sier at «Jeg har det vanskelig», da informerer jeg om hvilke ulike muligheter som fins. Finne ut om de har rett på noe bostøtte eller sånne ting da.

**[71]** K: Ja, du nevnte dette med, i forbindelse med utdanning...

**[72]** V2: Ja, utdanning også ja. Absolutt, bruker har veldig mye å si for.. det er spesielt typisk i forbindelse med veldig kostbare utdanninger da.. hvis de mangler utdanning for eksempel, så er det klart at bruker har veldig mye å si.. de er klar over at de har rett på å få den typen ting, altså utdanning, dekket av NAV, så har det ganske mye å si. Både for at de klarer å ta utdanninga, og for at de får en jobb etterpå som vil gi dem mer penger. Jeg tenkte at det med utdanning kanskje er noe av det som de absolutt kan få mest mulig ut av NAV på, er hvis de er motivert for å ta utdanning og er i stand til det da, så kan du få veldig mye, både for kostnadene og for mulighetene etterpå. Nei, igjen så tenker jeg på hvor mange i porteføljen som kunne fått den og den og den.. men ja, jeg gikk litt i ring på det spørsmålet, for jeg tenkte først at «Nei, bruker har ikke noe å si for..».. for jeg trodde du bare mente i AAP. Men

AAP er jo tilleggsordninger også, så det er absolutt mye å hente på at bruker er aktiv i sin egen sak da.

**[73]** K: Ikke tenk på det hvis du gjentar deg, det er bare..

**[74]** V2: Nei, det er vel livet til en masterstudent når du skal gjøre intervjuer, å få ut kunnskapen. Filtrere.

**[75]** K: Jaja. Og det er noe med det at hvis man prater litt om det, og prater litt rundt det, så kommer det gjerne også mer frem. Jeg synes bare det er kjempebra jeg.

**[76]** V2: Jeg ble litt i tvil om du mente ytelse, og jeg trodde først du mente bare AAP, men du mente kanskje alt rundt også.

**[77]** K: Ikke nødvendigvis. Men du svarte jo på begge deler, og det var kjempeinteressant. Med tanke på det vi har snakket om så langt. Altså, dette med relasjonen, og rammene, og hva rammene har å si for relasjonen, og hvordan oppfølgingsarbeidet fungerer. Opplever du at det har skjedd noen endring over tid på noen måte?

**[78]** V2: Nei, altså jeg har jo som sagt ikke jobbet mer enn to år. Det er jo en stund, men jeg tror ikke jeg har jobbet lenge nok til å bli god nok i jobben til å kunne se endringer, hvis du skjønner. Jeg vet at det har skjedd mye endringer, men jeg tenker at det er vanskelig for meg å svare på. Hvis det er det du spør om, så må du spørre noen med lengre tid enn to år kanskje. Jeg vet ikke. For jeg jobbet jo også i koronatiden så.. nei, jeg føler jeg trenger litt mer erfaring for å kunne svare på det spørsmålet.

**[79]** K: Ja. Jeg prøver meg på noen oppfølgingsspørsmål, også ser du bare på hva du har å komme med, holdt jeg på å si.

**[80]** V2: [ler] Ja, det går bra.

**[81]** K: Det har jo blant annet blitt gjort en del lovendringer på AAP-området. Vi var jo inne på det med karenperiode, og det har jo skjedd en del endringer med justering av satser og lengde på løpet osv over de siste årene. Noen vil jo kanskje si at det ikke har noe å si for relasjonen mellom veileder og bruker, mens andre vil kanskje si at det har en påvirkning. Har du gjort deg opp noen formening på hvordan du stiller deg der?

**[82]** V2: Ja, jeg tror nok at det med karensåret da, som er det jeg har mest grunnlag for å uttale meg om, det har veldig mye å si. Bare det at man har mulighet til å si til bruker at «Det går helt fint, hvis du fortsatt har nedsatt helse så har du fortsatt krav på arbeidsavklaringspenger». Og det har jo alt å si, for det gir jo en mye mer behagelig ramme for meg som veileder også, at jeg kan si noe så fornuftig istedenfor å si at «Det kan hende at du må vente et helt år før du kan søke igjen, og gå på sosial i mellomtiden». Så det har mye å si for relasjonen, tenker jeg. Når det gjelder satsene så har jeg ikke helt oversikt over det må jeg innrømme. Så.. og det siste du nevnte, hva var det?

**[83]** K: Ja, det har jo vært noen endringer i maksperioden på AAP også. Hvor mange år du kan ha det totalt.

**[84]** V2: Ja, ikke sant. Ja, du tenker at man kan søke om ny periode rett etter da, eller.. ? Nå er jeg på tynn is selv her [ler]. Min forståelse bare er at nå kan man ha det til man er ferdig avklart, men det vil jo gjerne være.. altså før var det bare innenfor de tre årene, men nå har man liksom litt bedre tid for de få som trenger mer tid da. Det har nok ganske mye å si.

**[85]** K: Har du noe erfaring på at de tre årene har noe å si da, hvis den karenperioden er fjernet?

**[86]** V2: Ja, sånn ja. Ja, det at karensåret er fjernet det vil jo bare egentlig.. hvis du får den tryggheten på plass. Det vil ikke gjøre at folk blir avklart.. jeg vil jo tenke at det er noen få, noen veldig få, som bruker mye lengre tid på å bli avklart, men jeg tenker at for de aller fleste så vil den tryggheten bare gjøre at du får tryggheten som skal til for å bli avklart raskere, eller like raskt da. Så jeg tenker at det er bare positivt. Og man skal uansett gjøre vurderinger av om man fortsatt har rett på AAP, det skal man jo gjøre hele veien uansett. Og så lenge de

andre rammene er på plass i forhold til at du har tid til å følge opp brukerne og sånn, så gjør man jo de vurderingene uansett. Så er det bare helt fint å ha muligheten til å forlenge, i de tilfellene der det trengs da. Men alt dette forutsetter at du har nok ressurser så du har muligheten til å ta de vurderingene. Og så lenge du har det, så fungerer det som det skal tenker jeg. Hvis det er noen sånne skrekkeksempler på folk som har gått altfor lenge uten å få nok oppfølging i veldig mange år, så er jo det fordi at enten så har du en veileder som ikke har gjort jobben sin, eller mer sannsynlig så har du ikke nok ressurser så veileder må følge opp for mange, og ikke klarer å fange opp de som blir gående uten noen oppfølging da. Så fokuset må heller være på at du har gode nok rutiner og nok ressurser til å følge opp den enkelte bruker. Når du har det så synes jeg det er helt kjemperart hele karens.. det er veldig bra at de fikk snudd den karensordninga.

**[87]** K: Opplever du at de tre årene, den regelen på det, at det har noe å si for deg og bruker i det hele tatt?

**[88]** V2: Det er jo veldig mange brukere som er stressa da, for at de har de tre årene å forholde seg til. Men i det vedtaket de får så står det gjerne bare ett år av gangen også. Så det er mange som tror at de mister alt. De vet ikke en gang at det er på tre år, så de tror bare det året. Men målet er jo uansett at man.. og i de aller fleste tilfellene så vil man uansett klare å gjøre en vurdering lenge før de tre årene er gått. Så jeg tenker at hvis du hadde hatt nok ressurser på hver enkelt bruker, så ville du ha avklart raskere uansett hva slags regler du hadde, så ville du ikke trengt tre år på å avklare veldig mange da, ville jeg tenkt.

**[89]** K: Det er jo interessant. Opplever du at det stresset som du nevner, at bruker opplever det som et stress at de ser at «Nå er tiden snart ute», opplever du at det er noe som har en påvirkning på..

**[90]** V2: Ja, jeg tror det kommer i veien for arbeidsavklaringen, for jeg tror de kvier seg for å.. de forbinder da NAV med noe negativt, noe som gir dem penger som snart skal ta slutt. Istedenfor at de skulle slippe å tenke på pengene, og heller se på NAV som at NAV kan hjelpe dem å finne ut av arbeidsevnen og komme tilbake, på en eller annen måte. Så jeg tror absolutt at det er til hinder for arbeidsavklaringen, at du har de firkantede strenge vedtakene



som de får i posten, kombinert med bekymringen for det økonomiske da. Jeg tror det gjør at det blir mye vanskeligere å gjøre et godt oppfølgingsarbeid. Det er mange som blir positivt overrasket når jeg forteller dem at «Nei, dette går bra. Det vedtaket høres veldig strengt ut, men det er ikke sånn det fungerer i praksis. Vi skal finne ut av det», og jeg forteller dem hvordan det ligger an. Så er det sånn, da har du en relasjonen fordi da kan du... Ja. Så jeg tror det bare gjør at det tar lengere tid å avklare, når du har veldig strenge rammer, egentlig. Eller det blir feil å si det. Men jeg vet i hvert fall at det er mange brukere som.. du må liksom omvende dem fra.. de har dårlig erfaring med NAV, eller de har dårlig reaksjon på vedtakene de har fått i posten fra NAV. Det skjer jo feil med vedtak også, ikke sant. Du kan jo få et feilaktig vedtak på grunn av en rutinefeil, og så må det fikses opp i osv. Så jeg må på en måte sympatisere med dem i at «Ja, det er et veldig firkantet system, men vi skal finne ut av det». Så veldig ofte så tror jeg det er bare negativt at rammene er for strengt formulert. Eller uforståelige vedtak. Det blir mye ting på en gang, men det er mye av den relasjonen som går ut på å forklare vedtak. Man får jo en bedre relasjon mellom seg selv som veileder og brukeren, men man skulle jo egentlig ikke ha trengt det, for man føler jo at man bruker litt av tiden på å reparere relasjonen mellom bruker og NAV da. Ufarliggjøre et system som virker veldig firkantet, og som er ofte er firkantet også.. så jeg tror du toucha på noe der [ler].

**[91]** K: Kjempeinteressant det du forteller. Er det noen andre faktorer som du tenker kan ha noen påvirkning på relasjonen? Altså du nevnte dette med korona, eller noe helt annet for den saks skyld?

**[92]** V2: Altså det er jo klart at det er.. det vi kanskje ikke har vært inne på er at det er viktig at man gjør det man har blitt enig om å gjøre da. At man har gjort en avtale med bruker om hva man skal gjøre videre, så er det veldig viktig at man gjør det. For selv om man selv har mer enn hundre brukere, og tenker at det blir bare en liten ting som man skal gjøre i timeplanen. Men for den brukeren er det kjempeviktig at man følger opp og gjør det man skal da. Og for noen brukere enda viktigere enn for andre da. Det har veldig mye å si for relasjonen. Jeg var jo syk nå på mandag, så da tok jeg meg fri, også hadde jeg glemt å gi beskjed til bruker i tide. Jeg skulle ringe bruker på et tidspunkt, også hadde jeg glemt det, og så sendte jeg melding i aktivitetsplanen etterpå, for det var noe jeg lurte på før jeg skulle ringe henne, og så fikk jeg sint svar tilbake. For hun hadde jo da venta og satt av tid, hun var

jo student ikke sant, og hadde satt av tid i timeplanen for å.. ja.. også fikk jeg sånn skyllebøtte, men den var jo på en måte veldig fortjent da. For man vet aldri hva slags situasjon folk er i. Noen sitter hjemme hele dagen, og du kan kanskje si at 80 prosent ikke har noe.. men hvis det er noen som har.. man må passe på at man husker de avtalene man gjør da, og følger opp det man skal gjøre. Det er en ting det jeg sier med at det er vanskeligere når man har mye å følge opp, men det er jo allikevel ikke noen unnskyldning for ikke å gjøre det. Men også dette med å aktivisere brukere da, at man lager oppgaver i aktivitetsplanen som de kan følge opp selv osv. Istedenfor at vi stiller spørsmål hele tiden. Jeg har ikke vært så flink til det selv, men jeg tenker jo at det også kan ha.. jeg tror nok at det er en god måte å bruke aktivitetsplanen på, for da tror jeg bruker vil få en litt mer aktiv rolle i det som skal skje. Jeg tenker at når de bruker litt av sin tid på å følge opp og informere hvis de har fått en time hos en behandler, eller hvis de har gjort noe vi har blitt enige om at vi skal gjøre, at de da selv går inn og registrerer det, så tror jeg nok at det kan være positivt. Så det ikke bare blir til at jeg spør «Har du gjort det vi ble enige om at du skulle gjøre?», og hvis ikke må jeg bruke av min tid til å finne ut av det, osv. Men når det er sagt så tenker jeg at grunnen til at de er så opptatt av digitalisering er jo ikke for brukernes beste, det er jo fordi det sparer ressurser. Når man prater om at det er veldig fint at brukere gjør ting inne på sitt NAV osv., så tenker jeg at det er bare fordi man mangler ressurser til å gjøre jobben selv på en måte da. Forskyver ansvaret over på bruker da. Og jeg tenker at det lønner seg ikke i det lange løp heller. Det som vi var inne på at jeg bruker litt av tiden på å informere bruker om rettigheter osv. Det blir på en måte en sånn.. du kan si at det er en del ting som bruker har et ansvar for å sette seg inn i selv, men samtidig så er det jo altfor.. jeg synes på en måte at den biten kunne liksom NAV ha tatt seg av selv altså. Det er mange ting som kunne vært informert mye bedre om til bruker da. Det er stort tema.

**[93]** K: Ja, det er jo det. Bare så jeg har det her, det med aktivitetsplanen. Kan du bare forklare litt hva det er?

**[94]** V2: Å ja, ja. Det er jo den digitale aktivitetsplanen inne på Mitt NAV som det heter. Når du får AAP så skal du jo fylle ut meldekort digitalt, også får du meldinger fra veilederen din, eller sende meldinger hvis du lurer på ting. Også får du møteinnkallingen digitalt. Også er det også noe de kaller for aktivitetskort. Hvis du har snakket med bruker, og dere har blitt enige

om at nå skal du gjøre *det* og *det*. Da kan du istedenfor å sende et nytt spørsmål, så kan du lage et sånt aktivitetskort som brukeren kan gjøre inne på sitt NAV da, bare skrive svar der inne. «Har fått time 05.11 klokka.. der og der». For da ser vi det som veiledere i aktivitetsplanen at nå har bruker vært *der* og gjort *det*.

[95] K: Litt sånn interaktivt plan dere imellom?

[96] V2: Ja. Så i hvert fall for en del av brukergruppa kan det være ganske bra da. Hvis de har god digital kompetanse fra før osv. da.

[97] K: Så det treffer folk litt forskjellig?

[98] V2: Ja, det gjør det nok. Jeg er litt i tvil om dette med aktivitetskortene vil passe for alle. Det tror jeg ikke. Noen må ha fysisk møte, og bare bli enige om det på den måten.

[99] K: Helt avslutningsvis så vil jeg bare spørre om det er noe jeg ikke har nevnt som du ønsker å tilføye, eller om det er noe vi allerede har snakket om hvor du har kommet på noe nytt som du ønsker å legge til?

[100] V2: Ja, jeg kommer sikkert til å huske masse etter at vi er ferdig [ler]. Men det er dette med at du kan gjøre mye rart for å prøve å få en god relasjon med bruker, men det aller viktigste er jo at man faktisk har tid til å møte hver enkelt bruker. Og hvis du ikke har det så få du ikke noen god relasjon til bruker. Så du må ha nok folk som jobber med brukerne da, ikke for mange brukere per veileder. Det er på en måte det viktigste. Hvis det er på plass så blir alt annet mye enklere. Hilsen overarbeidet. [ler]. Nei da, det er ikke så ille. Men jeg ser jo at det er veldig mye fine ord og strategier og omorganisering og så videre, men hvis du har på plass dette med en passe mengde med brukere å følge opp, det er veldig viktig. Og hvis det blir for mange, så vil det alltid være noen som ikke blir fanget opp da, noen av brukerne. Så det er kjempeviktig.

**[101]** K: Hvis det skulle være sånn at du kommer på noe etterpå, og du ønsker å tilføye noe, så er det selvfølgelig bare å si ifra. Enten sende meg en mail på det, eller si ifra så kan vi ta en liten oppfølgingsprat eller mailutveksling eller hva som helst.

**[102]** V2: Nei, det er ikke sånn at du har gjort intervjuet, og så er det det som gjelder liksom. Det er bare å komme med oppfølgings-ting som man kommer på?

**[103]** K: Ja, det tenker jeg. For det jeg er ute etter er jo dine refleksjoner og dine opplevelser, og hvis du skulle komme på noe i etterkant. Det er jo en litt sånn uvant situasjon å sitte i, å bli intervjuet [ler].

**[104]** V2: Ja, det blir litt sånn jobbintervjufølelse [ler]. Ja, men hvis jeg skulle komme på noe, så sender jeg deg det bare på mail da.

**[105]** K: Ja, det må du bare gjøre, det er helt supert det.

**[106]** V2: Ja, men det var morsomt. Det er greit å tenke litt over hva man jobber med.

**[107]** K: Ja, men så bra, det er i alle fall kjempemasse nyttig for meg. Jeg er utrolig takknemlig for at du ville stille og dele av erfaringene dine.

**[108]** V2: Skulle bare mangle. Når er det du leverer da?

**[109]** K: Det er i mai. Så nå er det bare fullt gir rett i mål [ler].

**[110]** V2: [ler] Så kult. Ja, men vi snakkes da.

**[111]** K: Ja, det gjør vi sikkert. Takk for intervjuet.

**[112]** V2: I like måte.

## Appendix 5: Transkribering av intervju med Veileder 3 (V3)

*Deltager har fått betegnelsen Veileder 3 (V3) av hensyn til anonymitet. Betegnelsen K står for Kristiane Hokland Gjelstad, som var intervjuer.*

**[1]** V3: Kan jeg spørre deg om hva du skriver om?

**[2]** K: Ja. Jeg skriver om hvordan dere som veiledere opplever relasjonen mellom dere og brukerne deres. Hvordan den arter seg og hva dere opplever påvirker den og ikke, og så videre.

**[3]** V3: Da var det spesielt AAP?

**[4]** K: Ja, helt riktig.

**[5]** V3: Ja, jeg jobber jo med både AAP og sykefravær, så da skal jeg prøve å liksom skille de to litt.

**[6]** K: Så bra. Nei da, så det blir spennende.

**[7]** V3: Skal du ha mange intervjuer?

**[8]** K: Jeg har en plan A og en plan B. Første plan er seks stykker, også hvis jeg rekker flere så tar jeg flere. Så jeg får liksom se an litt hva jeg rekker.

**[9]** V3: Ja, jeg ser den. Men da er det bare å kjøre på.

**[10]** K: Da lurer jeg på om du først kan fortelle meg litt om deg selv om karrieren din i NAV?

**[11]** V3: Ja, karrieren min i NAV har ikke vært så veldig lang. Jeg har jobbet i NAV i underkant av ett år. I mars har jeg vært her i ett år. Før det jobbet jeg i tiltaksbransjen i avklaringstiltak, så det var jo veldig tett knyttet opp til NAV, uten at jeg jeg var direkte ansatt i NAV da. Så

allerede der så ble jeg veldig godt kjent med NAV-systemet og spesielt arbeidsavklaringspenger. For de fleste av deltagerne som vi jobbet med i avklaringstiltaket gikk jo på arbeidsavklaringspenger. Så allerede der ble jeg ganske godt kjent med NAV. Men karrieren min i NAV, selve NAV, har vært ganske kort. Underkant av ett år. Jeg begynte i avklaringstiltaket rett etter studiene. Har en master i retts sosiologi, og en bachelor i sosiologi og en bachelor i sosialt arbeid. Ja, så det er jo kanskje sosialutdanningen min i bunn som jeg bruker mest i arbeidet her da. De aller fleste sosiologer jobber jo i NAV, og når jeg var ferdig utdannet der så tenkte jeg sånn «Jeg har ikke lyst til å jobbe i NAV», så jeg valgte å studere videre. Men etter syv år studier så var det jo her jeg havnet da [ler]. Så alt kan ikke planlegges.

**[12]** K: Så bra. Jeg vil også bare si at hvis du kommer på noe underveis som du har glemt å si på et spørsmål, så er det bare å si ifra. Det er ikke noen sånn veldig strenge rammer på intervjuet. Jeg har forberedt litt spørsmål, men det er mest for å ha litt punkter å sjekke av.

**[13]** V3: Så bra.

**[14]** K: Da lurte jeg på om du kan fortelle meg litt om hvordan oppfølgingen av en mottaker av AAP foregår?

**[15]** V3: Det er jo veldig forskjellig fra person til person og hva de har behov for. Her på kontoret så har vi delt det opp sånn at noen veiledere jobber med brukere som *ikke* har et arbeidsforhold, mens andre veiledere jobber med brukere som *har* et arbeidsforhold. Jeg jobber med de som har et arbeidsforhold fra før av. Så der er jo målet deres ofte at de vil tilbake til samme type arbeid, eller så finner vi ut av underveis at de har helseutfordringer som gjør at de ikke kan gå tilbake til det arbeidsforholdet som de egentlig er ansatt i. Så da må vi jo prøve å finne ut hva annet de kan gjøre. Arbeidsavklaringsløpet er jo ganske langt. Det strekker seg jo som oftest over flere år. Så mange som kommer hit har jo, altså når de begynner å motta arbeidsavklaringspenger så har de ofte en veldig uavklart helsesituasjon. Så vi bruker ganske lang tid i begynnelsen som oftest på å kartlegge og finne ut av helsesituasjonen til brukerne. Mange går fortsatt i et behandlingsløp, følges opp av både fastlege, psykiater og/eller spesialisthelsetjenesten. Har kanskje akkurat påbegynt en

utredning av noe slag, har enda ikke fått svar på hva som feiler dem. Så mye er ofte veldig uavklart da. Så ofte så går kanskje det første året med på å bare avklare helsesituasjonen. For det er jo litt sånn at man bør finne ut av det først, før man kan begynne å finne ut av arbeidsevne og hva slags type arbeid som passer. Så når helsen kanskje er litt mer på plass, så begynner man å se på.. kanskje gå i dialog med arbeidsgiver. Er det tilrettelegging som kan gjøres på arbeidsplassen? Hva er forsøkt? Hvordan har det fungert? Er det noe som gjenstår å forsøke? Hva kan gjøres? Er det andre arbeidsoppgaver innenfor samme bedrift? Dette er sånne typen spørsmål som vi går i dialog med arbeidsgiver om. Ofte kan både tillitsvalgt og fagforbund være med i sånne type møter, fastlegen er med inn i disse type møter. Og hvis vi finner ut at det ikke er noe som kan gjøres på nåværende arbeidsplass, så er det å begynne å se på hva slags kompetanse og ressurser denne personen sitter på. Og hvordan kan de brukes på arbeidsmarkedet? Så det krever jo litt at man er kjent med arbeidsmarkedet og de kreftene som rører seg der. Hva er det det er behov for, hva trengs? Nå er det jo et kjempefint arbeidsmarked, det er lett å få seg jobb for de fleste. Så det er jo veldig bra. Det merker vi jo, at det er mange som raskere kommer seg ut i jobb nå. Så er det kartlegging av interesser, ressurser, hva er det de har behov for i en arbeidssituasjon, også prøver vi å matche det opp mot kreftene i arbeidsmarkedet da. Og da har vi jo ulike tiltak som vi kan sette inn, oppfølgingstiltak og avklaringstiltak, som kan hjelpe oss med å finne svar på disse spørsmålene da. Så det er litt forskjellig, det løpet, for en bruker som mottar arbeidsavklaringspenger. Kommer helt an på deres situasjon og hva de har behov for, hvor de jobber og hva slags helseutfordringer de har, og.. ja.. litt forskjellig.

**[16]** K: Det varierer veldig fra person til person?

**[17]** V3: Veldig. Så det er ikke noe fast løp her. Det er litt sånn at man må finne ut av veien mens man går. Jeg pleier å støtte meg veldig på brukerne. Jeg er veldig opptatt av at de skal finne veien selv. Hva er det du har behov for? Hvilke tanker har du gjort deg? Hva tenker du om veien videre? For det nytter ikke å tvinge en person inn i et løp, det funker ikke. Så de er nødt til å på en måte finne ut av dette selv, også må vi være en støtte på veien da.

**[18]** K: Spennende. Nå skjønner jeg jo at det er veldig varierende, så det er ikke sikkert det er alle spørsmål det er like lett å svar på, men da får du bare si det, også er jo det også et funn i seg selv.

**[19]** V3: Ja.

**[20]** K: Kan du si litt rundt hvor ofte du og brukerne dine møtes? Og eventuelt har kontakt på andre måter enn å møtes?

**[21]** V3: Ja. Vi har jo kontakt på forskjellige måter. De har jo denne chattefunksjonen gjennom sin egen NAV-side. Der er det jo veldig mange som tar kontakt når de bare har noen korte spørsmål. Så der har jeg, hver dag jeg logger meg på systemet om morgenen, så ligger det meldinger der fra brukere. Så jeg starter alltid morgenen med å svare på dem. Også er det jo slik at folk ringer inn gjennom Kontaktsenteret og legger igjen beskjed. Så der har de jo en måte å ta kontakt. Også er det jo avtalte brukermøter da, som er et veldig fokus på [navngitt NAV-kontor], at vi skal ha forutsigbarhet for brukerne og avtalte brukermøter. Men det varierer litt. Noen dager kan jeg ha tre brukermøter, andre har jeg ingen. Men jeg prøver jo å følge opp i hvert fall, at det er kontakt hver andre-tredje måned da. Enten i form av en telefonsamtale eller en chat eller et avtalt møte. Bare for at de skal vite at vi er her. Vi holder oss oppdatert på saken, vi følger med, og at vi heier på dem og er her hvis det skulle være noe. Også er det jo noen som krever litt oftere møter, og andre som krever litt sjeldnere. Noen som er litt mer selvgående enn andre. Så er det noen som gjerne vil ha møte mye oftere enn det det egentlig er behov for eller det vi har mulighet til. Så det varierer litt. Noen har veldig behov for den tryggheten ved å ha oftere møter enn andre. Men andre er sånn «Nei, men NAV er baki der, men jeg trenger egentlig ikke å støtte meg på de». Så det er litt sånn avhengig av brukerne. Men jeg pleier jo i hvert fall å sette opp at jeg har en eller annen form for kontakt med de ca. hver tredje måned da. Og da trenger det ikke være mye, men bare sånn «Hei, hvordan står det til? Hva har skjedd siden sist?» eller «Kan du gi meg en liten oppdatering?» eller «Hvordan går det om dagen?».

**[22]** K: Opplever du at det som oftest er du som tar initiativ til kontakt og møter, eller er det brukerne?



**[23]** V3: Begge deler. Det kommer an på. De brukerne som er mer selvgående, der er det kanskje jeg som må etterspørre informasjon. Sånn «Hei, nå er det en stund siden vi har vært i kontakt. Hvordan står det til? Hva har skjedd siden sist? Gi meg en oppdatering. Hvordan har det gått å øke i arbeidsmengde? Har du startet i behandling, som vi snakket om sist?». Også er det de brukerne som.. kanskje spesielt de som er livredde for å gjøre noe feil. Sende feil på meldekortet eller gjøre noe som gjør at de mister AAP-utbetalingene sine. De trenger ofte mer bekreftelse på at «Hei, kan jeg gjøre dette? Er det riktig at jeg gjør sånn?» og kan sende meldinger mye oftere. Så det kommer også veldig an på.. ja, både og, vil jeg si.

**[24]** K: Opplever du at lengden på AAP-perioden har noe påvirkning på de mulighetene dere har til å jobbe sammen mot brukers mål?

**[25]** V3: Nei. Jeg opplever vel at lengden på AAP-løpet som oftest henger sammen med helseutfordringene. Jo større, mer sammensatte medisinske problemstillinger, jo lenger tar det kanskje før de kommer ut i arbeid igjen. Og for mitt vedkommende, som jobber med arbeidsgivere, så ser jeg jo også at det henger sammen med hvor flinke eller villige arbeidsgiver er til å tilrettelegge på arbeidsplassen. Jeg går jo inn i noen samarbeidsmøter med arbeidsgivere og tenker at her er det helt klart at arbeidsgiver kanskje ønsker å bli kvitt denne brukeren, fordi arbeidsgiver opplever det som belastende å ha arbeidstakere som går på arbeidsavklaringspenger og er mye borte. Og det kan jeg jo forstå. Men jeg er jo også sann at når man går inn med den holdningen som arbeidsgiver så blir det jo kanskje også vanskeligere å få arbeidstakerne tilbake i arbeid igjen. Så jeg føler jo også at parallelt som jeg jobber med brukerne som mottar arbeidsavklaringspenger, så jobber jeg også med arbeidsgiver for å opplyse de og minne de om tilretteleggingsplikt, og gjøre de klar over på hvilken måte de kan tilrettelegge på arbeidsplassen. Så det blir et litt sånn todelt løp. Vi jobber med brukerne, men jeg jobber også inn mot arbeidsgiverne. Så det kommer jo også an på, hvor flinke de er til å tilrettelegge for at brukerne skal komme tilbake igjen i arbeid. Også henger det også sammen med, og det ble jeg veldig overrasket over når jeg startet å jobbe her, ulik kvalitet på fastleger. Noen fastleger er kjempeflinke til å følge opp og setter i gang tiltak og sender til behandling med en gang og er på ballen. Mens andre opplever vi at kanskje ikke gjør jobben sin like godt som vi hadde ønsket, eller som bruker har behov for. Og

det er sikkert mange grunner til det, altså fastlegeordningen og alt som ligger bak og faktorer som vi ikke vet om. Men det er jo noen fastleger som vi opplever at følger opp brukerne sine bedre enn andre. Og det kan jo også ha litt å si på hvor lenge de må gå på AAP og hvor raskt de kommer seg ut i gradert eller fullt arbeid. Så det er mange faktorer som spiller inn, det er et veldig stort helhetsbilde som påvirker.

**[26]** K: Så det er situasjonen mer enn lengden som har mest å si?

**[27]** V3: Ja, men så er det jo klart at jo lenger du er utenfor arbeidslivet og lenger du står uten arbeid, jo vanskeligere blir det å komme inn. Mange av mine brukere snakker om dette med selvtillit, selvfølelse i forhold til arbeid. At jo lenger de er utenfor arbeid, jo dårligere selvtillit får de, jo dårligere selvbylde får de, og jo vanskeligere blir det å komme tilbake da. Man tenker at man ikke får til ting, og man tenker at man ikke er verdt noe på arbeidsmarkedet. Og da er det jo klart at da faller også motivasjonen for noen, for å komme seg tilbake til arbeid. Så vi prøver jo å få de tilbake, i hvert fall i gradert arbeid, så fort som mulig. For vi vet at det å ha en fot innenfor har så mye å si for også selvfølelsen til brukerne.

**[28]** K: Interessant.

**[29]** K: Dette med relasjonen mellom bruker og NAV-veileder er jo ofte nevnt som en veldig viktig del av NAVs arbeid, både av politikere, i NOU'er og faglitteratur, osv. Kan du beskrive for meg hvordan du opplever samarbeidet og samspillet, altså relasjonen, mellom deg og dine brukere som mottar AAP?

**[30]** V3: Jeg opplever jo i hovedsak at jeg har en god relasjon med mine brukere, og får ofte gode tilbakemeldinger fra brukere på at de føler seg sett og hørt og forstått, og fulgt opp. Det er jo jeg veldig glad for å høre. Så er det jo klart at det er jo noen brukere som er i gåseøyne «enkler» å jobbe med eller som jeg får bedre relasjon til enn andre. Og også noen brukere som *ønsker* å skape en tettere relasjon til veileder enn andre også. Som jeg sa så er det jo noen brukere som helst vil klare seg selv og ikke vil ha så mye med NAV å gjøre, og tenker at dette får jeg til på egenhånd. Men brukerne vi jobber med er jo i en sårbar situasjon, ikke sant. De har helseutfordringer, de står i fare for å falle ut av arbeidslivet, også at

helseutfordringene spiller inn på for eksempel familieliv og økonomi. Om de orker å ta seg av barna. Andre har opplevd på grunn av helsesituasjon og livssituasjon at partner har gått fra dem. Altså de står i veldig sårbare situasjoner så de har jo behov for en form for trygghet. Så skal jo vi også ha en profesjonell relasjon til brukerne våre, så en viss distanse må det jo være på et vis. Og det er jo veldig viktig at vi ikke blir personlig engasjert i brukerne våre. Men relasjonen er jo viktig, for det er det som gjør at du kommer i posisjon til å jobbe med motivasjonen, til å kunne jobbe med disse endringene som kanskje skal skje. Og mange synes jo at dette med endringer er veldig skummelt. Så derfor er jo det å ha en god relasjon i bunn veldig viktig. Men min erfaring er at det ofte kommer av at brukerne får fortelle om sin situasjon, at de føler seg hørt, at de føler seg forstått. Og at de føler at vi har tid til å høre på dem. At det ikke er sånn «Ja, men nå er denne tiden over, da må vi kutte». Og det er jo en utfordring fordi vi har jo mange brukere, dårlig tid til hver enkelt. Så det å få brukerne til å føle at vi har nok tid, det føler jeg er et lite kunststykke i seg selv. Fordi det er stressende arbeidshverdager å jobbe som veileder på NAV, og det er mange brukere per person. Ja, *for* mange brukere per veileder. Og da blir det jo vanskelig å skape god profesjonell relasjon til alle sammen og at brukerne føler at de får nok tid. Ja.. jeg vet ikke om det var svar på spørsmålet ditt jeg?

**[31]** K: Jo, absolutt. Det er kjempeinteressante refleksjoner. Jeg har noen oppfølgingsspørsmål også. Du nevnte jo dette med tid. Hvordan opplever du handlingsrommet ditt til å lage et oppfølgingsløp som er tilpasset bruker, deres behov og mål?

**[32]** V3: Det er jo litt sånn at jeg tenker at vi gjerne skulle hatt enda flere tiltak å spille på, enda mer hjelpemidler å gjøre bruk av. Men så er jeg også litt opptatt av å ikke fokusere så mye på det, men heller utnytte det vi kan da. Fordi det å gjøre endringer innad i dette systemet tar vinter og vår, så ja.. men jeg merker jo kanskje det, spesielt for de brukerne som ikke prater norsk, og har sammensatte helseproblemer, og kanskje ikke vet hvordan de skal orientere seg i dette systemet. Ikke vet hvordan de skal orientere seg innen helse. Vet for eksempel ikke at fastlege kan bestille tolk når de skal dit, så de unngår å bestille time hos fastlege. De brukerne krever jo mer tid, ting tar mer tid. Og da blir det på en måte også vanskeligere å følge opp, når jeg føler at jeg må strekke meg utover min rolle som NAV-

veileder for å hjelpe de på best mulig måte. Vi har jo hendelser hvor jeg har for eksempel måtte ta kontakt med fastleger for å forklare en brukers situasjon, innenfor reglene og taushetsplikt, for å få fastlege til å sette i gang tiltak, fordi fastlegen ikke har undersøkt godt nok selv. Det trenger ikke bare være fastlegen sin skyld, det kan jo også være at bruker ikke har fortalt hva han har behov for til fastlegen, så det er mange faktorer her. Og da tar jo ting ekstra lang tid, ikke sant. Så det er jo litt utfordrende. Jeg har for eksempel en bruker nå hvor fastlege absolutt ikke følger opp godt nok, og det nærmer seg nå makstid på arbeidsavklaringspenger, og bruker er ikke ferdig avklart. Og da er det sånn «Hva gjør man da?». Her er det masse ubesvarte spørsmål, som er knyttet opp mot helse, og vi begynner å få dårlig tid. Hvordan kan vi best mulig løse den floken her? Hvor bruker heller ikke er interessert i å bytte fastlege, for hun selv opplever at hun får god nok hjelp. Men er det også språkutfordringer og masse faktorer som spiller inn. Og da blir det veldig utfordrende.

**[33]** K: Det kan jeg tenke meg. Opplever du at du har rom for å ta skjønnsmessige vurderinger i oppfølgingsløpet til den enkelte bruker?

