

## Gjenvinning av mennesker?

Skinnhansker 37 og flittige fingre



*En analyse av produksjon av universalarbeidere i en attføringsbedrift*

*Kristin Hafstad*



Masteroppgave i Samfunnsgeografi

Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi

UNIVERSITETET I OSLO

Våren 201

© **Kristin Hafstad**

2012

Gjenvinning av mennesker

En analyse av produksjon av universalarbeidere i en attføringsbedrift

Forside: bildet er hentet fra: <http://www.fretex.no/aktuelt/veien-tilbake-til-arbeidslivet.aspx>

**1**

## 2 Forord

Denne oppgaven er min historie om utføring. Denne historien kunne ikke blitt fortalt, om velferdsstaten og jeg aldri hadde truffet hverandre. For dette er jeg takknemlig. Men arbeidet med oppgaven har ikke vært i et vakuum og mange må takkes for hjelp og bidrag til at dette kunne kulminere i en masteroppgave. Jeg vil takke alle mine informanter som har bidratt med sin tid og erfaringer om temaet. Takk til min veileder Ann Cecilie Bergene, for gode samtaler og verdifulle innspill. Uten din positive innstilling til at dette hadde potensiale, ville dette aldri blitt en oppgave. En stor takk må rettes til mine medstudenter. Til de som leverte oppgaven til normert til og derfor viste meg hvordan dette kan gjøres, til alle gode samtaler på pauserommet. Samfunnsgeografer er en herlig gjeng å leke med. En spesiell takk må rettes til Hege Hellvik; ditt bidrag til ny disposisjon løsnet en alvorlig skrivesperre. Takk for din tålmodige gjennomlesing og kritiske tilbakemeldinger. Takk til Signe Moland for din ambuleringstjeneste i skriveprosessen, og trøstende ord når jeg syntes jeg var endt opp i en blindvei. Takk til Per Øveraas, som dagen før trykk hjalp meg finne frem til den ene referansen som hadde unnslyppet listen. Jeg må også takke mamma for sin moderlige tro på at poden har noe mellom ørene og pappa for sin tålmodige veiledning og gode teoretiske innspill. Sist, men ikke minst; takk til Pettern som har holdt ut med mine temperamentsfulle svingninger i innspurtsfasen, gitt teknisk hjelp hver gang PC-en fremsto som en fiende, og omsorg og støtte når enn jeg trengte det. Du vet jeg er deg takknemlig.

Oslo, mai 2012  
-Kristin Hafstad-



# Innholdsfortegnelse

1	Forord .....	III
	Introduksjon .....	1
1.1	Oppgavens hensikt og problemstilling .....	1
1.2	Avgrensning .....	2
1.3	Oppgavens oppbygning.....	3
2	Bakgrunn .....	5
2.1	Drift av gjenvinnings-bedriften Fretex .....	6
2.2	Produksjon av arbeidskraft gjennom attføring.....	8
2.3	Hvem er deltaker på Fretex? .....	9
3	Teoretisk og analytisk rammeverk .....	10
3.1	Workfare og arbeidsregulering.....	10
3.2	Arbeidets verdi .....	15
3.3	Velferdssystemets definisjonsmakt .....	18
3.3.1	Arbeidsmarkedstilknytting og dekommodifisering av grupper .....	21
3.4	Maktrelasjon mellom arbeid og kapital .....	24
3.4.1	Segmenteringsteoriens begreper .....	25
3.4.2	Velferd i nye klær, eller keiseren klær? .....	26
3.4.3	Hvordan forstå workfare? .....	27
3.4.4	Arbeideren .....	37
3.4.5	Kontroll og ledelse av arbeidskraft.....	38
3.4.6	Emosjonelt arbeid i dagens lavtlønnsyrker .....	41
4	Metode .....	42
4.1	Oppstart av metoden.....	42
4.2	Dataproduksjon.....	44
4.3	Det kvalitative intervjuet .....	45
4.4	Deltagende observasjon-en innføring.....	47
4.5	Anonymitet og informert samtykke.....	47
4.6	Analyse og tolkning av data .....	49
4.7	Datapresentasjon .....	50
4.8	Resultatenes styrker, svakheter og overførbarhet .....	50
5	Datapresentasjon og analyse.....	52
5.1	Booth`s forretningsidé-Fretex sin vugge .....	52

5.2	Å skape den universelle arbeideren.....	53
5.2.1	Universalarbeiderens fire egenskaper .....	55
5.3	«Det ordinære arbeidslivet» .....	62
5.4	Kvalifisering i butikk .....	66
5.4.1	Kontroll og selvstendighet .....	67
5.4.2	Arbeidstempo.....	73
5.5	Attføringsdeltaker; hva er det? .....	74
5.6	Ansatte i Fretex - en annen gruppe arbeidere .....	82
5.7	Sosialt mistilpasset til arbeid.....	84
5.7.1	Rollespill og opplæring.....	86
5.7.2	Deltakeren mellom barken og veden .....	93
5.8	Fretex og arbeidslinjen .....	94
5.9	Attføringsbedrift; noen ekstra utfordringer .....	96
5.10	Attføringsbedrifters rolle i arbeidsmarkedet.....	97
6	Avslutning og konklusjon .....	102
6.1	Overførbarhet og videre forskning .....	103
7	Litteratur .....	106
8	Vedlegg 1.....	109
8.1	Liste over informanter .....	109
9	Vedlegg 2.....	110
9.1.1	Intervjuguide.....	110

## Introduksjon

Utgangspunktet for denne oppgaven er å belyse attføringens rolle i arbeidsmarkedet lys av endringer i velferdsstatens rolle og innføring av arbeidslinjen i Norge. Workfare som fenomen i velferdsendringer i internasjonal kontekst har i lengre tid vært diskutert og er nå også interessant i norsk kontekst. Dale-Olsen og Schøne (2006) bemerket at det var vanskelig å vurdere resultatene av å sette vilkår til stønad for å øke integrering av stønadsmottagere i arbeidsmarkedet. Vanskelighetene ble knyttet til stønadsmottakernes heterogenitet som gruppe i tillegg til utvetydigheten i hva som legges i «resultat». Spørsmålet om arbeidslinjen og Inkluderende Arbeidslivs-avtalens virkning på stønadsmottakere viser til stor uenighet både akademisk og politisk. Mens høyresidens Kristin Clemet fremmer arbeidslinjen som løsning på den planøkonomiske krisen som er velferdsstaten,<sup>1</sup> fremmer fagforeningsmann Wahl (2009) at arbeidslinjen er et ledd mot deregulering av arbeidskraft. Spørsmålet om hvem som skal være i lønnsarbeid og hvem som skal være utenfor har denne våren blitt diskutert av både stønadsmottakere, politikere og arbeidsgivere.

Attføringsprosessen foregår i et rom som verken er en ren arbeidsrelasjon eller en klientrelasjon, men en annen type relasjon som jeg i denne oppgaven ønsker å belyse. I dag inngår attføring som en del av delmål 2 i Inkluderende Arbeidslivs-avtalen. Målet går ut fra et samarbeid mellom NAV og arbeidsmarkedet for å få senke stønadsnivået og inkludere flere i lønnsarbeid. Attføringsbedrifter over hele landet arbeider i dag med å avklare og kvalifisere mennesker til arbeid. Bedriftene arbeider på oppdrag fra NAV som legger føringer for hvilke grupper som inkluderes og hvilke satsninger som skal gjøres. Fretex er en landsdekkende attføringsbedrift som tilbyr slike tjenester til NAV. Jeg vil i denne oppgaven rette søkelys mot tiltaket kvalifisering i Fretex Øst.

### ***2.1 Oppgavens hensikt og problemstilling***

Hensikten med denne oppgaven er å forstå hva Fretex avdeling Øst arbeider med i attføringsprosessen og hvordan dette resulterer i en universalarbeider. De som er under attføringstiltak på Fretex vil bli referert til som deltakere, og de som arbeider i bedriften under arbeidsrelasjoner som ikke inngår i det Fretex anser som tiltak vil refereres til som ansatte.

---

<sup>1</sup> <http://www.civita.no/2012/03/07/sosIaeldemokratiet-ma-fornye-seg>

<sup>2</sup> [http://www.frelsesarmeen.no/pages/enhet\\_topppflash.aspx?nr=3712](http://www.frelsesarmeen.no/pages/enhet_topppflash.aspx?nr=3712)



Oppgaven vil ta for seg to begreper som danner kjernen for analysen. Det første begrepet er som nevnt universalarbeideren, som refererer til den type opplæring og arbeidstrening som gjøres i attføringen på Fretex, og det andre begrepet er «det ordinære arbeidsmarkedet» som er målet med prosessen. Arbeidet med oppgaven bærer preg av å være eksplorerende og har blitt styrt av min egen undring over hvordan man kan forstå deltakere på attføring sin posisjon i arbeidsmarkedet. Min problemstilling er tredelt:

- Hvilke verdier bygger attføringen på i Fretex og hvorfor?*
- Hvordan kan rollen til Fretex som attføringsbedrift forståes?*
- Hvordan kan man forstå begrepene universalarbeider i Fretex?*

Bakgrunnen for å se på attføring knytter jeg til maktrelasjoner på arbeidsmarkedet som ligger i den iboende interessekonflikten mellom arbeider og arbeidsgiver. En deltaker på attføring skal inneha rollen som både en NAV-klient, arbeidssøker og ansatt, mens en Fretex-ansatt har rollen som støttespiller, arbeidsmarkeds-veileder og sjef. De verdiene bedriften bygger på vil påvirke det rommet en attføringsdeltaker befinner seg i. Fretex sin rolle, både strukturell og egenoppfattet, vil legge føringer for hvordan attføringen som tiltak vil påvirke deltakerne. I tilnærming til arbeidsmarkedet som kamparena mellom arbeid og kapital vil disse rollene kunne fremstå som sterkt konflikterende.