**[34]** V3: Ja. Jeg gjør egentlig det. Det føler jeg jo at jeg gjør litt hver dag egentlig. Nettopp fordi jeg har jo et ansvar for å prøve å drive prosessen videre, innenfor det tidsrommet vi har. Og det kreves jo av og til at det tas noen avgjørelser, for eksempel skal det meldes inn på tiltak nå, eller er det riktig å vente? Skal vi søke om norskkurs nå? Skal vi søke om en ny runde arbeidsavklaringspenger? Så det er mange sånne små valg da, som kommer hver dag i denne jobben her, som du må ta stilling til, og det er ikke noe rett eller galt svar. Og man vet ofte ikke om det valget man tar er det riktige, men man må nesten bare teste og prøve litt og komme frem til, sammen med brukeren, hvor man skal gå. Skal vi gjøre dette eller dette nå; hva tenker brukeren selv? Så kan vi kaste ballen litt frem og tilbake, og diskutere litt, også må man på en måte bare lande et sted etter hvert for å få prosessen videre. Så jeg føler jeg bruker en form for skjønn hver dag.

**[35]** K: Opplever du at det har noe å si for oppnåelsen av brukers mål hvor raskt dere kommer i gang med ulike møter og tiltak?

**[36]** V3: Ja. Det er jo litt sånn som jeg sa i stad at jo raskere vi får de ut i arbeid, jo bedre er det for brukers selvfølelse og også for samfunnet generelt. At det er enklere å beholde arbeidet hvis man jobber gradert da, enn hvis man er 100 prosent borte fra jobb. Så ja, det har litt å si hvor raskt vi kommer i gang. Men så er det ikke alltid det er oppfølgingen herifra det står på heller. Også er det noen som trenger tid, hvor det er riktig og det beste. Så det er litt individuelt igjen, fra bruker til bruker og deres behov. Det er noen som trenger å ta et skritt tilbake, og som arbeid ikke er riktig for også. Og som da kan trenge en pause, helt borte fra arbeid, for å samle de kreftene man har behov for, for å kunne bygge seg opp på nytt. Så vi jobber litt sånn med tid på ulike måter, ut ifra situasjonen til bruker.

**[37]** K: Opplever du da at det er hensiktsmessig at *dere* har raskt møter for eksempel da, for å på en måte få avklart..?

**[38]** V3: Ja. Når jeg får overført nye brukere, så pleier jeg å sette opp møte så fort jeg har mulighet. Bare for å få informasjon om situasjonen, men også for at bruker skal få et ansikt på hvem som er veileder. For jeg opplever at det er enklere for de å ta kontakt hvis de vet hvem de prater med. Hvis man legger grunnlaget for relasjonen med en gang, så er det enklere for at de skal si ifra til meg hva de har behov for. Så jeg pleier å sette opp et møte så fort som mulig egentlig. Og også for at de skal få nødvendig informasjon om «Dette er et arbeidsavklaringsløp. Dette krever vi av deg. Dette kan du forvente av meg som veileder» og litt sånn «Hva tenker du selv om dette løpet?». Også begynner man jo allerede der å skape en relasjon og legge en plan for veien videre.

**[39]** K: Du har jo snakket om at du prøver å ha møte ca. hver tredje måned. Opplever du at den timingen for videre møter og tiltak underveis har mye å si for suksessen for løpet?

**[40]** V3: Det er litt vanskelig å svare på, nettopp fordi det også er individuelt hvor ofte brukerne selv ønsker møte. Også er det jo mye av sånne «ad hoc» henvendelser. Du kan planlegge en dag som ansatt på NAV, men det er sjeldent at den dagen går akkurat sånn som du har planlagt. Fordi det kommer henvendelser fra Kontaktsenteret, eller du får en melding fra bruker «Hei, jeg trenger å snakke med deg. Ring meg så fort du kan». Også må man legge

litt til side for å få tatt de henvendelsene. Så det er litt vanskelig å svare på. Jeg synes det er både og. Ja, jeg vet ikke om jeg klarer å gi deg noe bedre svar på det spørsmålet enn det [ler].

**[41]** K: Opplever du at relasjonen mellom deg og bruker har en påvirkning på viljen og evnen til bruker til å nå de målene som er satt?

**[42]** V3: Ja, hos noen har det sikkert det. Det er jo sikkert noen brukere som føler at det ikke er så mange som heier på dem, eller har troen på dem. Og det føler jeg jo er en viktig del av min jobb, å alltid ha troen på at alle klarer noe, men vi må bare finne ut av hva det er og i hvilken setting det er. Kanskje spesielt de brukerne som har lite sosialt nettverk rundt seg, ikke har familie i nærheten, har ikke noen barn, ikke sant. At de har behov for noen som har troen på dem. Og det er en viktig del av denne jobben her også, å ha troen på at det er en plass for alle på arbeidsmarkedet. Også er det... Jeg har en bruker som er kjempefornøyd med oppfølgingen bare fordi han føler at han kan stille de spørsmålene han har behov for, ikke sant. Så det er ikke alltid at det er så mye som skal til, men at vi da er tilgjengelige og svarer på spørsmål når han har behov for det. Han har egentlig ordnet alt selv, men han føler jo at han blir fulgt opp veldig tett og godt av NAV, bare fordi vi er her og svarer på spørsmålene hans. Jeg tror det med å ha troen på de er veldig viktig for mange.

**[43]** K: Det gir de liksom den der drivkraften?

**[44]** V3: Ja, og liksom sånn «Dette ordner seg. Dette skal vi finne ut av. Jeg kan ikke gi deg svar *nå* på hvordan dette kommer til å være om tre år, men vi finner ut av det underveis». Vi er sparringspartnere og skal gå i denne prosessen sammen.

**[45]** K: Har du hatt noen opplevelse av at relasjonen mellom deg og bruker har noen påvirkning på selvbildet også, i tillegg til motivasjonen?

**[46]** V3: Ja, altså det er jo vanskelig å svare på om det er en direkte korrelasjon mellom de to der. Men jeg tror jo at man får til endringer og får til mer ved å skape motivasjon da. Også er det jo ulikt fra bruker til bruker hvordan man klarer å skape den motivasjonen. Så om det er en direkte årsak der, eller om det er liksom små valg som vi gjør underveis som er med på å

skape motivasjon... Jeg tror kanskje det er en litt sånn flytende prosess der da. At det er selve prosessen i seg selv, og de valgene man tar underveis som påvirker selvbildet og skaper motivasjon.

**[47]** K: Brukere som mottar AAP har jo en rekke plikter og rettigheter etter lovverket også, som de må forholde seg til. På hvilken måte opplever du at disse rettighetene og pliktene påvirker oppfølgingsarbeidet deres?

**[48]** V3: Det er klart vi har jo et regelverk vi må forholde oss til. Vi er jo forvaltere av et lovverk. Noen ganger skulle vi kanskje ønske at vi kunne hjelpe mer enn det lovverket lar oss gjøre. Og noen ganger har brukere litt vanskeligheter med å forstå regelverket. For det er et komplisert regelverk, det er det. Og vi må ofte inn i lovverket og forarbeider og alt mulig å lese oss opp selv også. Også er det jo også et regelverk som åpner for skjønn, som da må tilpasses ulike brukere og ulike situasjoner. Så jeg føler jo at mye av hverdagen også går med til å forklare regelverk og «Hvorfor kan vi gjøre dette, men ikke dette?». Hvorfor kan du bare jobbe opp til 60 prosent, og ikke over? Hva er et opptappingsvedtak, som gjør at du kan jobbe over 60 prosent, og hvordan fungerer det? Det er mye forklaring av regelverk, og gjøre det forståelig for brukerne. Og noen har jo også det bildet at det er hver enkelt NAV-veileder som sitter og bestemmer at *du* får det, men ikke *du* får det. Og da er det jo litt det der med å forklare at vi også har et regelverk vi må forholde oss til i jobben da. Så det påvirker jo mye av arbeidshverdagen vår. Og det påvirker mye av kanskje forståelsen til brukerne av NAV-systemet og prosessen. Ja.. var det svar på spørsmålet eller? Jeg glemmer litt hva spørsmålet er underveis når jeg prater [ler].

**[49]** K: Joda. Da skjønner jeg at det har en del påvirkning på oppfølgingsarbeidet dette med rettigheter og plikter. Opplever du at det har noen påvirkning på relasjonen også?

**[50]** V3: Det kan jo ha det. Det kan jo være brukere som tenker at jeg er vrang fordi jeg ikke vil innvilge noe, men så har de ifølge lovverket ikke rett på det. Også skjønner de ikke: «Hvorfor får denne personen videreutdanning, også jeg får ikke videreutdanning?». I såne situasjoner så har vi jo et fagfellesskap ikke sant, som vi diskuterer caser i, og vi har en

fagansvarlig på feltet som vi diskuterer sånne ting med. Så vi er jo alltid flere veiledere, i alle fall på dette kontoret da, bak en sånn avgjørelse. Ja, hva var det du spurte om igjen?

**[51]** K: Ja, om rettighetene og pliktene har noen påvirkning på *relasjonen*?

**[52]** V3: Ja, det er klart at de som for eksempel har lyst til å få innvilget etterutdanning som NAV betaler for, men som ikke *får* det, de kan jo bli litt sånn «Din drittveileder. Dette hadde jeg sikkert fått hvis jeg hadde hatt en annen veileder». Så det kan jo skape litt sånn krøll i relasjonen, det kan det jo.

**[53]** K: Opplever du da at det også påvirker mulighetene deres til å jobbe sammen fremover, hvis den typen ting skjer?

**[54]** V3: Ja, det kan jo gjøre det. Det kan jo skape litt motstand hos bruker. Altså det er ikke ofte det skjer synes jeg, men da er det jo viktig å forklare «Hvorfor fikk du avslag?» eller «Hvorfor får du ikke etterutdanning?» eller «Hvorfor kan ikke NAV betale for dette?». Å begrunne det avslaget er veldig viktig. Har ikke brukeren en forståelse på hvorfor de får avslag, så vil det kanskje påvirke relasjonen i større grad enn hvis de forstår bakgrunnen for avgjørelsen.

**[55]** K: Opplever du at størrelsen på utbetalingen som bruker har rett på har noe å si på relasjonen?

**[56]** V3: Nei, egentlig ikke, det vil jeg ikke si. Fordi jeg som NAV-veileder har jo ikke noe med utbetalingene eller beregningen av hvor mye de får utbetalt. Det er det jo NAV Arbeid og Ytelser som styrer. Mange brukere tror jo at jeg har noe med det å gjøre. Men når jeg da får forklart dem hvordan dette er satt sammen og at det er en annen enhet i NAV som har ansvaret for det, og jeg har bare ansvar for innholdet i oppfølgingen da, så slår de seg som oftest til ro med det. Men det er klart det er jo mange som ikke er fornøyd med AAP-utbetalingene sine. Og det som kommer som et sjokk for mange da, er at når de går fra sykepenger til arbeidsavklaringspenger, så går de jo fra en ytelse som erstatter lønnen 100 prosent, til en ytelse som gir dem 66 prosent av lønnen. Det er tøft for veldig mange. Og for



noen så kan jo det sikkert være demotiverende: «Men jeg er jo syk, hvorfor vil dere ikke hjelpe meg?». Og for andre så kan jo det kanskje virke motiverende: «Okay, men nå må jeg fort ut i jobb, for dette er ikke levedyktig». Men jeg opplever ikke at det påvirker mitt daglige arbeid i veldig stor grad, det gjør jeg ikke. Men det er mye spørsmål om det da, det er det. Som ikke går utover relasjonen, men det skaper mye spørsmål hos brukerne. Dette med meldekort og utbetalinger. Så det er mange spørsmål som vi sender videre til NAV Arbeid og Ytelser som vi ikke kan svare på.

**[57]** K: Opplevs *det* som noe som har påvirkning på relasjonen?

**[58]** V3: Jeg synes egentlig det er bra at vi som har ansvar for oppfølging ikke har noe med pengeutbetalingen å gjøre, for jeg kan kanskje tenke meg at det kunne ha skapt mer vanskeligheter med relasjonen og oppfølging hvis vi også hadde hatt ansvar for utbetaling. At det at man skaper en type distanse der, kanskje er hjelpsomt i det lange løp. Det blir jo bare refleksjoner og tankespinn, men jeg tror kanskje det.

**[59]** K: I de tilfeller der bruker ikke møter opp til avtalt tid eller til tiltak, behandling, eller på andre måter ikke overholder aktivitetsplikten sin, så skal det jo etter lovverket ilegges sanksjoner i form av enten reduksjon eller stans av pengene. Hvis en bruker mottar en slik sanksjon fra NAV, har du noen opplevelse av at det har noen påvirkning på det videre arbeidet deres?

**[60]** V3: Nei, de tilfellene jeg har sendt ut varsel om stans eller trekk er jo som oftest hvis de ikke møter til avtalte samtaler, ikke møter hos tiltaksarrangør, ikke deltar i behandling som er avtalt. Og da opplever jeg jo at med en gang jeg sender en ny innkallelse om møte, med varsel om stans, så møter de. Det er min erfaring. Og da har de ofte en forklaring på hvorfor de ikke har møtt, og den kan jo både være god og dårlig den. Men da er det litt sånn at vi tar en prat om at «Dette er en del av arbeidsavklaringsløpet, noe som du må forholde deg til, og som jeg også er lovpålagt å forholde meg til». Og da forstår de fleste det.

**[61]** K: Så det er sjeldent at det går så langt?

**[62]** V3: Ja, det er det. Og det er jo ikke sånn at hvis de ikke møter på én samtale så er det rett på varsel og sanksjoner, for det er jo også mange som har en helsesituasjon som gjør det er vanskelig å møte på møter. En med sosial angst har vanskeligheter med å møte opp her og sitte på venterommet. En som har levd isolert i mange år har vanskeligheter med å møte opp her. Så det er jo ikke sånn at vi går rett på sanksjon med én gang, vi gir jo ofte noen sjanser. Men så er det jo sånn da, at hvis de fortsetter å ikke møte så er jo vi også bundet av lovverket da. Selv om vi kanskje ikke har lyst og vi skjønner at her er det noe mer som ligger bak. Og det kjennes ikke alltid kjempelett og greit å gjøre det, å stanse et AAP-løp eller stanse en utbetaling eller gi trekk. Men det er jo den forvaltningsbiten som jeg også er ansatt for å forholde meg til da.

**[63]** K: Så dere har en del skjønn når dere.. altså, dere kan se an bruker og situasjonen før dere sender varsel også?

**[64]** V3: Ja, vi gjør det. Og det blir jo også ofte diskutert i fagfellesskapet. «Skal vi sende et varsel nå?». Så det er også ofte flere veiledere og en fagansvarlig bak en sånn avgjørelse da.

**[65]** K: Har du hatt noen opplevelser der det har blitt stanset eller redusert?

**[66]** V3: Jeg har sendt varsel om stans, men jeg har ikke stanset AAP helt, nei. Også er det jo noen brukere som får redusert utbetalingen av AAP fordi de selv leverer meldekort for sent for eksempel, eller registrerer mer enn 60 prosent på arbeid. Men da er det jo ikke jeg som aktivt går inn og reduserer eller stanser. Da er det jo dem selv som ikke har overholdt tidsfristene sine da.

**[67]** K: Nå svarte du kanskje litt på det, men jeg spør allikevel. Opplever du at bruker har noen mulighet til å påvirke om han eller hun får sanksjoner eller ikke?

**[68]** V3: Ja, altså følger de pliktene sine og møter opp og gjør det dem skal, så får de jo ikke noen sanksjoner. Og jeg pleier også alltid å fortelle om det i oppstartsmøtet. Vi går igjennom aktivitetsplikten, hva den innebærer, og hva som skjer hvis de ikke overholder den aktivitetsplikten da, så er de klar over det fra starten. Og da vet de også selv når de ikke

følger opp. Det er mennesker vi jobber med og mange av de er veldig ansvarsfulle og samvittighetsfulle. Men jeg tenker det er sånne ting som det er fint for dem å være klare over helt fra starten av da.

**[69]** K: Opplever du at bruker har noen mulighet til å påvirke størrelsen på utbetalingene sine.

**[70]** V3: Nei, det tenker jeg at jeg ikke kan svare så godt på siden det ikke er jeg som gjør utregninger eller har noe med det å gjøre. Det er det jo NAV Arbeid og ytelser som beregner på inntektsgrunnlaget de har da. Også er det jo sånn at hvis noen kommer til meg og sier at de ikke er fornøyd så kan jeg jo veilede dem rundt hvordan de kan klage hvis de ønsker det. Så i hvor stor grad brukerne selv får påvirket størrelsen, det er vanskelig for meg å svare på egentlig.

**[71]** K: For en tid tilbake så ble det jo innført en karenperiode på AAP, hvor jo brukerne måtte vente et år før de kunne søke på nytt hvis de hadde gått til denne maksdatoen. Har du noe inntrykk av at det har noen påvirkning på oppfølgingsarbeidet?

**[72]** V3: Jeg vet ikke. Nå er jo den karenperioden fjernet igjen. Den ble jo fjernet nå i sommer. Det er jo litt vanskelig for jeg har ikke jobbet i NAV så lenge at den karenperioden har fått innvirke på arbeidet mitt. Jeg startet jo i mars, og sommeren etter så ble jo karenperioden fjernet igjen. Jeg har jo brukere nå som har søkt om en ny runde AAP og fått det innvilget og gått rett over på tre nye år, fordi de ikke har vært ferdig avklart. Og jeg tenker jo at i deres situasjon så er jo det fint, for det er mange spørsmål som det gjenstår å svare på da. Hvor for eksempel helsesituasjonen ikke har latt oss få avklare dette tidligere. Kanskje det har vært lang ventekø på operasjon, ikke sant. Mange av dem er nå påvirket av korona, som skulle ha vært igjennom en ryggoperasjon, men som bare har blitt satt på vent nå i to år fordi korona tok over alle sykehusene. Og da er jo det forhold utenfor deres kontroll som har gjort at vi ikke har kunnet avklare tidligere. Og da er det jo kjempefint at de får muligheten til lengere tid på AAP. Men så kan jeg jo se for meg at det gir et litt sånn mulighetsrom for å «slække» litt for noen veiledere og tenke at «Okay, men blir vi ikke ferdig innen de tre første årene, så er det jo bare å søke på tre nye år». Men det også blir jo bare spekulasjon da. Men

jeg har som sagt ikke fått kjenne ordentlig på det, siden jeg ikke har jobbet så mye mens den karenstiden gjaldt da.

**[73]** K: Nei, ikke sant. Du hadde ikke noen brukere heller som var i den situasjonen når du startet?

**[74]** V3: Nei, jeg hadde ikke det.

**[75]** K: Nei, da skjønner jeg at det blir utfordrende å svare på.

**[76]** K: Nå har vi jo snakket om ganske mye forskjellig, både relasjonen, rammene for relasjonen og oppfølgingsarbeidet forøvrig. Med tanke på det vi har snakket om så langt... Nå har jo ikke du jobbet så lenge, så det kan hende at det er vanskelig å svare på dette også, men jeg spør allikevel, og så får du heller bare svare på det du kan. Opplever du at det har skjedd noen endringer over tid, enten om du har følt det selv i ditt arbeid eller om du har følt noen konsekvenser av noen endring over tid, på oppfølgingsarbeidet, AAP-løpet og relasjonen?

**[77]** V3: Ja, som du sa så blir jo det litt vanskelig for meg å svare på. Den største endringen jeg har opplevd er jo endringen i regelverket som kom nå sommeren 2022. Dette med endring i unntaksreglene for når man kan få unntaksår, altså ekstra år på det ordinære AAP-løpet. Og at karenstiden ble fjernet og at man kan søke ny periode på AAP rett etter den ordinære perioden. Også er det jo endringer i datasystemene våre som skjer. Vi jobber jo i hovedsak i tre ulike systemer, som ikke alltid samhandler så godt med hverandre. Det jobbes jo veldig med å bli kvitt i hvert fall Arena-systemet vårt, at det skal inn i et annet system: Modia. Men såne endringer tar jo tid. Men det hender jo plutselig at det kommer en oppdatering der, som vi må følge med på. Men det blir jo litt mer såne tekniske greier da, som gjør arbeidshverdagen vår litt lettere, ved at det blir litt enklere løsninger. Men det har vel kanskje ikke så mye å si på relasjonen og oppfølgingen av brukerne da. Det er vel mer at vi kan spare litt tid når vi sitter på dataen og gjør arbeidet vårt.

**[78]** K: Du nevnte jo disse lovendringene. Nå har det jo kommet mange lovendringer i løpet av de siste årene, og jeg forstår at det er ikke alle av de du kanskje har kjent så mye effekten av. Men hvis vi tar de som du har noe forhold til, opplever du at det har noe å si for relasjonen, eller opplever du at det ikke har noe å si for relasjonen?

**[79]** V3: Nei, det spiller vel ikke så mye inn på relasjonen tror jeg. I hvert fall ikke sånn jeg har følt på det. Det eneste er vel kanskje at brukerne blir veldig stresset når det nærmer seg makstid. Si det er et år igjen og ting er enda uavklart, og de vet ikke hvordan det siste året blir. Da er det jo fint å kunne trygge dem på at er du ikke ferdig avklart til arbeid eller til utføre, så har du mulighet til å søke på en ny runde AAP, og gi dem den tryggheten. Og da er det mange brukere som roer seg, fordi de ikke visste om den muligheten. Men det er vel det eneste jeg kan tenke meg at jeg har lagt merke til i mitt arbeid.

**[80]** K: En av de endringene som skjedde i, 2018 var det vel, var at før så hadde ikke AAP-løpet en maksdato, og så ble det jo innført en maksdato. Det preger sikkert vedtakene, hva som står der, og hvilke rettigheter og plikter dere veileder på. Har du noen refleksjoner rundt hvordan det å sette en sånn maksdato, hva slags effekt det kan ha på relasjonen?

**[81]** V3: Ja. Jeg tenker jo at ved å ha en maksdato så sender det et signal om at AAP er en arbeidsrettet ytelse og at målet er at man skal tilbake til jobb. Og det er noe jeg også påpeker for mine brukere i første møte, at målet her er at du skal avklares opp mot arbeid. Du skal enten helt eller delvis tilbake til nåværende arbeidsgiver, eller en ny arbeidsplass. Eller så kan det hende at vi kommer frem til at arbeid ikke er riktig for deg, med tanke på de helseutfordringene du har, og at du da blir enten gradert eller fullt utføre. Så det at man har en maksdato er jo kanskje med på å drive prosessen fremover, man har noe å jobbe mot. Før denne datoen så skal vi ha avklart så mye som mulig, og at det gir et signal om at det er en arbeidsrettet ytelse. Men så skaper det jo også, som jeg sa i stad, litt stress for noen brukere. Mange spør «Hva hvis *det* ikke går, og *det* ikke går, og hvis vi ikke har funnet ut av *det*?» og da må man trygge dem da.

**[82]** K: Nå er det kanskje litt vanskelig å svare på det jeg skal spørre om nå, for du er jo ikke tankeleser, du kan ikke lese tankene til bruker [V3 ler]. For du sier at noen blir stresset, mens

på den andre siden driver det prosessen fremover. Har det vært situasjoner der du har opplevd effekter av dette på relasjoner som også er positivt?

**[83]** V3: Ja, altså de fleste som starter på AAP er jo sånn «Nei da, men jeg kommer jo ikke til å motta dette i tre år, så ikke tenk på det, den makstiden kommer vi ikke til uansett». Det er jo holdningen til de aller fleste, at de skal tilbake i jobb. Også pleier jeg også ofte å kalle inn til et møte når jeg ser at det er ca. ett år igjen til makstid. Hvor vi tar en sånn «Okay, minner om denne makstiden. Dette har vi gjort frem til nå. Nå har vi ett år igjen. Hvordan skal vi bruke det siste året for at vi skal komme til mål dit vi ønsker?». Og det kan jo for noen igjen sikkert virke stressende, men andre også tenker slik at «Ja, men la oss utnytte det siste året så godt som mulig da». Så jeg prøver å være flink til å forberede dem på at den maksdatoen kommer, og hvordan skal vi jobbe best mulig opp mot den.

**[84]** K: Ja, ikke sant. Det er interessant å høre at det liksom er to sider til den saken.

**[85]** V3: Ja, så når man har den samtalen, så vet man aldri helt hvordan den kommer til å gå. Noen begynner å gråte og blir kjempestresset, men andre er sånn «Okay, neimen da gjør vi *det og det og det*».

**[86]** K: Så det kommer veldig an på personen.

**[87]** V3: Veldig. Både på personen og på helseutfordringene de har også.

**[88]** K: Er det noen andre faktorer som du opplever at har endret relasjonen over tid? Altså, ting som har skjedd i samfunnet eller arbeidsmarkedet, hva som helst egentlig.

**[89]** V3: Ja, altså relasjonen.. det er vanskelig å svare på. Altså for mitt personlige arbeid så er det jo veldig fint at det er et arbeidsmarked som er fint for arbeidstakere, at det er lett å få seg jobb. Og det er klart det at hvis jeg lettere kan hjelpe folk ut i jobb, så vil jo det også føre til at de kanskje får mer positive følelser knyttet til NAV og til meg som veileder da. Så det er jo kjempebra. Men nei, det er litt sånn vanskelig å svare på. Jeg tror kanskje de som har

jobbet i NAV litt lenger har litt bedre forutsetninger for å kunne svare på det spørsmålet, for de har jo vært igjennom flere samfunnsendringer og strukturer og tidsepoker og perioder.

**[90]** K: Neimen, supert. Helt avslutningsvis da så lurte jeg på om det er noe mer som du enten ønsker å tilføye som du tenker det er viktig at jeg tar med, som jeg ikke har spurt om, eller om det er noe mer du har kommet på om det vi har snakket om?

**[91]** V3: Nei, altså jeg tenker at det hadde jo vært fint å ha bedre tid per bruker, sånn at man nettopp kunne ha jobbet med relasjonen og jobbet med arbeidsavklaringsprosessen og hatt tid til å sette seg bedre inn i deres situasjon. Så jeg tror jo det at færre brukere per veileder, flere ansatte [ler], at det hadde virket positivt inn på relasjonen til brukerne da, ved at de følte at de kanskje hadde fått bedre hjelp og at veileder hadde hatt bedre tid. Det er i hvert fall det jeg vet at det er mange på dette kontoret som føler på og snakker om da. Det er store porteføljer, det er mange brukere per veileder og at man ofte føler at man ikke har tid til å hjelpe de så godt som de har behov for eller ønsker. Og det er jo litt kjedelig. Alle de som jobber i disse jobbene her er jo her fordi de har lyst til å hjelpe, så det å føle at man ikke kan hjelpe fullt ut er jo en kjedelig del av arbeidshverdagen da.

**[92]** K: Ja, det kan jeg tenke meg.

**[93]** V3: Nå avsluttet vi på en litt sånn trist tone her [ler], det er ikke meningen, men det er litt sånn typisk akkurat det der.

**[94]** K: Ja, det kan jeg tenke meg. Man kan liksom legge så mange føringer man bare vil, men dere er jo bare mennesker liksom.

**[95]** V3: Ja, ikke sant, vi er det. Føler du at du har fått svar på det du trenger eller?

**[96]** K: Ja, absolutt. Og det er jo det som er med sånne intervjuer, det er jo ingen gale eller riktige svar. Det er jo deres opplevelse. Og alle intervjuene jeg har hatt så langt, inkludert dette, så har jeg fått veldig utfyllende og gode svar. Og det setter jeg utrolig stor pris på. Og så blir det masse å drøfte, det blir gøy.

[97] V3: Ja, bare å glede seg til transkriberingen etterpå [ler].



## Appendix 6: Transkribering av intervju med Veileder 4 (V4)

*Deltager har fått betegnelsen Veileder 4 (V4) av hensyn til anonymitet. Betegnelsen K står for Kristiane Hokland Gjelstad, som var intervjuer.*

**[1]** K: Jeg må bare si det først, at jeg er utrolig takknemlig for at du ville være med. Jeg synes det er så spennende å høre om hvordan dere opplever deres hverdag og deres arbeid. Det er jo primært relasjonen jeg er ute etter å høre om i dag.

**[2]** V4: Ja, min relasjon til de jeg følger opp?

**[3]** K: Ja, ikke sant, hvordan det fungerer og litt sånn. Jeg har forberedt noen intervju spørsmål og så er jeg ikke helt bundet til det. Det bare fordi det er noen temaer jeg vil at vi skal innom. Men det kan komme oppfølgingsspørsmål også, for det er jo veldig individuelt hva hver enkelt svarer. Også er det noen av spørsmålene som kan virke litt sånn selvforklarende, men nå er jo jeg her med studenthatten, ikke NAV-ansatthatten, så da må jeg stille litt av de kanskje litt åpenbare spørsmålene også. Skal vi bare sette i gang da kanskje?

**[4]** V4: Ja.

**[5]** K: Aller først så lurte jeg på om du kunne starte med å fortelle litt om deg selv og din karriere i NAV?

**[6]** V4: Oi, min karriere i NAV. Før jeg startet i NAV så jobbet jeg i to år i sosialtjenesten. Fordi det var før det ble NAV. Og i [navngitt kommune] så tror jeg det ble NAV i 2009 eller noe sånt. Men i 2008 så fikk jeg spørsmål om å være med i et sånt pilotprosjekt. Da var det jo fra gamle Aetat, det som var trygdekontoret, og sosialtjenesten som var kommunen. De andre to [etatene] hadde startet litt før, også skulle vi være en sånn pilot. Så da var det to fra hver etat også skulle vi jobbe sammen, også skulle vi liksom sjekke ut hvordan det var å sitte med alle tingene som det innebærer i en sånn veilederrolle. Så det var i 2008, og foregikk i ett år. Og da kom vi frem til, eller evaluerte, at det å jobbe med den økonomiske siden, sånn som

sosialstønad, det var vanskelig å kombinere med de andre tingene, for du har så mange hatter. Så da ble det delt. Og siden 2009-2010 så har jeg jobbet som veileder som jobber mot arbeid, og det gjør jeg fortsatt. Så det er den karrieren jeg har hatt i NAV, og den har vart lenge.

**[7]** K: Så spennende, og så spennende at du har vært med på en del forskjellige endringer.

**[8]** V4: Jeg har vært med på ganske mye. Omorganisering her blant annet, og det er det ofte, for å teoretisk/hypotetisk finne bedre løsninger. Så hvis jeg skal på jobbintervju og folk spør hvordan jeg er på endringer, så er jeg ganske god egentlig [ler].

**[9]** K: Så bra [ler]. Da går jeg et lite steg videre jeg, og hvis det skulle være noe du kommer på underveis så er det bare å skyte det inn. Da lurar jeg på om du kunne fortelle meg litt om hvordan oppfølgingen av en mottaker på AAP fungerer?

**[10]** V4: Ja, tenker du fra vi starter?

**[11]** K: Ja, liksom hvordan er løpet..

**[12]** V4: Ja, ok. Veldig ofte så har jo personen vært sykemeldt, enten med at hen har hatt et arbeidsforhold og så kan man ikke stå i det arbeidsforholdet lenger, og da søker man AAP. Og det kan man jo hvis man ønsker å beholde arbeidet sitt også, men jeg jobber bare med de som er syke som ikke lenger har arbeidsforhold, som jeg skal hjelpe å finne nytt arbeid da. Og da sitter jo vi her og bestemmer om sykdomsvilkåret er oppfylt, at du har minst 50 prosent nedsatt arbeidsfunksjon på grunn av sykdom. Og når det blir godkjent så går jo søknaden videre til NAV Arbeid og Ytelser. Og da har jo ikke vi noe mer med AAP'en å gjøre sånn sett, da har jo vi ren arbeidsoppfølging. Og da varierer det ut ifra hvor omfattende det er. Det er jo noen som har behov for masse behandling. Noen trenger litt behandling og så ut i en form for aktivitet. Jeg er nok en sånn som bruker litt god tid da, før jeg tenker at vi skal begynne å kjøre på med alle disse må-tingene. Jeg synes det er viktig at man blir kjent med en person før man begynner å pushe på med alle disse kravene. Nå vet ikke jeg om jeg datt litt ut av spørsmålet ditt?

**[13]** K: Ja, altså her er det jo ingen riktige eller gale svar. Spørsmålet var: Kan du fortelle meg litt om hvordan oppfølgingen av en mottaker med AAP foregår?

**[14]** V4: Ja. Og da er det jo slik at noen bruker kort tid. Noen har jeg faktisk fulgt opp i syv år. Vi har ikke kommet så veldig langt. Men da er det jo en grunn til det tenker jeg. Men syv år er jo lenge, så da begynner vi å tenke på andre ting. Om du har andre rettigheter, om det overhodet er reelt å kunne komme ut i arbeid. Men jeg tenker at det er så mange forskjellige personer å følge opp også så det er jo forskjellig fra menneske til menneske da. Men i hvert fall synes jeg at det å skape en trygg og god relasjon er nummer én. Og om det tar litt tid, så tenker jeg at for meg og for den personen så er det riktig. Eller det er nok viktigst for den personen, men jeg føler at vi får et bedre samarbeid om den personen blir trygg og at en ikke skal føle noe press. Men samtidig så kunne nok jeg vært flinkere til å kanskje presse litt på også, men jeg er nok til tider litt sånn bløt.. eller ikke bløt da.. men jeg tenker at inngangsporten er sykdom, og da kan vi ikke forvente at de er tipp topp etter to uker på arbeidsavklaring heller. Ja, det er vel grovt sett sånn jeg følger de opp. Også tiltak da selvfølgelig, eller finne arbeidsgivere. Å finne ut om du kan jobbe noe. Målet kan jo være 100 prosent, men målet kan jo også være 60 eller 40. Altså det er jo å finne ut av den arbeidskapasiteten et menneske har, og som er riktig. Også høre på hva de ønsker selv. Det er jo det viktigste synes jeg. Å jobbe mot målet, med deres ønsker. Selv om det ikke alltid er lett å få gjennomført alt man tenker heller.

**[15]** K: Jeg skjønner at det er veldig varierende. Men føler du deg komfortabel med å si noe sånn ca. om hvor ofte du og de brukerne du følger opp møtes?

**[16]** V4: Det er også veldig variert. Noen er litt oftere og noen er litt sjeldnere, men jeg prøver å få det til hvert fall hver tredje måned. Men det er jo fordi mange av de vi følger opp har også oppfølging i et tiltak sånn som [navn på tiltaksarrangør] som vi bruker her. Og da har de jo mye kontakt med den veilederen på [navn på tiltaksarrangør] også. Så jeg tenker sånn at det må jo ha en funksjon at de kommer hit, ikke bare at vi skal ha et møte for å ha et møte. Det må være noe mer enn at de skal komme hit fordi det er blitt bestemt, hvis du skjønner. Det må ha en funksjon. Og vi kan jo også ha telefonmøter. Så det også setter jeg

opp noen ganger, hvis jeg vet at denne samtalen her blir et kvarter, og den personen ønsker det. For det spør jeg om: «Vil du ha fysisk møte, eller tenker du det er greit med et telefonmøte?». Og da er det noen som sier telefonmøte. Det synes jeg også er.. altså hvis en person skal komme hit for å sitte her i ti minutter.. jeg tenker sånn at noen ganger kan vi avklare ting i ti minutter på telefonen også. *Selv om* jeg er mest for fysiske møter, for jeg synes at det er viktig at vi ser hverandre. Det synes jeg. Men ja, sånn ca. hver tredje måned. Men så er det noen jeg springer litt mer etter da, og da blir det kanskje litt oftere. Altså, det spørs jo litt, noen trenger jo litt mer hyppig oppfølging.

**[17]** K: Nå nevnte jeg jo spesifikt møter. Opplever du at dere ofte har kontakt utenom møter også, eller er det liksom hver tredje måned for alle typer kontakt?

**[18]** V4: Ja, vi har jo kontakt utenom møtene. Vi har jo.. du kjenner sikkert ikke så mye til de systemene vi har her, eller?

**[19]** K: Jeg kjenner jo til litt det, men *studenten* Kristiane kjenner det jo ikke så godt [ler] så forklar gjerne.

**[20]** V4: Ja, Modia da, der ligger jo aktivitetsplanen. Og der har vi jo den her dialogen, den chattefunksjonen. Og der har vi jo mye kontakt utenom. Og der skriver jo personen inn, for eksempel en oppdatering på hvis de skal operere eller andre ting, så vi har jo skriftlig kommunikasjon via den. Og det er jo i tillegg til de gangene vi møtes. Og det kommer ofte vel så mye ut av det som vi har dialog på der. Så det er jo mer kontakt enn hver tredje måned.