## **2.2 Avgrensning**

Fretex vil presenteres gjennom ansattes egne tolkninger av deltakere, mål med attføring og arbeidsmarked, samt verdigrunnlag og utfordringer i dette arbeidet. I tillegg vil jeg trekke inn ulike kilder hvor Fretex presenterer det de arbeider med. Fretex tilbyr et spekter av tjenester. Jeg vil i denne oppgaven se nærmere på attføring gjennom tiltaket som kalles kvalifisering. Dette er et tidsbegrenset tiltak for deltakere, med tilrettelagt opplæring og arbeidspraksis. Jeg ønsker å se hvordan Fretex selv ser på sin rolle gjennom dette tiltaket og hvordan de vurderer de faktorer som spiller inn på en deltakers muligheter i arbeidsmarkedet. Jeg ønsker å rette blikket mot mulighetene de med lav utdanning får med et slikt tiltak. For å begrense kompleksitet har jeg avgrenset oppgaven til å omhandle kun deltakere med lav utdanning, da antallet med høy utdanning er i mindretall og ofte har andre utfordringer

### **2.3 Oppgavens oppbygning**

Oppgavens tema blir presentert i innledningen sammen med problemstilling og forskningsspørsmål. Bakgrunnskapittelet vil ta for seg Fretex som gjenvinnings-og attføringsbedrift, samt er rask introduksjon til hvem deltakere på Fretex er.

Kapittel 3 presenterer det analytiske rammeverket for oppgaven, ved å gi innblikk i velferdsstaten oppbygging og funksjon. Jeg vil i tillegg vise til teorier som belyser arbeidsmarkedets strukturer og konfliktområder. Kapittelet innledes med teoriknyttet til et typisk workfare-prosjekt. Jeg vil her trekke på Pecks (2001) analyse av prosjektet for å vise til hvordan *workfare*-programmer er oppbygd og hvordan dette kan sees i lys av endringer i velferdsstaten, for å ha et sammenligningsgrunnlag for arbeidslinjen og kvalifiseringstiltaket på Fretex. Jeg ønsker også å se på maktbalansen i arbeidsmarkedsstrukturen og vil trekke på marxistiske perspektiver på konkurransen på arbeidsmarkedet og reguleringsteoriens tilnærming til velferdsstatens funksjon. Jeg vil redegjøre kort for Taylors teorier om arbeidskontroll og ledelse, samt Bravermans begrep om deskilling og Hochschilds emosjonelle arbeid (emotional labour). Kapittel 4 redegjør for de metodiske valgene som er gjort i forskningsprosessen. I kapittel 5 vil jeg presentere dataen og analysere den i lys av teorien. Jeg vil starte med begrepene «universalarbeider» og «det ordinære arbeidsmarked». Dette vil danne grunnlaget for den videre analysen av attføring som rom og deltakerens rolle i dette.



## 4 Bakgrunn

William Booth startet opp Frelsesarmeen i Londons slumområder på slutten av 1800-tallet. Han startet opp en organisasjon som baserte seg på en kombinasjon av evangelistisk og sosialt arbeid, og på sine eldre dager ga han ut flere tekster som beskriver hans ideologiske grunnlag, samt hans råd og erfaringer i det sosiale arbeidet.

*«Den arbeidsledige har egentlig et arbeid. Det er å ikke ha det særlig bra, for dermed å forhindre at andre skal fristes til å bli arbeidsledige. I teorien er den arbeidslediges rolle samfunnsnyttig, lønnsnivået holdes noenlunde jevnt takket være vandrende skrekkens eksempler. Men i praksis er det bare et meningsløst slit: meningsløst for den det gjelder, meningsløst for samfunnet. Arbeidet adler fordi det gir fri» (Gundersen et al. 2004 s. 2)*

Her viser Booth til reguleringsdilemmaet i arbeidsmarkedet. Alle kan ikke være i arbeid, og derfor dannes det et konstituerende utenforskap (Goodin og Pettit 1995). Dette vil jeg komme tilbake senere i teksten. til Booth har videre en plan for å gjøre slutt på fattigdom én gang for alle, som presenteres mer som en utopisk drøm. Planen går ut på at det etter at storbyens trengende har fått arbeid og husly, så skal de opprette eget jordbruk utenfor London som kan danne grunnlag for industriell utvikling og videre vareproduksjon som kan selges på byens marked. Her vil det også bli utført arbeidstrening for det neste og siste målet: Når tiden er inne skal alle reise med båt til et fremmed land og danne et nytt liv som verdige borgere i et nytt Britannia. Booth sine idéer oppsto samtidig med utviklingen av det kapitalistiske samfunnet i England, med storinnflytting til byene, nye konsumvaner, andre typer fattigdom og de sosiale problemene som oppsto under industrialiseringen. Det var flere andre tenkere som også ble inspirert til tanker om utopier og revolusjon. Ifølge Per Fuggeli ble Booth sin bok «I det mørkeste England og veien ut» ikke møtt uten motstand. De borgerlige, kirken og staten var svært skeptisk til Booths tanker om reform, og politiske kritikk. I sine planer om et bedre samfunn basert på den industrielle revolusjon og verdiskapning som springbrett til et verdig liv for de fattige, arbeidsledige og vanskeligstilte, stiller Booth seg ikke særlig kritisk til det kapitalistiske system. Tvert imot har han stor tiltro til det: *«kapitalen er det store målet arbeiderne til stadighet har i sikte(...) Kapitalen er derfor ikke noe ondt i seg selv, tvert imot er den god. Ja, så god at et av de fremste målene for sosiale reformatorer bør være, i så stor grad som mulig, å medvirke til at den fordeles blant mennesker»* (Booth 1890 s. 162). Her kan kapitalen forstås både som midler, men også som et system, i det Booth i sine utopiske planer mener det kapitalistiske systemet kan brukes for å øke den enkeltes midler gjennom arbeid. Booth baserer seg på mulighetene i arbeidsdeltakelse for fattige, ved at tilgangen til arbeidet gir

fattige mulighet til å arbeide seg opp til en høyere levestandard.

#### **4.1 Drift av gjenvinnings-bedriften Fretex**

Fretex startet i 1905 i Norge med Elevator, som var et industrihjem for alkoholikere, uteliggere og arbeidsledige. Industrihjemmet var et botilbud kombinert med midlertidig jobb som skulle hjelpe som en start ut av uføret. Når et verdig liv var oppnådd kunne frelsen komme. Tanken bak mottoet Suppe, Såpe og Frelse, fremmer Frelsesarmeens syn på fattige som folk som må få sine basale behov dekket før de frivillig kan ta et valg om livssyn. Grunntanken bak Frelsesarmeen er hjelp til selvhjelp i motsetning til ensidig veldedighet, hvor hjelp til selvhjelp er den beste veien ut av fattigdom og nød (Gundersen et al. 2004)

Fretex opererer i dag som attføringsbedrift og baserer sin drift på arbeidskraft fra personer på ulike typer tiltak. Bedriften er også opptatt av gjenbruk og baserer mye av sin drift på gjenvinning og resirkulering. Fretex fremmer en gjenvinningsdiskurs som de fremmer både mot driften og varetilgangen i tillegg til attføringen. Det legges opp til paralleller mellom menneskers «gjenvinningspotensiale» som arbeidskraft og gjenbruk av ting Fretex ønsker å vise at bedriften kan overleve og ekspandere i dagens markedsstruktur og at lønnsomhet kan gå hånd i hånd med Fretex sine andre verdier, åpenhet, kjærlighet, engasjement. I denne oppgaven har jeg ikke fokusert på selskapets verdier, men jeg synes lønnsomheten kan nevnes kort. Lønnsomheten handler om at Fretex skal kunne drive bedriften på basis av konkurranse med andre «vanlige» bedrifter, og gå i overskudd. Alt som produseres/resirkuleres skal kunne selges til markedspris og inntekten skal dekke driften. Rune Roalsvig i reklamebyrået Kitchen har jobbet med reklamekampanjer hos Fretex, og tolker dette på en konsis måte: «*Fretex er en forretningsidé som er i skjæringspunktet mellom å være en humanitær og en kommersiell aktør*». <sup>2</sup> Begge sidene har vært viktig for Fretex, men er kommet desto tydeligere frem de siste årene. I kraft av at Fretex er en attføringsbedrift tilbys tjenester til mennesker som har et sted å bo, med en relativt stabil økonomi. De som trenger hjelp for å komme gjennom hverdagen kan gå til Frelsesarmeen, hvor evangeliet er sterkere, men da også veldedigheten. Frelsesarmeen driver i tillegg med arbeidstilbud, kalt «jobben», som ligger under rusomsorgens virke, men som ikke har attføring som mål.

Fretex-butikkene har gjennomgått en oppgradering i interiør og produksjonsmidler de siste årene. Alle butikker skal ligne hverandre i varekategorier, pris og butikkutseende. Thor

---

<sup>2</sup> [http://www.frelsesarmeen.no/pages/enhet\\_topppflash.aspx?nr=3712](http://www.frelsesarmeen.no/pages/enhet_topppflash.aspx?nr=3712)

Fjellvang, tidligere konsernsjef i Fretex AS, sa at omleggingen har vært et bevisst valg for å hevde seg som kommersiell aktør og bevege seg bort fra oppfattelsene av å være et loppemarked.<sup>3</sup> I samtale med ansatte i Fretex Øst blir dette forklart med at deltakere på tiltak skal kunne få en relevant butikkerfaring som er lik den arbeidssituasjonen de vil møte i profittbaserte butikker. Det kan virke som at Fretex tar kampen opp både med billigbutikkene, ved å selge billige bruktklær til en lav pris, samtidig som bevisst prising av varer øker fokuset på varer av høy kvalitet som ellers selges i antikvarier eller vintagebutikker. Dette kan være på grunn av deres interesse i å stille med relevante treningsarenaer for butikk, samt å markedsføre de etiske fordelene ved å handle med bruktklær. Dette sorteringsfokuset har også betydning for investeringer som inngår i det som skal bli varer. Alt som leveres til Fretex skal sorteres på en slik måte at den oppnår sin beste verdi som vare. Fra innlevering av tøy til dette kan henge i butikk, må mye fjernes, vaskes og vurderes. Dette foregår gjennom et stort sorteringsanlegg for deltakere sorterer varer langs et rullebånd. Dette er enkelt arbeid som ikke krever mye språkkunnskaper eller opplæring. Her arbeider flere deltakere i avklaringsfasen. Det som skal til butikk sendes med Fretex sin egen transportavdeling. De fleste fra Fretex Elevator arbeider på transporten. Når varene skal prissettes etter markedsverdi må det omfattende kunnskap til. Varene, som kommer til butikkene derfor har blitt investert en del i og det er viktig at butikken setter en pris som virkeliggjør varens fulle potensial. Fretex beveger seg her mellom henholdsvis å etterligne kommersielle aktører, samtidig som de i større grad konkurrerer både med «first hand» og «second hand» bedrifter.