**[21]** K: Ja, det er ofte hyppigere der også?

**[22]** V4: Ja, ikke for alle. Noen er jo veldig glad for å slippe å bli kontaktet eller ta kontakt. Så det er jo litt forskjellig. Men det er jo en måte å treffes på da, utenom å treffes fysisk.

**[23]** K: Opplever du at det som oftest er du eller brukerne som tar initiativ til kontakt eller møter?

**[24]** V4: Jeg synes jo det er en del av brukerne som tar kontakt med spørsmål og sånn. Men det er jo spørsmål fra A til Å, det er jo ikke alt vi kan svare på heller, som gjelder andre deler av NAV. Også tar jeg kontakt. Men jeg synes jo en del av de tar kontakt, jeg synes det.

**[25]** K: Har du noe sånn feeling på det, er det litt sånn 50/50, eller.. det er sikkert et vanskelig spørsmål?

**[26]** V4: Jeg har ikke tenkt så veldig på egentlig det. Det går liksom litt av seg selv. Altså det er jo noen som har mye kontakt. Noen har jo veldig behov for å ha mye kontakt, og så er det noen du nesten ikke hører noe fra. Og de som jeg ikke hører noe fra, er nok jeg litt mer på igjen. Det blir litt sånn egentlig. Men jeg har ikke noe sånn vurdering, det har jeg egentlig ikke tenkt så mye på [ler].

**[27]** K: Opplever du at lengden på AAP-perioden som brukeren har påvirker mulighetene dere har til å nå de målene som du og brukeren har satt?

**[28]** V4: Egentlig ikke nå, for nå er jo det endret dette her lovverket. Så nå er det sånn at hvis du har brukt opp de tre årene du har, og ikke får unntak, så kan du søke på nytt, og da har du allikevel tre år til. Så nei, jeg synes ikke det begrenser så mye nå. Men jeg synes jo kanskje at det i noen tilfeller, tidligere når du måtte ha det ene året som karensperiode før du kunne søke på nytt, da synes jeg det ble helt sånn.. det synes jo jeg var kjemperart, at en person skal gå et år og vente, og så kan du søke på nytt og så hadde vi ikke tid til å gjennomføre det vi skulle. Men jeg ser jo også at det må noen ganger være noen begrensinger på tid. Men nå synes jeg, når det er slik at de kan søke på nytt hvis ikke de får unntak.. for det hender jo at det er noen som for eksempel må være to år i en omfattende behandling, og så blir de det tredje året klare for en utdanning eller en arbeidspraksis eller et eller annet for å komme videre, og så er vi ikke ferdig etter det siste året, så blir det litt bortkastet. Men nå kan man jo søke på nytt. Så sånn som det er nå, så er jeg ganske rolig på at vi skal få til ting.

**[29]** K: Relasjonen mellom brukerne og veilederne på NAV-kontoret er ofte nevnt som det viktigste verktøyet i NAVs arbeid, blant annet av politikere. Kan du beskrive for meg hvordan

du opplever samarbeidet og samspillet mellom deg og de brukerne du jobber med som mottar AAP?

**[30]** V4: Ja, det kan jeg. Jeg opplever jo egentlig i de fleste tilfeller at vi har en bra relasjon. Det blir nesten litt å skryte av seg selv [ler]. Men, jo jeg synes egentlig det. Jeg opplever at vi får til en bra relasjon. Det er jo selvfølgelig *noen* man ikke får en bra relasjon til, men det er nå sånn at mennesker er forskjellige, og det er ikke alle mennesketyper hvor kanskje kjemien.. og så er det jo noen kanskje *jeg*... Jeg er jo litt sånn at jeg er ikke så veldig glad i sånn kjempesterke personligheter ikke sant, og da blir jo kanskje relasjonen også litt annerledes. Men jeg synes jo stort sett vi har god relasjon, det synes jeg.

**[31]** K: Kan du beskrive den relasjonen litt for meg?

**[32]** V4: Nå vet jeg jo bare det jeg får høre av tilbakemeldinger da, men jeg føler jo at det er litt det at de er trygge da. At mange føler seg trygge, hørt og sett. De sier nå i hvert fall det. Mange sier jo at de har hørt mange skrekkehistorier om NAV og sånne ting i media, men de føler ikke at de har hatt den opplevelsen som blir beskrevet og som mange klager på. Og da føler jeg i alle fall at vi har en god relasjon.

**[33]** K: Kan du beskrive for meg hvordan du opplever handlingsrommet ditt til å lage en godt tilpasset oppfølgingsplan?

**[34]** V4: Jeg føler jo at vi har handlingsrom, for det handlingsrommet er jo veldig bestemt ovenfra og ned igjen. Jeg synes jo vi har bra handlingsrom. Det som styrer noen ganger er jo kanskje at det er kurs eller utdanninger som koster mye og at vi må ha godkjenning, og at vi må kunne svare for om dette vil føre til noe videre. Så da kan jo det handlingsrommet stoppe, men jeg forstår at vi må ha noen sånne begrensninger. Men jeg synes jo stort sett vi har handlingsrom. Det var kanskje mer tidligere når det gikk på tid, så stoppet det handlingsrommet litt opp. Men det var som jeg sa i stad, at nå hvis ikke vi er ferdig så kan de jo i utgangspunktet søke på nytt. Men jeg synes jo vi har handlingsrom til å gjennomføre det vi tenker da.

[35] K: Ja, og legge opp til at det er tilpasset hver enkelt?

[36] V4: Ja, det synes jeg. I hvert fall den gruppa jeg jobber med. For det er jo litt hvem du jobber med, hvilke kategorier du er satt til. Jeg jobber jo stort sett med spesielt tilpasset og situasjonsbestemt, og når det gjelder de spesielt tilpasset så er det jo satset mye penger for at de skal komme ut i arbeid, og da har vi mye mer handlingsrom i forhold til kurs og tiltak, og penger å bruke da.

[37] K: Kan du si litt om hva som legges i de forskjellige kategoriene?

[38] V4: Ja, *spesielt tilpasset* det er jo de som er på arbeidsavklaring på grunn av sykdom. Det må ikke være sykdom for å være spesielt tilpasset, men du skal jo ha et større behov for hjelp til å komme videre enn det andre har. Også har du de som er *situasjonsbestemt*, det er jo mer de som har vært ute i arbeid en periode og så er det situasjonen som gjør at du er ute av arbeid. Og de skal jo være lettere å få ut i jobb igjen, for de er ikke så syke. Også har du de som er *varig* da, men de er jo ufør, så de er jo ferdig avklart. Også er det jo *standard* som skal klare å få seg jobb selv. De jobber egentlig ikke vi med, på min avdeling. Men jeg synes jo sånn stort sett at jeg har et greit handlingsrom jeg altså. Jeg synes jeg stort sett får igjennom det jeg har tenkt.

[39] K: Og bare så jeg forstod deg riktig, er det litt sånn at det er elementer utenfor deres kontroll eventuelt, for eksempel på arbeidsmarkedet og tiltaksmarkedet, som styrer i så fall, mer enn interne føringer?

[40] V4: Ja, for hvis vi innvilger utdanning så må jo den utdanningen føre mot et arbeid, og da tenker jeg sånn.. men det har kanskje ikke noe mer handlingsrommet å gjøre heller? Men jeg vet at det blir ikke for eksempel godkjent her at vi gir utdanning som ikke fører til jobb, for da er det jo en bortkasta utdanning.

[41] K: Er det noen her på huset som godkjenner det da eller?

**[42]** V4: Ja, hvis det er ting som går ut over det vi har mandat til å bestemme så er det jo min leder.

**[43]** K: Hvis det er en spesielt dyr utdanning for eksempel?

**[44]** V4: Ja, noen tar jo lappen på lastebil for eksempel, og det er jo så dyrt at det må vi ha godkjent av leder igjen. Men det er ikke det at.. altså vi får det jo igjennom. Men det tenker jeg må være en trygghet at man ikke står og avgjør alt alene.

**[45]** K: Er det noe fast tak i så fall?

**[46]** V4: Er det over 30 tusen tro. 15 eller 30 tusen. Så må vi ta det opp med leder og forklare litt da. Men jeg har en veldig grei leder, så ting ordner seg.

**[47]** K: Så bra. Nå har du jo sagt en del om handlingsrommet. Opplever du at du har rom for skjønnsmessige vurderinger også, i oppfølgingsarbeidet?

**[48]** V4: Ja, egentlig så synes jeg det. Selvfølgelig, det er jo situasjoner hvor jeg skulle ønske at ting var annerledes. Jeg kan ikke sånn konkret si en spesiell situasjon. Men det er for eksempel noen ganger hvor du ser at du kunne ønske at vi kunne få lov å bruke skjønnnet litt mer, men så begrenser det seg...

**[49]** K: Ja. Hva er det du opplever at begrenser det da?

**[50]** V4: Det er jo noen ting som bare er som de er. Jeg klarer ikke helt å forklare det. Men jeg synes jo vi kan ta en del skjønnsmessige vurderinger. Samtidig så er det noen ganger jeg tenker at det er et forferdelig byråkrati på mange områder. Og jeg er ingen byråkrat [ler]. Så jeg klarer ikke helt å sette fingeren på hva jeg ikke har fått igjennom. Men det er jo noen ganger jeg kjenner at vi er styrt, for det er vi jo.

**[51]** K: Opplever du da at det er spesifikt fra lederhold, eller er det fra lovverket, eller..?



[52] V4: Det går nok helt fra direktoratet. Det synes jeg. Det er jo sånn det er, mennesker som bestemmer, de har jo ofte aldri vært og jobbet med det de bestemmer over. Det er jo ikke alle disse menneskene som kan være innenfor de samme rammene da.

[53] K: Er det litt sånne rutiner og retningslinjer da som begrenser?

[54] V4: Ehh...

[55] K: Nå graver jeg fælt, men.. [ler].

[56] V4: Ja, jeg må bare tenke litt, så ikke jeg sier noe feil [ler]. Nei, det gjør ikke noe at du graver. Hva mener du med rutiner og retningslinjer?

[57] K: Nei, altså siden du sier at du har opplevd at det er noen ganger det er litt begrensinger på skjønnsmessige vurderinger, er det noe retningslinjer for eksempel som dere har fått fra direktoratet eller er det for eksempel lovverket i seg selv?

[58] V4: Ja, det kan nok også være litt sånn lokalt, fordi at de følger jo også det lovverket over seg igjen, som kanskje ikke vi.. altså, våre ledere får jo beskjed av sine ledere igjen, så det er kanskje ikke alt som kommer helt til oss om hvorfor det er blitt sånn. Jo, jeg kan ta et eksempel faktisk. Jeg hadde akkurat et møte før jeg kom hit til deg nå. Det er en jente, 34-35 år. Hun har utdanning som sykepleier, og har jobbet, men på grunn av noen helsemessige utfordringer så ønsker hun å jobbe som sykepleier, men ikke inn mot sykehus og sykehjem og sånn. Det er noen arbeidsoppgaver som gjør at hun bli sykere. Så jeg ble kjent med henne her i sommer, og da hadde hun søkt på utdanning innen spesialpedagogikk. Da kan det jo være sånn at: «Nei, hun har treårig utdanning som sykepleier, og da bør hun klare å finne jobb med det». Da tenkte jeg at, hvis hun kunne få det året med spesialpedagogikk, og det kan styrke hennes muligheter til å kunne velge andre jobber, med sykepleierutdanningen som hun har i bunn, men kanskje andre områder da. Og da spurte jeg min leder om det, og det var helt greit. Men så snakket vi sammen i dag, og nå har hun funnet en ny videreutdanning, eller master kanskje.. men det var i alle fall noe helsefagsykepleier eller.. jeg husker ikke hva det heter jeg. Og det var over fire år. Og da måtte jo jeg spørre: «Ja, har du

tenkt å ta det som en del av oppfølgingen her?». Og for meg personlig, så spiller det egentlig ikke noe rolle om hun tar mer utdanning, sånn i utgangspunktet. Men vi er jo innen disse rammene, og da måtte jeg forklare at det er ikke sikkert jeg får igjennom at du tar enda en utdanning. For nå har du en treårig høyskole, og du har den videreutdanningen i spesialpedagogikk, så i utgangspunktet bør jo du ha mulighet til å finne en jobb, så hun var enig i det da. Også ser jo jeg den også at, hun har faktisk fire år med utdanning nå, så egentlig bør hun kunne klare seg selv. For det er noe med at folk på en måte skal slippe taket med å være her også. Og der har jo ikke jeg det handlingsrommet at jeg kan bestemme, det her må jeg høre om for å kunne godkjenne. Men også litt personlig så tenker jeg sånn.. en del av meg tenker «Ja, du kan ta det», men en annen del tenker «Ja, men hvorfor? Hun kan jo ta det ved siden av egen jobb». For man kan fort bli litt sånn systematisert av å være her også tenker jeg. For man har jo ikke arbeidsavklaring til man får jobb, man har jo arbeidsavklaring til man er avklart til å kunne finne en jobb. Så måtte jeg sammenlikne det med at «Hvis du hadde vært student og ferdigutdannet, så har du heller ikke noe penger, da må du gå på arbeidsmarkedet og finne en jobb». Det har vi jo alle gjort, vært nyutdannet og måttet finne en jobb. Man har jo ikke noe penger da. Så det er litt sånne ting. Der kommer jo handlingsrommet og skjønnet inn litte grann, at vi er jo også styrt da.

**[59]** K: Ja, at det er liksom noen føringer..?

**[60]** V4: Ja, det er føringer. Og det må det jo være, hvis ikke ville det jo tatt helt av her. Men samtidig så tenker du, når du er uenig fordi du har så lyst til å hjelpe noen, da blir du litt sånn «Ja, byråkratiet bestemmer» og sånn. Men jeg ser jo at det må være føringer, for jeg skjønner at det går mye penger til å hjelpe folk videre, og da må jo staten Norge bruke de pengene til at det kommer noe bra ut av det. At det fører til målet da.

**[61]** K: Opplever du at det har noe å si for oppnåelsen av brukers mål hvor raskt dere *kommer i gang* med ulike møter og tiltak?

**[62]** V4: Ja, altså der synes jeg det er veldig individuelt igjen. For noen tenker jeg det er veldig viktig at vi kommer raskt i gang. For det er faktisk noen, det er jo ikke veldig mange, som for eksempel akkurat har startet opp å få arbeidsavklaring og få oppfølging fra meg som

veileder, siden jeg skal hjelpe til med å skaffe arbeid. Jeg er ganske rask til å selge inn utdanning. For hvis folk kommer og velger å ta utdanning, da er det noe med å komme i gang med en gang, og de fleste kan jo begynne på en utdanning med en gang. Og etter tre år da, så er du ferdig utdannet da, og da kan du få jobb. Så i sånne tilfeller så tenker jeg det er greit å komme raskt i gang. Jeg tenker jo det er det med andre også, men det er jo veldig fokus nå på at du må være kjempesyk for å komme inn og få arbeidsavklaringspenger, og så skal du være kjemperask med å få folk ut i en form for aktivitet eller arbeid. Og for meg så skurrer det litt. For du kan ikke være kjempesyk den ene uken for å nå det inngangsvilkåret, men etter to uker så er du frisk nok til å skulle delta i alt mulig. Det synes jeg er vanskelig. Men for noen er det viktig å komme raskt ut, og for noen så trenger de lenger tid.

**[63]** K: Det kommer kanskje an på hva slags behandling de har da kanskje?

**[64]** V4: Ja, det også. Men så langt det lar seg gjøre så tenker jeg at når du har fått bygget en relasjon og du merker at den personen er klar, så er det noe med å noen ganger pushe litt på. Hjelpe de til å forstå at dette er faktisk bra. Hva er annerledes om tre måneder? Hvorfor tenker du at du kan starte om tre måneder? Hva er annerledes da og nå? Det er noe med å gi de litt perspektiv også. Og for mange så er det jo ikke noe annerledes da. Og da er det sånn «Ja, men da starter vi nå da». Også er det mange som har vært glad etterpå også. Men som sagt så er jeg jo for å bruke tid på de som trenger det og skape en god relasjon, det er jeg.

**[65]** K: Har timingen på videre møter og eventuelle nye tiltak noe å si?

**[66]** V4: Jeg tenker jo at hvis vi blir enige om noe, så er det viktig å kanskje ta et møte snart igjen. At vi avtaler et møte om en måneds tid, og så kan vi snakke litt videre om det da, hvor du er hen da. Og da har jo den personen i oppgave å virkelig tenke i løpet av den måneden hva de ønsker og hva de vil med livet sitt. For vi skal jo hjelpe med å nå målet, vi skal ikke finne på alle løsninger. De skal jo finne på løsningene selv, og så skal vi hjelpe til med å nå de, med de virkemidlene som vi har her.

**[67]** K: Opplever du at relasjonen mellom deg og bruker har noen påvirkning på brukers vilje eller evne til å nå egne mål?

**[68]** V4: Vår relasjon?

**[69]** K: Ja, deres relasjon.

**[70]** V4: Ehh.. ja. Altså noen ganger lurere jeg på, og det må jeg være ærlig på, om.. det hender jo at jeg tenker at en person burde ha en annen veileder. For jeg tenker at siden det er meg, så har vi ikke kommet lenger fordi jeg kanskje ikke er så streng og pusher kanskje ikke så på. Og da har jeg tenkt kanskje at de burde ha en annen person, hadde den personen kommet videre da? Det vet jeg ikke.. men.. hva var spørsmålet igjen [ler]? Jeg begynte på noe, også tenkte jeg «Det var vel egentlig ikke det du spurte om» [ler].

**[71]** K: Ja, det var et litt sånn komplisert spørsmål, så jeg skjønner godt at du spør [ler].  
Spørsmålet var: Opplever du at relasjonen mellom deg og bruker har noen påvirkning på brukers vilje eller evne til å nå egne mål?

**[72]** V4: Ja, og det har det jo. Jeg tenker jo at min relasjon med bruker i forhold til å ha trua på og hjelpe videre, og støtte opp og sånn, at det har noen påvirkning for å komme videre. Det tror jeg.

**[73]** K: Hva tror du eventuelt det skyldes?

**[74]** V4: Nei, da kan man jo bare gå i seg selv.. altså hvis jeg hadde vært en person som hadde mottatt oppfølging, det å føle at noen har trua på deg, at man har en trygg relasjon, og vet også at hvis det er noe som ikke går helt greit, at det er rom for å si ifra. Nei, jeg tenker igjen at det der med å bli sett og hørt og føle at noen tror på deg, så tror jeg at man kommer mye lenger. Ja [ler]. Hvis jeg svarte riktig nå da.

**[75]** K: Det er som sagt ikke noe som heter riktig her, det er bare kjempeinteressant hva du tenker. Og grunnen til at jeg stiller sånne oppfølgingsspørsmål er ikke fordi du svarer «feil», men bare for å grave enda dypere. Opplever du at relasjonen mellom deg og bruker, og

oppfølgingsarbeidet dere gjør, påvirker brukers selvbilde? Har du hatt noen erfaring med det?

**[76]** V4: Ja. Det er jo bare de som sier det da. Jeg synes ikke det er sånn ekstremt mange som forteller om det. Men det er jo de som på en måte er glad for at de har hørt på råd og veiledning, og at de på en måte føler seg bedre enn hva de gjorde for eksempel for to år siden når vi begynte oppfølgingen. Og der kan jeg egentlig ta et eksempel.

**[77]** K: Ja, gjerne, eksempler er gull.

**[78]**: Det er en mann, han er kanskje rundt førti. Han har nesten knapt nok bestått grunnskolen. Har hatt et litt heftig liv, vært litt ut og inn av institusjoner og litt halvkriminell. Jeg vet ikke om det var så mye rus på narkotika, men i hvert fall rus på alkohol. Så våren 2021 så flyttet han hit, og så snakket vi sammen om hva han tenkte videre, og hva han ønsket seg og sånn. Han ønsket å utdanne seg til vernepleier, men han mangler generell studiekompetanse. Og så sa jeg «Ja, men da tar du det året som kommer nå», og det gjorde han skoleåret 21-22. Men så ringte han når han hadde meldt seg opp på [navngitt videregående skole] her, jeg vet ikke hvor kjent du er her i området?

**[79]** K: Nei, ikke så godt kjent.

**[80]** V4: Nei, men i alle fall videregående skole. Og der har de også voksenopplæring i forhold til videregående. Og da er det de seks vanlige, generelle studiekompetansefagene som du må ta for å komme videre. Også ringer han meg, og sier at rådgiveren der ute hadde sagt at det blei så hardt, så han ble rådet til å ta tre fag i året. Og da sa jeg «Men hvorfor tenker du at du skal ta tre fag fordi at han har sagt det? Du hadde jo egentlig mål om å ta seks fag. Også har han kommet og sagt til deg at du skal ta tre fag, og da tror du at du bare kan ta tre fag. Men jeg tror du kan ta seks fag», sa jeg. «Ja, tror du det?». «Ja», sa jeg, «Jeg vet folk som har klart det og jeg har trua på deg. Og går ikke det,» sa jeg, «Så finner vi ut av det i løpet av høsten, og da velger du ut tre fag». Han klarte seks fag det skoleåret, og han var kjempetakknemlig. Han ble så bygd opp med at han hadde hørt på meg. Og de andre som han gikk sammen med på skolen, de hadde også sagt at de angret så for at de ikke hadde hørt på han da, for da var

jo han ferdig, mens de hadde et år igjen. Og en annen ting også med det er jo at du kan få maks tre år med utdanning her sånn, som vi finansierer. Og da sa jeg «Da vil jo du bruke to år av de tre årene på *videregående*. Nå får du jo ett år på videregående, og to år med høyskole- eller universitetsutdanning.» Så han har jo kommet inn på vernepleien og er godt i gang, og han er kjempefornøyd. Så han fikk jo kjempeboost og selvtillit av at jeg hadde trua på han og at han klarte de seks fagene på et år. Og han var kjempeflink, han fikk jo femmere og seksere i alle fag. Så jeg vet ikke, men jeg tror kanskje det at jeg snudde han litt da, i forhold til at han tenkte at han må ta tre fag i året. [ler] Jeg hadde jo kjempedårlig samvittighet etterpå, for jeg synes jo jeg hadde pushet han noe kraftig. Men jeg tenker sånn at det er bedre å prøve. Og hadde ikke det fungert, så fikk vi finne tre fag. Men det løste seg. Han er i gang med sitt mål.

**[81]** K: Så spennende. Nå har du jo snakket litt om dette med motivasjon og sånn, og det er kjempeinteressant å høre om. Har du hatt noen erfaringer hvor det har gått motsatt vei. Altså at det har hatt noen negativ påvirkning på selvbildet eller motivasjonen?

**[82]** V4: Nei, egentlig ikke. Men det er jo noen som når de begynner å få oppfølging og når de begynner å få arbeidsavklaringspenger, at de ikke har tenkt at de noen gang skal komme i jobb igjen. Og det er ikke så lett å snu mennesker som på en måte har tenkt at de har ingen arbeidsfunksjon. Men jeg føler på en måte at de ikke har hatt motivasjon når de startet engang. Det synes jeg er kjempevanskelig å snu faktisk. For det å bare fokusere på det som ikke fungerer. Altså jeg har jo klart å snu noen *litt*, men jeg vet jo ikke om det er fordi de bare følger meg og tenker at det vil jeg høre, så da roer jeg meg med maset mitt. Altså jeg vet ikke om jeg har snudd de egentlig.

**[83]** K: Ja, ikke sant. Om de sier det de tror du vil høre eller..

**[84]** V4: Ja. Så jeg synes noen ganger, det å snu mennesker som ikke er motivert, det synes jeg er en ganske stor utfordring. Synes ofte gjerne de litt godt voksne, de som har jobbet i alle år, der synes jeg noen ganger man kan møte litt den motstanden. De er slitne og sånn. Men det er noe med å prøve å overtale da, «Det er ingen som sier du skal jobbe 100 prosent, kanskje vi finner en 40 prosent eller en 20 prosent». Det er noe med å finne ut av hva du kan.

Og da er det litt sånn «Jaja, jeg får være på det tiltaket da». Og da føler jo bare jeg at jeg pleaser et system for å få de videre, og de har ikke lyst engang.

[85] K: Ja, ikke sant. Også pleaser de deg igjen?

[86] V4: Mm. Så det synes jeg faktisk er litt utfordrende.

[87] K: Ja det kan jeg tenke meg. Har du hatt noen opplevelser der det har vært motivasjon fra før, og så på grunn av relasjonen deres så har den blitt svekket?

[88] V4: Ja, altså at vi ikke hadde kjemi?

[89] K: Ja, eller kanskje at ikke relasjonen fungerte helt som man hadde håpet?

[90] V4: Det har helt sikkert det. Ja, jeg har jo ei som ikke synes jeg er så veldig fantastisk [ler]. Men der vet jeg ikke om det har med motivasjonen å gjøre, eller om det har med hennes engstelse for at hun ikke kan jobbe mer og bli ufør. Altså jeg vet ikke om det har så veldig mye med meg å gjøre.. nei, den har nok blitt svekket, men jeg tror kanskje den har vært svekket hele tiden. Men det er klart det er jo helt sikkert noen som har blitt mindre motivert av å ha oppfølging av meg også. Men jeg klarer ikke helt å huske.. jeg husker jo mest de jeg har oppfølging på nå.

[91] K: Nei, ikke sant. Også er det kanskje ikke nødvendigvis de som gir tilbakemelding heller?

[92] V4: Nei.

[93] K: De brukerne som mottar AAP har jo en rekke rettigheter og plikter etter lovverket. På hvilken måte opplever du at disse rettighetene og pliktene påvirker oppfølgingsarbeidet ditt?

[94] V4: Eeh.. pliktene er jo.. et er jo et aktivitetskrav og at de skal delta og alt det der. Men det er jo ikke alltid de gjør det. Altså.. ja.. hva var spørsmålet igjen?

[95] K: Opplever du at rettighetene og pliktene, som er lovbestemt, har noen påvirkning på det oppfølgingsarbeidet du og bruker gjør sammen?

[96] V4: Ja, det ligger jo hele tiden over den personen som har oppfølging, og det ligger også over *meg*, at vi skal jo komme i mål med de kravene som stilles til oss og de kravene og pliktene som stilles til den brukeren, eller deltageren, som har oppfølging. Så det påvirker nok i en viss grad, for det hender jo at man må si at «Når hun har det, så er det krav om det, og det, og det...». Men om det preger noe negativt eller positivt, det vet jeg jo ikke.

[97] K: Men det er liksom noe som er tilstedeværende?

[98] V4: Ja, det er tilstedeværende, og man vet jo at.. ja, nå er det tre år du har rett på oppfølging som du kan ha arbeidsavklaring. Men jeg pleier ikke å snakke så mye om ytelser og sånn «Hvis du gjør det så kan du miste pengene» og sånn. Men jeg informerer jo om at det er viktig at vi bruker tiden som vi nå har på tre år maks, og samtidig også pleier jeg å si at det er ikke dermed sagt at du *trenger* å bruke tre år. Det kan jo hende vi har funnet ut av det her om *ett* år, og det kan jo hende du har jobb om ett år. Så sånn ubevisst så blir man jo påvirket av de pliktene eller kravene som ligger der, uten at jeg tenker på dem. Og det tror jeg at de som får arbeidsavklaring også er, de er jo veldig klar over at det er ikke noen sånn inntektssikring. Det er jo ikke sånn at du kan lene deg godt tilbake og så skjer alt av seg selv. Selv om det er *noen* som sier sånn «Jeg har ikke hørt noe fra deg». «Nei, men det er jo ikke du som skal høre noe fra meg, du skal jo like mye».. altså de skal være like mye *på*, som at vi skal drive og pushe på. Så de vet jo nok om at de har plikter, og.. for veldig mange blir veldig stresset litt tid før pengene går ut, da hender jo at mange.. da skal de i gang med ting. Så det tenker jeg er viktig at vi tar opp i første møtet da, at vi har den tiden vi har. Og det pleier jeg bevisst å si at jeg kan ikke styre noe med pengene, jeg kan ikke styre noe om du får unntak utover makstid. Og da er det akkurat som at da forstår de at de må forholde seg til de tre årene.



**[99]** K: Ja, nå sa du jo litt om dette med at du ikke kan styre dette med lengden og pengene og sånn. Men opplever du at størrelsen på ytelsen som bruker mottar har en påvirkning på oppfølgingen deres?

**[100]** V4: Jeg vet jo egentlig ikke hva de forskjellige har i ytelser. Det ser jeg bare tilfeldig hvis det er noe galt med meldekortet og vi skal inn å sjekke. Altså jeg går aldri inn og sjekker hva de har utover sånn hvis de lurte på om jeg kan se på et vedtak eller noe sånt. Det ligger jo inne på siden deres, men jeg går aldri inn og sjekker hva de har i ytelse.

**[101]** K: Nei. Er det sånn at du har merket noe på de i oppfølgingsarbeidet hvis det er veldig lavt eller høyt eller..

**[102]** V4: Ja, altså noen synes jo de får veldig lite, og ser at de må finne en annen jobb. Men det er jo veldig mange som selv om de synes de får veldig lite så er ikke alltid engasjementet mot å finne seg en ny jobb der heller. Hvis du skjønner? Det hender at de er litt ventende på at det skal skje noe, men det skjer jo mer hvis de er mer aktive selv enn at bare vi skal.. nei, jeg har egentlig ikke inntrykk av at det om du har lite eller mye.. jeg synes ikke det har vært så veldig forskjell i forhold til når de kommer seg ut i arbeid. Selvfølgelig enkelte personer, men jeg synes ikke det.. nei, det er ikke noe tema som jeg opplever det er noe samtale om. Utenom at de sier de har lite penger da. Og det har de jo. For de har jo 66 prosent av det de hadde, så det skjønner jeg jo. Men det virker som at de fleste er innforstått med at det blir mindre når du ikke har en jobb. Nå kan det jo være det er andre du intervjuer her som ser helt annerledes på den samme jobben enn det jeg gjør.

**[103]** K: Ja, ikke sant. Og det er jo også derfor jeg intervjuer litt flere for å kunne sammenlikne litt. Men det jeg er ute etter her er jo bare dine erfaringer. Så dette er kjempenyttig. Du har jo snakket litt om det her med at du bruker ikke så mye tid i oppfølgingen til å veilede om sanksjoner og pengeutbetalinger og sånne typer ting. Hvis de ikke følger den aktivitetsplikten sin, så kan de jo etter loven ilegges sanksjoner i form av stans eller reduksjon i utbetalingen. Har du noen erfaring med at det påvirker det videre arbeidet deres?

**[104]** V4: Da må vi jo sende ut varsel om stans da. For å være helt ærlig, jeg har ikke sendt ut mye varsler om stans. Det burde jeg kanskje gjort. Men jeg tenker at før jeg sender ut varsel om stans så synes jeg det er viktigere egentlig å snakke sammen for å kanskje unngå det varselet om stans. Men de jeg har sendt ut varsel om stans til de har på en måte.. de har jeg liksom ikke hørt noe fra, etterpå.. så jeg har ikke sendt ut mye varsler, jeg har kanskje sendt ut to varsler om stans jeg, eller tre. Jeg har nesten ikke gjort det. Og det er sikkert ikke riktig [ler], jeg skulle sikkert gjort det mer.

**[105]** K: *Jeg* har i hvert fall ikke noe fasit på noe som helst [ler].

**[106]** V4: Nei, jeg bare tenker sånn at jeg burde kanskje gjort det mer, men jeg synes på en måte det er greit å gå noen runder før man sender ut varsel om stans. For det kan ødelegge ganske mye, for det er jo ikke et pent brev. Men i hvert fall hvis de får varsel om stans da tar folk ganske ofte kontakt. Da skal de jo sette i gang med det ene og det andre, så da blir det jo ikke stans allikevel. Så hvis du får det varselet så blir det jo en vekker da, at du har fått varsel.

**[107]** K: Merker du noe endring på folk da, i så fall, hvis de får varsel?

**[108]** V4: Nei altså.. noen skjønner jo alvoret, noen kan bli sure. Men for noen er det kanskje bra at de får det, så får de kanskje en sånn, at de skjønner at de faktisk må delta for at ikke ting skal stanse.

**[109]** K: Har du vært med på at det har blitt stanset noen gang?

**[110]** V4: Det er lenge siden. Jeg vet at jeg har sendt ut varsel og det har blitt stanset, men jeg kan ikke huske når det er. Det er veldig lenge siden.

**[111]** K: Det er sikkert vanskelig siden det er så lenge siden, men husker du noe om hvordan det preget relasjonen og arbeidet videre?

**[112]** V4: Jeg vet én jeg stanset, og det er veldig lenge siden. Da jobbet jeg faktisk med ungdom. Og preget det vel.. det ble ikke noen bra relasjon. Det ble det ikke [ler]. Han var

egentlig ganske ufin. Men utover det så synes jeg folk ofte tar til seg det varselet, og noen ser jo på det som et varsel og at de forstår også at de ikke har bidratt selv. Men han husker jeg han var.. han hadde ingen forståelse. Og det tenker jeg at det er naturlig at de ikke har også. Men, i senere tid så har jeg ikke sendt ut mye sånn stans- og konsekvensgreier nei.

**[113]** K: Opplever du at bruker har noen mulighet til å påvirke om hun får sanksjoner eller ikke?

**[114]** V4: Ja, det tenker jeg at de har.

**[115]** K: Ja. På hvilken måte da?

**[116]** V4: Det er jo noen som er kjempeflinke til å snakke.. personligheten har veldig mye å si. Altså de kan jo, uten at de mener det vondt, men det er jo noen som er kjempeflinke på sånn litt sjarm og manipulering og.. altså, det her som får deg til å snu da.

**[117]** K: Ja, ikke sant. At de kan på en måte prate seg i anførselstegn «ut av det»?

**[118]** V4: Å ja, ja. Jeg tror jo vi mennesker, uten at vi kanskje tenker over det.. altså et høflig og hyggelig menneske som legger seg litt flat og sånn, det er lettere å akseptere det enn en som går til angrep og er ufine. Da står vi kanskje mer på det vi har bestemt. Men en angrende stakkar, da blir vi jo litt mer sånn selv også. Så det er et verktøy som noen er veldig gode på.

**[119]** K: Er det ofte når du tar prater med de før et eventuelt varsel, eller etter varselet er sendt?

**[120]** V4: Det kan være begge deler. Jeg har nok vært mest der hvor jeg har nevnt at «Da vil det eventuelt bli et varsel», og så har vi ikke kommet til noe varsel.

**[121]** K: Nei, ikke sant, at du på en måte hinter mot at «Nå må liksom..»

**[122]** V4: Ja.

**[123]** K: Interessant. Jeg synes det er så spennende å høre om dette rett fra kilden. Nå vet jeg jo at du ikke har noe påvirkning, eller som du sa, du bestemmer jo på en måte ikke utbetalingen av ytelsen. Opplever du at brukerne har noen mulighet til å påvirke størrelsen på utbetalingene sine?

**[124]** V4: Ikke på arbeidsavklaring, det har de ikke. For det henter jo de bare fra sånn AA-register hvor inntekten ligger. Det regner de bare ut. Så det er det vel ingen som kan bestemme nå. Det er jo ut ifra den inntekten du har hatt, og de som ikke har noen inntekt de får vel den laveste satsen da. Det varierer jo veldig på de som får arbeidsavklaring. For si du har jobbet da i mange år, og si du har tjent 700 000, så får du jo helt annen sats per måned enn en som ikke har jobbet noen ting. Og det er jo riktig også.

**[125]** K: Vi snakket jo litt om det i stad, men er det på en måte noe du kjenner på i deres arbeid, hvis det er noen som har hatt veldig stor inntekt, og..

**[126]** V4: Nei.

**[127]** K: Ikke sant. Ja, for det er jo klart det, 66 prosent av 700 000 og 300 00 er jo veldig..

**[128]** V4: Det er veldig forskjell. Så det kan ikke bli likt. Og det er jo ikke likt i arbeidslivet heller liksom, så det blir litt det samme..

**[129]** K: Du har jo vært inne på dette med karenperioden, og det vil jeg spørre om helt spesifikt, for jeg har jo skjønt at det har vært en ting som har vært mye oppe til debatt. For det ble jo for en tid tilbake innført denne karenperioden, hvor de måtte bruke det året som du nevnte, og så ble jo det fjernet igjen. I den perioden hvor det var karenperiode, har du noe inntrykk av at det karensåret hadde noe påvirkning på det oppfølgingsarbeidet?

**[130]** V4: Nei, jeg personlig synes ikke det var noe bra. Hva tenkte de skulle skje, tenkte de at når de menneskene har hatt si tre eller fire år på arbeidsavklaring så får de en sånn straff ett

år? De kommer jo ikke noe nærmere arbeid.. og det var jo mange av de her som vi fulgte opp som var i behandling, og da skulle de gå ett år.. altså vi kunne fortsatt følge de opp, men det gjør noe med et menneske hvis ikke det er noe sånn gulrot i andre enden, eller at det skjer noe. Altså, de gikk jo på en måte på vent, for da visste de at de kunne søke om arbeidsavklaring på nytt om et år. Da synes jeg det hadde vært mye bedre å bare brukt det året på å gjøre alle de tingene. For da begrenset det seg også i forhold til tiltak som vi kan bruke.. Altså det er mange ting.. nei, jeg skjønnte aldri hvorfor vi skulle ha sånn karens jeg. Jeg synes ikke det hadde noe effekt i det hele tatt. I hvert fall noen av de jeg fulgte opp, de søkte jo på nytt om arbeidsavklaring når de kunne det igjen, så kom de tilbake.

**[131]** K: For da hadde du oppfølging på de samme personene også underveis i karensåret?

**[132]** V4: Ja, noen av dem, men hvis ikke de stod registrert som arbeidssøkere så stod de ikke på meg. For vi har bare de som er registrert som arbeidssøkere. Hvis ikke stod de bare på den sosialveilederen de hadde. Men veldig mange stod jo fortsatt registrert som arbeidssøker.

**[133]** K: Kan du si noe mer om *hvordan* det påvirket, altså både under karensperioden og *etter* når de kunne søke på nytt?

**[134]** V4: Nei, altså når de kunne søke på nytt, så synes jeg vi startet der du stoppet for et år siden. Og det tenker jeg at det kunne vi ha brukt det året som var på. Vi skulle jo ha oppfølging fordi om de ikke hadde arbeidsavklaring, men det å ta bort inntekten fra et menneske i ett år, det skjønnte jeg ikke helt poenget med. For det var jo mange der, si hvis du har samboer da, så har jo den andre inntekt, og da har du jo heller ikke rett på sosialstønad. Så du mistet jo en inntekt i et helt år. Og for et menneske så tror jeg det.. selv om ikke vi jobber med penger, så tenker jeg sånn at et basalt behov er jo å ha inntekt. Hvis du føler at du er syk og du har brukt opp de rettighetene dine på tre år, men du har fortsatt ikke kommet noe videre.. men når det er sagt så er det jo også sånn at de som hadde gått til maksdato de hadde jo også rett på unntak, ikke sant. Så det er jo noe med det at hvis ikke du fikk unntak, det var jo da du fikk karens. Så det hadde jo litt med hva den personen hadde gjort de årene *også* da. Og jeg sier jo ikke at ikke det var riktig at noen ble stansa, men jeg skjønnte fortsatt ikke den karensperioden. Det var litt sånn rart.

[135] K: Ja, for hvis jeg husker det riktig så var det vel litt strengere regler for hvem som kunne få unntak da også?

[136] V4: Ja, de som fikk unntak var jo de som var nær ved å komme i arbeid, eller utdanning. De fikk unntak. Og *noen* som var under behandling gjorde også faktisk det. Vi har hatt ganske mange som fikk unntak. Men når du har brukt opp de to årene på unntak da, da hadde de jo ikke noe mer igjen, *da* fikk de i hvert fall karensperiode.

[137] K: Vi snakket jo litt om dette i stad med motivasjon, vilje, evne og selvtillit. Opplevde du noen påvirkning på det, på de som hadde karens?

[138] V4: Nei, egentlig ikke, for å være helt ærlig. Veldig mange av de som hadde karens de hadde jeg ikke så veldig mye oppfølging på det året. For da var det også noen som ikke.. av en eller annen grunn så datt de ut som arbeidssøkere. Og det var ikke alle jeg fikk tilbake heller, for vi bytter jo stadig datoer ikke sant. Vi jobber jo etter dato.

[139] K: Så det kan veksle litt på hvilke personer dere følger opp?

[140] V4: Ja, men det er noen jeg har valgt da, som selv om det ikke lenger er min dato så har jeg valgt at de skal tilbake til meg da. For jeg tenker at de skal slippe å bytte veileder.

[141] K: Ja, ikke sant. Men de du fikk tilbake da, etter karensperioden, merket du noen forskjell på dem?

[142] V4: Nei, de hadde jo stått litt på vent da, før de kunne søke igjen.

[143] K: Med tanke på det vi har snakket om til nå, opplever du at det har skjedd noen endring over tid på den oppfølgingen?

[144] V4: Ja, masse. Det synes jeg. Nå har vi mye mer fokus på at en person skal ut i arbeid. Vi jobber helt annerledes. Når jeg begynte å jobbe her så var nok både vi og de som snakket

med var veldig opptatt av helse og hva som ikke fungerer. Nå er det mye mer sånn at vi snakker egentlig ikke om helsebiten, sånn i utgangspunktet. Vi snakker mest om hva du kan få til. Så begynner folk å snakke om helse, så må vi liksom «Ja, men hva er det du kan få til med den helsen du *har*? Altså, ikke tenk på hva som hindrer deg, men hva du kan få *til*». For det er veldig forskjell på jobber ikke sant. En jobb kan du kanskje klare 100 prosent med å ha redusert helse, mens en annen jobb klarer du 30 prosent. Så det handler mye om hvilken jobb du får. Også vet jeg før så var det veldig mye sånn at man bare forlenget de aktivitetsplanene. Så det har jo endra seg. Og det er nok kravet som har kommet også. Og det er jo bra, vi blir jo pusha på at vi skal være mer *på* da, og det tenker jeg er bra. Og det som har endret seg er jo kommunikasjonsverktøyet vi har, det med Modia, at vi kan kommunisere digitalt. Det har jo masse å si. Det tenker jeg er kjempebra, og at folk kan se sin egen aktivitetsplan. De ser jo alle referater, alt vi skriver sammen. Så det er jo mye mer sånn åpenhet. Det er nok et mye mer gjensidig ansvar i forhold til å komme i arbeid da. Med den aktivitetsplanen også som er lik for begge. Så vi setter nok mer krav til de personene i dag, enn det vi gjorde for noen år siden. Nå er det jo arbeidsrettet oppfølging, før så var det jo ikke helt det samme. Jeg synes jo måten vi jobber på i dag er mye bedre enn det vi gjorde for si, ti år siden da. Det har utviklet seg gradvis. Også skjedde det nok en endring når vi hadde nedstengt i forhold til å jobbe digitalt. Alt dette her med samarbeidspartnere og.. så det har jo skjedd mye bra synes jeg da.

**[145]** K: Har du merket noen endring på hvordan oppfølgingen går mellom deg og brukerne også, som følge av disse endringene i etaten?

**[146]** V4: Ja, jeg synes jo vi har en litt annen oppfølging i dag enn tidligere, men det vet jeg ikke om det er sånn som man får sånn ubevisst inn fra samfunnet eller.. altså om folk har endra seg generelt, jeg vet ikke. Eller om det er måten vi starter å snakke på.. altså det er mange små ting som kanskje, som ikke vi tenker på. Også er vi nok mer på å selge inn tilbudene vi har, litt hva vi forventer. Og at det er den personen som skal ha jobb, det er ikke vi som skal ha jobb, men vi kan hjelpe ganske mye til med mål og planer som de har. Og det å prøve å få ut det at nei, de har ikke noen mål, de har ikke noen planer, de vet ikke, de har vært i samme jobben i 20 år, og alt det her. Men for å grave litt frem «Har du ikke noen

interesser? Interesser kan jo føre til jobb». Altså vi er mye mer *på* da. Så jeg synes det er mye bedre nå enn det var.

**[147]** K: Du sier jo at du merker en endring også hos brukerne, men at du er usikker på om den endringen skyldes dere eller samfunnet, men..

**[148]** V4: Nei jeg vet ikke. Altså sykdomsfokus det er det jo fortsatt, men jeg føler på en måte at den blir kuppet litt mer. Altså man skal jo høre på mennesker som strever, man skal jo høre på folk som er syke og sånn. Men det med å få det litt over på at «Ja, jeg forstår du har utfordringer, men samtidig skal vi prøve å finne ut av en jobb som passer deg», ikke snakke om den sykdommen. Altså få sagt litt om rollen da, at min rolle er å finne jobb til deg, min rolle er ikke penger og sykdom. Men selvfølgelig så er det jo noen en nesten er som en psykolog for, for de har jo ingen andre. Og det er jo greit tenker jeg. Vi er kanskje de eneste de har å prate med da, som har taushetsplikt. Men nei, jeg vet ikke, kanskje det er sammensetningen av den digitale verdenen, ytre påvirkninger som vi ikke tenker over, at vi har forandret oss, at de vi følger opp har forandret seg. Kanskje arbeidsmarkedet. Det kan være så mange ting, jeg vet ikke. Arbeidsmarkedet har jo også vært bedre de siste årene enn det var for noen år siden da. Også er det alltid noen som kjenner noen som kjenner noen som har fått det og det, ikke sant. Så kanskje man bare ubevisst endrer seg. Både de som trenger hjelp og vi som jobber her.

**[149]** K: Har du tenkt noe over hva slags endringer du ser hos brukerne?

**[150]** V4: Jeg føler på en måte at de er mer klar over at det forventes at de skal gjøre noe, at de skal ut i arbeid, at de skal bidra selv. Jeg synes det er mer endring til det. Og jeg synes også kanskje det er flere som sier at de vil jobbe, de ønsker å finne en jobb. Selvfølgelig er det noen som sier det som aldri finner en jobb også. Men altså som reelt mener det. I hvert fall nå i det siste så synes jeg at jeg har hørt mer av det. Og jeg tror mange av de vil jobbe, men hodet deres er nok veldig innstilt på at hvis du har hatt en jobb, og så blir du syk fra den jobben, da er du syk. Jeg har faktisk en som.. han har jobbet hele sitt liv i industrien. Han er vel 51 år eller noe. Han ble sykemeldt for to år siden på grunn av hjertet. Han klarte faktisk ikke å se hva annet han skulle gjøre. Nå har han vært på det tiltaket vi bruker som vi kjøper



tjenester fra. Og nå har han klart, egentlig på egenhånd, å avslutte det og skal begynne på noe som.. jeg vet ikke, har du hørt om «Menn i helse»? Ja, han har startet opp i «Menn i helse». Han har vært på sånne intervjuer og sånn, og nå skal han starte opp i «Menn i helse». Og han trodde aldri han kunne jobbe med noe annet enn industrien. Han var kjempevanskelig å få ut av den der industribobla. Hadde bestemt seg for at han var nok 50 prosent ufør. Men han var ikke det vettu. Så nå skal han starte opp i «Menn i helse» og gå på den utdanningen, eller det der, og skal begynne å jobbe i helsesektoren. Så det også er en sånn morsom historie i forhold til litt hvordan jeg synes ting har endret seg.

**[151]** K: Ja, for det er en type videreutdanning sant?

**[152]** V4: Ja, han har jo ikke noe utdanning. Det er jo en grunnutdanning, så er de vel i praksis. Så det tar vel over to år.

**[153]** K: Ja, ikke sant, så over mot helsesektoren fra andre sektorer?

**[154]** V4: Ja.

**[155]** K: Vi har jo vært litt inne på det litt tidligere dette med de lovendringene på arbeidsavklaringspengene, det har jo vært en del lovendringer siden 2018. Noen vil kanskje si at relasjonen er som den er, den vil ikke bli påvirket av disse lovendringene. Mens andre kanskje vil tenke at lovendringen har en påvirkning på relasjonen. Har du gjort deg opp noen mening rundt det?

**[156]** V4: Nei, egentlig ikke. Men jeg tenker jo sånn automatisk så blir det jo litt lettere stemning når et menneske vet at jeg har nådd maksgrensa mi om si i april, så vet jo den personen at de må søke på nytt og at med litt nye opplysninger kan de få innvilget nye tre år. Så det gjør jo noe med at det stresset med at «Hva skjer etterpå? Hva skjer etterpå?», det er kanskje litt borte. Så det kan ha gjort noe med noe. Men ikke sånn som jeg tenker noe spesielt over nei.

**[157]** K: Ikke sant. At det kanskje er tids.. altså det *rommet* da til å jobbe som er viktigst?

**[158]** V4: Ja.

**[159]** K: Der hvor du tenker at det kan ha hatt noen påvirkning, hvilke lovendringer er det du tenker kan ha hatt størst påvirkning? Du snakket jo om dette med karenstperiode tidligere?

**[160]** V4: Ja. Jeg tenker at det her med at vi nå har gått tilbake til at man ikke mister rettigheten etter x antall år, det tror jeg er en lovendring som gjør at ting blir lettere også for oss faktisk. De kampene med at nå stanser det, nå har du ikke mer penger, nå er det slutt, nå er det stopp. Altså det er ikke noe allright.. det er ikke noe relasjonsbygger, for å si det sånn.

**[161]** K: Er det noen andre faktorer som du tenker kan føre til endringer i relasjonen over tid? Du har jo snakket litt om dette med digitalisering og arbeidsmarked.

**[162]** V4: Nei, jeg vet ikke helt. Jeg føler alt henger så veldig sammen jeg, egentlig. Det er kanskje at vi er mer bevisst på vår rolle også da, hvordan vi jobber og.. ja, for nå mente du relasjonen over tid?

**[163]** K: Ja.

**[164]** V4: Ja, jeg tenker det at det kan hende vi har blitt flinkere i oppfølgingsarbeidet.. altså, jeg vet ikke. Vi har nok endret oss vi også. Jeg har jo endret meg fordi at jeg er mye mer sikker på meg selv også enn det jeg var for noen år siden, fordi jeg har jobbet så lenge. Så jeg føler vel at jeg gjør en sånn grei jobb sånn samtalemessig med personer. Men det er jo fordi jeg er jo mye tryggere på meg selv, og da er det jo enklere også.

**[165]** K: Ja, ikke sant. Opplever du at det er enklere å få til den tryggheten dere imellom hvis du er tryggere på deg selv også?

**[166]** V4: Mm. Det er det.

**[167]** K: Du nevnte dette med arbeidsmarkedet. Vil du forklare litt hva slags type påvirkning det kan ha på et oppfølgingsløp?

**[168]** V4: Det er vel det at det er større muligheter for den enkelte, når det er flere arbeidsplasser. Altså, det er jo fortsatt mange utlyste stillinger som har krav om rimelig greit med høy utdanning. Men det har jo også vært stillinger der arbeidsgiver ikke har vært så opptatt av CV'en, altså at de kanskje har lyst til å se personen, der det ikke trengs så mye utdanning. Så det også har jo vært litt sånn, litt mer rom for det nå føler jeg.

**[169]** K: Er det nå den siste tiden eller?

**[170]** V4: Ja, for det var vel noe med at etter pandemien så fryktet de for mange arbeidsplasser, men det ble jo også bygd opp en del arbeidsplasser, og der de hadde behov for folk. Sånn som hotell- og restaurantbransjen, de har jo et behov for masse mennesker fordi veldig mange av de som jobbet der var jo kanskje ikke fra Norge, og dro hjem til landene sine, også har de fått nye jobber. Og da er det jo manko på folk, så de har jo ropt etter folk som det heter. Så i sånne typer bransjer der har det jo vært behov for folk, og da har jo folk hatt mye større muligheter. De har jo til og med tatt inn ufaglærte for å lære de opp selv. Men jeg er ikke sånn kjempegod på arbeidsmarkedet, det vil jeg ikke si at jeg er.

**[171]** K: Det er jo kjempeinteressante refleksjoner. Da hadde ikke jeg noen flere oppfølgingsspørsmål på dette med endringer, hvis ikke du har noe å tilføye?

**[172]** V4: Nei, nei.

**[173]** K: Da lurte jeg helt avslutningsvis på om det er noe du mener er viktig å nevne som jeg ikke allerede har spurt om, eller om du har noen ytterligere kommentarer til det vi allerede har vært inne på?

**[174]** V4: Jeg synes du har spurt ganske bra jeg [ler].

**[175]** K: [ler] Takk.

**[176]** V4: Jeg synes det. Nei da, jeg synes det har vært helt greit å bli spurt, og håper jeg har klart å gi noen bra svar. Jeg har ikke noe sånn.. du har jo på en måte vært innom det vi gjør da.

**[177]** K: Også skal det sies også, hvis det skulle være noe, for det er jo en litt sånn unaturlig setting å sitte og bli intervjuet. Så hvis det er noe du skulle komme på, så er det selvfølgelig bare å sende meg en mail eller si ifra. Vi kan ta en telefonsamtale, eller et eller annet.

**[178]** V4: Ja, det kan jeg gjøre. Og det kan jo du også, hvis du lurte på noe. Noen huller der som du skulle ha spurt om eller..

**[179]** K: Ja, men det er supert. Ja, men så bra, da tror jeg vi er igjennom.

**[180]** V4: Ja, det gikk jo veldig greit da.

**[181]** K: Ja, det gjorde jo egentlig det. Skal vi se da skal jeg bare stoppe opptaket.

## Appendix 7: Transkribering av intervju med Veileder 5 (V5)

*Deltager har fått betegnelsen Veileder 5 (V5) av hensyn til anonymitet. Betegnelsen K står for Kristiane Hokland Gjelstad, som var intervjuer.*

**[1]** K: Da lurte jeg først på om du kunne starte med å fortelle litt om deg selv og din karriere i NAV?

**[2]** V5: Oi. Jeg kom inn fra arbeidsledighet i 2015. Da fikk jeg et vikariat, så fikk jeg heldigvis fast ansettelse i slutten av 2015. Så har jeg hovedsakelig jobbet med brukeroppfølgning, eller kandidatoppfølging, med folk som har lite behov for bistand. Så det har vært mer sånn masseproduksjon av mennesker. Hatt en stor portefølje som egentlig skal klare seg selv. Men arbeidsstrukturen på vårt kontor har vært at vi skal følge opp de også. Så det har jeg gjort i ganske mange år, frem til for et par år siden da jeg sa jeg ville gjøre noe annet. Så da begynte jeg med de som har utvidet bistand. Og nå er jeg litt sånn potet, så nå gjør jeg liksom alt, jobber med alle typer grupper. Men nå er rollen min todelt. Jeg har en rolle hvor jeg jobber i integreringsteamet med brukeroppfølgning av de som har utvidet bistand eller litt mindre bistand. Hvilke ord skal jeg bruke? Skal jeg bruke spesielt tilpasset og situasjonsbestemt og sånn?

**[3]** K: Du kan gjerne forklare litt rundt hva det betyr, bare så jeg har det også her..

**[4]** V5: Ja, jeg jobber med de som har situasjonsbestemt, som betyr at man trenger litt bistand for å komme i arbeid. Også jobber jeg ganske mye med de som har utvidet bistand, de som mottar arbeidsavklaringspenger blant annet da, som trenger mer bistand for å komme i arbeid. Det er den ene delen av jobben min. Så har jeg en annen del av jobben hvor jeg jobber i [navngitt fengsel]. Og der møter jeg veldig mange av de som har utvidet bistand, i forhold til løslatelsene sine. I forhold til de utfordringene de har, som sitter i fengsel. Så jeg har egentlig en rolle der som er alt i fra 20 til 50 prosent, også har jeg en annen portefølje som er tilsvarende stor da.

**[5]** K: Så spennende. Hvor mange år er det du har jobbet med de med utvidet bistand, og da blant annet de med AAP?

**[6]** V5: Kanskje to år nå da. Men jeg har hatt en rolle hvor jeg har gått inn og dekket sykefravær på arbeidsplassen. Så jeg har plutselig gått inn i porteføljen til folk som har vært langtidsfraværende. Så jeg har aldri vært med fra starten av, før den siste tiden. Jeg har bare gått inn og hoppet inn i møter, og hoppet inn i brukeroppfølgingen. For når jeg vet at en kollega er borte i lang periode så har jeg gått inn og vedlikeholdt porteføljen hennes eller hans. Også har jeg liksom shoppet litt rundt sånn, i ganske lang tid. Så jeg har aldri hatt noe, før nå.. det har vært på grunn av organiseringen av kontoret da. For nå har jeg fått folk inn fra starten, og følger dem underveis. Men det er litt lærdom det å bare hoppe inn i saker også, for det er ganske komplekse saker mange av disse her. Så jeg har fått mye erfaring med det å bygge relasjon på kort tid, hvor du vet at den opprinnelige veilederen er tilbake igjen.

**[7]** K: Så spennende. Det må jo være en helt annen måte å jobbe på.

**[8]** V5: Jeg vet ikke jeg, jeg er bare meg selv [ler].

**[9]** K: Ja, men det er bra [ler]. Så da er det.. bare så jeg har «statistikken» i anførselstegn.. at du har jobbet siden 2015 i NAV, to år ca. på utvidet bistand, og så er det siste året da hvor du har fulgt opp de fast?

**[10]** V5: Ja, det er det. Da har det vært et langtidssykefravær her som har gjort at jeg på en måte har tatt inngangen hennes, og fulgt opp. Men nå har jeg gitt fra meg det igjen så.. ja, jeg har vært i mange bedd da, for å si det sånn.

**[11]** K: Så bra. Da tror jeg vi hopper litt videre, hvis ikke du har noe mer du vil legge til?

**[12]** V5: Nei, du styrer dette her Kristiane.

**[13]** K: Skulle det være noe mer du kommer på som sagt, så sier du bare ifra. Kan du fortelle meg litt om hvordan oppfølgingen av en bruker på AAP foregår?

**[14]** V5: Oi, da tror jeg jeg skal ringe [navngitt kollega] her inne som er den som har mest erfaring. Nei, jeg tror det handler rett og slett om.. altså tenker du på praktisk?

**[15]** K: [nikker]

**[16]** V5: Nei, det er et ganske godt spørsmål. For det bygger i grunn på tillit og relasjon, og ikke minst å stole på.. det er en tillitsbasert modell dette her. I forhold til at mennesket kan si hva den vil til meg, liksom, om hva de ønsker å gjøre. Og så er det vår jobb å følge opp det da, at de gjør det de skal gjøre. Nei, altså stort sett, hvis du skal få en sak inn, så er det sånn at enten kan du få saken inn helt plutselig, en søknad om arbeidsavklaringspenger. Da er det vår jobb å sjekke om vedkommende er registrert som arbeidssøker, og starte med litt sånn tekniske ting. Og hvis ikke vedkommende er det, så må vi jo gå i dialog på det, og få henne inn som arbeidssøker. Og så er det vår jobb å gå til anskaffelse av legeerklæring da, for det vil være grunnlaget for at han eller hun har søkt om arbeidsavklaringspenger. Jeg sier AAP nå jeg.

**[17]** K: Ja, gjør det.

**[18]** V5: Og ikke minst at vi kaller vedkommende inn for å kartlegge han eller henne i forhold til en arbeidsevnevurdering. Og til sammen syr vi sammen dette da, med legeerklæringen, for å da enten at jeg alene kan avgjøre saken i forhold til om vedkommende er innenfor rammene av 50 prosent nedsatt arbeidsevne, eller om vi gjør det i drøftingsmøter hvor jeg snakker med kollegaene mine om casen jeg har fått inn. Og så er det vår jobb da å, hvis det er avslag, så må jeg skrive avslagsgrunnen på hvorfor han eller hun ikke får innvilget det, og hvis det er medhold så gjør jeg jo bare prosedyrene videre, og oversender da til NAV Arbeid og Ytelser som godkjenner saken til syvende og sist da, etter at vi har innstilt den positivt. Det er litt sånn korte drag da. Og når det er ferdig og alt er positivt, da starter egentlig oppfølgingen. Den starter jo egentlig før også, for du må skape en form for tillit der også, men da starter egentlig oppfølginga i forhold til: «Er det behov for behandling, er det behov for arbeidsrettet tiltak». Så det er en god del veiledning i dette her også, mye motivasjon og mye draing for å få vedkommende i gang da, med det ene eller det andre. Så jobben starter

egentlig når pengene er *på plass*. Da starter utfordringene, for da er liksom tryggheten og rammene kommet på plass for *dem*. Men da starter jo våre plikter. Ikke sant, rett og plikt er to helt forskjellige ting, oppleves det som i vår verden. Det er det jeg opplever selv, hvis jeg tenker på arbeidsplassen min, min rett er at jeg skal ha høyere lønn til neste lønnsforhandlinger, men jeg plikter å gjøre jobben min liksom, kanskje litt mer eller bedre. Og det er jo kanskje det som er den største utfordringen, rett og plikt. Om det er noen annet ord det vet jeg ikke, jeg skulle gjerne kommet med noen andre. Men de to tingene blir ofte litt sånne motpoler mot hverandre i forhold til relasjonsbygging, har jeg opplevd. Folk er veldig opptatt av rettighetene sine, og det er vi jo egentlig alle. Jeg er opptatt av at jeg skal jobbe i kjernetiden min, ingen møter skal være utenfor kjernetiden på kontoret liksom. Det er min rett. Men plikten min er at jeg skal jobbe for arbeidsgiver og få lønnen min. Og det er liksom sånn man må overføre til oppfølgingen også, at du har en rett, du får dette på bakgrunn av at rettighetene dine er der. Men for å *beholde* rettighetene dine så må du også gjøre din del av arbeidet, det er en del av pliktene. Så da starter man liksom i den banen da. På en eller annen måte som gjør at man klarer å skape en felles forståelse. Noen ganger så funker det veldig godt, andre ganger så er det fullstendig gnisninger i det, ikke sant, i forhold til det. Særlig de som har store helseutfordringer da. Jo mer utfordringer med helsen, eller jo mer diffus helsen er, jo vanskeligere kan det være. Så det å klare å snu en samtale til å se fordeler med det man *har*, enn å bare tenke på helsebegrensningene, det er jo ganske vanskelig. Folke er jo opptatt av sykdommene sine. Vi hadde en liten sånn erfaringsdeling som ikke jeg var med på, om diagnose i seg selv er noe som påvirker hvordan man klarer å følge opp et menneske. Det er noen av de temaene vi tok opp. Jeg var ikke med på det, for jeg måtte gjøre noe annet, med disse fengselsfolka [ler]. Men det er litt sånn i korte trekk. Også blir det da å følge opp underveis, gjør du den behandlinga du har sagt du skal gjøre. Går du til den fysikalske behandlingen din? Har du vært hos fastlegen din? Blir du fulgt opp av disktrikspsykiatrisk? Er du hos psykologen din? Altså det blir vår måte å sjekke rett og slett om de gjør det de skal da, for at de skal beholde retten sin. Så det er jo litt sånn dra og tøy og bøye, og mase litt og stikke litt fingeren i folk og.. hvis du skjønner hva jeg mener, vi må pirke litt borti dem da. Noen kommer litt under radaren, og noen klarer å gjemme seg selv under radaren og noen er eksperter til å klare å komme seg unna. Noen har veldig åpne ønsker om å få hjelpen. Så det er veldig variasjoner i det da. Og så går tiden da [ler], den gjør jo det. Jeg vet ikke hva mer jeg skal svare på den jeg. Du har liksom en sak fra A til Å. Så er



det jo vår vurdering da, om det er innvilgelse eller et avslag når søknaden kommer inn. Også er det andre som avgjør det til syvende og sist. Når det har blitt avgjort så er det vår jobb da å følge opp vedkommende og ikke minst avklare vedkommende med den funksjonen han eller hun har, i forhold til de helseutfordringene hun har. Og da er det behandling og arbeidsutprøving som må prøves ut da.

**[19]** K: Du sa jo det at dere innvilger, eller avslår. Kan du si litt mer om hva dere avslår og innvilger, kontra NAY?

**[20]** V5: Nei, det har jeg ikke så mye erfaring på rett og slett. Jeg er ganske sikker på at hvis jeg innvilger saken, eller saken er godkjent hos oss, så blir den også innvilget på neste instans. Sånn sett. Men avslag kan være ganske vanskelig, for at det er veldig mange nyanser her. Og det diagnosespekteret til befolkningen er jo blitt mye større. Så helsebegrepet har blitt mye større liksom, det er mye flere diagnoser, opplever jeg da. Og det har jo også legene sagt, at de har blitt flinkere, det betyr at det er flere diagnoser også, eller flere ting vi vet om da. Også er det veldig mange sånne myalgier, sånne kroppslige plager, som er vanskelig. Jeg synes det er grisevanskelig å avgjøre det liksom, for at man ser jo frisk ut, men så fungerer man ikke. Og da er det veldig viktig at det kommer tydelig frem i legeerklæringen og funksjonsbeskrivelsen at det er kroppslige plager. Altså det er veldig mange nyanser her. Og så kommer sosiale forhold inn, så kommer språk inn.. hvor mange barn har vedkommende? Så vi må prøve å kartlegge litt sånn også det dagliglivet ut over helsen da. Så jeg synes i noen tilfeller.. noen er veldig klare avslag, på grunn av at det ikke er noen diagnose der, det er ikke noen funn i forhold til MR eller røntgen, ingen ting liksom, så det er veldig greie saker. Mens de som du ser at vedkommende er dårlig, men så har vi ikke ordentlig dokumentasjon, det synes jeg er ganske vanskelig. Hvor vi opplever og ser at han har det vondt, det er smerter, og sånne type ting, men som ikke samsvarer med legeerklæringen vi har. Det synes jeg er ganske vanskelig rett og slett.

**[21]** K: Ja, for da er det det medisinske dere vurderer?

**[22]** V5: Ja. Vi vurderer noe som heter nedsatt arbeidsevne. Har han eller henne nedsatt arbeidsevne til ethvert arbeid, ut ifra den dokumentasjonen vi har liksom. Og noen ganger er

det veldig greit. Det er allerede satt i gang behandling, det er rusbehandling, det er Tyrilistiftelsen, det er DPS.. altså, ting er *i gang*. Da kan det være enklere. For da er det allerede føringer og behov for behandling. Men så er det mange tilfeller der vi liksom.. bruker litt erfaring rett og slett.

**[23]** K: Hvor ofte møtes du og brukerne dine?

**[24]** V5: Oi, det er veldig variert. Vi har et veldig påtrykk av de som styrer oss, at vi skal ha masse møter. Vi blir målt på møter. På godt og vondt. For at vi skal møte disse kandidatene, også skal vi bokføre dette her. Det varierer veldig. Hvis noen er under behandling så er det ikke så ofte jeg møter dem, da er det kanskje et statusmøte hver andre-tredje måned. Hvis det er et langt behandlingsløp. Men hvis det er lite som foregår, så kan jeg sette opp møte hver 14. dag, bare for å fiske dem i gang. Og det trenger ikke være at vi prater om jobb eller behandling, det kan bare være at vi prater om været eller fotballkampen i går, sånn sett. Det er bare for å gå litt utover boka da, for å bygge en relasjon og tillit. For noen kan det bli litt for ofte, men noen ganger må man bare gjøre det, og så slippe litt opp igjen. For å bli litt kjent med vedkommende, og ikke minst at vi bygger opp en relasjon på at vi er ikke her for å gjøre noe vondt med deg, men vi er her for å bistå deg på veien. Og skape den forståelsen, den er ikke enkel. Og noen ganger så lykkes man med det, og så faller man av, og så må man gjøre det på nytt igjen. Det er veldig mange mennesker som er sånn, av og på. Du kommer når du føler for det, og nå er det greit, også klarer vi å holde det ved like, og så er vi tilbake ved status quo. Nei, si at gjennomsnittlig én gang hver andre måned da. Det er i hvert fall sånn jeg har det da. Kanskje andre har det hver tredje måned, noen har det hver måned. Noen ganger kan du ha hver 14. dag eller hver tredje uke i starten, og så tar man litt sjeldnere etterpå liksom.

**[25]** K: Ikke sant. Så forstod jeg deg riktig da, at det handler litt om de er i gang med noe eller ikke hvor ofte dere har møte?

**[26]** V5: Ja. Og hvis de er i tiltak så er det ikke så ofte ikke sant, for da er det ofte en arrangør som har det og som innkaller til samarbeidsmøter. For det er ofte en trekantsamtale med arrangører som, hvis de er i [navn på tiltaksarrangør] eller hos en annen tiltaksarrangør da,

da er det ofte hver tredje måned som er satt i standarden da. Men det er i regi av arrangør. Det er egentlig bare statusmøte da, hvordan det går. Ja.. variert, kan du skrive [ler]. Jeg har ikke noe fasitsvar på den.

**[27]** K: Nei, ikke sant. Jeg er jo ikke ute etter noe riktig eller galt svar, bare hva dine erfaringer er. Opplever du som oftest at det er du som tar initiativ til møter og kontakt, eller opplever du at det oftere er bruker?

**[28]** V5: Jeg har ikke noe prosenttall på det, men jeg vil si at flesteparten er nok meg. Folk vil ikke bli dyttet på alltid. Jeg bruker ordet dyttet på eller pirket borti da. Jeg føler at det i hovedsak er jeg som gjør det. Det burde vært motsatt, at folk tar ansvar for sin egen sak. Det er jo selvfølgelig det også, men til syvende og sist hvis man skal sette i gang noe, så tror jeg at det i all hovedsak kommer fra meg, ja. Samme er det med oppfølging også, det er jo jeg som forteller at «Nå skal du gjøre det, da setter vi opp møte to uker etter legebesøket». Det er ikke noe oppfordring fra dem om å ta et statusmøte. Det gjelder også dialogen på aktivitetsplanen, for det er masse dialog der. Så jeg opplever også at de kravene vi har der inne i forhold til.. det er jeg som må komme med oppfordring til at de skal gi meg tilbakemelding på hvordan det gikk. Så jeg føler at kommunikasjonen, at det kunne vært litt mer jevnere der da. Ikke det at det er *alltid*, men i hovedsak da. I de fleste tilfeller så er det vi som iverksetter dialogen. Det er i alle fall min erfaring. Derimot i fengselet så er det annerledes, for der får jeg bestillinger. Det er litt annerledes i fengselet da, der har jeg ikke AAP, men det er veldig mange som kan gå mot AAP der. Så der kommer bestillingene på grunn av at de lurte på noe. Når du først kommer under soning så skal plutselig alt fikses. Kontra før soning, da var alt greit. Men under soning så er det noe som skjer med folk i forhold til både økonomi, stanses opp husleie og sånne type ting. Eller andre ting som egentlig kunne vært fikset ute da, men som plutselig er veldig viktig inne. Så da er henvendelsene ene og alene fra de, og så [ikke mulig å høre siste del av setningen på grunn av dårlig lyd på opptaket]. Det går gjennom fengselet da, eller fra innsatte som vet at han NAV-karen kan jeg skravle med liksom.

**[29]** K: Du nevnte jo litt dette å pushe eller pirke borti. Opplever du at du ofte *må* det, uansett om dere har en klar plan på hva dere skal gjøre, eller er det mest i starten?

**[30]** V5: Nei, det å pirke borti folk det er kanskje de som ikke gjør nok til å kunne opprettholde rettighetene sine. At det liksom er litt pause rundt dem, og så går tiden bare. Og da oppleves det ganske ubehagelig. Og der bruker jeg ordet pirke borti da, for nå må vi gjøre et eller annet, noe som de egentlig ikke vil. De har det egentlig ganske OK i situasjonen de er i. Men da må vi liksom begynne å fiske etter dette her med arbeidsutprøvinger, fiske etter dette her med ytterligere behandling, komme i dialog med lege. Hvis saken har stoppet litt opp da. Og det er ikke alltid like enkelt, sånn sett, for mange tenker jo at «Jeg er ferdig avklart. I mitt hode så er jeg ferdig utforsket, jeg er ferdig redegjort», og sånne type ting. Mens kanskje vi opplever noe helt annet da. Og den matchen der kan være litt misvisende noen ganger. I forhold til oppfattelsen av hvor man står hen som privatperson, kontra hvordan vi som en etat opplever saken. Og da må man pirke litte grann og utforske litte grann i forhold til å prøve ut arbeidstrening hvis ikke det er prøvd ut, på grunn av at nå er behandlingen ferdig, vi har ikke noe mer å hente der. Eller gjøre den ferdig avklart. Det er mange sånne dilemmaer man kommer opp i da, som setter folk litt mer på prøve og litt mer på usikkerhet. Og da tror jeg det handler om relasjonen. Det er viktig at man kan stole på hverandre da. Det er jo nok av saker som sikkert blir stanset da, på grunn av at dem ikke gjør det man må gjøre. Og det er jo sånne sanksjoner som er ganske vanskelig å gjøre synes jeg. Jeg personlig synes det. Går det an å stanse pengene til folk som allerede er i en vanskelig situasjon?