Det er likevel en viss begrensning for hvor høy kvalitet varene i butikken kan holde, siden de fleste ting som gis til Fretex kan antas å være gaver som privatpersoner kan ha vanskeligheter med å få omsatt på egenhånd, og derfor har begrenset verdi. Bruktsalg på nettet antas å påvirke varetilgangen for Fretex-butikkene. Det er derfor blitt et større fokus på kjennskap til merker og kvaliteter i mange tidsepoker blant de som priser varene. Det er stor variasjon i kvalitet på det som leveres inn til Fretex. Det meste er ungt tøy fra billigbutikker som for eksempel Cubus, H&M, Lindex og Dressmann. Disse klærne har også kort holdbarhet og ofte lav kvalitet. De klærne som i kontrast er eldre, har ofte høyere kvalitet og kan fremdeles brukes i tiår fremover. Disse rettes mot et annet markedssegment enn de som kjøper brukt for å spare penger på klær generelt. I samtale med en butikkansatt kom det frem at det ble stadig sjeldnere å finne disse «skattene».

---

<sup>3</sup> [http://www.frelsesarmeen.no/pages/enhet\\_topppflash.aspx?nr=3712](http://www.frelsesarmeen.no/pages/enhet_topppflash.aspx?nr=3712)

## **4.2 Produksjon av arbeidskraft gjennom attføring**

Fretex fremstiller seg selv som en miljøbedrift med resirkulering og gjenbruk som hovedfokus. Jeg mener det går an å se parallellen mellom varer og deltakere i Fretex sin kommodifiseringsprosess. Mennesker som er blitt avvist av arbeidsmarkedet kan få en mulighet til å komme tilbake gjennom Fretex sine tiltak, og oppleve at det er bruk for dem og behov for deres arbeidskraft. Kampanjen som illustrerer dette vil jeg komme tilbake til i analysen.

For en som skal på attføringstiltak er første møte med Fretex ofte arbeidsavklaring. Det vil si at personer kommer inn og prøver seg som arbeidstakere for å finne ut hvilken restarbeidsevne (arbeidsevne til tross for funksjonsnedsettelse) de har. De får da pengene sine fra NAV. Avklaringsperioden kan vare opp til 12 uker og deltakeren vil enten fortsette i kvalifisering gjennom Fretex eller sendes tilbake til NAV for andre alternativer. Dette er første «sortering» av de som kan bli universalarbeidere. Videre tiltak på Fretex kan da være interne eller eksterne. Kvalifisering, som er neste skritt for de som er på attføring, kan vare opp til to år og er en stor del av den arbeidskraften Fretex baserer sin drift på.<sup>4</sup> Det er også forsøkt programmer i samarbeid mellom lokale NAV kontor for Sosiale Tjenester og Fretex for å få sosialmottakere ut i arbeidslivet igjen.<sup>5</sup> Tiltak er også igangsatt i forbindelse med det landsdekkende prosjektet «Kvalifiseringsprogrammet» (KVP) i regi av NAV, som har som formål å aktivisere mottakere av sosialstønad for å få gruppen ut i lønnsarbeid. Begge gruppene er for Fretex «gratis» arbeidskraft, i den forstand at Fretex mottar lønnstilskudd fra NAV for de som skal ha kvalifiseringslønn, og attføringstilskudd til opplæring.<sup>6</sup> Det er likevel endel ressurser som må brukes på disse personene i opplæring, konsulentoppfølging og arbeidssamtaler i tillegg til at Fretex bruker kapasitet til å rapportere til NAV. Fretex avgjør om deltakere sendt fra NAV har en fremtid som arbeidskraft. De kan ikke gjøre vedtak om arbeid eller uførestønad, men vil, basert på arbeidet, rapportere hva de ser av muligheter.

---

<sup>4</sup> Her mener jeg da, som tidligere nevnt, at Fretex baserer seg på attføring, først og fremst, og derfor søker å ha så mange som mulig i tiltak.

<sup>5</sup> Et eksempel er programmet Skreddersøm, som forgikk i Drammen og på Sagene og førte 70 % tilbake i arbeidslivet. <http://www.frelsesarmeen.no/pages/side.aspx?nr=3523>

<sup>6</sup> [http://bora.nhh.no/bitstream/2330/549/1/R29\\_00.pdf](http://bora.nhh.no/bitstream/2330/549/1/R29_00.pdf)

### **4.3 Hvem er deltaker på Fretex?**

Det er ulike deltakere på tiltak i Fretex. De tar inn sykemeldte som skal trene opp arbeidskraft og finne ut stillingsprosenten de kan søke arbeid om, de tar også inn folk som trenger arbeidspraksis for å komme inn i arbeidsmarkedet og folk som trenger å øke sin formelle kompetanse. Deltakere er ofte fra rehabilitering/langvarig sykdom som tidligere lå under trygdekontoret, eller eventuelt er i behov av omskolering. De kommer i alle aldre, men mange har lav utdanning og videreformidles derfor til lavkompetanseyrker som butikkarbeid, transport eller lagerarbeid. Fretex kan tilby fagbrev i butikkarbeid, lastebil- og trucksertifikater og ulike typer kurs. Fretex har også et soningstilbud, med deltakere som soner siste delen av dommen sin i Fretex Elevator. De snart skal ut i frihet og deltar på arbeidstrening. Overnevnte grupper får, som nevnt, lønn fra Fretex. Til sist er det aktivitetskrav fra sosialkontoret gjennom arbeidslinjen, som fører en rekke deltakere til Fretex under arbeidslinjens aktivitetskrav. De må arbeide på en tilfredsstillende måte for fortsatt å motta stønad fra sosialkontoret, under KVP, og mottar derfor ikke lønn fra Fretex, men av NAV

I utgangpunktet er avtalen mellom NAV og Fretex at deltakere skal ha oppgaver som er relevant for tiltaket de er på. Tiltaket skal bidra til å styrke vedkommendes muligheter i arbeidslivet, og gi erfaring som kan gjøre deltaker i stand til å utnytte sitt fulle potensial i arbeidslivet. Dette gir rom for ulike tolkninger, idet alle tiltak skal utarbeides gjennom individuelle handlingsplaner. Her vil det derfor være rom for svært ulike tilnærminger, avhengig av saksbehandler i NAV, jobbkonsulent i Fretex, deltaker selv og deltakers arbeidsleder. For at avtalen skal kunne følges daglig av arbeidsleder kreves det god kommunikasjon mellom deltaker og leder, rom for tilrettelegging av oppgaver i arbeidsdagen og kapasitet i form av nok arbeidskraft i butikken både til attføring og driften.

Fretex sine verdier; nestekjærlighet, omsorg, lønnsomhet og menneskesyn er verdier som legger føringer for arbeid som gjøres. Denne balansegangen skal utvikles både i ledelsens strategier, i butikkens håndtering av oppgaver, og i relasjon mellom leder og ansatte. «Vi gir grunn til å tro på fremtiden» er en av slagordene til Fretex. Jeg ser at dette setter høye krav til ansatte, arbeidsleder og jobbkonsulent i Fretex.



## 5 Teoretisk og analytisk rammeverk

Fretex som attføringsbedrift kan ses i sammenheng med generelle trender innenfor velferdens endring de siste 20 årene. Jeg vil derfor i dette kapitlet se på konseptet *workfare* som uttrykk for en generell trend av endringer i velferd. For å tydeliggjøre *workfare* og attføring sin rolle vil jeg redegjøre for det analytiske rammeverket jeg ønsker å se Fretex gjennom. Jeg vil derfor gjøre rede for teorier om arbeidsregulering, velferdens funksjon og forholdet mellom arbeid og kapital. Jeg vil gjøre rede for begreper innen segmenteringsteorien og videre gjøre rede for teorier som kan belyse hvilke egenskaper som etterspørres i det sekundære segmentet. *Workfare* ses også som en endring av den politiske diskursen. Jeg vil derfor redegjøre for hvordan diskusjonen om regulering kan bidra til å forstå *workfare* sin rolle.

### 5.1 *Workfare og arbeidsregulering*

*Workfare* er betegnelsen på en ny tilnærming til velferdssystemet. I USA og Storbritannia har den versert i 10 tiår allerede. I Norge er tilnærmingen til velferd i dag omstrukturert via arbeidslinjen. Jeg vil komme tilbake til den norske konteksten senere i teksten. Riverside-prosjektet blir beskrevet både som en filosofi og som et nytt paradigme, i den grad den griper inn i velferdsprogrammer og aktivt sender folk ut i arbeid. Kort fortalt var Riverside et forsøk fra Californias Department of Public and Social Services på å øke arbeidsdeltagelse. Prosjektet ble ansett som politisk svært vellykket da det klarte å formidle store antall deltakere ut i arbeid, samtidig som kostnadene var svært lave (Peck 2001).