**[31]** K: Ja, hvis ikke de følger den aktivitetsplikten?

**[32]** V5: Ja. Det er mine egne preferanser da, men jeg synes det er vanskelig. For vi gjør det jo bare enda vanskeligere for dem. Men samtidig så er det en måte å hente ut en gevinst på, ved at de begynner å reagere da. Det er en «wake up call», sånn sett. Og det i seg selv er bra.

**[33]** K: Opplever du at det har påvirkning på relasjonen i sånne tilfeller hvor det skjer?

**[34]** V5: Jeg har ikke de altfor store erfaringene med det. Men ut ifra det jeg hører fra andre kolleger, så er det kanskje en «wake up call» som sier at «Jeg må ta tak i noe». Så er vi sikkert forskjellige vi veiledere på dette her, på når grensa er. Det skulle jeg tro. Men ut ifra det jeg

kan tenke meg, og det jeg vet, er at det blir en sånn vekker i vedkommende da. Det gjør noe med mennesker når man sier at pengene stanses. Det gjør det med oss alle. Så.. for da sitter du plutselig med forvaltningshatten ikke sant. Du sitter jo med veilederhatten og forvaltningshatten, og de swapper jo frem og tilbake. Så den utfordringen synes jeg til tider kan være litt *rar*. For man skal opprettholde samarbeidet, men nå må jeg si noe som ikke høres så veldig bra ut. Og så må du ta på deg veilederhatten igjen for å si at systemet henger jo sammen på denne måten. På best mulig måte.

**[35]** K: Spennende. Du har jo snakket en del om dette med tillit. Opplever du at når du må ta på deg den forvaltningshatten, at det har noen påvirkning på dem?

**[36]** V5: Ja, jeg kan merke noe på dem, at det gjør noe med dem. For at da plutselig går jeg fra «snille-[veileders navn]» til «slemme-[veileders navn]». Hvis du kan bruke sånne ord som det da. Kan ofte oppleve sånn omvendt psykologi: «Det du sier der gjør meg syk». Altså kaste ballen tilbake. Så man må kanskje takle det på en måte, at: «Okey, men da er det du som velger at du blir syk av den informasjonen. Du må ikke legge sykdommen på *meg*». Altså mange legger skyldfølelse på oss, at det er vi som er årsaken til at de havner i den situasjonen. Da tenker jeg at det er *de selv* som er årsaken til at de har havnet i den situasjonen, på grunn av at det er veldig greie føringer på hva de skal gjøre. I forhold til om de har avsluttet behandlinger, eller at de velger å avslutte arbeidstrening av ulike årsaker. Så det er litt sånn psykologi i dette her også i noen tilfeller, som kan sette i hvert fall *meg* ut. Så er det sikkert mer garva mennesker enn meg da som synes det er greit, men.. [ler].

**[37]** K: Hvis en sånn type ting skjer, og dere skal jobbe videre etterpå, opplever du at det har noe påvirkning på hvordan dere jobber videre sammen, tilliten og så videre? Eller er det liksom sånn at det er en engangshendelse, og så går dere bare videre?

**[38]** V5: Nei, jeg føler at det er en engangshendelse. At man klarer å.. hvis man fortsetter i samme caset liksom. Jeg har erfaring hvor folk har klaget og fått medhold og sånne ting, og så må man sette i gang på nytt igjen. Da opplever jeg at man starter egentlig på nytt igjen. Og heller da oppfordrer: «Så bra at du har gått den veien som du har gjort, for det er muligheter til å klage. Det er muligheter til å prøve saken i andre instanser, og det er sånn det fungerer.

Nå er vi her og da er det meg du må forholde deg til, i forhold til hvordan vi skal jobbe fremover igjen.» Så hvis man klarer å gi en forklaring på at man har to roller da. I den ene rollen må jeg påse at du gjør det som skal gjøres for at du skal få beholde retten din. Ikke for å skade noen, men man må jo følge regelverket også i noen tilfeller. Som ikke er styrt av oss, vi er pålagt å bare følge det, på bakgrunn av at noen setter regelverket sånn som det settes. Og mange skjønner jo det da. Så er det noen unntak som overhodet ikke skjønner det liksom, men det trenger vi ikke å ta her [ler].

[39] K: Opplever du at ofte må bruke forvaltningshatten eller pirke bort?

[40] V5: Nei. Jeg gjør ikke det føler jeg. Jeg personlig gjør ikke det så ofte. Jeg gjør det i noen tilfeller for å si at vi *kan* komme i den posisjonen. Men det er mye mer hensiktsmessig å samarbeide for å unngå det. Så jeg gjør det i tilfeller hvor man *må*. Også *har* jeg også sendt varsel. Men jeg prøver gjennom dialog å *ikke* gjøre det da. Og så kan noen arrestere meg på at det kanskje er feil. Men da har vi i alle fall fått en fremdrift i det, eller kommet i dialog med lege eller.. i hvert fall satt i gang noe, så kan det godt hende at det koker ut og at vi ender opp på status quo, men da har jeg i alle fall gitt muligheten og så får vi heller trække på bremsen ved neste korsvei da. Så i hvert fall personlig så prøver jeg å oppmuntre til *det* da.

[41] K: Er det sånn at du, med de fleste, opplever at samarbeidet går godt og at dere på en måte har en plan som dere følger sammen?

[42] V5: Ja, i hvert fall hvis vi setter i gang noe, for eksempel hvis det er *helse* at man kommer i dialog med lege, og sånne type ting. Og så er det nye steg etter det igjen. Det er noe med det at jeg må ikke ønske mer enn kandidaten. Man kan fort gå i den fellen at jeg har en agenda hos meg selv som jeg synes virker fornuftig, men ikke motsatt. Og i noen tilfeller så kan man kanskje gå i den fellen at man legger frem saken som man er overbevist om at «Dette er det korrekte», og så har man ikke kandidaten med seg i det samspillet da. Jeg legger jo merke til at jeg fører samtaler inn mot tiltak ved å konkret prate om og fiske frem det liksom. Men samtidig så prøver jeg å gjøre det på en måte hvor det er ikke *jeg* som skal si det, det er han eller henne som skal si det liksom. Men jeg er jo på fisketur deluxe [ler]. Så.. men noen ganger så må man det føler jeg, for å komme i en posisjon for å få en fremdrift, da.

Og ikke minst at man kommer på tilbudssiden: «Vi kan hjelpe deg med noe hvis du ønsker det», hvis det kommer frem motivasjon på at man har lyst til å gjøre en korrigering på det man har gjort tidligere da. Så det er litt sånn tålmodighetsarbeid noen ganger. Noen ganger så stuper man kanskje litt for fort inn i ting, og tenker at «Dette er løsningen», og så har man ikke helt fått dialogen eller relasjonen, eller kanskje det er *for tidlig*, sånn sett. Så.. jeg er sånn som hvis du gir meg lillefingeren så kan jeg liksom ta hånda, og tenke at «Nå gir du meg lillefingeren», også *ruger* jeg på den motivasjonen der da. Det synes jeg er ganske viktig, men da må man også være litt tålmodig i det da.

**[43]** K: Ikke sant. Så du tenker at det er viktig at det kommer primært fra personen selv hva som er målet og ønsket?

**[44]** V5: Ja, det burde være det primære. Og så må eventuelt vi komme med innspill, eller hvis vi ser det ikke skjer noe så må vi da komme med innspill i forhold til «Hvordan går det med behandlingen? Hva har du gjort for å bli bedre?». For å fiske etter informasjon da. «Hva ønsker du å fylle hverdagene dine med utover det du gjør?». Liksom litt mer sånn åpne spørsmål til å kanskje få frem ønskene da, eller tankene deres.

**[45]** K: Vi skal snakke litt mer om dette med relasjonen og samarbeidet senere også. Bare kjapt før vi gjør det så lurte jeg på om du opplever at lengden på AAP-perioden til brukeren har noe å si for mulighetene til å nå personens mål?

**[46]** V5: Ehh.. nei, det spørres hvor personen er hen. Hvis det er et langt behandlingsløp så er tre år greit. Men hvis det er kort behandlingsløp så burde vi være flinkere til å bare avklare og gjøre det ferdig. Men vi er litt dårlig der tror jeg. Nei, det er jo sånn at etter dagens regler så kan man jo gå på AAP i uendelig tid nå, på grunn av at det er ikke noe karenstid etter at tre år er løpt, så lenge vi innvilger en ny periode. Men jeg synes tre år kan oppleves ganske greit altså. Du kan tenke på deg selv da, at man har det litt kjipt om dagen eller har det litt dritt selv privat, så *tar ting tid*. Også må man rushe sakte da. Eller rushe fort, eller hva det nå heter. Og så går tiden veldig fort. Men det er en sånn «wake up call» sånn veiledningsmessig at man må bruke tiden fornuftig, den man har. Og man må jo *bruke* det også, at nå har vi den tiden vi har, og hvordan skal vi bruke den mest fornuftig for at vi skal få svarene vi trenger.

Eller ikke *vi*, men *du* skal få svarene du trenger, i henhold til der du er. Så jeg synes tre år er ganske greit jeg, sånn sett. Det er lite grann forutsigbarhet for de også. De vet at de kan få inntil tre år, og ett år av gangen liksom. For innerst inne så tror jeg ikke folk.. jo, det er sikkert noen som *vil* være der og noen som *vil* ha utføren sin, det vil vi alltid finne. Men innerst inne så tror jeg folk ikke vil være knyttet til oss, at en heller er i ordinær jobb. Det tror jeg på. Og så er det unntak selvfølgelig, men sånn er det i alle språk også, tysk og grammatikk [ler].

[47] K: Nå har vi jo snakket litt om dette med relasjonen allerede. Du har vært inne på det. Relasjonen mellom brukerne og veilederne er jo ofte nevnt som det viktigste verktøyet NAV har. Kan du beskrive for meg hvordan du opplever denne relasjonen, altså samarbeidet og samspillet mellom deg og brukerne?

[48] V5: Oi, hva skal jeg svare på det da? Jeg tror humor er viktig. Humor, klare å møte et menneske.. det høres jo veldig banalt ut, men det å klare å være der de *er* da. Jeg føler også både empati og sympati er viktig. At man har forståelse og sånt. Jeg tror det er viktig også å vise at man klarer å handle lite grann. Følge opp det man snakker om. At kandidaten tror på at veileder gjør det hen sier hen skal gjøre. Hen skriver referat, hen følger opp, hen kontakter legen. Hen er med på legemøte eller hen er med på fysiske møter. Hen innhenter rapporter, og sånne type ting. At jeg gjør liksom min del av jobben da. Det er med på å bygge tillit tror jeg, og en relasjon. Også tror jeg rett og slett at kommunikasjon er viktig, men der er jeg tilbake til det jeg sa innledningsvis; humor. Vi er sikkert forskjellige da, men for meg så funker det å snakke på en lettfattelig måte, det tror jeg kanskje er det beste da. Jeg vet ikke helt hvordan jeg gjør det, men.. jeg tegner, jeg bruker kroppen, jeg *går* rundt i rommet når jeg skravler med folk. Bruker veggen. Jeg skulle gjerne hatt en sånn black board jeg, også drive å tegne på veggen liksom. Sånne type ting, for å illustrere lite granne. Det synes jeg er viktig.

[49] K: Ja, kroppsspråk også er viktig?

[50] V5: Ja. Så.. ikke være så sterilt hele tiden. Tørre å «bjuda på» da. Og alle kan jo ikke gjøre det, vi er jo forskjellige. Så noen synes *det* er naturlig, mens andre synes det er *helt* unaturlig liksom. Men det å overraske folk med å gjøre noe sånt, det tror jeg er viktig. Altså jeg har et



sånn dumt mantra. Det lille mantra jeg har er at folk skal gå ut med en *bitte litt* bedre opplevelse enn når de kom inn. Om det er et lite smil eller at man har en liten forståelse, en liten klapp på skuldra, at dette går bra. Eller at de fikk vite noe som de ønsket å være med på, som ikke de har hatt mulighet til før, eller noe sånt. Tiltak som de ønsket at de fikk ja på, eller førerkort, eller et eller annet. Altså, at det er noe positivt ut av det også. Det tror jeg er med på å skape relasjoner. Også er det hvor lenge man skal holde på da. Det er nok av folk som kverner tiden sine, kverner ut liksom. Du har god relasjon, men det skjer ingenting. Det kan være ganske utfordrende, ikke sant. Tråkke ned bremsepedalen da, når du opplever at tilliten eller relasjonen er *god*, men det er ikke noe fremdrift der. Hvorfor stagnerer det? Men samtidig så er det lettere å gå inn og tørre å si noe da, når du vet at hun eller han stoler på deg liksom, eller har litt tillit til deg da. Så.. det er ikke bare, bare å ha en NAV på skuldra liksom, som du ikke kjenner så godt [ler].

**[51]** K: Nei [ler]. Hvordan opplever du at det at dere har god relasjon, at dere har tillit og har en god tone, hvordan opplever du at det påvirker samarbeidet deres og..

**[52]** V5: Jeg tror at alt går mye lettere. Også er jo jeg også i mye bedre sinnsstemning da. Man blir jo påvirket av de man skal ha samtale med. Det må jeg ærlig innrømme. Men kan gå og banne og sverte ut av en samtale liksom. Eller at man går inn og tenker at «Dette her blir kjipt», fordi man gruer seg litte granne på grunn av at det er utfordringer i samtalen, også går man ut med en helt annen og positiv erfaring. Sånne type ting. Eller at man, kanskje litt dumt å trekke inn, men hadde en møkkadårlig morgen med barna sine liksom og første samtale klokka kvart over ni er på grunn av at guttungen din ikke vil på skolen. Altså, det er sånne ting som påvirker ikke sant, både stemningsleie og sånne ting. Ikke at det skal gjøre det, men det er mennesker av kjøtt og blod og følelser. Og alle klarer ikke å koble av den. Så det er mange sånne ting som kan gjøre at en samtale ikke blir så bra da. Også er det veldig vanskelig sånne samtaler hvor «vet ikke» er gjentakende ord. Liksom, hvor mye skal man fiske, hvor er vi hen liksom? Men hvis det er god relasjon fra starten så er alt så mye enklere. Men da kan man liksom prate om vær og vind også da.

**[53]** K: Interessant. Kan du beskrive hvordan du opplever ditt handlingsrom til å lage en oppfølgingsplan og et løp som passer den enkelte og det målet som er satt?

[54] V5: Jeg tror den er ganske god. Jeg beskriver meg selv som [tegner opp en liten firkant med hendene] *dette* er NAV, også er jeg sånn [tegner opp en stor runding rundt firkanten]. *Det* er litt utfordring i forhold til de gråsonene som er rundt den lille firkantede boksen som er NAVs regelverk. Så det er min egen personlige utfordring, for jeg er jo såpass rund i kantene at ting skal gjøres enkelt. Og det passer ikke inn i den NAV-boksen. Men jeg føler at jeg har handlingsrom til å gjøre arbeidstreninger, gjøre tiltak, søke folk på tiltak. Kjøre i gang kursing og sånt. I noen tilfeller så må man si OK, og så vet jeg hvor jeg skal spørre for å få tillatelse til å gjøre det, hvis det involverer penger som ikke allerede er der. Så man må vite litte granne da, særlig rundt penger til tiltak og sånne type ting, og ikke minst riktige målgrupper i NAV. At *det* tiltaket er ikke for han, fordi han er i *den* målgruppen, ikke sant. Så det er litt sånn kunnskap som man bør ha litt av. At *alle* skal ikke få *det*, for *det* er for *den* gruppa. Men handlingsrommet synes jeg.. kanskje jeg sier det litt flåsete, men jeg tenker at noen ganger er det bedre å få tilgivelse enn tillatelse. Derfor bruker jeg det ofte [ler].

[55] K: Ja, ikke sant. Du føler at du har mulighet til å..?

[56] V5: Jeg jeg føler at det er ikke noe ekstremt som skjer, jeg tenker at i verste tilfelle at man har gitt lønnstilskudd for en litt for lang periode, men.. eller så kan man reversere ting, man klarer å rette opp i ting da.

[57] K: Ja, så det er rom for å liksom prøve seg litt frem og tilpasse litt til hver enkelt?

[58] V5: Ja, jeg føler det. Jeg føler at i den rollen jeg har nå, at jeg har handlingsrom til å gjøre det ja.

[59] K: Det er godt å høre. Opplever du også at du har rom for å ta skjønnsmessige vurderinger?

[60] V5: Ja. Vi driver og diskuterer litt på kontoret om hvordan vi skal innvilge arbeidsavklaringspengene. Skal vi gjøre det gjennom et fellesmøte, eller skal jeg gjøre det ut ifra min egen vurdering? Så har vi kanskje ulike preferanser, og så bør jo det være mest mulig

likt, i forhold til at jeg vurderer *ja* og så vurderer en kollega *nei*. Ikke sant. Akkurat på arbeidsavklaringspenger der vil jeg ha litt drøftelse fortsatt, på grunn av at jeg kanskje ikke har den tunge erfaringen som andre kollegaer har. Men når det gjelder sånne vurderinger i forhold til hvor han eller hun er som jobbsøker, de ulike boksene vi vurderer menneskene i, der er skjønnsvurderingen helt på plass. Samme med tiltak som tilhører den vurderingen også da. Men når det kommer til sånne søknader om AAP og uføre og sånn, da blir man litt mer i tvil for det er litt mer komplekst, synes jeg da. Så da er det greit å lene seg på kolleger.

**[61]** K: Opplever du da at det er mest de føringene i regelverket som gjør at du blir usikker?

**[62]** V5: Ja. Det er det. Jeg er ikke noen regelrytter. Så det er litt mer føringene i regelverket ja som gjør det. Det er vanskelig å vurdere et menneske, *har* de 50 prosent nedsatt eller ikke? Det er sånn der *dustete* tankesett. Men ut ifra regelverket må man jo *sette* det også, ikke sant. Så akkurat den synes jeg til tider kan være vanskelig. For kanskje jeg tenker at «Her er det soleklart», og så kan andre mene noe annet, og så blir det tvil da. Og så må man kanskje lene seg på de som har gjort det her hundre ganger mer enn deg.

**[63]** K: Opplever du at det er særlig da på innvilgelse, eller er også litt sånn på vurderingen av sanksjoner og andre ting?

**[64]** V5: Nei, mer på innvilgelse.

**[65]** K: Så *det* er et litt mer komplisert regelverk?

**[66]** V5: Ja, det er litt mer komplisert. Det er fordi det er mye *skjønn* også. Altså regelverket er der, men det er skjønnsvurderinger rundt regelverket, ikke sant. Hvor ligger vi hen, i henhold til den legeerklæringen vi har og det vi opplever?

**[67]** K: Opplever du at det har noe å si for oppnåelsen av brukers mål hvor *raskt* dere kommer i gang med ulike møter og tiltak?

[68] V5: Ja. Det tror jeg. Jeg har ikke verdens største erfaring med det, men det å klare å sy sammen en pakke som brukeren er *med* på, det er med på å trygge rammeverket også. Og litt forutsigbarhet. Så det tror jeg er ganske viktig ja.

[69] K: Er det da viktigst at man legger et godt rammeverk og en forutsigbarhet, eller er det også viktig å komme tidlig i gang med aktiviteter?

[70] V5: Jeg tror det er viktig å komme tidlig i gang med ting, sånn sett. Men samtidig så skal man ikke rushe inn i det heller. Man må liksom være tålmodig på at «Nå er det behandling vi fokuserer på». I noen tilfeller kommer man i de gråsonene at det er behandling, og så må vi kanskje tenke utprøving av arbeidsevne da. Så på et eller annet skjæringstidspunkt vil det komme. Noen ganger så tenker man at personen skal være ferdigbehandlet, og så *sånn*. Men kanskje man må ha en overlapp da, hvor man må gjøre begge deler på grunn av at det også vil være bra for henne eller han. Jeg sier liksom at man må kjøre tog noen ganger. Man må ha begge skinnene, eller hjulene, på toglinja liksom. Ikke bare kjøre halvveis [ler].

[71] K: Så det er liksom et «ja» med modifikasjoner? At det er viktig å komme tidlig i gang, men hva som er tidlig nok er individuelt?

[72] V5: Ja. Det handler liksom om motivasjonen også, så ikke det blir for *mye* også da, ikke sant. Man har forståelse for det hvis man går til psykiatrisk eller fysikalsk behandling flere ganger i uka, det *tærer* jo på. Det handler også om at da bygger man en form for at «Jeg stoler på deg. Du gjør det du skal, også tar vi neste steg i neste omgang», liksom. Sånn tenker jeg da.

[73] K: Har du hatt noen opplevelse av at relasjonen mellom deg og bruker har noen påvirkning på brukers vilje og evne til å nå egne mål?

[74] V5: Ja. Jeg har det. Det er noen saker som er litt sånn komplekse i forhold til diagnostiseringen, som er ganske vanskelig. Og så opplever man at bruker kanskje er veldig steil i ting. Og så klarer man ikke å komme inn på det. Og det kan skape en form for relasjon som gjør at ikke det fungerer så bra da. At man er liksom på to forskjellige nivåer. Ikke så mye

da, men nå jobber jo jeg med integrering da, så det kan også være litt sånn kulturelle ting. Men der er det viktig synes jeg at man møter hverandre da, med litt forståelse. Opplever også kanskje at i noen kulturer så er det kanskje enda mer fokus på sykdommer enn andre. Sånne type ting. Så det er mange elementer i det som kan være litt vanskelig noen ganger da, for det er jo vanlig *der*, men det er kanskje ikke helt vanlig *her*. Og det kan være med på å påvirke samarbeidsklimaet litte granne da.

**[75]** K: Så at hvis man klarer å møtes og få en relasjon så vil det kunne bidra til..?

**[76]** V5: Ja, jeg tror det. Jeg tror det er viktig at egentlig begge to forstår. Ikke bare at det er den ene, men at begge to har en form for forståelse og aksept i det. Vi bor jo i et land som er sånn, så da må man gi og ta i sånne sammenhenger.

**[77]** K: Har du hatt noe opplevelse på at det har gått motsatt vei, at relasjonen mellom dere har gjort at det steiler litt som du sier, eller..?

**[78]** V5: Nei, jeg har egentlig ikke det. Jeg har noen som sier at ikke jeg tror på dem. Kanskje jeg gir uttrykk for det, jeg vet ikke jeg, både gjennom kroppsspråket og det jeg sier. På en eller annen måte så klarer man å reparere det liksom, sånn sett. Der har jeg ikke noen spesielle erfaringer altså.

**[79]** K: Når du sier reparere det, kan du forklare litt hva du mener med det?

**[80]** V5: Nei, det er kanskje litt med å si at man forstår. At man kanskje har litt empati på at man ser at personen som man følger opp ikke har det så lett da. Jeg tror det er ganske viktig for dem at vi tror litt på dem. At «Jeg har det ikke bra, jeg har vondt, jeg har kroppslige plager», at ikke vi bare avfeier og sier at «Huh, det stemmer jo ikke, jeg så deg på fotballbanen i går». Det handler om at folk har jo også et liv som må følges opp i det dagligdagse også, *selv* om man er dårlig. Så jeg tror ikke vi skal si at «Jeg så deg løpe rundt med barna i går», det er ganske normalt at du gjør det selv om du er sliten. Så noen ganger så må vi liksom ta det litt innover oss at det er helt normalt å gjøre det. Og mange gjør det sikkert på bekostning av at de heller ikke orker, men man *må* bare. Så det er sånne

betraktninger jeg tar litt innimellom da, for meg selv. Så kan man i noen tilfeller bli litt steil og bare «Kom igjen, vær så snill da» [ler]. Det er hele tiden noen nye helseproblemer som gjør at vi aldri kommer frem til noe.

**[81]** K: Nå har vi jo snakket litt om dette med vilje og evne. Opplever du at relasjonen mellom deg og bruker, og det oppfølgingsarbeidet dere gjør, har noen påvirkning på brukers selvbilde?

**[82]** V5: Eh, ja, jeg tror.. hvis man klarer å se at han eller henne kommer med ideer og tanker på hva som vil være fornuftig for henne eller han selv, og at vi klarer å imøtekomme det, det tror jeg er kjempeviktig for hennes eller hans selvbilde. For det er noe de selv *ønsker* å gjøre, og hvis vi klarer å gjennomføre det, så tror jeg også det vil være med på å øke selvtilliten i takt med at man tar ansvar for sitt eget liv. Hvis vedkommende for eksempel sier «Jeg er dårlig, men jeg *ønsker* å trene. Men det er dyrt. Men jeg *ønsker* å være i fysisk aktivitet og være ute og sosialisere meg». Da kan man fiske litt rundt det, og så kan man kanskje komme inn på banen i forhold til grønne resepter og trening og sånne type ting, som gjør at det oppmuntres til å fortsette å gjøre det. De kommer med tankene mens vi kanskje kommer med løsningene da, i forhold til hvordan man kan klare å gjennomføre ting. Det tror jeg er med på å.. ikke alltid, men det er sånn typisk eksempel på å kanskje øke velværen da, i folks dagligliv.

**[83]** K: Ja, ikke sant. At man liksom viser at de kan være litt sånn drivkraft i eget liv?

**[84]** V5: Ja. Og så kan vi heller komme med konkrete løsninger på hvordan man kanskje kan klare å komme i mål på det de selv snakker om da. Det gjelder jo også tiltak. Hvis forslaget kommer derfra, «Jeg *ønsker* å være på [navn på tiltaksarrangør]». Selvfølgelig, hvis de er riktig kandidat så er det egentlig bare å.. med mindre det er noe mekanisk i huet, litt sykdom der da, som gjør at de ikke helt klarer å se virkeligheten.. men stort sett så synes jeg at stemmen skal høres da, når det først kommer et forslag.

**[85]** K: Det er viktig å liksom anerkjenne dem når det skjer?

[86] V5: Mm.

[87] K: Da går jeg litt grann videre. Vi har jo allerede vært litt inne på dette med rettigheter og plikter. Opplever du at disse rettighetene og pliktene påvirker oppfølgingsarbeidet og relasjonen deres?

[88] V5: Både og. Men ja, folk er jo generelt veldig opptatt av rettighetene sine. Bare for å si det litt sånn eksempelvis: «Jeg har rett *på*..», «Min rett *er* at jeg *kan*..», «Jeg har rett på å *få*..». Den terminologien gjelder jo oss alle, uansett liksom. Så jeg tror det er bare noe som er bygd inn i oss jeg. Og da å klare å komme i posisjon på at *plikten* medfører at du beholder *retten*, det tror jeg er ganske viktig. Men jeg tror generelt at folk forstår det da, sånn sett. Så er det selvfølgelig unntak. Men jeg tenker at det er en viktig del av jobben vår da. Så jeg opplever ikke noen sånne kjempeutfordringer på det. Men det handler litt om hvor personen er hen. Er det veldig mye sykdom og sånne type ting, så gjør det det vanskelig å begynne å prate om arbeidsrettede tiltak. Men man skal jo ikke prate om det heller, for da er det jo det å bli friskere som man skal prate om. Hva man skal gjøre i hverdagen for å bli bra nok til å gjøre noe annet. Det er i seg selv en plikt å gjøre helsa si bedre, hvis det er det som er utfordringen, til å komme i posisjon for å gjøre noe annet.

[89] K: Ja, ikke sant. At det også er en form for aktivitet?

[90] V5: Ja, det er en kjempeaktivitet det, at du går under behandling. Og jeg regner med at folk generelt er interessert i å gå under behandling for å få det best mulig. Men man opplever jo litt motstand i det også, for det hogger jo litt inn i privatlivet. Hvis man blir sendt til rehabiliteringsopphold, er borte flere uker fra familien sin. Det er noe innhogg i hverdagen. Men samtidig så må vi prøve å si at «Dette er med på å avklare saken din. Hva kan du oppnå med å gjøre det?». Selvfølgelig du mister noe ved at du kanskje må være borte fra barn og familie i en viss periode. Det er klart det er mange forutsetninger som gjør at folk ikke *kan*. Men at vi klarer å være med på å åpne øynene på at målsetningen er at du skal *få* det bedre. Dette er et sted hvor folk skal hjelpe deg. At man klarer å snakke positivt om det, så kanskje folk klarer å.. for det er sånn typisk eksempel på at det er litt vanskelig da, på

grunn av familiepolitikken, eller at man har en mann som jobber turnus, eller et eller annet som gjør at det å være borte over en lengre periode er vanskelig.

**[91]** K: Har du hatt noen opplevelse av at størrelsen på utbetalingen bruker får har noen påvirkning på oppfølgingen og relasjonen?

**[92]** V5: Ja, det er jo ikke akkurat lukrativt. Men det er jo sånn at pengene i seg selv, og størrelsen på pengene, er jo en «hvilepute» i gåsetegn. Det er jo sånn det er da, så jeg tenker ikke så mye på det egentlig. Kan være at vi snakker litt om at «Å, men jeg får jo ikke like mye som hvis jeg jobber». Jeg tror egentlig vi skal bare prøve å koke det litt bort jeg, og så tenke at jobben er så mye mer enn bare lønn. Men i noen tilfeller så kan en ytelse, kanskje ikke arbeidsavklaringspenger i seg selv, men andre typer ytelser, være en sånn «hvilepute» i gåsetegn igjen, som gjør at det kanskje er vanskelig å få fremdrift i dette.

**[93]** K: Er det da særlig for de som har en høy sats på arbeidsavklaringspenger?

**[94]** V5: Ja. Det kan det eksempelvis være da. Men jeg tror ikke de *vil* være der for det! Men jeg tror at det kan være at det er godt *nok*.

**[95]** K: Har du hatt noen erfaring på det motsatte, altså hvis satsen er veldig lav?

**[96]** V5: Ja. Den er mer vanskelig. For da må man supplere opp med sosialstønad og sånne type ting. Da kniper det litt mer. Men jeg kan ikke sammenlikne om motivasjonen er bedre eller lavere på en av de tilfellene. På grunn av at de har jo noe de sliter med begge to da, de to ytterpunktene liksom. Så jeg har ikke noe sammenlikningsgrunnlag for om motivasjonen er bedre for en som har høy sats kontra lav sats. Den personlige motivasjonen da.

**[97]** K: Opplever du at det har noen påvirkning på andre deler av relasjonen og det arbeidet dere gjør enn motivasjonen? Tilliten dere imellom for eksempel?

**[98]** V5: Nei, det gjør jeg egentlig ikke. Det er ikke så spennende å være på arbeidsavklaringspenger tror jeg altså.



**[99]** K: Skjønner. Så det er liksom ikke sånn at hvis de har veldig lite penger for eksempel at det er vanskeligere å holde drivet?

**[100]** V5: Nei, men kanskje det kan være i seg selv en større motivasjon til at de, hvis de er veldig opptatt av å få det bedre da, også økonomisk, at det i seg selv er en drivkraft for å komme i posisjon for jobb da. Hvis det er en faktor som er veldig viktig for en. Så tenker jeg at det å få en egen lønssjekk, og være selvstendig, i seg selv er en lettelse.

**[101]** K: Tror du at folk opplever selv at de er mindre selvstendig hvis de har mindre penger?

**[102]** V5: Ja. Men jeg tenker det handler litt om kultur, og litt om hvor du kommer fra. Altså hvor hen i samfunnet man er fra liksom. Det liksom litt sosial arv og sånne type ting. Men..

**[103]** K: Nå graver jeg veldig.

**[104]** V5: Ja. Nei, jeg er litt usikker på den altså. Det handler litte grann om utdanning og bakgrunn og litt sånne type ting på hvor man er hen, ikke sant. Har man en lav sats, så har man sannsynligvis ikke hatt de jobbene heller, i motsetning til de som har en høy sats da. Så jeg tenker at det handler litt om utdanning og erfaringer og jobbhistorikken også da, i forhold til hva man kan gå tilbake til.

**[105]** K: Ja. Så det er mer sammensatt, slik at det er vanskelig å «pin pointe» hva som..?

**[106]** V5: Ja, jeg føler at det er vanskelig akkurat den altså. Jeg klarer ikke å svare på det, sånn ordentlig altså. Det gjør jeg ikke.

**[107]** K: Vi har vært litte grann inne på dette med sanksjoner, som en spesifikk konsekvens av en plikt. Men opplever du at bruker har noen mulighet til å påvirke om de får sanksjoner eller ikke?

**[108]** V5: Ja, de påvirker ved å ikke gjøre noe. Sånn sett. De påvirker ved å la være å ikke gi tilbakemeldinger. Hvis det kommer til sanksjoner så er det jo først et forhåndsvarsel, ikke sant, på at vi har kommet i posisjon på at det vil bli vurdert, og at du har mulighet til å uttale deg. Så da tenker jeg at folk påvirker ved å *ikke* gjøre handlingene de *bør* gjøre. Så sånn sett så er det ikke noe ytterligere enn at nå har du fått ballen, og hva du gjør med den ballen er litt opp til deg. I forhold til hvordan man skal gjøre det videre da.

**[109]** K: Ja, at da har du på en måte mulighet til å, i anførselstegn «rette det opp» hvis.. ?

**[110]** V5: Ja, ja. Hvis du kommer til meg og snakker med meg om det og tar opp dialogen igjen, så er det jo en stor sjanse for at det ikke skjer noe mer. Så det har folk en stor påvirkningskraft på. Så jeg tenker gjør de ikke noe, så *velger* de det. Litt kynisk. Men de har muligheten til å.. men kanskje de er så syke da.. jeg vet ikke. Men de har i alle fall muligheten til å uttale seg da, på hva årsaken var.

**[111]** K: Opplever du at brukerne har noen muligheter til å påvirke størrelsen på utbetalingene sine?

**[112]** V5: Nei. Den er satt.

**[113]** K: Du har nevnt litte grann om dette med karensperioden. Den vil jeg veldig gjerne ta opp spesifikt. Det ble jo for en tid tilbake innført den karensperioden på AAP, hvor de måtte vente et år før de kunne søke på nytt. Har du noe inntrykk av at den påvirket relasjonen deres?

**[114]** V5: Jeg har ikke de erfaringene, for da jobbet jeg ikke med dette her. Men hvis jeg kan tenke litt utenfra, så tror jeg den kan ha vært en ekstrem stressfaktor for den det gjaldt. Fordi hvis du ikke er ferdig avklart, og ikke går under skole eller får noen forlengelse eller noe av det som kom under unntakene, så var det jo slik at hvis ikke du var i jobb så var det jo rett på sosialkassen. Og det i seg selv tenker jeg kan slå begge veier. Enten så rusker du deg til å skaffe deg den jobben, eller at du kastet inn håndkleet og var på stedet hvil på sosialtjenesten og oppfølgingen på det. Eller kvalifiseringsprogrammet for den saks skyld

også, hvis man er frisk nok, hvis ikke det er så mye helseproblematikk. Så det tror jeg ikke har vært med på å skape en relasjon. Altså, det kan være med på å bidra til at man *måtte* gjøre noe kanskje mye raskere, enn i dag da.

**[115]** K: At man på en måte måtte pushe før folk egentlig var klare?

**[116]** V5: Ja. Mens i dag så er det større trygghet på at nå har vi litt tid. Men man må jo bruke tiden fornuftig for det. For nå kan man.. ikke at jeg kan helt det regelverket, du må arrestere meg der.. men nå kan man enten innvilge en ny periode på tre år, når man kommer på slutten av perioden. Eller gjøre unntak i forhold til ett år.

**[117]** K: Ja, det er sånn jeg har oppfattet det også.

**[118]** V5: Så.. akkurat det regelverket synes jeg er ganske vanskelig da.

**[119]** K: Har du hatt noen som har hatt karensperioden, som du følger opp nå, hvor du har fått noe inntrykk av..?

**[120]** V5: Nei, det er flere som jeg har gått på slutten av tre år, som har fått en ny periode på tre år liksom. Som jeg bare har overført på grunn av at de ikke har hatt mulighet til å jobbe 50 prosent. Så vi har på en måte snudd tankesettet da, til at det er det som er årsaken til at det blir ny treårsperiode, fordi han eller hun er ikke klar til å stå i arbeid 50 prosent. Arrester meg hvis jeg tar feil på det. Men det er flere saker som er blitt innvilget på ny periode da, når det kom på slutten av november i fjor. Som vi måtte snu oss kjapt og jobbe med alle de sakene i forhold til den vurderingen der da. For det er jo viktig for menneskene det gjelder.

**[121]** K: Ja, at når de fjernet karensperioden, at det var viktig å på en måte få det på plass?

**[122]** V5: Ja. *Da* var det god relasjon! Når de liksom fikk innvilget igjen. Da var du plutselig verdens snilleste person [ler].

**[123]** K: Uffa meg. Ja, jeg kan tenke meg at stresset liksom senket seg litt for dem da.

**[124]** K: Nå har vi jo snakket om ganske mye forskjellig. Med tanke på det vi har snakket om til nå, både oppfølgingsarbeidet generelt og relasjonen spesielt, opplever du at det har skjedd noen endring over tid der?

**[125]** V5: Skulle nesten tatt inn en som.. jeg håper du får inn noen som er litt mer rutinert enn meg. Nei, vet du at det tror jeg ikke jeg klarer å svare på rett og slett. Om det er endring i forhold til relasjonsbyggingen over tid?

**[126]** K: Ja, eller altså om det på en måte er noe som har skjedd som har påvirket relasjonen.

**[127]** V5: Nei, hva tenker du på da egentlig?

**[128]** K: Ja [ler], jeg kan jo stille et av oppfølgingsspørsmålene. Jeg skjønner at det er et veldig stort spørsmål. Men en helt konkret endring på AAP-området er jo de lovendringene som har skjedd, fra 2018 og frem til i dag. Noen vil jo kanskje si at relasjonen er som den er, og at loven er loven. Mens andre kanskje vil si at lovendringene og føringene har påvirkning på relasjonen også. Har du gjort deg opp noen mening på det?

**[129]** V5: Nei, det der har jeg dessverre ikke noen meninger om. Jeg har ikke noe sammenlikningsgrunnlag. Men da håper jeg at du får noen som har jobbet med AAP lenge. Det er flere her som har jobbet med AAP de siste 20 årene liksom, som kanskje kan svare på det. Det kan jeg ikke svare på rett og slett. Sorry [ler].

**[130]** K: Nei, det er ikke noe å beklage. Jeg vil jo på en måte heller ikke at du bare skal finne på noe.

**[131]** V5: Nei. Men på generelt grunnlag så tror jeg at en lovendring er med på å påvirke relasjonen. Begge veier. I forhold til at hvis det er innstramming av regler så er jo det med på å skape en større avstand mellom oss da. Så det er sånn generelt tenker jeg. Så det var jo mye furore rundt dette her med AAP og utenlandssaker og tolkning av regelverk. Så det er ikke akkurat noe relasjonsbyggende. Uansett hvilket tema som det er i NAV så blir jo vi et

felles.. jeg legger veldig merke til det i fengselet, for der *er* jeg et NAV-kontor. Altså, der blir jeg en NAV-kontakt for alle typer spørsmål som omhandler NAV. Er jeg *her* så er det mer arbeid, ikke sant. Arbeid, sykefravær og sosial. Mens i fengselet så er det liksom alle typer spørsmål som har med NAV å gjøre, som de innsatte spør meg om. Og da er jo *jeg* NAV. De kan spørre deg om barnetrygd eller barnebidrag, som du har nada peiling på. Og da må man forklare hvorfor man må svare at dette må du undersøke og komme tilbake til, og at vi gjør det sammen. Da bygger man en form for relasjon da også, og skaper forståelse for at det er såpass sammensatt, den verden vi representerer da. Og jeg skjønner hvorfor folk ikke skjønner det der ute også. Det har jeg full forståelse for. Men samtidig så kan man ikke *late* som at man vet når det kommer til veiledningsspørsmål. I forhold til det å veilede feil da. Så da er det egentlig å si begrensningene sine, og at man skal undersøke og komme tilbake. Det gjelder egentlig hverdagen *her* også.

**[132]** K: Jeg graver litte grann, men igjen, bare si ifra om du ikke har mulighet til å svare. Du snakket jo litt om det at når det skjer innstramninger så kan du tenke deg at det kan påvirke. En av de lovendringene som ble gjort for noen år siden er jo at det ble satt en makstid på tre år på hvor lenge du kunne motta AAP. Før det var det jo ingen begrensning. Har du noen følelse av at det kan ha noen påvirkning på relasjonen, det at det er satt en sånn makstid på tre år?

**[133]** V5: Som sagt så har jeg ikke den tunge erfaringen, for jeg jobbet ikke med det før. Jeg veiledet i det, rett og slett, om hva AAP *var*. Jeg tenker at det vil kunne være en motivasjon for kandidaten. Mer en motivasjon versus en hvilepute. Altså, misforstå meg rett altså, men jeg tror den tidsbegrensningen har noe å si på at du må ta større ansvar for saken din. Enn at du vet at ting kan rekke og gå i overskuelig fremtid. Og det er jo verken bra for han/henne eller for oss. Så den tidsrammen kan i seg selv være, med mindre det er veldig alvorlig sykdom selvfølgelig, men da må man avklare mot andre ting da, en motivasjon. Det er litt sånn som dagpenger. Du vet at du får dagpenger i to år liksom. Og hvis ikke du er i arbeid innen to år, så sitter du der med skjegget i postkassa. Så da tenker jeg at det i seg selv er en motivasjon til å *søke* jobb, for å sikre deg selv. Det tenker jeg det ville være på arbeidsavklaringspenger også, så lenge helsa er der. Og du *er* med på det som skal til for å avklare situasjonen din, og du vet at dette er rammene du har. Så ville jeg tenke, hvis jeg

hadde satt meg i den situasjonen da, at nå må jeg gjøre noe fornuftig for å avklare situasjonen, for jeg vet at fra dag 1052 så er det ferdig. Altså, jeg må gjøre det beste ut av de årene jeg har. Så *må* det selvfølgelig være unntak, men jeg tenker at det ofte vil være en større motivasjon ja. I den kraft av at folk må ta større ansvar for seg selv [pause]. Jeg vet ikke om jeg svarer korrekt jeg, men nå tenker jeg litt høyt her [ler].

**[134]** K: Det er ikke noe korrekt eller feil svar her, det er bare kjempeinteressant å høre dine refleksjoner. Tenker du da at det er sånn at så lenge de har den *muligheten* til å utvide perioden hvis det er sånn at de fortsatt har behov, at det vil kunne gi det *rommet*..?

**[135]** V5: Ja, jeg tenker at i noen tilfeller så er det sånn. Som jeg sa innledningsvis så tror jeg ikke folk *vil* være på denne ordningen. Men ja, jeg tenker at i noen tilfeller så kan det gi det rommet.

**[136]** K: Ja, at hvis det er helt spesielle tilfeller så kan man senke skuldrene på en måte?

**[137]** V5: Ja. Det handler litt om hvordan vi gjør oppfølgingsarbeidet da, og ikke minst at det er mange andre faktorer i forhold til ventetider på behandling og sånn. Det er jo mange sånne eksterne ting som vi ikke har kontroll over, ikke sant, som også er vesentlig. At du skal inn å gjøre en operasjon, og så er det ni måneder ventetid for å gjøre den operasjonen. Ja, da skjønner jeg at folk stresser litt. Hva skal man gjøre i mellomtiden? Ikke at jeg vet hvor lang ventetid det *er*, men det er i noen tilfeller veldig lange ventelister for å komme inn og få den hjelpen du trenger. Da bruker man også ganske mye av tiden sin i perioden, hvis det for eksempel er seks måneders ventetid på å komme inn på DPS, eller for å ta den kneoperasjonen eller den ryggoperasjonen. Sånne type ting. Og så er det rehabiliteringstid etter det. Og da skjønner jeg at tre år kan være veldig lite. Så det er ikke *bare* NAV det handler om. Det handler også om det øvrige behandlingsnettverket rundt, hvis det er behandling som er aktuelt. Eller selvfølgelig også tiltaksarrangører, hvor lang ventetid det er *der* for å komme inn for å få den oppfølgingen de trenger. Så det er liksom ikke så enkelt å si at det bare er NAV i forhold til de tre årene. Det er liksom også de eksterne aktørene rundt som vi må tilpasse oss, men som ikke vi har kontroll over. Vi har ikke kontroll over ventelistene. Vi har litt påvirkning på tiltaksarrangørene, men i hvert fall ikke

helseforetakene. Da kan tre år plutselig bli litt rart, ikke sant. Men da må det være noen føringer der også.

**[138]** K: Så det er liksom ikke så lett å si at på landsbasis så vil en person i din situasjon bruke så og så lang tid?

**[139]** V5: Nei, det er fritt sykehus altså, men allikevel. Jeg tenker at *sånn* er også med på å påvirke ting da. Sånn har jeg tenkt.

**[140]** K: Hvis en person handler i den situasjonen og det er lange ventetider på en behandling for eksempel, og det blir som du sier litt sånn stillestående perioder. Har du noen erfaring med om det har noen påvirkning på relasjonen?

**[141]** V5: Ja, jeg har opplevd en del frustrasjon rundt det at det er venting. Og hva skal *vi* gjøre i mellomtiden, hvis det er det som er helt nødvendig for å kunne bli bedre. Hvilke andre alternativer er det? Er det *trening*, er det *livsmestring*, eller hva annet kan man gjøre i mellomtiden for å fylle hverdagen? Hvis det for eksempel er en operasjon som *må* gjøres for å bli bedre. Jeg har ikke så stor erfaring, men jeg tenker at det er det å fylle hverdagen med noe annet da. Så.. nei, jeg synes det er ganske vanskelig, jeg har ikke noe erfaring med det, men det er jo ofte sånn at hvis det er venting på en person så lurер man på «Hva gjør vi nå?». Og noen ganger er det bare sånn det *er* da, og da vet vi «Okay, da er det det som skjer».

**[142]** K: Nå har vi jo snakket litt spesifikt med disse lovendringene, og også litt om dette med ventetider. Er det noen andre faktorer som kan ha påvirkning på relasjonen?

**[143]** V5: Ja, det kan jo være det i forhold til tredjepart. Sånn som tiltaksarrangører. Vår relasjon blir jo også påvirket av hva slags type relasjon bruker har til *dem* også. På godt og vondt. Men det er en sånn faktor som kan være med på å påvirke. For hvis arrangør ikke har tilliten, da må heller vi gå inn å skape samarbeidsklime igjen. Eller ha sterkere føringer mot arrangør da. Så det kan påvirke litt. Tilliten i sånne type forhold, i forhold til arbeidsutprøving. Stort sett så er det veldig, veldig bra synes jeg. Men det kan jo skje. Ja, og så kan det også være i forhold til relasjonen mellom helseinstitusjonen og oss da. At vi opplever at vi ikke

drar i samme retning. At behandler sitter og prater om sykdom mens vi prater om arbeid liksom. Jeg skjønner at han blir svært frustrert når vi snakker om to forskjellige verdener. Så relasjonen mellom NAV og behandlende institusjon har jo også litt påvirkning på den det gjelder, tenker jeg. Særlig hvis det er under psykiatri, og sykeliggjøring og *ikke* sykeliggjøring og det ene og det andre. Rus. Vi ser at her er det muligheter, mens behandler ser at det er såpass mye rus at det *er* ikke noen muligheter. Men det er mulighet hvis han blir rusfri. Det har jeg erfart. At kandidat sitter og ser på meg og sier «Nei, nå orker jeg ikke å sitte mer sammen med behandleren min, for hun gjør meg bare syk». Men det er kanskje *sånn* det fungerer *der* da, at man skal prate om diagnostisering og sykdom og historikken og barndommen og så videre. Mens vi kanskje er mer i nuet. Så skal man ha med seg den bagasjen da. Men det påvirker. Samme er det med kriminalomsorgen også. Man påvirker hvordan kriminalomsorgen har føringer på løslatelser, hvor sent eller tidlig vi kommer inn, ikke sant. Og ikke minst samarbeid med andre NAV-kontor. Det er ganske mye ting som må være på plass for at en løslatelse skal skje riktig, både i forhold til bolig og ytelser og det ene og det andre. Da er det plutselig flere sånne større etater som jobber sammen, som kanskje har ulike føringer som gjør at det påvirker til syvende og sist den det gjelder.

[144] K: Har du sett noen endring der over tid?

[145] V5: Akkurat når det gjelder kriminalomsorgen, så har jeg sett litt endringer over tid, for i forhold til den rapporten som vi fikk fra Riksrevisjonen her i fjor, som rett og slett slo beina under kriminalomsorgen i forhold til løslatelsespolitikken. Der har jeg sett noen endringer på at de virkelig har prøvd å ta tak i det. Det er litt sånn ad hoc da. Hva skal vi gjøre nå for å ha en bedre løslatelse? Det er noe helt annet, men det er et eksempel på hvordan de prøver å gjøre blant annet en løslatelse bedre, for å tette disse smutthullene som er typiske fallgruver for den det gjelder. Særlig der jeg jobber så er det dessverre mye rus, og da er det jo rett tilbake igjen i den gruva. Så hvordan skal vi tette de gapene. Og da gjelder det blant annet bosetting. Og da ser jeg at det har vært en endring på å prøve å gjøre det gjennom tettere samarbeid med blant andre NAV. Men i forhold til helseinstitusjoner og sånn så har jeg ikke noe.. i forhold til AAP og sånn, det har jeg ikke. Men vi ser jo at det påvirker.. jo, det kan jeg nevne i forhold til fastlegeordningen. Den er jo, unnskyld uttrykket, «føkka». Men den påvirker svært mye på grunn av at *bruker* blir frustrerte og *vi* blir frustrerte. Og vi klarer ikke



sy sammen tingene på grunn av fastlegekrisen. Og for noen er det en hvilepute også for det er en forklaring på hvorfor vi ikke har en fremdrift. «Det er fordi jeg ikke har fastlege», liksom. Så det er *noen* av de tilfellene også. Ikke at jeg tror de ønsker det, men det kan *oppleves* sånn at det kan være det. Men det er *mer* en frustrasjon som påvirker oss fordi de ikke får svarene som du ønsker fordi fastlegeordningen ikke er stabil for den det skulle gjelde. Så akkurat *den* tror jeg påvirker svært mye. Den påvirker relasjonen mellom oss også. For vi klarer ikke gjøre jobben vår, for vi sitter jo også selv og snakker litt i tåken. Hvor skal vi finne informasjon om deg når du ikke har en fastlege, liksom? Så er det journaler og det ene og det andre da, men det er ikke alltid like enkelt.

**[146]** K: Er det da primært i forbindelse med innhenting av legeerklæringer at det har størst påvirkning?

**[147]** V5: Ja, det kan være det synes jeg. I forhold til hvem er det som skal *gjøre* dette. Er det legevakta som vedkommende kanskje møter en gang i ny og ne, som ikke har historikken hans eller hennes. Og det kan også være i forhold til oppfølgingen. Hvis man har gått lenge uten fastlege, hvordan skal vi klare å innhente opplysninger i forhold til behandlingen hun skal igjennom? Så fastlegen synes jeg er kjempeviktig i forhold til en stabilitet rundt den det gjelder.

**[148]** K: Har du gjort deg opp noen mer tanker om hvordan det påvirker relasjonen dere imellom når det skjer sånne typen ustabiliteter?

**[149]** V5: Nei, det skaper større usikkerhet. For de som ikke har fastlege så synes jeg det oppleves som at det skaper mer usikkerhet. Ikke at relasjonen blir *dårligere*, men kanskje litt mer sånn at det ikke er nok stabilitet rundt det for å klare å få en fremdrift. Fordi det er så mye usikkerhet rundt det vi skal innhente, eller hvor vi skal innhente det. Så det synes jeg til tider kan være vanskelig. Og hvis det er gode legeerklæringer vi ønsker å få så er bytting av leger hele tiden, som møter kandidaten kanskje én gang hver.. så den stabiliteten der er kjempeviktig for de som er mye hos legen da.

[150] K: Så det kan også være sånn at kommunikasjonsflyten gjør at det blir litt sånn hakkete på en måte?

[151] V5: Ja.

[152] K: For dere innhenter legeerklæring *både* i starten og underveis, ikke sant?

[153] V5: Ja da. Vi gjør jo det. Vi innhenter helt i starten når det er ny søknad. Og så kan vi også innhente underveis i forbindelse med behandling. Hva slags føringer er det på behandlingen? Og så kan vi også innhente hvis vi har avklart vedkommende mot uføretrygd. Eller generell dialog eller samarbeidsmøter hvis det er litt i stampe og vi lurere på hva legen mener er fornuftig å gjøre i forhold til arbeidsutprøving. Fastlegen er jo en veldig utsatt gruppe, i forhold til at man får påtrykk både fra her og der. Men de er svært viktig. Det er de som sitter med oppsummeringen.

[154] K: Ja, i anførselstegn «fasiten» på det helsemessige?

[155] V5: Ja. De gjør det.

[156] K: Helt avslutningsvis lurere jeg på om det er noe du mener er viktig å nevne som jeg ikke allerede har spurt om, eller om du har noen ytterligere kommentarer til det vi allerede har vært inne på?

[157] V5: Kanskje litte grann om det digitale da. For man bygger jo også relasjoner på digital plattform. I forhold til aktivitetene de har. Vi har jo veldig mye dialog med hverandre også digitalt, gjennom aktivitetsplanen. NAV er jo bygd opp sånn at hvis du sender melding i innboksen så går det jo til NAV Arbeid og Ytelser, og de ulike kontorene i forhold til ulike saker. Men hvis du sender melding i aktivitetsplanen så kommer jo det direkte til *meg*. Det er også en sikkerhet at det går direkte til meg. Og bra for relasjonsbygging. Du vet at hvis du går inn på aktivitetsplanen din, så er det veilederen din som svarer på meldingen. Men mindre vi ligger der syke selv liksom. Men du kan forvente å kunne få svar *derifra* da. Og det er en viktig relasjonsbygger. Og så opplever jeg at det også kan være en motivasjonsfaktor. Det å

bare *skrive* noe hyggelig til folk. Det er kanskje også lettere å skrive litt annet også, som ikke bare er hyggelig, men litt mer konstruktivt da. Men det å bruke den digitale plattformen til en «heiaplattform» som jeg kaller det, det synes jeg er viktig. Ord har litt betydning. Også skriftlig, ikke bare muntlig. Så hvis man klarer å gjøre ting positivt og følge opp den planen der, og gi svar, det er med å bygge tillit fordi man ser at man får svar når man sender inn henvendelser. Så den skal man ikke undervurdere altså. For da har bruker rom til å skrive og gjøre hva man vil, og så er det vår oppgave å svare tilbake og kanskje komme med litt oppmuntrende ord da. Bruke aktivitetsplanen til det liksom. Det gjør i hvert fall *jeg*. Og det synes jeg fungerer ganske godt. Det er ikke noe galt å skrive «Heia deg!». Hvis det er muligheter for å gjøre det da. Jeg er ikke så nøye på sånt jeg. Jeg bruker smilefjes [ler].

**[158]** K: Er det ofte da hyppigere kontakt der enn hvis dere bare skulle ha hatt kontakt på andre måter?

**[159]** V5: Ja, for noen så kan det være *daglig* kontakt. Noen ganger kan det være én gang i uka, noen ganger er det ikke så ofte. Men hvis du setter i gang dialogen der så er det vesentlig hyppigere kontakt der enn samtaler. Det er det.

**[160]** K: Merker du noen påvirkning på relasjonen hvis dere har hyppig kontakt der inne?

**[161]** V5: Ja, for hvis dem er der inne så opplever jeg at de er mer villige til å komme inn på møter etter hvert. Sånn sett. At de ønsker å treffes, selv om vi har en ganske grei dialog der. Så Modia, og den aktivitetsplanen, den er bra. Det er en *direkte* inngang. Så er det vår rolle å avklare at de og de spørsmålene må du ta videre sånn og sånn, i forhold til kanalstrategien og sånne type ting.

**[162]** K: Ja, hvis det er noen andre som må svare på det?

**[163]** V5: Ja. Hvis ikke du *kan* svare på det da, men da er det jo viktig at du svarer riktig. Men det er ikke så ofte det skjer synes jeg. Eller at man undersøker det og noen andre tar kontakt med bruker. At man sender henvendelsen videre. Det å *strekke* seg litte grann, det tror jeg er viktig.

[164] K: Du sa jo dette med at da er de ofte mer tilbøyelig til å komme inn til møter og sånn. Opplever du at det på en måte bidrar til å senke *terskelen* til å møtes på andre måter?

[165] V5: Jeg synes det altså. En god digital dialog er med på å senke terskelen. Altså god kommunikasjon *der*, gjør det også lettere for å komme i posisjon for andre type ting synes jeg. *Ord* i seg selv har litt makt da, hvis man prøver å bruke det litt fornuftig. I forhold til oppmuntring eller *klare* tilbakemeldinger. For man kan også oppleve seg sett *der* også. Det er viktig. Uansett hva det gjelder liksom. Hvis personen skriver «Jeg vil ha kurs», og jeg skriver «Beklager, du er ikke i målgruppen for *det* kurset» eller «Vi har ikke noen kurs som er om akkurat det nå». Da har han i hvert fall fått svar. Da har han fått den oppfølgingen han ønsker å få. Eller at man skriver «Ja, dette kan vi være med på. Jeg skal undersøke og komme tilbake til deg», og så gjør man det. Det er masse man kan avklare digitalt altså. Det er ikke alltid man trenger å møtes, selv om vi blir oppfordret på det sterkeste til å ha brukersamtaler. Men i *mellomperiodene* så er den digitale plattformen helt uunnværlig.

[166] K: Ja, ikke sant. Det holder liksom jernet varmt?

[167] V5: Ja. Det holder jernet varmt i forhold til at hvis det er et aktivitetskort som ligger, for eksempel om fysikalsk behandling, så bør man ikke ringe og snakke. Da kan jeg sende en henvendelse til han, og da opplever jeg at folk føler seg sett ved at man stiller spørsmål som «Hvordan går det med deg?». Selv om man ikke direkte ser hverandre liksom. Så *den* er veldig bra synes jeg. Det er noe av det beste som har kommet.

[168] K: Spennende. Er det noe mer du vil tilføye?

[169] V5: Nei, jeg kommer ikke på noe mer nå altså, det skal jeg ærlig innrømme [ler].

[170] K: [ler] Ja, men nå har vi holdt på en stund også, så jeg skjønner hvis du er litt sliten også. Og så vil jeg bare si det at hvis du skulle komme på noe etter hvert, så er det selvfølgelig bare å sende meg en mail og så kan vi..

[171] V5: Får håpe du får bruk for noe av dette her da. Så blir det spennende å sammenlikne med de andre som gir deg svar da. Jeg har erfaring med arbeidslivet og mennesker, men kanskje ikke regelverk [ler].

[172] K: Nei, men jeg må si det, jeg har fått masse nyttig her, så ikke tenk på det. Og det er noe med å høre litt også de ulike erfaringene til de som har jobbet kort og lang tid med den brukergruppen. Det er jo også veldig spennende.

[173] V5: Så bra.

[174] K: Men supert, da stopper jeg opptaket jeg da.

**PS: Jeg stilte veileder et oppfølgingsspørsmål på epost i etterkant, som jeg ikke hadde fått tak i under intervjuet vårt:**

[175] K: Tror du brukers evne og vilje til å nå målene sine påvirkes av relasjonen deres?

[176] V5: Dette tror jeg har stor betydning. Jeg har erfaringer med begge utfall, hvor min motivasjon er stor og da er kandidat med i større grad enn om min motivasjon er mindre. Men dette er ikke den «korrekte» måten etter min oppfattelse av to ting:

1. De må eie sin egen sak
2. Vi blir «utbrent» om vi skal «eie» sakene.

[177] Legger merke til om relasjonen ikke er så god, er det mer motstand hos kandidat enn når relasjonen er god.

[178] Legger merke til at det er større takhøyde om å snakke om ting når relasjonen er god vs. dårlig.

[179] Legger merke til at det er lov å snakke om ubehagelige ting – alt fra penger til misbruk når relasjonen er god vs dårlig.

**[180]** Det tar tid til å bygge relasjon og tid er en faktor som kan være med å trygge og bygge denne relasjonen. Dette er med på å dra kandidat i den retningen han eller hun vil.

**[181]** Jeg tenker ikke at mål i seg selv er det viktigste, men erfaringer en får på veien og systemet en bygger rundt seg for å komme i en endring – selve prosessen og så kan målet også endre seg og være fleksibelt. Sånn er jeg skrudd sammen.

## Appendix 8: Transkribering av intervju med Veileder 6 (V6)

*Deltager har fått betegnelsen Veileder 6 (V6) av hensyn til anonymitet. Betegnelsen K står for Kristiane Hokland Gjelstad, som var intervjuer.*

**[1]** V6: Jeg kom på et spørsmål. Jeg husker ikke om det var her [peker på informasjonsskrivet] eller i den mailen du sendte ut, men jeg fikk inntrykk av at det kun gjelder de brukerne vi følger opp som mottar arbeidsavklaringspenger.

**[2]** K: Ja.

**[3]** V6: Ja, jeg må bare spørre. Fordi vi skiller jo ikke.. altså i min portefølje så er det både sykepenger, arbeidsavklaringspenger, kvalifiseringsstønad. Det er jo de samme brukerne som bare bytter litt ytelser. Men ja, da skal jeg prøve å..

**[4]** K: Jeg har i alle fall forsøkt å vinkle spørsmålene mine veldig inn på arbeidsavklaringspenger, så du skal få en sann påminnelse på det hele tiden. Men det var veldig bra du spurte om det for jeg skulle jo ha nevnt innledningsvis her.

**[5]** V6: For meg så er det ikke naturlig egentlig å skille på det, fordi brukeroppfølgning er brukeroppfølgning. Og om den har KVP *det* året og AAP neste år, så har liksom ikke det noe betydning. Men hvis det er *viktig* at det kun gjelder de som mottar arbeidsavklaringspenger, så skal jeg prøve å dra fram de brukerne.

**[6]** K: Ja, men så bra. Og det har jeg jo sett at det er ikke så skilt hos dere som..

**[7]** V6: Sikkert andre kontorer.

**[8]** K: Ikke sant, og andre deler av etaten. Men jeg skal også være litt oppmerksom på det, og nevne det innimellom også, så du slipper å føle at du har så mye press på deg. Har du noen flere spørsmål da?

**[9]** V6: Nei, det tror jeg ikke altså.

**[10]** K: Nei, kommer du på noe så er det bare å spørre. Skal vi bare sette i gang da?

**[11]** V6: Ja.

**[12]** K: Da lurte jeg først på om du kunne starte med å fortelle meg litt om deg selv og din karriere i NAV?

**[13]** V6: Ja. Jeg er utdannet sosionom, og så har jeg 30 studiepoeng videreutdanning i psykisk helsearbeid og 30 studiepoeng videreutdanning innenfor personorientert helserett. Og jeg hadde i utgangspunktet ikke et ønske om å jobbe i NAV da jeg utdannet meg, så det var helt tilfeldig at det var her jeg havnet som nyutdannet. Og har nok alltid hatt et ønske om å jobbe med rus og psykiatri. Så jeg har jo jobbet mye med den brukergruppen her i NAV, ikke *kun*, men det har vært mye innenfor det. Har jobbet i [navngitt NAV-kontor] til sammen i seks år tenker jeg. Men det er da over tre perioder. Så jeg har vært litt ute innimellom og jobbet med andre ting. Barnevernsbolig, rus- og psykiatribolig og rusbehandling. Og følger jo, som jeg sa, da opp her uavhengig av ytelse egentlig. Men brukere som har et bistandsbehov da. Da er det i hovedsak de over 30 år som jeg jobber med. Men har flere år tidligere her jobbet med de under 30 år. Så jeg har jobbet med begge deler.

**[14]** K: Så bra. Har du jobbet da med brukere som mottar arbeidsavklaringspenger hele tiden?

**[15]** V6: Ja, det har det vært.

**[16]** K: Så spennende. Så da har du vært i «gamet» holdt jeg på å si i en stund.

**[17]** V6: Ja, jeg har vært her en stund.

**[18]** K: Har du noe mer du ønsker å tilføye der eller.



[19] V6: Nei, ikke hvis det bare er litt sånn kort bakgrunn.

[20] K: Ja, litt sånn det man ønsker å dele. Og litt for å få litt perspektiv på hvor lenge man har jobbet og hva man har jobbet med og slikt. Ja, men da går jeg et lite hakk videre jeg. Jeg lurte på om du kunne fortelle meg litt om hvordan oppfølgingen av en mottaker med AAP foregår?

[21] V6: Tenker du da litt sånn stegmessig fra de kommer inn, eller tenker du mer generelt hvordan vi følger opp brukere som mottar AAP underveis?

[22] K: Du kan velge litt selv hvordan du ønsker å svare, men kanskje litt begge deler.

[23] V6: Det er klart noen brukere kommer jo inn i min portefølje uten at jeg kjenner til dem. Det kan jo være at de kommer fra et annet kontor eller at de ikke har hatt noe særlig oppfølging i NAV i det hele tatt. Mens mange av de er jo brukere som jeg kanskje har fulgt opp allerede på sykepenges eller andre ytelser, hvor det blir naturlig underveis å veilede de til å søke arbeidsavklaringspenger. Så de kommer jo inn i porteføljen på litt ulike vis. Og det er klart de brukerne som man har fulgt opp en stund, har man jo naturlig nok en relasjon til allerede. Mens for de som er ukjente, så blir det jo naturlig i en oppstartsfase å jobbe litt med å bygge en relasjon, og kanskje litt mer *informasjonsarbeid* sånn helt i starten. Ofte i hvert fall. Hva arbeidsavklaringspenger er, at de må huske å sende meldekort hver 14. dag, hva *min* rolle er. Sånn helt oppstartsvis. Og så vil jo oppfølgingen underveis.. noe av det er jo litt styrt, ikke sant. Altså man skal ha en aktivitetsplan, man skal følge opp aktivitetene, man skal ha så og så hyppige møter. Og så er det jo den andre biten som er litt mer personavhengig. Hvor mye oppfølging trenger *denne* brukeren av meg? Hvor ofte er det hensiktsmessig at jeg tar kontakt med den? Så noen brukere som jeg følger opp har jeg ganske sjelden kontakt med. De er kanskje i gang med et utdanningsløp, klarer det ganske fint. Og da tar jeg kanskje bare kontakt en gang i halvåret for å høre at alt går greit. Og så har jeg andre brukere med veldig store behov for oppfølging som jeg kanskje kan snakke med flere ganger i uka i perioder. Så spennet kan være ganske stort da, på hvor hyppig kontakt vi har, og hva den kontakten inneholder.

[24] K: Du snakket litt om dette med at det er noen faste rammer. Kan du si noe om hva de faste rammene går ut på?

[25] V6: Ja. Det første, når vi mottar en søknad om arbeidsavklaringspenger, vil jo være å kalle inn personen til en samtale. Bli litt kjent. Kartlegging egentlig. Både litt rundt helse, mål, erfaring og livssituasjon. Så blir det jo mer den saksbehandlende biten. Altså innhente legeopplysninger, behandle kravet. Og det er også ofte det, som jeg sa innledningsvis, i form av *informasjon*. Altså hva forutsetter et AAP-løp, hvilke krav eller vilkår stiller NAV og hva kan du forvente av oss. Og så blir jo målet å så fort som mulig få i gang en aktivitetsplan. Og da pleier jeg å si at «Ja, det er *din* plan, men vi må jo ha noen felles mål». Sånn at ikke det bare er NAV som skal ha et mål. Eller bruker. For det er jo noe med å få det til å samsvare. For det erfarer vi ofte, at jeg kan jo ha noen tanker om hva jeg synes er fornuftig, som ikke bruker deler. Eller brukere som har noen veldig tydelige mål som ikke vi kan imøtekomme da. Så vi må prøve å finne en felles plan for brukers mål da. Og så har vi jo noen faste rammer, eller ønsker, om at vi skal ha oppfølging av brukere minimum hver tredje måned. Som er litt sånn ytre styrt. Og underveis i oppfølgingsløpet så er det vanskelig å gi en sånn klar standard, fordi det er så ulikt fra bruker til bruker. Men det vil jo være å følge opp de aktivitetene underveis. Samarbeidsmøter har vi jo mye av, i noen saker hvor det er naturlig. Og så er jo da målet å avklare arbeidskapasitet, bistå de ut i arbeid i den delen de *kan* være i arbeid. Og eventuelt bistå i prosessen mot en søknad om uføretrygd, der hvor *det* er aktuelt. Så er det jo mange av de brukerne som kanskje har et veldig omfattende oppfølgingsbehov, og da er det ofte behov for litt andre råd- og veiledningstjenester av oss. Mye av de kan jo handle om økonomi, men det kan jo også være samlivsbrudd, vold i hjemmet, å bistå de med å finne egen bolig. Kanskje bistå de i å ta kontakt med barnevernstjenesten eller familievernkontoret. Mange har jo allerede en etablert kontakt hvis det er snakk om rus og psykiatri. Da blir det fort en mer omfattende del enn *kun* det arbeidsfokuset, som vi jo *i utgangspunktet* skal ha. Men at det er såpass kaotisk på andre området i livet at hvis vi *noen* gang skal komme i posisjon til å kunne jobbe med arbeid, så må vi rydde ganske mye i forkant da.

[26] K: Ja, ikke sant. Så det kan være veldig variert på hvilken side av den «hovedveien» man faller, da?

[27] V6: Ja, jeg føler det. Og så tror jeg jo at vi som veiledere er forskjellig, som alle andre mennesker. Så hvor mye vi går inn i de tingene som jeg beskrev nå tror jeg nok er veldig ulikt. Det psykososiale rundt brukerne, som ikke nødvendigvis er knyttet direkte mot helse eller arbeid, men som jo påvirker begge deler.

[28] K: Er det noen andre ting som kan gjøre at det varierer i hvor hyppig eller hvor tett man har oppfølging?

[29] V6: Jeg vil jo si at det avhenger litt av bruker også. Noen brukere tar jo hyppig kontakt. Enten fordi de ønsker å oppdatere oss og er veldig pliktoppfyllende, og tenker at «det må jeg informere NAV om». Også har vi jo også de som tar ofte kontakt hvor de ønsker råd og veiledning i en eller annen livssituasjon. Og det er jo ofte der hvor man har en ganske god relasjon i bunn, hvor de ønsker å rådføre seg. Så det er klart da blir det litt opp til *bruker* hvor vi blir litt fanget i når tar bruker kontakt, eller hvor hyppig er det. Også er det jo klart at de som er i en eller annen form for arbeidsrettet aktivitet, så vil det jo også være veileder eller jobbkonsulent i det tiltaket som styrer litt kontakten også. Eller samarbeidspartnere da. Det kan jo også være en lege eller en behandler.

[30] K: Ja, ikke sant. For aktivitet kan være behandling også?

[31] V6: Ja, absolutt. Det kan være behandling, det kan være å avlegge urinprøver, det kan være egentrening.

[32] K: Jeg forstår at det er veldig variert, men har du noe estimat eller følelse på hvor ofte du eller bruker møtes eller har kontakt?