*«Some of them just need some motivation, they need an opportunity to see the world differently, they need an opportunity to understand that you have to shine your shoes when you go for a job interview, that you have to say yes sir, no ma'am, that you have to deal with the world in a certain way if you want someone to see you as an employable candidate. That is kind of what job club and job search is all about» (Peck 2001 s. 174)*

Denne uttalelsen kommer fra en av de ansatte i Riverside-prosjektet som uttaler seg om hva slags opplæring deltakerne går igjennom i programmet. Opplæringen er et tydelig eksempel på opplæring rettet mot den behavioristiske tilpasningen. Her skal deltakere endre sin tilnærming til identitet og fremtoning for å kunne selge sin arbeidskraft. Tilpassingen som klienter skal igjennom kan knyttes til begreper om normalitet og konformitet. Deltakeren må erkjenne at oppførsel ikke skal avvike fra normalen for å være ansettbar. Uttalelsen «you have to deal with the world in a certain way» spiller direkte opp til at deltaker må følge reglene slik

de er, her gis ingen mulighet til motstand. Det drives jobbklubb, der deltakere er jobbsøkende hele dagen som den vanligste aktiviteten. Det består av å søke stillinger, skrive søknader, ringe potensielle arbeidsgivere, hvor både oppmøte og alle aktiviteter er obligatoriske. Prosjektet har møtt motstand for sin minimalistiske tilnærming til arbeidsmarkedstiltak (Quaid 2002). Målgruppen var de med lav eller ingen utdanning. Alle aktiviteter hadde som mål å få deltaker ut i arbeidsmarkedet, altså til minimumslønn-jobbene. Programmet går ut på at de som er på stønad blir innkalt og skal trenes opp til arbeid. De som ikke stiller opp på en tilfredsstillende måte mister sin stønad. Her ligger alle incentiver til videre aktivitet. Deltakere skal stille opp på kurs og trening, men dette ansees ikke som et mål i seg selv, men et middel for å nå målet. Ingen trening eller utdanning skal gis uten helt nødvendige krav fra arbeidsmarkedet. De har en tilnærming hvor fokus er flest mulig i jobb raskest mulig.

Jobbsøkerklubben har 8 regler:

*Vær presis 8.30-12.30*

1. *kle deg for suksess*
2. *full deltagelse i klassen*
3. *ingen kritiske bemerkninger*
4. *ingen mat*
5. *ingen drikke*
6. *ingen tyggegummi*
7. *daglig jobbsøk*

Reglene viser til en tydelig disiplinering av deltakerne mot den rollen de bør inneha som jobbsøkere. Utad presenterer programmet seg i uttrykk som «myndiggjøring», «uavhengighet» og «selvforsynthet». Peck (2001) poengterer at metoden handler mer om tvang, disiplin og konformitet. Grunnlaget for tilnærmingen er å fremme arbeidsmoral. Deltakelse i programmet skal være en sosialiseringssprosess som skal ende i ansettelse for å sikre økonomisk selvstendighet. I tillegg læres deltakere disiplin ved å lære å sette på vekkeklokka og komme tidsnok på jobb. Deltakere skal lære å fullføre oppgaver, akseptere overvåking i tillegg til å oppleve at de er til nytte og tro på at de kan oppnå suksess. Peck har utledet tre trekk ved prosjektet som viser hva slags klima prosjektet har:

- Saksbehandlingsstilen er intensiv og sterkt klientfokusert
- Jobbutviklingsprosessen blir fulgt aggressivt
- Prosjektet presenteres til klientene som en mellomstasjon og derfor en prosess til noe annet.

De er derfor ikke lenger på stønad, men på vei fra stønad til jobb. Dette «stedet» vil jeg se nærmere på videre i oppgaven

Dette eksempelet på *workfare* ønsker jeg å ha i bakhodet i analysen av Fretex sin tilnærming til attføring, da jeg mener tilnærmingen til sosial tilpasning, konformitet og disiplin, prosessfokus og fokuset på økonomisk selvstendighet kan være gjennomgående.

Workfare kan sees som en ny tilnærming til regulering (Peck 2001).

Reguleringsdilemmaet er sentralt for å forstå hvordan velferd og arbeid er relatert til politisk diskurs. Offe (i Peck 2001) har artikulert dette reguleringsdilemmaet konsist:

*«Organiseringens kriterier av inkludering og ekskludering eller unntak fra arbeidsmarkedet, må ha to kvaliteter. For det første kan ikke individer selv velge å trekke seg ut av arbeidsmarkedet, heller ikke som strategisk tilbakekallelse av arbeidskraft av enkelte og for det andre må valg av de som uteblir fra arbeidsmarkedet ikke konstituere en gruppe av befolkningen som muligens kan komme med overdrevne krav og politisk effektive forventninger til dens behov for livsopphold og yrkessystem»*  
(Egen oversettelse i Peck 2001 s. 50)

Dette sitatet er i tråd med Booth sine oppfatninger av den arbeidslediges funksjon, som nevnt. Alle kan ikke velge arbeid bort, samtidig kan ikke de som ikke arbeider være en større byrde enn at de som arbeider aksepterer dette. Derfor kan man også forstå gruppen utenfor arbeidsmarkedet som en funksjon av deres manglende arbeidskraft i sammenligning med de arbeidende, i kombinasjon med lavere standard for livsopphold. Å lage systemer for utplukking og ivaretagelse av den ekskluderte gruppen kan sees som både en politisk prosess og en diskursiv kamp (Goodin og Pettit 1995, Peck 2001). Samtidig handler dette om å skille grupper ut. Her er Foucaults (1986) utvikling av tanken om Heterotopia en tilnærming, som har inspirert flere. Heterotopia beskrives som et abstrakt sted hvor alt utenfor befinner seg. Heterotopia beskrives gjennom 6 prinsipper. Det første prinsippet, som er det mest interessante i denne sammenhengen, finnes i varierte former og i alle samfunn, og beskrives som et ikke-sted. Det er altså et sted i kontrast til hva samfunnet er. Han gir eksempler fra tidligere samfunn som sendte kvinnene ut av landsbyen under menstruasjon, som han tolker som samfunnets måte å definere normalitet og unntak, og derfor hva som må sendes vekk. Hans nyere eksempler er fengsel, sykehjem og psykiatriske institusjoner. Disse viser til grupper som avviker fra det konforme, det normale og det som samfunnet definerer som rett. Laclau (i Goodin og Pettit 1995) beskriver en liggende funksjon. Han argumenterer for et konstituerende utenforskap som funksjon for å definere det normale. En diskurs etablerer grenser ved å ekskludere det radikale «utenforskapet», hvis eksistens stiller en konstant trussel mot systemet. Disse grensene utfordres av utenforskapet. På samme måte som Said (2003)

viste hvordan vesten definerte seg selv ved å definere Orienten, viser Laclau (i Goodin og Pettit 1995) hvordan definering av grupper tilknyttet arbeidsmarkedet kan defineres ut ifra hva gruppen utenfor mangler.

I Norge kan man se endring av velferdsstatens funksjon av arbeidslinjens inntreden (Wahl 2009). Det er i denne konteksten jeg vil se på overgangen fra rettighetsbasert stønad til *workfare* fenomenet, og sammenligne dette med den norske arbeidslinjen og den påvirkning på attføring, som jeg mener har mange likheter med *workfare*.

*Workfare* har blitt forsket på empirisk, og det er flere fellestrekk ved de ulike prosjektene som har vært igangsatt, og arbeidslinjen. *Workfare* har ofte fremstått som en økonomisk gunstig løsning for å skille arbeidsdyktige og arbeidsudyktige. Den appellerer til skattebetalere i den grad de tror at stønadsmottagere egentlig kan jobbe, men velger det bort på grunn av for eksempel manglende arbeidsmoral, manglende tilpasning til arbeidsmarkedets krav eller for høye krav til lønn og arbeidsvilkår. Dette kan handle om det første premisset for regulering, som nevnt, å skape et konstitutivt utenforskap (Offe i Peck 2001), ved at grunnlaget for velferd nå endrer seg og gruppens omfang nå tas opp til diskusjon. Det at individet selv ikke kan ha mulighet til å velge vekk arbeid, er nå satt ny tvil til. *Workfare* er prosessorientert og kan være et tilskudd til vanlig stønad ved at de som har arbeidsevne igjen kan bistås tilbake til arbeid, og skille de ut fra stønadsmottagere som anses som arbeidsudyktige på arbeidsmarkedet. Essensen av *workfare* involverer da som nevnt, obligatorisk deltagelse, som bunner i ønsket om på den ene siden å forsterke arbeidslinjen og på den andre siden etterlate restene av de som ikke kommer med, til stønadsytelser og det konstituerende utenforskap. Dette blir en prosess av residualisering av både stønadsytelser og det konstituerende utenforskap.

De som er på stønad som mangler arbeidsmoral, men har arbeidsevne, blir plukket ut, for at systemet ikke skal belastes av mottagere som man mener egentlig ikke har rett til stønad. Prosessen blir da todelt, på den ene siden forsterkes arbeidsmarkedstilknytningen og på den andre siden minimeres stønadsavhengighet (Peck 2001). Hvordan grupper defineres vil også antas å kunne påvirke handlingsrommet til mottagere av enten obligatoriske tiltak eller passiv stønad. En strukturell tendens i arbeidslinjen er fokus på individenes ansvar for egen velferd og økonomiske situasjon, eller som ordtaket sier: «Du er din egen lykkes smed». Dette kan stå i sterk kontrast til enkeltindividers egen oppfattelse av muligheter.



## 5.2 Arbeidets verdi

I denne delen av teori kapittelet vil jeg se nærmere på arbeid som diskurs. Jeg vil ikke bruke diskursanalyse som metode, men som en teoretisk inspirasjon for å forstå hvordan arbeidsbegrepet i dag brukes i den politiske diskursen rundt arbeid og arbeidsmarked. Her bruker jeg begrepet politisk, for å beskrive hvordan argumenter knyttet til verdifordeling konstrueres og forsterkes ikke kun i den offentlige politikken men også i arbeidslivet. Diskursanalysen fokuserer på hvordan betydning skapes og endres, og søker å oppdage betydninger som gjennom disse prosessene er blitt så konvensjonelle at de ansees naturlig, dette refereres til som «common sense», altså sannheter som ikke betviles nevneverdig, men som likevel er sosiale konstruksjoner (Fairclough 1992). Jeg vil først se på betydning av ulike verdier som knyttes til arbeidsbegrepet, før jeg trekker dette opp mot religionens, og Frelsesarmeens syn på arbeidsmoral og etikk, før jeg viser til hvordan betydninger i arbeidsbegrepet kan forstås i dagens diskusjon rundt arbeidslinjen.

Begrepet arbeid er et vidt begrep, som kan forstås på mange måter. Svendsen (2011) skriver om hvordan arbeid har blitt definert av ulike betingelser gjennom menneskets historie. Betydning av arbeid har endret seg gjennom historien, og har i dag som begrep et mangfold av betydninger. Definisjonen av arbeid er kontekstavhengig. Hvordan grupper blir definert gjennom regulering kan knyttes til hvilke verdier som legges i arbeidsbegrepet. Arbeidslinjen og workfare viser fokus på verdien av arbeidsmarkedstilknytting, og i Riverside-prosjektet var arbeidsmoralen fremtredende som verdi. Hvordan arbeidsbegrepet brukes og hvilke verdier som legges til begrepet er sentralt for å forstå diskusjonen rundt regulering. Arbeid som en faktor i menneskers liv spinner tilbake til menneskets historiske begynnelse, og både filosofi og religion har hatt tanker om arbeidets betydning for mennesket og samfunnet. Kildal (2005) har klokt oppsummert hvordan arbeidets betydning har endret seg:

*«I den grad grekerne foraktet arbeid, var det(...) som nødvendighetsarbeid eller «tvangsarbeid», det vil si arbeid som ikke hadde noe mål utover seg selv. Etter hvert kom de til å forakte alle virksomheter som innebar fysisk anstrengelse. Distinksjonen mellom intellektuelt og manuelt arbeid, som mellom faglært og ikke-faglært arbeid, er resultater av senere tiders tenkning»(Kildal 2005 s. 9)*

Arbeid har gjennom tidene blitt definert ulikt, og det var først i starten av industrialiseringen at arbeid ble brukt som et abstrakt begrep (Johansen i Kildal 2005). Videre var det

fremveksten av lønnsarbeidet som bidro til å skille økonomi og produksjon ut av resten av aktivitetene i samfunnet. Man kan også skille mellom arbeid for arbeidets skyld og arbeid som meningsgivende i større forstand. Luther beskrev arbeid som aktivitet Gud påla mennesket. Luther skilte mellom Loven og Evangeliet. Arbeidet hørte til på Lovens side, var en plikt som også onde mennesker ble tvunget til å utføre, for å overleve. Poenget med denne konstruksjonen er, slik har Gud ordnet det, at selv onde mennesker tvinges til arbeid, som fører godt med seg. Evangeliet derimot er ren gave, bærer livet og innbyr til tro. Denne delen av tenkningen som begrunner religionen hører imidlertid ikke inn her. Poenget med dette er at arbeidet ikke kun hadde et formål i seg selv, men var en del av Guds vilje, med henblikk på å underholde og støtte andre (Kildal 2005).

Weber (1976) videreutviklet tanken om arbeid og religion og analyserte protestantismens syn på arbeidet som en plikt og et kall i seg selv. Han fremmet også effektivitet som et viktig begrep, slik jeg ser det, idet han kategoriserer sløsing med tid som den største dødssynd (the deadliest of sins). Kalvinismen innebar tanken om et hverdagsliv som kunne gi grunnlag for innpass i himmelen ved å arbeide hardt og å leve i forsakelse (Kildal 2005). Her er en spenning til den lutherske tradisjonen, som utelukkende så arbeidet som innsats for sin nestes beste. «Himmelen» var gave. Denne oppfatning av arbeidet i kalvinistisk retning fikk likevel også innpass på luthersk mark, fordi tenkningen var logisk og lett forståelig «*I ditt ansikts svette skal du ete ditt brød*» heter det i 1. Mosebok etter at mennesket ble fordrevet fra Paradiset. Slik blir arbeid både forbannelse og nødvendig for å opprettholde livet. Haugianerne i Norge i begynnelsen av det 19. århundret sverget til dette synet. Slike tankelinjer er også grunnlag for teorier om årsakene til Europas økonomiske suksess (Landes 1999). Hardt arbeid og nøktern livstil har stort potensiale for overskudd og reinvestering.

Jeremy Bentham (i Peck 2001) prøvde også å løse utfordringer knyttet til fattige og arbeidsløse. I tråd med sin utfolding av utilitarismen foregrip han en moderne, men også kynisk samfunnsorganisering ”mest mulig nytte for flest mulig” og innførte dermed en kvantifisering av goder. Han konstruerte en idé om en institusjon som kunne gi arbeidsløse industriarbeidere livsopphold mot arbeid. Han var opptatt av at denne institusjonen ikke skulle påvirke det ordinære arbeidsmarkedet, ved å sette noen regler og standarder. Det han kalte arbeidshuset (workhouse) skulle være et mindre lukrativt alternativ enn hva den minst betalte jobben på markedet var. Beboere skulle kun få mat til opprettholdelse av liv og minimum av bekvemmeligheter basert på basale behov. Dette veldedighetstilbudet skulle aldri overgå hva som kunne oppnås på egenhånd av beboere om de søkte ut i lønnsarbeid, og derfor ble

insentivene for å ta lønnsarbeid holdt oppe. Slike ordninger skulle sikre flest mulig i lønnsarbeid, men hadde også en funksjon av sosial regulering, ved at de påvirket den sosiale distribusjonen av lønnsarbeid (Peck 2001).

Grunnleggeren av Fretex, William Booth, var også opptatt av forholdet mellom det gode liv og arbeidet. Han sprang ut fra metodismen som er en evangelisk lavkirkelig organisering, tidligere vokst ut som reform av den anglikanske kirke. Ut fra dette utformet han et reformatorisk program hvor arbeid var selve grunnmuren. Dette bygger på ideer om at sosiale reformer er nytteløse uten et tilbud om jobb eller arbeidstrening: Det er ikke veltalighet de fattige trenger, de trenger noe å gjøre. «*Arbeidet som opprinnelig ble gitt som en guddommelig forbannelse til Adam ved utvisning fra paradiset, fungerer i dag som en velsignelse for de fattige og vanskeligstilte*» (William Booth i Gundersen et al. 2004 s. 37). Tiggere var også på den tiden sett ned på, og arbeid til disse ville også kunne gi de en bedre posisjon. Booth beskriver hvordan friske og sterke menn uten arbeid går i oppløsning av ydmykelsen av ikke å kunne fø sin familie. Booth trekker dette opp på et analytisk nivå hvor han beskriver samfunnsprosesser som igangsettes i det menneske faller ut av arbeidslivet, hvor de så mister bolig og synker til det laveste nivået «de lastefulle», «forbrytere» og «de fortapte barn» ned som ofre av strukturen. Hans løsning er derfor å tilby hjem for de som trenger arbeid, hvor de får arbeide for mat og soveplass (Gundersen et al. 2004). Gruppen er også nevnt av Marx, den «farlige klassen» kalt filleproletariatet (Lumpenproletariatet). består av samme typer og kan sammenlignes med Booth sine beskrivelser av «de lastefulle» som beskrevet over.

Berge Furre (2003), i sin beskrivelse av Hans Nielsen Hauges virke, som også er et eksempel på en lavkirkelig organisasjon, viser også til oppfordring om nøkternhet og hardt arbeid som en dyd. Hauges virke handlet i stor grad om alkoholens problemer for bondesamfunnet i Norge, og akkurat som Booth så hardt arbeid som en vei ut av fattigdom og elendighet så Hauge verdien av nøkternhet og sparsommelighet. Weber utviklet senere sammenhengen mellom slik arbeidsmoral og suksess. Dette er ideer som fremdeles lever i dagens debatt om arbeid og kan sies generelt å speile regjeringens framkjempelse av arbeidslinjen, og spesielt regjeringens fattigdomsbekjempelse gjennom Kvalifiseringsprogrammet og atføring.

Hanne Heen (2008) viser hvordan arbeid i noen tilfeller likestilles med lønnsarbeid. Hun ser på bruken av begrepet arbeid i politisk diskurs hvor hun fremmer påstanden om at velferdsmeldingen har en snever forståelse av begrepet arbeid. Når man da skal forholde seg til *arbeidslinjen*, vil dette bety at all produktiv aktivitet som gjøres av personer utenfor arbeidsmarkedet blir definert bort fra arbeidsbegrepet. Det vil derfor være en naturlig følge at



aktiviteter som foregår utenfor lønnsarbeidet bli oversett som økonomisk aktivitet. Dette kan eksemplifiseres ved frivillig arbeid. Å passe barn i en barnehage anses i overnevnt kontekst som *arbeid*, men en bestemor som hjelper til med å passe barn for at foreldre kan jobbe fulltid er ikke *arbeid*, siden det ikke tas ut lønn eller gir skatteinntekter. Funksjonen til bestemor som tilrettelegger for arbeidskraften kan likevel ses som en del av den økonomiske aktiviteten. Samtidig illustrerer eksempelet all den aktivitet som gjøres i samfunnet for å muliggjøre lønnsarbeid. Heiret og Stokkedal Bokn (2008) ser også på begrepet arbeidet. Ved å analysere Inkluderende Arbeidsliv-avtalen i et diskursivt perspektiv. De er enig i det ensidige fokuset på arbeidets økonomiske side, hvor sammenhengen mellom sosial integrering og arbeid ikke kan tas for gitt. De viser til hvordan arbeidet med denne avtalen degraderte de sosiale dimensjonene ved arbeidsbegrepet til kun å gjelde virkemidler for økonomiske hensyn. Den sosiale dimensjonen ved arbeid settes som en forutsetning uavhengig av arbeidsrelasjon. De argumenterer videre for at denne forutsetningen blir feilaktig i situasjoner hvor arbeidslivet utvikles mot fleksible arbeidsrelasjoner og generell løsere tilknytting mellom arbeidsplass og arbeider. De illustrerer i dette ved utviklingen fra Marx fremmedgjøringsbegrep hvor arbeideren ikke lenger var tilknyttet produktet som ble produsert, men hadde rollen selv som et produksjonsmiddel. Videre vises til Sennets beskrivelser av det amerikanske arbeidsmarkedet hvor arbeiderens identitet er blitt degradert gjennom fleksibilisering av arbeidskraft og utvikling vekk fra den standardiserte *faste* ansettelsen.