[33] V6: Sann gjennomsnittlig så er det kjempevanskelig. For jeg har jo noen brukere som jeg har veldig mye kontakt med som jeg kanskje har snakket med 20 ganger på to-tre uker i perioder. Også er det kanskje noen brukere som jeg har snakket med to ganger i året for eksempel, som tar en utdanning hvor vi vet at *her* går det fint. Så hva som blir et snitt gjennom det.. jeg føler at det snittet blir så lite representativt fordi gruppene er så veldig,

veldig ulike. Men hvis vi tenker på en bruker som kanskje har vært under arbeidsavklaring en liten stund, som er i en eller annen form for arbeidsrettet aktivitet eller gjennomfører et behandlingsløp. Tenker du da i løpet av et år eller?

[34] K: Ja, for eksempel.

[35] V6: Ja, kanskje det er ti til femten ganger kanskje. Det er vanskelig uten å gå inn i noen konkrete saker og se.

[36] K: Men bare for å ha sagt det, her er det ingen standard på hva som er riktig svar. Så hvis det er det som er svaret, at det er variert, så er det ikke slik at ikke jeg kan bruke det.

[37] V6: Ja, *veldig* variert.

[38] K: Ja, det kan jeg tenke meg. Det må ikke være tidfestet for at jeg skal kunne bruke det altså. Det er bare kjempebra at du svarer det som er intuitivt for deg, istedenfor å på en måte spekulere. Opplever du at det som oftest er *du* eller *bruker* som har initiativ til kontakt eller møter?

[39] V6: Hvis jeg skal prøve å tenke litt mer, som jeg sa i stad, porteføljen som *helhet* så er det nok mest NAV som tar mest kontakt og initiativ.

[40] K: Har du hatt noen opplevelse av at lengden på AAP-perioden til bruker påvirker mulighetene dere har til å nå brukers mål?

[41] V6: Det er klart at de brukerne som har hatt veldig langvarig oppfølging i NAV og kanskje har hatt flere AAP-perioder, så er det ikke dermed sagt at det ikke er mulig å komme i mål, men da har ofte bruker mistet litt troen underveis. Det er klart at hvis du har gått her på helserelaterte ytelser kanskje i ti-femten år, så er det jo lett å forstå at man kanskje kan miste noe motivasjon. Man har kanskje prøvd ulike ting som man ikke har mestret eller som ikke har gått den veien man har håpet. Sånn at jo lenger man har hatt oppfølging i NAV.. å, nå er jeg litt på sånt tynt grunnlag når jeg sier det. Men jeg sitter jo med en følelse av at det vil

være mer krevende å komme i mål med de som har hatt veldig lang oppfølging. Også blir det jo definisjon på *hva* er å komme i *mål*. For jeg selv tenker jo at det målet kan være en uføretrygd, det målet kan være å komme ut i en 100 prosent jobb eller det kan være noe midt imellom. Men hvis vi tenker få bruker ut i ordinært arbeid, så vil jeg på generelt grunnlag si at har man mottatt arbeidsavklaringspenger over lang, lang tid så vil det kunne være mer krevende enn de brukerne som har hatt det over en kortere periode.

[42] K: Vil det si da at hvis målet er helt eller delvis uføretrygd at den effekten ikke er *så* stor nødvendigvis, som for de som skal i arbeid?

[43] V6: Litt sånn blandet egentlig. Hos mange brukere med kanskje litt sånn *diffuse* utfordringer så er det ofte veldig langvarige løp for å få de avklart også, hvis det er en uføretrygd man ender opp med til slutt. Nå var det jo bare de på arbeidsavklaringspenger vi skulle snakke om, men bare som en motsetning da, så har vi jo også brukere vi følger opp som har vært under arbeidsavklaring tidligere, fått innvilget en 100 prosent uføretrygd, men som tar kontakt noen år i etterkant og ønsker bistand til å komme ut i noe arbeid. Så akkurat det med tidsperspektiv er veldig vanskelig, for det er store forskjeller. Men litt sånn som jeg sa, sånn generelt så vil jeg tenke at *mange* år med helserelaterte ytelser gjør det ofte mer *utfordrende* å skulle klare å komme i noe arbeid.

[44] K: Kjempeinteressant. Skal vi gå et lite hakk videre?

[45] V6: Ja.

[46] K: Da tenker jeg vi skulle gå over til dette med relasjonen, som jo er hovedtema for intervjuet. Og dette med relasjonen mellom brukerne og veilederne på NAV-kontoret er ofte trukket frem som det viktigste verktøyet i NAVs arbeid, blant annet av politikere. Kan du beskrive for meg hvordan du opplever relasjonen mellom deg og en bruker som mottar AAP?

[47] V6: Ja, skal vi finne et eksempel eller tenker du litt mer generelt.

[48] K: Der kan du gjøre litt som du vil.

[49] V6: Ja, for på sånn generell basis så vil jo det selvfølgelig være ulikt. Man har jo ulik kjemi med ulike mennesker. Men jeg er jo en veileder som *er* veldig opptatt av relasjonen og tenker jo at det er det viktigste virkemidlet uansett hvilken vei vi skal. Hvis vi skal komme noen vei *sammen*. Og så er det jo mange brukere som enten har hatt en negativ opplevelse selv med NAV, eller som har lest om eller hørt om. Ikke sant, man har noen forutsetninger og kommer på en måte inn i et møte med noen tanker da. Sånn at jeg tror at jeg jobber ganske mye med å være *åpen* for å være litt søppelbøtte da, til å begynne med. «Okey, da får du fortelle hva for noen problematiske erfaringer du har». Og så lytter jeg til det. Og så kan man si at «Det forstår jeg er krevende» eller «Dette skjønner jeg kan ha vært vanskelig». «Men nå er det *deg og meg* som skal samarbeide videre. Så hvordan tenker du at *vi* skal få til noe?» Og det er jo ofte effektivt som sagt for de som kommer inn med en negativ bagasje, eller en negativ erfaring. Og så har man jo den brukergruppen som er *lei* av å være i NAV, ikke sant, som har vært her i årevis. «Å, ny veileder igjen og ny veileder igjen» og «Jeg kommer ingen vei» og «Vi har prøvd, ingenting fungerer». Så da blir det nok litt mer den å, nok en gang skape selvfølgelig en allianse der, at nå er det vi to som skal prøve å finne ut av noe. Men hvis målet til den brukeren er 100 prosent jobb eller 50 prosent eller.. ja, uavhengig av hva det er.. så er det noe med å finne ut av «Okay, nå hører jeg at du har hatt mange veilederbytter. Det er frustrerende. Det som har vært får vi dessverre ikke gjort noe med. Men du sier også noe om at du har hatt *det og det* som et mål. De tiltakene du har gjort frem til nå har ikke fungert. Kan du ikke fortelle meg litt om hva dere har prøvd og hvorfor du ikke mener det har fungert. Eller, hva er det som har manglet, hva kan vi prøve å få til da?». Og så har man jo den brukergruppen som ikke har noen erfaring med NAV, som er helt nøytrale og kanskje har vært i et arbeidsliv hele livet, og synes at dette er kjempeskummelt og ukjent. Da er det jo noe med å trygge og prøve så godt det lar seg gjøre å si noe om at «Vi to skal ha en dialog. Dette er min rolle. Alt det vi snakker om her det er taushetsbelagt». Så da er man på en måte på et litt annet nivå igjen. «Jeg kommer til å ta kontakt med deg innimellom for å spørre hvordan det går. Hvis det er noen endringer i din situasjon så forventer jeg at du gir meg en tilbakemelding». Altså, trygge de rett og slett. Så det er jo litt sånn hva brukers situasjon er, og hvilke virkemidler man bruker for å prøve å skape en relasjon. Så jeg tror nok vi har litt ulike innfallsvinkler ut ifra brukers erfaring eller situasjon. Og det er klart at mange av de vi følger opp har en eller annen historie her. Enten de har vært her i mange år, eller om de har

vært her på et tidligere tidspunkt. Så ofte synes jeg selv at det er effektivt, hvis man skal få til en god relasjon videre, å starte med å la de tømme seg for negative erfaringer eller hva det nå skulle være. Og så må vi prøve å starte på nytt på en måte, og få de til å tenke at jeg oppriktig er opptatt av at dette skal være et godt samarbeid, ikke at de skal gjøre som jeg sier. Så få de *med* da, i egen prosess. Og så tenker jeg litt sånn underveis da, i oppfølgingsløpet, så har jeg hvert fall veldig god erfaring med at hvis bruker *reelt* tror eller føler at jeg heier på dem, at jeg tror at dette kan de få til. Jeg har brukt ordene noen ganger også «Nå er jeg en del av din heiagjeng på sidelinjen». Men det at de oppriktig tror at jeg ønsker dem vel, jeg vil at de skal ha det bra, jeg tror at de kan få det til, det er nesten det viktigste verktøyet altså. For hvis man sitter med en bruker som tenker at «Ja, men hen sier bare det fordi det er jobben hens».. jeg sier ikke at det er umulig å få til noe, men jo stødigere relasjon man har, jo lettere er det å få bruker *med* i prosessen, tenker jeg. Så det å bruke mye tid på det å få de til å oppriktig tro at jeg vil dem vel. Og det er nok også derfor jeg bruker mye tid på det vi snakket om i stad, alt det støyet rundt. For jeg kunne lett sagt at «Det må du ringe til NAV Kontaktsenter om» eller «Det må du ta med kommunen» eller «Det må du finne ut av selv». Noen ganger så må jeg jo det, for jeg klarer rett og slett ikke å finne ut av det, eller det ligger langt utenfor mitt kompetansenivå. Men i den grad jeg *kan* klare å bistå med det, så prøver jeg å strekke meg på det.

[50] K: Har du hatt noen erfaringer hvor dette med relasjonen ikke har helt fungert som du hadde håpet?

[51] V6: Ja, men det er ofte kanskje med nye brukere da, at man går inn i det med en tankegang, litt sånn som jeg forteller om nå, og så blir man kanskje møtt på en annen måte enn det man hadde trodd. Det kan jo skje. Eller så kan man jo selvfølgelig følge opp brukere som rett og slett ikke er *med* på den tankegangen som jeg snakker med deg om nå, som kanskje sitter med såpass mange negative erfaringer da, at uansett hvor lenge du prøver å jobbe med relasjonen så kommer du på en måte ikke lenger enn at jeg *er* NAV for dem. At uansett hva jeg sier så er jeg en del av en etat. Nei, det var dårlig forklart, men jeg skal prøve å finne et eksempel. Eh.. ja, nå gjør jeg selvfølgelig ikke det akkurat nå da [ler].

[52] K: Vi kan komme tilbake til det hvis du vil det altså.

[53] V6: Ja. For det hadde vært lettere å forklare tror jeg, hvis jeg hadde hatt et konkret eksempel. Men det er klart det skjer med så mange mennesker som vi møter at man vil komme opp i brukeroppfølgning hvor man tenker at her kommer vi kanskje ikke i mål. Eller du har ikke troen på at jeg kan hjelpe deg.

[54] K: Hva tror du det kan skyldes, når det skjer?

[55] V6: Jeg tror det kan være flere forskjellige ting. Jeg husker jo da jeg var litt yngre og nyutdannet, så var det noen kommentarer fra godt voksne brukere at «Ja, men hva vet vel du?» eller «Hvordan kan du sitte og fortelle meg det, hva vet vel du om livet?» at det kan være litt den holdningen. Jeg opplever ikke det *nå*, men det er klart vi har jo flere unge her nå også, så det er jo klart at hvis du er 22 år og så skal du sitte med en voksen mann på 57 år som alltid har vært i et arbeid. Så det kan være litt *den* holdningen. Og så har du jo, jeg sier *ikke* at det er mange av dem, men det er klart man har noen av de brukerne som er «klare til kamp» og føler at de har kjempet mot systemet i veldig, veldig mange år. Og *de* brukerne kan noen ganger være vanskelig å få med i et *felles* mål. For de har på en måte satt sin agenda og så, opplever i hvert fall jeg da at de har tatt en beslutning på at uansett om veileder er allright eller bistår eller prøver eller sånn og sånn, så er jeg fast bestemt på at NAV er noe negativt og de ønsker meg ikke vel. Så man er på en måte kampklar til hva enn vi kommer med da.

[56] K: Ja. At de har mistet litt den troen, eller den tilliten til NAV?

[57] V6: Ja, det tror jeg. Og det trenger ikke nødvendigvis bare være NAV heller, men det er klart mange av de har nok *årevis* med negative erfaring fra offentlige etater, inkludert NAV. Så man har kanskje en litt sånn generell skepsis mot det offentlige, rett og slett. Så de opplever jeg nok ikke at jeg alltid lyktes i å klare å få til et godt relasjonsarbeid med.

[58] K: Opplever du at du har rom for å ta skjønnsmessige vurderinger i oppfølgingsarbeidet?



[59] V6: Ja, det gjør jeg. Men det er klart ikke *alltid* i så stor grad som vi kunne ønske. For vi har jo noen rammer, og lovverk, som vi må forholde oss til. Men jeg synes likevel vi har en leder som har såpass tillit til oss, som lar oss være ganske så *kreative* innenfor noen sånne absolutte rammer. Så jeg føler hvert fall selv at jeg har ganske fleksibelt spillerom.

[60] K: Nå var du litt inne på neste spørsmålet mitt. Kan du beskrive hvordan du opplever ditt handlingsrom til å lage et oppfølgingsløp som er tilpasset den enkelte?

[61] V6: Jeg synes jo det er litt synd at vi får disse *pålagte* rammene fra direktoratet. Og når jeg sier det så skjønner jeg jo at vi må ha *noe*, selvfølgelig, at man kan ikke ha fritt spillerom til å gjøre akkurat sånn man vil. Da vil det jo være veldig personavhengig hvem brukerne kommer til av veileder. Men nå har vi for eksempel fått noen rammer på hvor mange brukersamtaler vi skal ha i uka, og fått noen retningslinjer på at *alle* brukerne vi følger opp, særlig de med arbeidsavklaringspenger, skal ha et *planlagt* møte *frem* i tid. Og så kan jo jeg da bli kritisk å si «Hvem skal det gagne?». Er det for brukerens del, at vi skal ha planlagt møte frem i tid, eller er det for å please systemet. Og så skjønner jeg at det kan være vanskelig som leder å argumentere, for du må sikkert være tro til de retningslinjene du blir gitt. Men hvis jeg sitter med en bruker i en fullstendig kaotisk livssituasjon som verken har telefon eller bankkort eller en plass å bo eller noen ting, så gagnar det ikke *bruker* at jeg har satt opp et møte tre måneder frem i tid og sier at «Da er agendaen å snakke om *det og det og det*». Så apropos handlingsrom da.. jeg *velger* å gjøre det jeg tenker er fornuftig for *brukeren*. Men om jeg har det handlingsrommet sånn *egentlig*, [ler] det er oppe for diskusjon. Så ja, vi har et handlingsrom, absolutt. Det synes jeg. Men vi får noen sånne ytre krav. Og de synes jeg nok kanskje kommer hyppigere og hyppigere, og gjør både at vi veiledere mister motivasjon og gjør i mine øyne ikke nødvendigvis brukeroppfølgingen noe bedre. Jeg er helt enig i at det kan være hensiktsmessig for en del personer, å ha noe forutsigbarhet om at de vet at om to måneder så skal de møte NAV, og da er det *det og det* vi skal snakke om. Men for andre så har det ingen hensikt. Der må vi ta det litt sånn touch and go underveis. Og veldig mange av mine møter blir satt opp ved at jeg sender melding til en bruker og spør litt om hvordan det går og sånn, «Skulle vi satt opp et møte i løpet av april?». Og så sier kanskje brukeren at «*Det og det* har skjedd siden sist, jeg har en ny utredning i mai». Og da kan jeg si «men du, da tar vi jo heller det møtet når du har fått svar på den», ikke sant. Men hvis jeg kun skulle fulgt det

vi blir fortalt av vi skal, så skulle jeg satt opp det møtet i april. Så jeg synes vi har mye handlingsrom fortsatt, men at man kanskje mister det i noe større grad, å kunne ta noen selvstendige vurderinger.

**[62]** K: Opplever du at det har blitt mer i de siste.. *årene* eller noe sånt eller?

**[63]** V6: Ja, det gjør jeg. Og jeg forstår at *tanken* er god, at man tenker at det skal være til det beste for brukeren. Oi, nå er det ikke meningen å snakke stygt.. men så kom jo da de føringene fra mennesker som ikke jobber med brukeroppfølgning. Sånn at selv om det kanskje ser flott ut i Modia at det ligger fem aktivitetskort, så er ikke det så viktig for den brukeren kanskje. Som har brukt opp hele utbetalingen sin på arbeidsavklaringspenger, blitt avsluttet i behandling, og har mistet bankkortet sitt.. altså, ja.

**[64]** K: Jeg kan jo bare se for meg at folk er veldig forskjellige på om de blir motivert av å ha noe planlagt eller om de blir stresset av det.

**[65]** V6: Ja, jeg opplever det nok som at jeg blir *pålagt* noe som ikke jeg anser som hensiktsmessig for brukerne. Og så liker jo jeg å tro at jeg har blitt ansatt her på bakgrunn av at man mener at jeg er *kvalifisert* til å kunne utføre jobben min, og at *jeg* da kan ta de vurderingene på hvilke brukere det er fornuftig å sette opp møte med *frem i tid*, og hvem det er mer fornuftig å ta det med underveis. Den type ting. Nå var dette med brukermøter bare et eksempel, for det har liksom vært mye i vinden nå. Men jeg opplever nok at det kommer litt mer og mer sånne.. jeg kaller det kontrollpunkter [ler].

**[66]** K: Bare for å nevne det igjen, dette er ikke på oppdrag fra arbeidsgiver eller på noe oppfordring, så her kan du trygt si akkurat hva du mener.

**[67]** V6: Nei, jeg er ikke så redd for å si høyt hva jeg mener heller, men det var ikke meningen at det skulle noen voldsomt sånn negativ vinkling. Fordi vi har veldig mye handlingsrom og det er kjempebra. Men at jeg i hvert fall synes at det har endret seg litt i de senere år, og at det blir litt mer den «Nå blir du pålagt dette, dette skal gjelde for *alle* brukerne». Og jeg ser nok på det da bare som en mulighet for kontroll. For det er ingen som måler *kvaliteten* for

eksempel i et brukermøte. De måler hvor mange brukere som har blitt møtt av NAV i løpet av den måneden. Jeg synes ikke det er interessant å vite om jeg har møtt 10 prosent av brukerne mine eller 90 prosent. Men har det vært *gode* møter, har vi fått noe *ut* av det?

[68] K: Opplever du at det har noe å si for oppnåelsen av brukers mål, eller det *felles* målet eventuelt da, hvor raskt dere kommer i gang med ulike møter og tiltak?

[69] V6: Eh.. ja og nei [ler]. For det er jo ikke dermed sagt at alle brukerne man følger opp i et avklaringsløp, at det er *jeg* som har fulgt de opp fra start. Ikke sant. Og noen brukere har kanskje behov for langvarig utredning eller behandling før man kan komme i gang med *arbeidsrettede* aktiviteter. Men det er klart at jeg har jo tro på at jo tidligere man får en god og relativt trygg relasjon, hvor bruker tenker at «Her er målet til veilederen min at vi skal få til noe sammen», og at «Det hen foreslår, foreslår hen fordi hen tror det er bra for *meg*». Altså jo tidligere vi kan klare å komme dit, i en eller annen form, jo lettere tror jeg det er å lykkes. Men så er det jo veldig individuelt hva de målene og planene blir. Men jeg er jo en kjempeforkjemper for.. og tenker at relasjonen er jo det viktigste uavhengig av om det er på NAV eller om det er på et terapirom på DPS. Altså man *må* ha en eller annen tro på at den andre vil deg vel.

[70] K: Forstår jeg deg riktig da, at det er viktig å komme i gang med *relasjonsbyggingen* tidlig, men at aktiviteten i seg selv kan variere fra person til person?

[71] V6: Ja, det er i alle fall min opplevelse. At vi skal ha en eller annen *form* for planlagt aktivitet som er en avtale på en måte oss imellom. Men hvis vi skal tenke hva jeg velger å legge som et aktivitetskort i aktivitetsplanen, så er det ikke dermed sagt at det er *så* viktig, at det ligger en fullverdig plan *der*. Egentlig.

[72] K: Nå var du litt inne på dette i stad av deg selv, men opplever du at timingen på *videre* møter og tiltak har noe å si for måloppnåelsen?

[73] V6: Eh.. [pause]. Altså i noen tilfeller så har det sikkert det. Og jeg tenker jo, når du sier ordet *timing*, for det er litt interessant, for jeg opplever jo noen ganger at.. og det kan være

helt tilfeldig også selvfølgelig.. men det handler om god timing i forhold til hvor bruker er. For det er ikke sikkert at bruker alltid er mottakelig for råd og veiledning. Jeg kan ta et eksempel med en ung mann fra Øst-Europa, i starten av trettiårene, som har bodd og jobbet i Norge i noen år, i bygg- og anleggsbransjen. Typisk arbeidskar, *elsker* å jobbe. Vil bare jobbe, jobbe, jobbe. Så fikk han en fysisk skade som gjorde at han var sykemeldt og så over på arbeidsavklaringspenger. Hans eneste ønske, *det* var å komme ut i jobb igjen i bygg- og arbeidsbransjen. Han synes det var så *forferdelig* å gå hjemme. Har prøvd operasjoner og annen form for oppfølging og behandling, og de sier at det vil kunne bli bedre, men lite sannsynlig *optimalt*. Så vi må nok begynne å se etter andre typer jobber. Kjempenederlag for han, og han klarte ikke å slippe den tanken om at «Nei, jeg *skal* tilbake». Og så igangsatte vi tiltak og han skulle få oppfølging av en jobbkonsulent og prøve ut andre typer arbeidsoppgaver. Og så hadde jeg spurt han ved et par anledninger «Hva tenker du om utdanning, er det liksom *noe* som kunne være interessant?». Nei, overhodet ikke. Han skulle bare ut i jobb. Og da tenker jeg jo at det handler noe om timing, for  *neste* gang jeg spurte, så kom han liksom *litt* i posisjon til å snakke om dette med utdanning. Men da har vi jo gjort et arbeid i forkant ikke sant. «Okay, vi har lyttet til deg over flere samtaler, du har fått tømt deg for din frustrasjon, vi har støttet ønsket ditt om å komme tilbake i samme bransje. Vi har prøvd å finne noe liknende, vi har støttet deg i å ta kurs». Ikke sant, vi støttet bruker hele veien på alle *hans* forslag, som har vist seg å ikke fungere. «Okay, men kan vi snakke litt om utdanning? Kan vi klare å finne en utdanning som gjør at du kan jobbe med noe av det samme, men allikevel ha mindre belastende oppgaver?». «Ja, det kunne jo være spennende, *men* jeg er jo fra Øst-Europa, jeg kommer ikke til å klare et norsk skoleløp». «Okay, men vet du, da undersøker vi *det*». Og nå skal bruker starte på teknisk fagskole til høsten. Kjempegøy. Så da er det jo noe med hvor er bruker *nå* da. Eller en annen bruker som har så stor angstproblematikk at selv det å ha et fellesmøte på et legesenter er problematisk. Sånn at han må vente på utsiden istedenfor å sitte på venterommet. Men når han da fikk et tilbud om å delta på.. jeg vet ikke om du er kjent med «Menn i helse»?

[74] K: Jo, *litt*, bare hørt om det i media.

[75] V6: Det er et tiltak i samarbeid med oss, hvor de får et komprimert løp som gjør at de blir helsefagarbeidere. Og det er en mann godt opp i femtiårene, som jeg i utgangspunktet

tenkte at det nok ikke var aktuelt for, for han har så store utfordringer. Han starter neste uke. Så ja, jeg tenker jo at timing er viktig. Noen ganger er det nok litt tilfeldig, altså *hvor* bruker er og hva han er tilgjengelig for. Noen ganger så tenker jeg jo at vi også sitter med en kjennskap til bruker gjennom et oppfølgingsløp, og kan føle oss litt frem til om det er rette tiden *nå* for å begynne å snakke om, ja, hva det enn skulle være som skal i den planen. Men er det nå tid for at vi kan sette oss ned for å se på gjeldsproblematikken din, for eksempel. Eller nå tenker jeg vi har utsatt det en stund, det med å starte opp i tiltak. Så timing tenker jeg jo er viktig.

**[76]** K: Ja. Så at timing er viktig, men at hva som er riktig timing er veldig individuelt?

**[77]** V6: Ja, det er litt sånn flyktig på en måte. For hvis vi hadde hatt lik ramme på alle brukerne og tenkt at i løpet av én måned så skal *det* og *det* skje, og i løpet av tre måneder, og i løpet av seks måneder.. så tenker jeg jo at man ville fått veldig dårligere resultater. For vi jobber med mennesker som er ulike. Så *individuell* timing.

**[78]** K: Opplever du at relasjonen mellom deg og bruker har noen påvirkning på brukers vilje eller evne til å nå egne mål?

**[79]** V6: I noen tilfeller absolutt. I andre tilfeller kanskje. Noen brukere har på en måte noen tydelige mål selv, og har tro på at det skal man få til. *Veldig* mange av brukerne våre har et behov for at det er vi som har den troen. De har kanskje hatt *så* mange nederlag i livet, både i arbeid og annet, og kan gjerne si at «Jeg kan gjerne prøve det, men jeg tror ikke at det *går*». Så i mange tilfeller så tenker jeg at det er viktig at vi *viser* også, og sier til bruker, at vi har troen på dem. Så de kan gjerne ha en *vilje* på en måte, men kanskje ikke helt tro på det. Jeg tror det er sjeldent at vår relasjon påvirker bruker i *negativ* grad til å nå egne mål. Eller det håper jeg jo inderlig ikke i hvert fall. Men jeg har ikke noe sånn tydelig erfaring med det, at bruker sier at de blir mindre motivert eller får mindre tro på at de skal få det til. Da tror jeg nesten det heller er tvert imot. Da skal man jo i hvert fall vise NAV at *dette får jeg til*. Men at relasjonen vår i en *positiv* grad kan påvirke både gjennomføringsevne og tro på at man kan få det til, det tror jeg. Men ikke at det er nødvendig i alle saker, for noen er jo kjempeselvgående.

[80] K: Hva tror du det skyldes hvis det enten går positiv eller negativ vei?

[81] V6: Jeg tror for den ene brukergruppen som jeg nevnte kort der i stad, de som har mistet litt troen på seg selv, eller troen på egen mestring, så tenker jeg jo egentlig det er *avgjørende*. For hvis ikke *vi* heller kan tro på brukers vegne at dette er mulig å få til, så kan vi jo egentlig bare gi opp. For brukeren har jo egentlig allerede sagt at dette får jeg ikke til. Så hvis da vi også skal sitte å si sånn «Neimen, da stemmer nok det, det tror jeg du har rett i», da har vi på en måte ikke mer å jobbe med. Og så tror jeg jo for de brukerne også som er litt *rådvill*, altså som er usikre, «Jeg vet ikke». Jeg har i alle fall god erfaring med at de brukerne som sitter med en opplevelse, eller i alle fall som de formidler, om at «Jeg vet at du vil meg vel, jeg vet at du ønsker at jeg skal få det til, nå er jeg helt rådvill, hva tenker du at jeg bør gjøre?». Der også tenker jeg jo at den relasjonen er litt, kanskje ikke avgjørende da, men *viktig* i hvert fall i forhold til både vilje og gjennomføringsevne kanskje.

[82] K: Har du hatt noen opplevelse av at relasjonen mellom deg og bruker har påvirket selvbildet til bruker?

[83] V6: *Jeg* tenker jo det. Men ikke sant, nå blir det jo veldig bare fra mitt ståsted. Men jeg er nok som veileder veldig opptatt av å både *rose* det man *får til*, hvis man hatt en eller annen oppgave eller plan som skal gjennomføres, men også opptatt av.. for vi har jo mange brukere som dessverre har et veldig dårlig selvbilde, og så er det kanskje «Ja, nå skulle jeg til legen i forrige uke, men jeg fikk det ikke til den gangen her heller» for eksempel, eller «Nå ble jeg avsluttet hos behandler *igjen*» eller «Jeg fikk bare til å møte opp på jobb de to ukene, også gikk det ikke mer». Ikke sant, det er *noe* da. Men da tenker jeg det er så viktig å prøve å se på «Ja, men hva er det du har fått til?». Du fikk jo til å være der de to ukene. Det trodde du ikke før vi startet. Superbra. Hva var det som gjorde at du klarte det, tror du selv? Hvordan opplevde du de ukene? Var det noe som skjedde?». Ikke sant. Prøve å liksom dra frem det positive. «Okay, nå ble du kastet ut av behandling igjen. Hva tror du var grunnen til det?». «Ja, men jeg vet jo at det er fordi *sånn* og *sånn* og *sånn*». «Å ja, men du har jo kjempeselvinnsikt. Da vet du årsaken, da vet du også hva du må endre for å komme inn igjen». Vi skal ikke avfeie deres opplevelse av en form for et nederlag, men prøve å snu det til

at «Okay, det var dumt eller leit», men snu det til noe positivt da. I hvert fall hvordan kan vi dra noe positivt ut av det for å komme videre. Hvis det var forståelig?

[84] K: Ja, absolutt. Nå sa du jo i stad på dette med vilje og evne at du ikke hadde hatt noen sånne klare eksempler på negative erfaringer. Har du hatt noen opplevelser hvor du har sittet med følelsen av at relasjonen deres har hatt en negativ påvirkning på selvbildet til bruker?

[85] V6: Om det går på selvbilde, det er jo sikkert litt individuelt, men jeg tror nok at jeg har hatt samtaler med brukere her som kanskje har lagt frem en plan for meg. Et ønske om et studie for eksempel. Hvor jeg kan si «Oi, så spennende. Så gøy at du har tenkt i de baner. Kan du ikke fortelle meg litt om hvilken studie du har tenkt på eller undersøkt», og så.. poenget mitt er i alle fall at hvis de kommer frem med et forslag, eller noe de har tenkt på, og så kan det godt hende at jeg er veldig enig i at det er kjempelurt å tenke studier. Og så undersøker jeg litt mer hvilke type studier *er* det, og så har nok *jeg* da noen helt andre tanker til det studiet enn det bruker har. Sånn at hvis bruker sier at «Jeg tenker at jeg vil gå anvendt psykologi», for eksempel. «Oi, så spennende, hva er det som gjør at du tenker *det* studiet?». «Nei, det er fordi *sånn* og *sånn* og *sånn*.» Og så blir jo min rolle *både* å støtte oppunder bruker, veilederrollen, og så kommer jo litt den forvalterrollen ved siden av, hvor vi skal forvalte tiltak på best mulig måte. «Okay, dette studiet som du forteller om, hvilke jobbmuligheter tenker du at det vil gi?». «Nei jeg tenker det vil gi masse jobbmuligheter». «Ok, hvilken type jobb ser du for deg?». «Nei, *den* og *den* typen jobb». «Okay, men hvor mange av den typen jobb er det her? Hva innebærer den typen jobb? Hvilke andre yrkesgrupper konkurrer du mot?». Ikke sant, hvor vi på en måte må.. å, jeg er ikke så glad i ordet *realitetsorientere* heller da, men det er jo litt det vi må. Hvor jeg da nesten kan se at nå faller det. Ikke sant. For nå hadde hun så høye forhåpninger og var liksom *så på*. Og så skjønner hun nå at dette var ikke.. jeg møter ikke det på samme måte som hun håpet. Om det er selvbildet, det vet jeg ikke, men jeg har jo erfaringer med at jeg kan se på den andre personen at nå detter jeg litt sammen for nå støtter ikke du meg opp i det jeg ønsket. Og det har nok kanskje vært, eller i hvert fall de eksemplene jeg kan komme på her og nå, så er nok det litt *studiesituasjoner*. Hvor vi kanskje ikke er helt enig i hva som er.. fornuftig er feil ord å bruke.. men heldigvis i akkurat dette tilfelle så var brukeren kjempetakknemlig i etterkant og så «Takk for at du var så kritisk». Ikke sant, hvis hun skal investere tre år i studier og tenker at

det skal hjelpe henne videre. Mens et annet eksempel, nå er jeg litt mer generell, men det ser vi jo ofte at personer som har hatt rusutfordringer selv, kanskje ønsker å bli vernepleier og jobbe innenfor rusomsorg, eller at de som selv har hatt oppfølging av barnevernstjenesten ønsker å bli miljøterapeut og jobbe i bolig. Eller at de som har hatt mye psykiske vansker vil bli sykepleiere og jobbe i psykiatrien. Nå er jeg litt sånn generell, for jeg skal ikke si alle. Men det er litt sånn typisk. Og *tanken* er jo kjempegod, ikke sant. Jeg har mange erfaringer som jeg har med meg som jeg ønsker å bruke for å hjelpe andre. Det som er utfordrende, ikke i alle saker men i veldig mange, det er jo at de brukerne som har den tanken ofte ikke har tenkt igjennom hvor utfordrende og krevende det vil kunne være å stå i jobben som sykepleier eller miljøterapeut eller hva det enn skulle være, på den *andre* siden. For du har kanskje ikke bearbeidet eller er ferdig med det du har opplevd selv. Så man har en litt sånn idyllkantet tanke om hvordan det vil være å jobbe med andre mennesker i en krevende situasjon. Og det tror jeg nok også jeg har erfart, hvor jeg skal prøve å forklare dette på en så «god» måte som mulig for en bruker at det kanskje ikke er det lureste valget å ta.

[86] K: Så det kan være både dette med hvordan dere ser helhetsbildet til bruker, og også de føringene dere får på hva dere kan godkjenne?

[87] V6: Ja, ikke nødvendigvis føringene vi får. Men da er det vel mer.. eh.. nå skal jeg komme på et eksempel med et litt spesielt studie da, men nå kommer jeg ikke på noe selvfølgelig. [pause] Men det handler jo litt også om vår kjennskap til arbeidsmarkedet, tenker jeg. Jeg har jo sittet med noen brukere noen ganger, nå er det lenge siden nå, men som har hatt noen utdanningsønsker og noen jobbønsker som har vært litt.. når jeg sier *sær* så mener jeg ikke rare, men altså sært i form av at det er ikke så vanlig. Også sier jeg «Ja, men da går vi inn også gjør vi et søk på NAV, og så ser vi hvor mange ledige stillinger er det som *det* nå». Også er det sånn at i hele fylket så er det to ledige stillinger, og på landsbasis så er det tretten. Ikke sant, da er det noe med... da kan ikke NAV gi deg tre år med utdanning for noe som ser ut som at du med meget liten sannsynlighet vil kunne få jobb som i etterkant. Du må gjerne ta de studiene hvis *du* ønsker det, men da blir uten støtte fra NAV. Eller motsatt, at man har noen brukere som gjerne ønsker for eksempel å bli sykepleier eller helsefagarbeider som det er kjempebehov for, men hvor man også må se litt på at «Ja, men med de helseutfordringene



som du har, og de arbeidsoppgavene som følger det yrket, så er kanskje ikke det så realistisk. Men kan vi se på noe *liknende* yrke hvor du kan få brukt deg selv i forhold til det med omsorg og det å jobbe med mennesker?». Men det er kanskje mest i de utdanningssakene tror jeg, hvor bruker har litt sånn eureka-tanke om at «Nå har jeg funnet virkelig det som er lurt», hvor vi da kommer inn på andre siden og sier «Vet du hva, kjempefint at du har lyst til å studere, *men...*».

[88] K: Skjønner. Da tror jeg vi skal gå litt videre jeg, bare så at vi rekker igjennom.

[89] V6: Jeg må bare si, det kan godt hende du har noe annet, men jeg *har* tid utover..

[90] K: Ja, du har det? Ja da, men da... også hvis du blir sliten så må du selvfølgelig bare si ifra. Det skjønner jeg. Det er jo så mye interessant, så jeg vil jo helst få med meg alt. Nå tenkte jeg vi skulle litt over på dette med lovverk. For brukerne som mottar AAP har jo en rekke rettigheter og plikter etter lovverket. På hvilken måte opplever du at disse rettighetene og pliktene påvirker oppfølgingen og relasjonen?

[91] V6: Nei altså, rettighetene de har føler jeg vel at.. de ligger liksom der, jeg føler ikke at det har noen sånn særlig påvirkning. Da må det heller være selvfølgelig i de tilfellene hvor de har fått avslag på noe, mener at de har rett på noe, at det var feilaktig, og den type ting. Det er en *forferdelig* start på samarbeidet. Men hvis vi nærmer oss mer mot *plikter*, så er det klart det at noen brukere vil jo være uenig i de pliktene. «Ja, men jeg er syk, jeg kan ikke møte eller jeg kan ikke i tiltak». Altså den type ting. Men.. i hvor stor grad.. jeg tror nok at på generell basis så er det vel kanskje det med å.. [ler] nå hører jeg jo NAV i meg selv.. men at man skal ha en aktivitetsplan som har fremdrift. Og det er jo klart at det er jo en plikt, rett og slett, når du mottar arbeidsavklaringspenger. Jeg har jo for eksempel hatt noen pårørende som jeg har snakket med som mener at «Hvis min sønn er for syk til å klare å møte opp i behandling, så må jo NAV..». Altså, som mener at lovverket bør tilpasses den enkelte. Sånn at hvis min sønn er for syk til å reise til legen for eksempel, eller møte opp hos DPS, så må det på en måte være greit, fordi han har en *rett* på arbeidsavklaringspenger når han er syk. For eksempel. Det er ikke ofte det er sånne ting, men det er kanskje noe med det da.

[92] K: At de deler de to opp på en måte, rett og plikt?

[93] V6: Ja. Men plikt.. da er det vel det hvis man er uenig i hva den aktiviteten skal være for eksempel da. Hvis man tenker at man snakker med DPS hver 14. dag, for eksempel, så da har man rett på AAP. «For jeg er i behandling». «Ja, okay, men det er jo ingenting som tilsier at du ikke kan ha andre aktiviteter». «Ja, men det trenger jeg ikke, for jeg er i behandling». Ikke sant, så mer kanskje *den* da. At det kan være utfordrende. For det er ikke nødvendigvis hvilken aktivitet du *har* som er avgjørende for om du kan fortsette å få arbeidsavklaringspenger eller ikke, men det er jo hva som er hensiktsmessig og *potensialet* for den enkelte, for fremdrift i saken. Og så synes jo jeg da, nå er jo ikke det så objektivt, men jeg synes på en måte at vi utviser mye skjønn. Også i forhold til de pliktene. At det er rom for forståelse og tid. Jeg følger for eksempel opp en bruker som egentlig burde vært stanset på arbeidsavklaringspenger sikkert for et år siden. Men klarer hele tiden å hanke seg litt og litt inn, og så gir vi det litt og litt mer tid, og så tenker jeg «Nei nå, nå må det stanses, nå er det på en måte overhodet ingenting». Og så dør samboeren i en overdose, ikke sant. Selvfølgelig så stiller jo ikke jeg noen krav! Sånn at, ja de har noen plikter på en måte, og vi streber jo etter at de skal opprettholde de, men ja..

[94] K: Så dere har et visst rom for skjønn til å..

[95] V6: Jeg tar det i hvert fall [ler], tar det rommet.

[96] K: Opplever du at størrelsen på utbetalingen som bruker kan ha noen påvirkning på relasjonen?

[97] V6: Det kan jeg ikke si at jeg har noe erfaring med. Ikke som jeg kan tenke meg i alle fall. Men når du sier størrelsen, altså tenker du på retten.. la oss bare si at brukers beregning er 20 tusen kroner utbetalt i måneden for eksempel, tenker du på om beregningen er 20 eller 30 tusen, om det har noe å si, eller om eventuelt trekk, sånn at utbetalingen blir mindre?

[98] K: Det er et litt sånn åpent spørsmål. Du kan gjerne være litt inne på begge deler hvis du vil.

[99] V6: Ja, jeg har aldri vært noe fan av noe trekk egentlig. Fordi, apropos det vi snakket om med relasjonen i stad, det hjelper oss ikke å komme videre i det hele tatt. Det er klart det at man har jo.. kanskje særlig når jeg jobbet med de yngre, for det er litt annerledes. For det er klart det at en person som kanskje får dekt hele husleien sin og et livsopphold og strømregning med en *annen* ytelse, hvor det kanskje ikke stilles så strenge krav om aktivitet. Altså det gjøres egentlig det, men så er lovverket litt annerledes, sånn at de har rettigheter uansett. Og hvis alternativet da er arbeidsavklaringspenger, fordi man jo fyller vilkårene i forhold til nedsatt arbeidsevne, hvor det kanskje stilles høyt krav om aktivitet, så har man jo erfart at bruker synes det er helt ok at arbeidsavklaringspengene stanses, og at man heller får en annen ytelse, fordi summen er såpass lik. Så jeg vil heller leve mitt liv og få dekt alt det, enn å bli stilt *masse* krav til for kanskje 600 kroner mer i måneden.

[100] K: Er det gjerne de som har minstesats, eller en lav utregning i utgangspunktet.

[101] V6: Ja, kan være. Ja. Men jeg kan ikke si at jeg har hatt så mye erfaring med det *nå*. Så det må nok være mer når jeg jobbet med de under 30 år.

[102] K: Har du noen annen erfaring med at størrelsen på beløpet får – enten det er *høyt* eller *lavt*, og om det er bare AAP eller både AAP og andre typer penger – at det har noen påvirkning på deres relasjon og oppfølging?

[103] V6: Ikke sånn som jeg kan se her og nå, men det er klart at det man *kan* se noe på er jo ofte det at de menneskene som har en litt *høyere* beregning er jo også da mennesker som har hatt en *høyere inntekt* når de har vært i et arbeidsliv. Og uten om å si at det gjelder for alle, så er det ofte mennesker som har hatt en godt betalt jobb, og har jo kanskje også da en *høyere* utdanning. Og har kanskje en annen *holdning* også til det å være i et arbeidsliv. De har et mål om å komme seg tilbake igjen til arbeid, det er viktig for dem. Så da tror jeg det går mer på erfaringer og holdninger, *enn* en person som aldri har vært en del av arbeidslivet, mottatt andre ytelser fra NAV, har en ganske lav beregning. Skjønte du hva jeg mente?

[104] K: Ja, kan jeg si hva jeg tror du mener og så kan du bekrefte om jeg har forstått det riktig?

[105] V6: Ja.

[106] K: Er det da de sosioøkonomiske forholdene knyttet til det å ha høy inntekt som påvirker mer enn *pengene* i seg selv?

[107] V6: Ja. Det er min tanke. Og så sier jeg ikke at det har jeg *erfart* sånn håndfast. Men, ja.

[108] K: Hvordan tenker du i så fall at det påvirker?

[109] V6: Nei, det påvirker jo ofte ønsket om å komme tilbake igjen til jobb. Da er det ofte viktig for de personene. Det er en *del* av dem. Det er en del av identiteten deres å være tilknyttet arbeidslivet. Og de har nok også erfaringsmessig kanskje litt større ressurser, nettverk, den type ting, for å komme tilbake igjen i arbeid. Men personer som har lav opptjening, lav utbetaling, nesten ikke vært i et arbeidsliv, har nok mer begrensede ressurser i form av nettverk, referanser og den type ting. De har kanskje ikke fullført utdanning. Det er ikke sikkert det å være i arbeid *er* så viktig, for verken selvbildet eller identitet. Så der tenker jeg det vil kunne være noen forskjeller. Og så er jo det veldig individuelt også selvfølgelig. Og det er klart det vil jo kunne påvirke oppfølgingsarbeidet ganske mye. Hvor man på den ene siden kanskje sitter med noen som er nesten *selvgående*, og bare ordner og fikser selv. Og så har du det helt motsatte som jeg beskrev litt i stad, de som har behov for veldig omfattende og mye oppfølging. Jeg har et konkret eksempel. Jeg følger nå opp en mann i starten av 30-årene. Rusutfordringer. Kommer fra en ressurssterk familie. Har hatt rusutfordringer i mange, mange år. Men har også hatt mye sånn *normalitet* i livet sitt, vært mange år i arbeidslivet og tjent godt. Har hatt noen tilbakefall, har ett tilbakefall nå. Vi har en supergod relasjon, og det bekrefter han hele tiden så det føler jeg meg veldig trygg i å si. Men han synes allikevel det er *flaut* å være i NAV. «Jeg vil bare komme meg, jeg vil bare være selvgående. Nå får jeg utbetalt så og så mange tusen av NAV, jeg er vant til å få utbetalt så og så mye i lønn». Ikke sant, han har en indre driv, økonomisk selvfølgelig, men også at det å være i arbeid det er viktig for han og hans identitet. Så det er kanskje et helt konkret eksempel. Mens andre med

rusutfordringer som har et helt annet nettverk rundt seg, det *motsatte* av en ressurssterk familie, hvis man kan si det sånn, kanskje det meste av familien er uføretrygdet og på NAV, har ofte ikke så.. å, det høres veldig trist ut når jeg sier det sånn, for det gjelder jo ikke alle. Men siden vi snakker litt generelt, så har man kanskje ikke *så* stort ønske eller behov for å komme seg ut i arbeid og bedre inntjeningssevnen da.

**[110]** K: Grunnen til at jeg spør om dette er at enkelte kanskje vil hevde at hvis man senker beløpet så vil man bli motivert til å komme i jobb.

**[111]** V6: Ja, det kunne man jo *ønske* selvfølgelig. Men effekten av det.. jeg tenker at jeg forstår tankegangen, og i noen tilfeller vil det helt sikkert stemme. Men så har du kanskje de som *sliter* mest, som rett og slett bare vil slite mer. Vi kommer ikke nærmere arbeid ved at de får enda større gjeld, for eksempel. Eller at de får enda dårligere bo-vilkår eller at de må sende barn i barnehagen uten riktig tøy, eller.. ja.

**[112]** K: Du nevnte jo dette med trekk tidligere. Litt videre i samme gaten; i de tilfeller der bruker ikke møter opp til møter eller tiltak avtalt med NAV, eller på andre måter ikke overholder aktivitetsplikten sin, så skal de jo etter loven ilegges sanksjoner i form av stans eller reduksjon i utbetalingen. Hvis en bruker mottar sanksjoner fra NAV, opplever du at det har noen påvirkning for det videre arbeidet og relasjonen?

**[113]** V6: Nå har jeg ikke noe særlig personlig erfaring med *trekk*. Jeg vet at det i hvert fall *her* ble praktisert i større grad *før*, og særlig med unge. Altså, *kun* negativ påvirkning på relasjonen. Det er en *straff*, og straff kommer man ofte ikke.. det *bygger* ikke tillit og samarbeid. Så sier jeg ikke at man ikke skal være tydelig på *forventninger*. Det å *varsle* om stans, det gjør jeg jo støtt og stadig. Men da er det et varsel om at du har noen plikter, og når du ikke opprettholder de pliktene så kan vi stanse stønaden for en periode. *Jeg* i hvert fall.. det er ikke slik at jeg sender ut et varsel om stans fordi en bruker ikke møtte til en samtale. Da sender jeg en melding «Hei, vi hadde en avtale i dag. Du dukket ikke opp. Hva var bakgrunnen for det? Det er fortsatt viktig for meg at vi får avholdt et møte. Kan vi ta det torsdag neste uke klokken to?». Hvis ikke jeg får noe respons *da*, så ville jeg jo ha satt opp et nytt møte. Og kommer han ikke da, så ville jeg sendt ut det varselet. Så det er noe med å

prøve på en måte å få opprettet en kontakt før det varselet sendes da. Synes jeg i alle fall. At ikke det er en sånn *automatisk* ting, at det første vi gjør det er å varsle om straff eller en sanksjon. Men å prøve å opprette en kontakt for heller da å få det til. «Nå har ikke du møtt på det tiltaket på en uke. Hva har skjedd? Kan vi ta en prat?». Så er jo det ofte veldig mye mer effektivt, og gir oss rom til å komme videre i prosessen enn at jeg skal varsle om stans av ytelsen. At det liksom er det første steget. Men på den andre siden, selvfølgelig skal vi varsle. Så jeg er veldig glad for at det finnes som et virkemiddel, men jeg tenker at vi må være reflekterte og smarte i måten vi bruker det på.

[114] K: Hvis du tar kontakt med de før du sender varsel, sånn som du nevner, opplever du da at du må *advare* i anførselstegn bruker om pliktene for at det skal skje noe, eller opplever du at det hjelper med at du sier «Hei, hva skjer?»?

[115] V6: Min erfaring er at de brukerne jeg sender varsel til, de vet ofte veldig godt hva pliktene er. De har ofte vært i NAV i mange år.

[116] K: Og når du sier varsel da mener du brevet?

[117] V6: Varsel om stans, ja. Eller nå kommer det jo digitalt. Men erfaringene mine i hvert fall, selv om det ikke er utelukkende, er ofte at de brukerne kjenner godt til det og har ofte fått det mange ganger før. Og kommer i en samtale og sier «Ja, jeg så du sendte meg det varselet. Jeg vet jo hvorfor, det er jo fordi *sånn* og *sånn* og *sånn*. Jeg vet jo at jeg skal gjøre *sånn* og *sånn* og *sånn*». De tilhører jo ofte en brukergruppe med sammensatte utfordringer, knyttet til rus og psykisk helse. Ikke alltid. Men det er ikke så ofte at jeg trenger å sende varsel til en dame på 47 år som har ryggproblemer og har vært i jobb hele livet. Nå var jeg litt bastant, men.. det *skjer* selvfølgelig. De fleste svarer jo ganske kjapt når de får varsel om stans av ytelsen. Men i mitt hode så er jo det skriftlige vi sender ut *også* en del av den relasjonen de har med NAV. Så hvis det er det første trekket jeg sender.. for det er jo noe med hva jeg selv ville tenkt hvis jeg var mottaker. Ville jeg satt pris på at noen tok kontakt med meg og spurte hvorfor jeg ikke møtte? Kanskje jeg hadde glemt det, kanskje det hadde oppstått noe? Hvordan ville jeg reagert selv hvis det første jeg fikk var «Du har fått en viktig melding på NAV. Vi truer deg med å stanse pengene dine».

[118] K: Ja, uten at du har hørt noe liksom?

[119] V6: Ja. Selv om det er mitt ansvar, men det er noe med hvordan.. ja.

[120] K: Men hvis du sender den dialogmeldingen først, opplever du at du må vise til regelverk og vise til pliktene *der*. Eller venter du med det til varselet sendes? For at det skal i anførselstegn «skje» noe da?

[121] V6: Nei, jeg opplever ikke ofte at jeg må argumentere for det altså. Og jeg tenker, okay hva er målet med det varselet vi sender eller det trekket vi gjør. Er målet bare at de skal ha et overordnet organ som gir de en straff, eller er målet at vi skal hente de *inn* igjen og komme videre i prosessen? Og hvis målet er at vi skal hente de inn igjen og komme videre i prosessen, så tenker jeg at da vil jeg prøve alle andre muligheter før en sanksjon. Men jeg kan gjerne varsle om den sanksjonen, at «Dette kan skje hvis du ikke tar kontakt». Men jeg vil bruke det minst mulig, kun der jeg tenker det er *nødvendig*.

[122] K: Forstår jeg deg riktig da at du ofte sender mer en sånn generell «Hei, hvordan går det?»-melding, og så hvis det ikke skjer noe så sender du ny melding om at «Vi kan sende deg varsel hvis ikke det skjer noe»?

[123] V6: Ja.

[124] K: Ja, ikke sant. Opplever du at du ofte hører fra de med en gang de får en sånn melding eller?

[125] V6: Ja, ofte.

[126] K: Og du nevnte også at din erfaring er at det er kun negative effekter av en slik sanksjon på relasjonen. Kan du forklare litt mer hvordan det påvirker relasjonen?

[127] V6: Ofte.. eller det er feil å si, for noen kjenner så godt til det som jeg sa i stad, som kanskje har vært i NAV i veldig mange år, og blir litt sånn «Ja, jeg ser jeg fikk det varselet, jeg vet...». Men ofte så opplever man jo som mottaker det som en trussel. Og det reagerer jo de fleste mennesker dårlig på. Ikke sant. Så ofte da så blir man jo oppfarende, sint, provosert. «Nå kommer NAV inn og ødelegger for meg. Nå har jeg prøvd å bygge meg opp. Dere truer med *sånn* og *sånn*...». Og så har vi det gående. Jeg sier ikke at ikke det er umulig å komme tilbake igjen til et godt relasjonsarbeid, men.. nei, jeg har ofte dårlig erfaring med det altså. Kanskje med noen av de unge, hvor det er litt for å vise en tydelighet. Så jeg skal ikke si at det utelukkende er negativt, for som jeg sa jeg er glad vi har *muligheten*. Men jeg synes vi skal bruke det med omhu og tenke igjennom om man kan løse det på en annen måte, og hvordan vil det mest sannsynlig påvirke motparten og samarbeidet videre. Kommer vi oss videre eller ikke? Kan vi komme oss videre *uten* det eller ikke?

[128] K: Så det kan bli en liten sånn..

[129] V6: Oppveining, rett og slett. Jeg synes aldri vi skal se lett på å sende et varsel til et menneske og *true*, det er jo det de opplever det som da, med å ta fra de pengene. Selv om de selvfølgelig har noen plikter og slik som de ikke har overholdt. Men vi må.. ja.

[130] K: Opplever du at bruker har noen mulighet til å påvirke om hun får sanksjoner eller ikke?

[131] V6: Ja, det er klart når vi sender et varsel om stans så har de jo rett til å uttale seg. Og det opplever jeg at de fleste gjør. Enten ved at de svarer på varselet digitalt, eller at de *både* svarer digitalt *og* spør om vi kan sette opp et nytt møte. Det er veldig få erfaringer jeg har selv i hvert fall, hvor jeg har sendt ut et varsel om stans av en ytelse hvor jeg *ikke* har fått respons av bruker. *Ytterst* få ganger med de som er i tung rus, som ikke har telefon. Sånn at de kanskje ikke har fått informasjon om at de skal møte for eksempel. Eller ved innleggelser eller fengselsopphold. Hvis ikke vi rekker å få beskjed om at vedkommende er innlagt, og vi kanskje driver og sender de innkallinger, ikke sant. Men utenom det.. og da er det jo ofte bare merarbeid; vi må stanse de, og så må de søke gjenopptak, og så.. ikke sant. For da er det



jo gyldig fravær på en måte. Men det er sjeldent vi varsler uten å få noen tilbakemelding, hvis ikke det er sånne tilfeller som dette.

**[132]** K: Er det sånn da, bare så jeg forstår deg riktig, at ofte hvis det blir stanset, så viser det seg etterpå at det kan ha vært en gyldig grunn til fraværet?

**[133]** V6: Ja, jeg tenker jo det at hvis du er akuttinnlagt i psykiatrien for eksempel, eller du har fått et slag som gjør at du har vært innlagt på sykehuset, eller du er varetektsfengslet. Ja, er du varetektsfengslet så skal du ikke ha gjenopptak da. Og hvis ikke så svarer de stort sett altså.

**[134]** K: Betyr det at det er sjelden dere *faktisk* iverksetter stans?

**[135]** V6: Ja, det vil jeg si. Prøver liksom å tenke, når det var jeg faktisk stanset noen på arbeidsavklaringspenger sist.. nei, altså vi stanser de jo hvis de kommer i jobb og den typen ting, men hvis vi tenker sånn som sanksjon. Nei, det tror jeg nesten ikke.. det er sjeldent.

**[136]** K: Opplever du at bruker har noen mulighet til å påvirke størrelsen på utbetalingen sin?

**[137]** V6: Nei, vil jeg nok egentlig si. Det kan hende det er noe jeg ikke tenker over da, men jeg tenker jo at utbetalingen av arbeidsavklaringspenger er jo beregnet på hva du har hatt i inntekt. Altså beregninga di. Og det du har hatt i inntekt, er jo det du har hatt i inntekt. Og lovverket er jo sånn som det er, på hvor mange prosent du skal ha. Så du har ikke noen innvirkning der. Da må det jo eventuelt være det vi var innom hvis det skulle være snakk om *trekk*. Altså enkeltdager. Hvis bruker da vil argumentere for at det fraværet var gyldig av en eller annen grunn.

**[138]** K: For en tid tilbake ble det innført en karenperiode på AAP, hvor bruker måtte gå ett år uten arbeidsavklaringspenger hvis de hadde gått til maks før de kunne søke på nytt. Har du inntrykk av at det hadde noen påvirkning på relasjonen?

[139] V6: Ja. Eller, det er vanskelig å si. For det er som jeg sier, det er ikke alle vi følger fra start til slutt, og det er veilederbytter og noen brukere flytter og.. ja, det er litt avhengig av *hvor* i AAP-løpet man følger en bruker, hvis jeg kan si det sånn. Men det er klart det at de sakene man kom inn i som ny veileder på bruker der de var i en karensperiode, var ofte krevende. For det er jo det som er hele utfordringen alltid, med å jobbe i NAV. Du er veileder, og så har du dessverre en forvalterrolle i tillegg. Så det å skulle på en måte sitte med en bruker, selv om bruker har god tro på at «Det har ikke noe med deg å gjøre, jeg vet at det ikke er du som bestemmer at jeg ikke får arbeidsavklaringspenger i ett år», så *gjør* jo det noe med prosessen. Jeg må si det. Og det gjør noe med den relasjonen. Så jeg tror nok at i mange tilfeller så er det kanskje hensiktsmessig å bytte veileder underveis.

[140] K: Før og etter karens?

[141] V6: Ja. Jeg personlig er glad for at det året med karens har blitt opphevet. Jeg forstår veldig godt baktanken, men.. nå har ikke jeg sett noen tall på det, men jeg føler meg ganske trygg i uttalelsen min om at jeg nok ikke tror det var *flere* som kom seg ut i jobb. Men heller flere som fikk større økonomiske utfordringer, som vi kanskje bruker *enda* lenger tid på i etterkant når de kommer inn igjen i et nytt AAP-løp.

[142] K: Har du noen erfaring selv da, hvis en person enten har vært i karensperioden eller kommet tilbake etter karensperioden, på hvordan det påvirker deres relasjon?

[143] V6: Nå tror jeg ikke jeg har noen nå.. eller jeg har ikke fulgt de så lenge, for som jeg sier, det er jo støtt og stadig noen endringer i datoer og alt med seg da. Så jeg har nok ikke noen som jeg har fulgt i et AAP-løp, og *så* i en karensperiode, og *så* i en ny AAP-periode. Det har jeg ikke. Men det er klart jeg følger jo opp noen som har *hatt* en karensperiode, og som har kommet inn igjen. Og da bruker vi jo mye av den første tiden på motstand, og det med å være søppelbøtte og la de få tømme seg om hvor forferdelig dette var, og hvor krevende det har vært for dem økonomisk, og hva det har gjort med dem, og.. ja, da bruker vi en god stund på *det* igjen. Og det tenker jeg kunne vært unngått.

[144] K: Med tanke på det vi har snakket om til nå, opplever du at det har skjedd noen endring over tid her?

[145] V6: I relasjonsarbeid eller?

[146] K: Ja, særlig relasjonen, men kanskje også oppfølgingsarbeidet generelt.

[147] V6: Hos meg, eller i NAV generelt?

[148] K: Det kan være så mangt. Dette er et veldig åpent spørsmål. Så det kan være alt av endring over tid som kan ha påvirket relasjonen da.

[149] V6: Nei, nå var vi jo akkurat innom det med karens da. Ta det som et eksempel. Jeg synes, og det er jeg veldig glad for, at vi har endret regelverket i forhold til unntaksbestemmelsene. Jeg synes de unntaksbestemmelsene som var *før*, var veldig negativt ladet og vanskelige for bruker å forstå. At de på en måte skulle «straffes» for hva som hadde skjedd, eller *ikke* skjedd, tidligere i oppfølgingsløpet. *Det* skulle på en måte få en konsekvens for dem fremover.

[150] K: Kan jeg bare spørre, er det da de *siste* endringene du tenker på?

[151] V6: Ja, eller for unntaksbestemmelsene *før*..

[152] K: Ja, for det var vel i 2018 at det ble veldig spesifisert de unntaksbestemmelsene på ett til to år?

[153] V6: Ja, men nå tenker jeg på.. å, nå husker jeg ikke helt ordlyden på dem. Men tidligere så var det jo «Hvilke tiltak er gjennomført i de årene du har hatt arbeidsavklaringspenger? Kunne andre tiltak vært gjennomført? Var det helsemessige årsaker til at du ikke ble avklart tidligere?». Og så videre. Så veldig mange brukere fikk avslag på videre AAP da, med begrunnelsen at «Du kunne ha gjort *sånn* og *sånn* og *sånn* de årene. Det har du ikke gjort». Sånn oppsummert. Og da var det jo også *karens*, ikke sant.

[154] K: Ja, og det var den samme perioden hvor det var karens?

[155] V6: Ja. Så nå har det jo ikke så stor betydning da, om du får et unntak eller ikke, for nå kan du jo bare få en ny periode. Men nå er jo også ordlyden «Hva er sannsynlig at skjer *fremover*? Er det sannsynlig at bruker kan komme i mer enn 50 prosent jobb i løpet av et år? Eller er det ikke det?». For da snakker vi om hva som er mulighetene *frem*, og ikke å bli straffet for det som var for *tre* år siden. Så jeg er veldig glad for at det er blitt endret. Og så har jo selvfølgelig det at vi ikke har karens lenger en veldig stor innvirkning på det. Så det tenker jeg, det er sånne store endringer som er som universelle for alle. Så synes jeg jo da at NAV dreier seg.. altså, vi *snakker* om at ting skal være individuelt, og vi snakker om at relasjonen er så viktig og sånt. Det er jo flott det at direktoratet og ministere og det ene og det andre mener det. For jeg er jo helt enig. Men så faller det litt for meg i grus når vi da på den andre siden får alle disse kontrollpunktene for eksempel, som skal gjelde for alle. Målinger, og ikke sant. «Hvor mange har vi møtt? Hvor mange har vi i aktivitet? Og hvor mange *sånn* og *sånn*?». Men jeg opplever jo at i det store og hele at brukerne kanskje har hatt lik mulighet for innvirkning og til å få sin stemme hørt hele veien, men at det nå kanskje er *lettere* og mer *transparent* nå som ting er digitalt. For det er klart, hvis vi spoler noen år tilbake så hadde vi jo en aktivitetsplan i Arena. Og den fylte *jeg* ut, og så printet jeg den ut, og så signerte bruker på den. Og skulle vi ha kontakt så var det jo stort sett enten møter eller telefon. Og du måtte vente kanskje 48 timer før jeg ringte deg opp igjen og alle disse tingene der da. Så det er klart at ting er jo *lettere* nå som vi har Modia. Og det er også lettere for bruker, tror jeg, for mange å skrive enn å fortelle ting i et møte eller på telefon. At noen setter pris på det. Jeg hadde for eksempel en bruker som var ganske ny for meg som sendte meg en melding i etterkant av et møte og skrev «Hei, jeg fortalte ikke hvordan alt var i møtet. Jeg synes det er vanskelig å være sårbar, jeg ønsker gjerne å fremstå som sterk. Men det er lettere for meg å skrive litt om hvordan ting er». Kjempebra tenker jeg, at brukerne har den muligheten. Og så blir det jo en mye enklere dialog, når vi kan sende meldinger frem og tilbake. Og så har de jo selvfølgelig mye større mulighet til å være *delaktige* i hvert fall, i den aktivitetsplanen. Så *det* synes jeg er kjempebra. Det var liksom det jeg kom på. Også er det sikkert mye annet også, men jeg synes det.. det er ikke alle brukere som *bruker* aktivitetsplanen veldig mye, men den muligheten ligger i alle fall der. Og så tenker jeg at NAV

er mye mer *tilgjengelig* for de sånn sett. Selv om jeg er kjempeopptatt av at vi skal ha veiledningssenteret og Kontaktsenteret og alt sånn *også*. For det er klart at for de mest sårbare brukerne så hjelper det ikke å få beskjed om at «Det kan du finne ut av på nav.no».

**[156]** K: Bare for å følge opp litt det du sa med disse unntaksbestemmelsene. Vi har jo snakket litt om det med karenperioden og den påvirkning på relasjonen. Har du sett noen påvirkning på relasjonen av disse unntaksbestemmelsene?

**[157]** V6: Ja, vi kan ta et eksempel. Jeg fikk en ny bruker for en tid tilbake. Godt voksen dame som hadde hatt oppfølging fra et annet NAV-kontor i nærheten tidligere. Hun hadde mottatt arbeidsavklaringspenger. Nå var jo det noen år tilbake. Og fikk da avslag på unntak, med side opp og side ned med uttalelser fra legeerklæringer og behandlere og.. alt. Og det hun klarer å få ut av det, det er at «NAV sier at jeg ikke er syk». Det er det hun sitter med, og det er det hun har sittet med i tankene sine i årevis. Og så tar hun kontakt nå, og så er det jo jeg som selvfølgelig må sitte som søppelbøtte da, og høre.. men det er jo ikke det det står i det hele tatt, men det forstår jeg veldig godt at det oppleves som. Fordi vi sier det at «Du får ikke videre arbeidsavklaringspenger. Du *kunne* gjort *sånn* og *sånn*». Og akkurat i dette tilfellet så kjente jeg at det ville være lettere å bare gå videre enn å prøve å forklare hvorfor. Så her gikk vi bort ifra det. Men hvis vi hadde hatt dagens unntaksbestemmelse, *men* det fortsatt var karen, så ville jo fortsatt bruker fått beskjed om at «Nei, du får ikke videre arbeidsavklaringspenger», men da ville begrunnelsen vært «Fordi det ikke er sannsynlig at du kommer i mer enn 50 prosent jobb det neste året. Da du har så store helseutfordringer som du har. Og at du kan ha rett på videre arbeidsavklaringspenger, men dessverre ikke før om ett år», *hvis* den hadde vært gjeldende. Men det var veldig uheldig tidligere synes jeg, og det vet jeg mange brukere også opplevde veldig negativt. Og det er klart det gjør jo noe med relasjonen fordi for bruker så er NAV NAV. Selv om de vet at det ikke er meg eller deg som bestemmer hvordan det skal være. Så det er klart at å sitte med en bruker du kanskje har fulgt opp over lengre tid og kanskje har en kjemperelasjon til, og forklare det at «NAV mener at du kunne gjort noe annerledes for tre år siden, og hadde du gjort det annerledes for tre år siden så kunne du ha fått AAP. Men det gjorde du ikke». Ikke sant.. nei. Jeg vet ikke om jeg kan beskrive sånn konkret hva det gjør med relasjonen, men det er jo *ødeleggende*. Og så blir man jo satt noen skritt tilbake, som også gjør at det er en del tiltak for eksempel som det

kanskje ikke er aktuelt å iverksette fordi bruker ikke har rettigheter på arbeidsavklaringspenger i den perioden. Det kunne jo hende at det hadde vært mulig å igangsette noe for den personen, men kanskje det da ikke var økonomiske muligheter til det for eksempel. Jeg tenker at det viktigste jeg vil påpeke med unntaksbestemmelsen, det er jo hva som ble følelsen til brukeren av det avslaget. Og at det var *tilbake* i tid. For en ting er jo at de ikke fikk penger på grunn av *karensen*, altså det var jo forferdelig i seg selv. Men med *ordlyden og begrunnelsen* i de unntaksreglene og de lange, lange avhandlingene brukerne fikk. For da gikk NAV Arbeid og Ytelser igjennom og så på alt som var blitt gjort i hele AAP-perioden, og «Hvorfor har ikke du gjort ting annerledes? Da får du ikke mer». Satt litt sånn på spissen.

**[158]** K: Og det trenger jo ikke nødvendigvis ha med bruker å gjøre heller, hvorfor ting ikke er blitt gjort.

**[159]** V6: Nei.

**[160]** K: Der er jeg enig med deg. Bra det har skjedd en endring der. Er det noen andre faktorer som du tenker kan føre til endring i relasjonen over tid?

**[161]** V6: Ja, det kan sikkert være mange ting. Men nå er jo jeg veldig opptatt av helhetlig oppfølging da, prøve å bistå brukerne så godt vi kan. Og så sier jeg ikke at vi skal frata de ansvar, på ingen måte, men skvisen vi sitter i er selvfølgelig en tidsklemme. Men hvis en bruker føler seg *avvist*, ikke sant. «Nei, det kan jeg ikke hjelpe deg med». Og kanskje hvis den responsen kommer også flere ganger. Så jeg prøver så langt jeg kan å etterstrebe at «Det skal jeg prøve å finne ut av», eller «Det kan jeg ikke noe om, det er ikke mitt ansvarsområde, men jeg skal prøve å finne ut av det». Jeg tenker det er kjempeviktig for relasjonen og det samarbeidet vi skal ha, men det lar seg jo ikke alltid gjøre. Jeg hadde en bruker for eksempel som jeg hadde veldig mye kontakt med. Og der var det slik at ting hadde raknet litt i livet, rett og slett, på flere områder, som gjorde at han falt ut av jobb og hadde behov for behandling. Og da skulle man tro at det var en enkel sak, men da hadde han fått beskjed om at det var en kvinne som var gravid med hans barn. Og han var veldig usikker på om han var far til det barnet. Og når barnet kom til verden, så hadde jo han behov for å få avklart dette. Så han

hadde et ønske om å få hjelp fra NAV til å opprette en sak om farskap. Så sier jeg at «Det skal vi gjerne prøve å hjelpe deg med. Det kan ikke *jeg* noe om, men jeg skal finne en kollega». Og så fant jeg en kollega, og så sier jeg «Ønsker du at jeg skal være med dere?». «Ja». «Okay, men da blir jeg med». Mange runder på dette her. Og så flytter bruker midlertidig for behandling. Men da har jo ikke bruker noen fastlege tilgjengelig som kan *utføre* denne DNA-prøven. For brukers fastlege er jo *her*. Men det er jo ikke akutt helsehjelp, så bruker har jo i prinsipp ikke rett på hjelp i den kommunen han oppholder seg heller. Så hadde han jo hatt kontakt med NAV mange ganger og forklart denne situasjonen og sagt at det står i brevet han har fått fra oss at vi kan utnevne en lege, som plikter å ta den prøven. Men så ble han jo ikke hørt, og dette eskalerte jo selvfølgelig, så det ble ikke så pent. Så da brukte jeg flere timer over to dager på den kommunen, og på legevakt, og på alle mulige enheter i kommunen og helsehus og kommuneoverlege og.. ja, mye. For å påse at den brukeren fikk en time til å avlegge den DNA-prøven for farskap. Kjempetidskrevende, *helt* essensielt for *han* at det ble gjort. For det opptok så mye kaos hos han, at hvis ikke vi fikk det på plass så spilte det ikke noe *rolle* hva annet vi gjorde. Så jeg synes jo at helhetlig oppfølging er kjempeviktig, men det er dessverre ikke alltid rom for det.

**[162]** K: Hva er det som begrenser det rommet?

**[163]** V6: Det blir jo begrenset av hvor mange vi har å følge opp, og hvilke krav som stilles. Rett og slett.

**[164]** K: Da tror jeg vi er igjennom. Helt avslutningsvis lurte jeg på om det er noe du mener er viktig å nevne som jeg ikke allerede har spurt om, eller om du har noen ytterligere kommentarer til det vi allerede har vært inne på?

**[165]** V6: Nei, jeg tror vel ikke det. Jeg mener som sagt at relasjonsarbeid er helt essensielt for det vi driver med. Og jeg tror også jeg har klart å få frem ønsket mitt om at vi skulle ha mer *tid* til å kunne jobbe med det. Og for å kunne jobbe godt med det så man kanskje også ha enten færre i porteføljen, eller kanskje man må ha litt andre rammer da. Men det er klart det at det er ikke et problem å ha kjempestore porteføljer hvis vi tenker at vi bare skal være en form for et bestiller-kontor. Ikke sant. Du søker om en ytelse, den ytelsen får du, du skal

inn i det tiltaket, det er planen din, du dukket ikke opp, vi varsler. Altså da kan vi jo følge opp ganske mange. Men hvis vi tenker at vi skal få gode relasjoner, som er grobunnen synes jeg, for at brukerne skal komme videre uavhengig av hva endestasjonen er, så må vi jobbe annerledes. Ha tid og rom til hver enkelt.

**[166]** K: Ja, da er vi i mål. Hvis ikke du har noen mer du vil tilføye.

**[167]** V6: Nei, nå føler jeg at jeg har pratet og bablet så mye at nå tror jeg ikke jeg har noe mer.