Heen (2008) problematiserer velferdsmeldingens bruk av arbeidsbegrepet som abstrakt begrep. Hun mener også at betydningen av arbeidsbegrepet som brukes abstrakt ikke kan overføres direkte til konkret lønnsarbeid hvor det videre konkluderer med arbeidets betydning for samfunnsdeltagelse og sosial tilhørighet. De produktive aktiviteter som foregår utenfor lønnsarbeidsarenaen kan i like stor grad spille inn på integrering, samfunnsdeltakelse og økonomisk vekst. Dette vil jeg komme tilbake til i analysen hvor bruken av begrepet «ordinært» arbeid kan sees på lignende måte.

### **5.3 Velferdssystemets definisjonsmakt**

Offe (1985) deler befolkningen inn i fire grupper i relasjon til arbeidsmarkedet. De består av de inaktive, de arbeidsledige, de ansatte og selvstendig næringsdrivende. De tre siste er selvforklarende. De inaktive, definert i forhold til arbeidsmarkedet, driver aktiviteter som ikke defineres som arbeid, og hvor livsoppholdet ikke dekkes av kompensasjon for den aktiviteten de gjør. Her er det de juridiske rettighetene eller samfunnsrollene som definerer de

som noe annet en arbeidskraft. Dette kan være barn, eldre, studenter, kronisk syke eller eventuelt husmødre. Offe (1985) mener videre at man her kan finne «skjult arbeidsledighet» i den grad de kan tiltre som lønnsnetttagere, om arbeidsmarkedet kan tilby passende ansettelse. Av denne gruppen vil man i Norge ikke se barn som «skjult ledige» i kraft av deres juridiske rettigheter, men resten av gruppen kan inkluderes eller ekskluderes i arbeidsmarkedet etter forholdene. For eksempel vil det å heve pensjonsalder fra «for gammel til arbeid» til «potensiell kilde til arbeidskraft» kunne være en strategi for inkludering. Et annet eksempel er de kronisk syke og sosialstønadsmottakere som nå om dagen står ovenfor økte krav til arbeidsdeltakelse i kombinasjon med innskrenkninger i stønadsrettigheter (Wahl 2009). For å ekskludere en gruppe fra arbeidsmarkedet kreves kriterier fra velferdsordningene. Dette kan ifølge Offe (1985) også gjøres delvis diskursivt idet karakteriseringer av disse gruppene knyttes til identiteter som fremstår som hva Laclau (i Goodin og Pettit 1995) kaller «fraværskulturer» i arbeidsmarkedet. Ved å knytte personer til institusjoner som sykehus, fengsel, husmorarbeid har de allerede blitt definert bort diskursivt, ifølge Foucault (1986).

Offe beskriver hvordan grenser kan bidra til å forstå «problemgrupper» som et resultat av strategier ført av kjøpere og selgere av arbeidskraft, som nevnes over. Kostnader forbundet med nyansettelse vurderes som en funksjon mellom forventet avkastning og risiko. Ansettelser som krever stor grad av opplæring og rekrutteringsressurser vil derfor kun vurderes for arbeidssøkere som kan sannsynliggjøre avkastning på en slik investering. De arbeidssøkere som ikke er spesielt etterspurt for sin kompetanse og kan knyttes til alternativer for lønnsarbeid vil derfor ofte vurderes for ansettelser i stillinger hvor opplæring er kort, ansettelsesprosessen lite kostbar, og oppnåelse for avkastning vil fremkomme tidlig. Jeg vil i analysen se på hvordan denne selen av arbeidskraften kan ses i sammenheng med produksjonen av universalarbeideren. Denne tilnærmingen kan også knyttes til primær og sekundær segmenter i arbeidsmarkedet. Offe mener videre at de som må konkurrere om ansettelser forbundet med lav kostnad også bli tillagt egenskaper som manglende «tålmodighet» og «reduert evne til å takle stress» i situasjoner hvor de ser muligheten for å forlate lønnsarbeid. Offe (1985) mener her at gruppen blir sammenlignet med «normale» arbeidstakere, når de vurderes som mindre engasjert. Dette kan føre til at gruppen selv danner identiteter som styrker dette utenforskapet, i det prosessen fører gruppen ut i stadig dårligere strategisk posisjon.

Selv om religionens rolle i samfunnet er endret kan dens bidrag til arbeidsmoralen fremdeles stå sterkt i befolkningen. Frykten for forfall av moralske verdier og unnaslutning kan muligens danne grunnlag for argumenter rundt det konstituerende utenforskapet. Denne

frykten danner et demokratisk grunnlag for å holde velferden på et minimum, og disiplinering av de konstituerende utenforstående fremstår som nødvendig for at systemet ikke skal utnyttes eller i verste fall utvide seg til å bli normalisert. Peck (2001) anser avhengigheten og påvirkning av incentiver som velferdsstatens største reguleringsproblem. Dette kan også gjenkjennes i den norske debatten rundt uførestønad som pågår.<sup>7</sup>

Innstilling til arbeid er en av utfordringene i regjeringens nye Kvalifiseringsprogram, og motivasjonsarbeid er derfor blitt viktig.<sup>8</sup> Forventning til ansettelsesvarighet er også noe som kan endres. I en rapport fra Aetat (nå NAV) i 2004 antydes det at midlertidig ansettelse er et godt utgangspunkt for inngang på arbeidsmarkedet, og Aetat tolker dette til at arbeidssøkere selv bør se muligheten i midlertidige stillinger.<sup>9</sup> Forfremmelse og økonomisk identitet er også faktorer som vil kunne bidra til reproduksjon av arbeidere. Her kan man se til segmenteringsteoriens gruppering av jobber med og uten forbedringsmuligheter og arbeiderens møte med det segmentet som er oppnåelig. Det er særlig interessant å undersøke Fretex sin funksjon i denne sammenheng. Velferdssystemet (NAV, lovgivningen og arbeidsgiverne) sitter her med definisjonsmakten over de normene arbeidstakere følger, og har videre mulighet til å påtvinge disse normene på betingede/midlertidige/sekundære arbeideres identitet. Endringer er derfor heller ikke kun administrativt, men også et ideologisk prosjekt. Ved å trekke inn dimensjoner ved arbeidsbegrepet som knyttes til selvrespekt, familieansvar, og personlig ansvar for eget livsopphold skiftes fokuset vekk fra strukturelle forklaringer mot individuelt ansvar. Velferdsmottageres etikk og avhengighet av samfunnet trekkes inn som ytterligere kobling til individuelt ansvar eller mangel på det.

Disse regulatoriske prosessene er både personlige og strukturelle. Verdigheten av lønnsarbeid står i motsetning til velferdsstigmaet. Peck (2001) presenterer Reagans anti-velferdspolitik som en begynnende splittelse mellom de stigmatiserte stønadsmottagere og andre grupper, som i dag er modnet videre mot en hegemonisk enighet om tiltroen til *workfare* og tilbakegang på rettighetsbasert stønad. Denne tanken om verdigheten tilknyttet arbeid er sterk, og kan sees både i diskusjonen rundt arbeidsmoral, og som identitet knyttet til å være utenfor, som jeg vil komme tilbake til i analysen. Samtidig er de gruppene som

---

<sup>7</sup> Et bidrag i debatten på dette, som viser til uførestønad som tilfaller en for stor gruppe:

<http://www.dn.no/forsiden/politikk/Samfunn/article2365069.ece>

<sup>8</sup> <http://hio.no/Aktuelt/HiO-nytt/Arkiverte-nyheter/2010/10/Evaluerer-storsatsing>

<sup>9</sup>

[http://www.NAV.no/Om+NAV/Tall+og+analyse/Eldre+publikasjoner/\\_attachment/1073746328?\\_ts=10d1679ca3](http://www.NAV.no/Om+NAV/Tall+og+analyse/Eldre+publikasjoner/_attachment/1073746328?_ts=10d1679ca3)

8

defineres ut av lønnsarbeid, ofte ikke der frivillig, ifølge Offes prinsipper om regulering. De har derfor mindre mulighet til å velge denne «verdigheten», om man skal følge Peck (2001) og Offe (1985)

I den grad NAV lar markedet diktere reglene for arbeidsrelasjoner vil for eksempel Fretex sin rolle, bli både disiplinering av og opplæring i hva markedet krever. Den sosiale virkeligheten deltakere blir presentert, vil avgjøre hva slags motstand, eller medvilje de vil kunne vise (Fairclough i Winther Jørgensen og Phillips 1999). I den grad utførelsesbedrifter lærer deltakere at livet uten arbeid er et mangelfullt liv, og reglene i arbeidsmarkedet er naturlige lover vil deres handlingsrom begrenses kraftig.

### 5.3.1 Arbeidsmarkedstilknytting og dekommodifisering av grupper

Arbeiderens avhengighet av å selge sin arbeidskraft på arbeidsmarkedet har to sider. Ved at en arbeider har muligheter utenfor lønnsarbeid, kan vedkommende også anses av en potensiell arbeidsgiver som mindre attraktiv. Velferdsstøtten er ujevnt fordelt i arbeiderklassen, og dette påvirker videre asymmetrien i det sekundære arbeidsmarkedet. Peck (2001) peker ut problemgrupper av type unge, gifte kvinner og funksjonshemmede som eksempler på de som kan synes å ha størstedelen av risikoen forbundet med det sekundære arbeidsmarkedet. Offe (1985) gir eksempel ved kvinners posisjon i arbeidsmarkedet.

Kvinnens legitime rolle som omsorgspersoner for barn, definerer de som semi-tilknyttet arbeidslivet, i den arbeidsgiver har større forventning til at kvinner kan trekke seg fra arbeidet i lengre perioder, mens menn ikke tilegnes en slik rolle i like stor grad. På den måten vil kvinner som gruppe betale prisen for enkelte kvinners rolle utenfor arbeidslivet.

De anses som ustabile hos en arbeidsgiver i kraft av å ha alternative måter for livsopphold. De som ansees som ustabile av en arbeidsgiver og dermed blir delvis ekskludert, vil også falle under det Marx (1954) beskrev som den stagnerende arbeidskrafts arméen. I følge Peck (2001) er disse syklusene hvor noen arbeidere får flere ulemper og i større grad blir ekskludert, de definerende karakteristika av det sekundære arbeidsmarkedet. Slike økonomiske marginaler kommer ikke av manglende humankapital, men av arbeidernes egen strukturelle posisjon i arbeidsmarkedet og velferdsordningene. Velferdens historie handler nettopp om hvordan velferd kan formes uten å forstyrre markedsrelasjonene (Piven i Peck 2001). Velferd er derfor ikke kun en statlig inngripen, og markedsrelasjoner er ikke utenfor statens handlinger, de er begge produkter av en kompleks og motstridende prosess, hvor ofrene er de fattige som betaler prisen av sin strategiske posisjon (Peck 2001).

Å regelfeste støtte handler også om å lage regler for det nedre segmentet av

arbeidsmarkedet, som bidrar til å regulere den sosiale distribusjonen av lønnsarbeid (Peck 2001). Dette foregår diskursivt ved å skille ut hva som avviker fra normalen. De ulike stønadsprogrammer som har versert i USA har gruppert kjønnene hver for seg. Kvinner og barn er i et segment som dominerer der rettighetene er behovsprøvd, og hvor programmer er utformet og basert på skjønnsmessige vurderinger. Menn dominerer innen rettighetsbaserte stønader og stønader uten behovsprøving, som ulike typer sosiale forsikringer. Dette står i relasjon til arbeidsmarkedets todeling, ved at kjønn vil representere posisjonen til primær og sekundærmarkedet. Braverman (1978) påpekte også en lignende tanke da ha så på kvinners inntog i arbeidsmarkedet. Han poengterte at kvinner kom inn i de yrkene hvor arbeidskostnadene var lave, og at om man ser kvinners manglende tilknytning til arbeidsmarkedet i relasjon til deres posisjon vil man oppdage hvor den største utbyttingen av arbeidskraft foregår. På denne måten kan man se hvordan arbeidsmarkedsstrukturens etterspørsel legger føringer for velferdssystemet. Peck legger dette til rette for å argumentere for at det sekundære arbeidsmarkedet ikke er et livsstilsvalg fra arbeidernes side, men et bilde av realitetens strukturelle føringer (Peck 2001). Dette synet deler Offe (1985) i sin tilnærming til dannelsen av problemgrupper, som resultat av valg tatt av aktørene på arbeidsmarkedet. Ved å se endringene som et maktskifte bort fra arbeideren til markedskreftene, og som kun en strategi for økt effektivitet blant befolkningen, kan den norske arbeidslinjen vurderes som en parallell prosess påvirket av flere geografiske nivåer. Prosessen foregår internasjonalt i lys av postfordismen (Peck 1996), regionalt i lys av EØS avtalen<sup>10</sup> som gir Norge tilgang til og ansvar for en økt arbeidskraft, samt lokalt på de ulike arbeidsmarkedstiltakene. Lokalt vil det spesielt si attføringsbedriftene, med sin tilknytning til det ulike lokale arbeidsmarkedene som jeg har valgt å konsentrere meg om.

Relasjonen mellom velferd og arbeidsmarked er ikke et endimensjonalt kontinuum (Peck 2001). Betingelser i arbeidsmarkedet er i seg selv delvis et produkt av disse to sfærene, og en opprulling eller nedjustering i velferd er derfor institusjonelt spesifikt, og historisk og geografisk variabelt. Under fordismen var velferden, enkelt forklart, en funksjon for å sikre reproduksjon og massekonsum. Velferdsordningen redefinerte sosiale grupper etter kjønn, alder og rase. Det fordistiske arbeidsmarkedet samarbeidet med velferdssystemet på basis av et primærmarked hvor menn tjente lønn til å brødfø familien, og hvor ulike marginaliserte og ufordelaktiggjorte grupper ble inkorporert i sekundærmarkedet. Fordelingen var generelt dypt

---

<sup>10</sup> <http://www.regjeringen.no/nb/dep/jd/dok/regpubl/stmeld/2009-2010/Meld-St-9-2009--2010/7.html?id=597874>

strukturert av kjønn og rase. Velferdsregimer som baserer stønad på arbeidsinnsats (liberale velferdsregimer som Canada, USA og Storbritannia), plasserer grupper med begrenset adgang til arbeidsmarkedet (kvinner, funksjonshemmede, minoriteter og fattige) i en svært sårbar posisjon. Posisjonen i arbeidsmarkedet blir viktigere for livsmuligheter, i den grad velferdssystemets funksjon som buffer og redistribusjon svekkes.

Tilnærmingen til velferd som legges opp som en grenseskapende institusjon kan stå i konflikt med synet på hvordan arbeidslinjens logikk forklares. På den ene siden påstås det fra NHO at gjennom økning i arbeidstakere fra velferdsordninger, vil den norske økonomien bedres,<sup>11</sup> samtidig som Peck sin tilnærming tyder på at arbeidstakeres personlige økonomi kan rammes negativt av økt tilstrømming av slik arbeidskraft til arbeidsmarkedet. I tillegg har arbeidsmarkedet, som nevnt motarbeidende prosesser for inkludering av hva som kan defineres som «problemgrupper» og man kan derfor stille seg spørsmålet bedre økonomi for hvem?

Velferdssystemet kan fungere som en sikkerhetsventil for arbeidsmarkedet (Peck 2001, Wahl 2009), idet arbeidsmarkedet ikke kan ta ansvar for å gi jobb til alle til enhver tid. Samtidig kan velferdssystemets rolle ha en dekommodifiserende effekt på individer i tilknytning til arbeidsmarkedet. Dekommodifisering er begrepet knyttet til å behandle arbeidskraft som noe mer enn en vare. Polanyi (2001) var den første til å presentere ideen om arbeidskraft som vare eller pseudo-vare, hvor han argumenterte for at kapitalismen må behandle arbeidskraft som vare, men utenfor markedet har den flere egenskaper som må tas hensyn til. Velferdsordninger har påvirket individer tradisjonelt, som forankret i sosiale rettigheter basert på statsborgerskap og disse rettighetene har styrket maktrelasjonen mellom arbeid og kapital i arbeiderens favør (Bergene et al. 2010). De sosiale gruppene som gis tilgang til velferdsordninger og andre institusjonelle rom i den ytre grensen av arbeidsmarkedet er likevel ikke i en privilegert posisjon. Selv om de i kraft av sine sosiale rettigheter kan leve utenfor arbeidsmarkedet, er dette ikke en garantert posisjon (Offe 1985). Tilgangen til alternative midler for livsopphold karakteriserer gruppen paradoksalt nok som usikre av arbeidsmarkedet. Definert som marginale og sekundære arbeidstakere vil diskriminering i arbeidsmarkedet fremstå som legitim og rasjonell (Peck 2001). Denne sosiale grupperingen som foregår gjennom regulering er en refleksjon av og valideres gjennom

---

<sup>11</sup> <http://attforingsbedriftene.aventlae.no/webtv/pages/?clipid=144&sid=141>

utdanning og opplæringssystemet.

Peck (2001) illustrerer hvordan grupper derfor kan defineres inn og ut av arbeidsmarkedet eksempelvis under omstendigheter hvor disse usikre arbeidstagerne må mobiliseres. Ved storskala økning i etterspørsel etter arbeidskraft, kan velferdssystemet manipuleres til å oppfordre til arbeidsmarkedsinkludering, via lønns subsidiering og restriksjoner på arbeidstid.

Hvem skal være i lønnsarbeid og hvem kan unntas fra kravet? Her kommer man tilbake til drøftingen av utgangspunktet for definisjonen på hvem som skal og kan stille som kandidat i arbeidsmarkedet. Katz (i Peck 2001) påpeker at lønnsarbeiderne frykter de som kanskje får veldedighet på feil grunnlag. Problemet, slik lønnsarbeidere ser det, er ikke nødvendigvis de som mottar statlig stønad, men de arbeidssky som sniker det til seg. Dette synet støtter også Gilens (1999) hvor det vises til en sterk frykt for at velferd truer individers insentiver til å ta lønnsarbeid, og at befolkningen da læres opp til at man ikke trenger å arbeide. Det vises også til frykt for at mennesker blir late og derfor avhengige av stønad.<sup>12</sup> Her vil de som befinner seg i det nedre sjiktet i arbeidsmarkedet stille seg kritisk til gruppen av det konstituerende utenforskapet. Videre vil dette kunne argumenteres ut ifra hvorvidt deler av gruppen er «snyltere» som ikke fortjener stønad eller om arbeidsmoral og synd kan trekkes frem.

#### **5.4 Maktrelasjon mellom arbeid og kapital**

For å forstå relasjon mellom arbeid og kapital må man se på maktfordelingen (Wahl 2009). Grunnlaget for å forstå velferdsstatens funksjon i Norge ligger i de strukturelle føringene arbeidsmarkedet har. Jeg vil her redegjøre for relasjonen mellom arbeider og arbeidsgiver for å vise hvordan attføring kan sees som en rekommodifisering av arbeidskraft.

Arbeiderens relasjon til arbeidsgiver er relevant for å forstå lønnsarbeideres posisjon i arbeidsmarkedet. Disse to aktørene er i utgangspunktet i en asymmetrisk maktrelasjon (Offe 1985). Ifølge Offe (1985) har arbeidskraften egenskaper som skiller den vesentlig fra andre varer som kjøpes og selges på et marked, og implikasjonene av disse

---

<sup>12</sup> Dette argumentet har blusset opp i England etter store økonomiske utfordringer knyttet til den globale finanskrisen: <http://www.youtube.com/watch?v=FpnjjeAsPiI> <https://birminghamagainstthecuts.wordpress.com/2012/04/01/workfare-actions-around-birmingham-in-april/> og er også en debatt som blusset opp våren 2012: <http://www.vg.no/nyheter/innenriks/artikkel.php?artid=10064859>

egenskapene setter arbeideren i en mer utsatt posisjon i kapitalens favør. Kjøpere og selgere på arbeidsmarkedet konkurrerer med andre kjøpere og selgere i arbeidsmarkedet. Offe (1985) viser her til grunnleggende strategier for kjøp og salg. Selger tilbyr arbeidskraft, beskrevet så rimelig som mulig, kvantitet, type, lokalisering og tidspunkt for når arbeidskraften tilbys. Kjøpers strategier går her ut på å redusere spesifikasjoner, av type og kvantitet av arbeidskraft som behøves. Mens selger ønsker å tilby arbeidskraft til prisen av det kjøper er villig til å betale, vil kjøper prøve å tilby en pris som kan konkurrere med andre kjøpere. Markedet foregår i konteksten av at begge aktører er avhengige av hverandre. Arbeideren trenger midler til livsopphold, og kjøper trenger midler produksjon. Begge aktørene vil følge strategier for frigjøre seg fra denne avhengigheten. Dekommodifisering av arbeidskraft kan være en slik frigjøringsstrategi for arbeideren, mens kommodifisering, eller rekommodifisering vil henholdsvis være strategi og motstrategi for kjøper (Offe 1985). Om man tar utgangspunkt i at arbeidsmarkedet er en arena for kamp mellom disse aktørene, er det nyttig å se hvordan forhandlinger mellom selger og kjøper kan utspilles (Wahl 2009). Arbeidsgiver kan også ha nytte av dekommodifisering av deler av arbeidskraften for å sikre reproduksjon, men den dimensjonen velger jeg å se bort fra for å forenkle argumentasjonen i denne konteksten. Staten som tilrettelegger for økonomisk vekst og tilbyr av sosial sikkerhet for befolkningen, er også en viktig aktør i denne konteksten (Peck 2001). Staten kan bidra til et sterkere næringsliv som kan konkurrere internasjonalt, men den kan også styrke arbeideres posisjon i arbeidsmarkedet og gjøre det vanskeligere for kapitalen å utnytte arbeidskraften. Arbeid som *lønnsarbeid* er meningsfullt og verdifullt, men lønnsarbeid kan ikke dekke hele verdien av arbeid som begrep, ifølge Heen (2008)

#### 5.4.1 Segmenteringsteoriens begreper

Doeringer og Piore (1971) hypotese om det duale arbeidsmarkedet la til en ny dimensjon for å forstå arbeidsmarkedets indre strukturer. Her presenterer de to segmenter de mener har en intern prosess styrt av politiskøkonomiske krefter som deler arbeidsmarkedet inn i segmenter med begrenset mobilitet både innenfor og mellom hvert segment. De to segmentene kan videre defineres ut ifra deres adskilte karakteristikk og normer for oppførsel (Reich et al. 1973). Med utgangspunkt i ideen om det segmenterte arbeidsmarked defineres markedet i primære og sekundære segmenter. Arbeid karakterisert av høy lønn, krav til høy utdanning, stabile arbeidsrelasjoner, gode betingelser og muligheter for forfremmelse plasseres i det primære arbeidsmarkedet, mens det sekundære segmentet karakteriseres av lav lønn og kompetanse, dårlige betingelser, ustabile arbeidsrelasjoner og små muligheter til



forfremmelse. Det sekundære arbeidsmarkedet fremstår som sedimentene fra det primære markedet, og de to segmentene har derfor også en dynamisk relasjon (Peck 1996).

Ustabile arbeidsrelasjoner er et voksende fenomen i arbeidsmarkedet (Gleason 2006). Ustabile arbeidsrelasjoner går også under begrepet fleksibilisering, som sier noe om forholdet mellom til adgang og behov for arbeidskraft. Den numeriske fleksibiliteten knyttes til arbeidstagere som ansettes og avskjediges etter produksjonsbehov, noe som er svært utbredt i servicesektoren (Kalleberg 2001). Den kan også assosieres med besparelser og effektivitet fordi lønn betales bare ut når arbeidskraftens behøves, og dette vil begrense utbetaling av permisjonspenger og sykepenger på sikt. Fleksibilisering av arbeidsmarkedet i Norge blir drøftet i forhold til omfang av blant annet Hammer og Øverbye (2006). Det er fremdeles ingen enighet om dette er et utbredt og økende fenomen, eller om dette er et begrenset fenomen i spesifikke sektorer.

#### 5.4.2 Velferd i nye klær, eller keiseren klær?

Arbeiderbevegelsen i Norge var avgjørende for fremveksten av velferdsstaten, ifølge Wahl (2009). Bevegelsen jobbet for å tøyse kapitalens autonomi, og påvirket den økonomiske og politiske styringen. Avregulering av økonomien generelt og arbeidsmarkedet spesielt har gitt rom for økt fleksibilisering i arbeidsmarkedet. Selv om fagforeningene inngikk kompromisser i forhandlinger på 1990-tallet, var motstanden mot fagforeningen sterk i liberale kretser. Den gang var blant annet norske industriarbeidsplasser i hard internasjonal konkurranse. I Norge endte disse forhandlingene med solidaritetsalternativet i 1992. For å bevare industri aksepterte LO økt fleksibilisering og lønnsdannelse basert på konkurranse, noe som Burawoy (1985) ville karakterisert som begynnende konsensushegemoni. Norge har ikke sluppet unna dilemmaet om nasjonal industri eller utflagging. Fagforeninger har måttet senke sine krav etter trusler om utflagging og tap av arbeidsplasser (Wahl 2009). Det handler, ifølge Wahl (2009), om en kamp mellom to sosiale systemer; demokrati og stemmerett eller kapitalistiske forbrukersystemer. De foreliggende maktforholdene påvirker hvor hardt velferdsstaten blir angrepet. Wahl (2009) viser til sammenhengen mellom svak velferdsstat og angrep på resterende velferdsordninger i Australia, New Zealand og Storbritannia.

Svendsen (2011) poengterer hvordan arbeid, og underforstått lønnsarbeid, er en viktig tilnærming til velferdsdiskusjonen. På attføringsmessa 2012 innledet han med å erkjenne at forskjellene øker i det norske samfunnet, men at dette er noe han vil beskrive som en relativ

forverring, altså at de om har det dårligst, ikke får det dårligere, men alle andre får det bedre,<sup>13</sup> som samfunnsøkonomisk kan argumenteres som paretooptimalt. Han skremmes av det han mener er et høyt antall uføretrygdede som truer den norske økonomien. Uførepensjon er ikke et gode for de syke, da de vil få det bedre med tilrettelagt arbeid enn med passivitet. Han hevder at problemet med den norske velferdsstaten er at insentivstrukturene genererer passivitet. Dette er i tråd med beskrivelser avhengighetskulturen i den amerikanske velferdsdebatten. Folk blir skyflet over på velferdsytelser og mister ønske om å arbeide. Mead (1989) nevner i den sammenheng at enkelte faktisk mister troen på at de kan oppnå bedre økonomi ved å delta i arbeidslivet. Tilnærmingen til Mead og Svendsen kan trekkes inn i forhandlinger som foregår rundt det konstitutive utenforskapet. Det er derfor ikke kun en diskusjon rundt arbeidsmarkedsregulering, men den politiske diskursen som definerer grupper inn eller ut av arbeidsmarkedet.

### 5.4.3 Hvordan forstå workfare?

*Workfare* blir av Peck (2001) kalt en «*quick fix*» på hva som ofte kalles velferdsstatens krise. Reguleringsteorien peker på den fordristiske krisen som forklaring på hva som blir ansett som velferdsstaten i krise. Etter en lang periode med økonomisk vekst og utvikling basert på en god kombinasjon av reproduserbar arbeidskraft, velferdsordninger og massekonsum, møtte markedet en metning. Det var derfor ikke velferdsstaten som ble for kostbar eller stor, men heller markedet som møtte veggen, og i den konteksten ble løsningen å flytte produksjonen. Dette førte videre til at relasjonen mellom arbeid, velferd og konsum ble endret. Velferds-mottageres rolle som konsumenter var ikke lenger nødvendig, da produksjon og konsum ikke lenger var i samme rom. Dette bidrar også til å forklare dereguleringen av arbeidskraft i England og USA, og videre økning i stønadsmottagere fra en velferdsordning som var kommet i krise (Peck 2001).

Peck definerer *workfare* som de tiltak som er obligatoriske og hvor deltager vil miste rett til stønad om kravene ikke blir innfridd. Dette kan være vanskelig å definere operasjonelt da det i Norge kan stilles krav til aktivitet for å fremme muligheter i arbeidsmarkedet, men typen aktivitet kan i varierende grad være valgt i samråd med deltager. Dette betyr at en deltager ikke nødvendigvis blir tvunget inn i spesifikke tiltak, men må vise til generell aktivitet. De tiltak som i regi av velferdsstaten tilbys for å styrke deltageres posisjon i

---

<sup>13</sup> For videolink: <http://attforingsbedriftene.aventIae.no/webtv/pages/?clipid=144&sid=141>

arbeidsmarkedet, men som ikke er obligatoriske, innlemmes ikke i begrepet *workfare*<sup>14</sup>. Det er enkelt å forestille seg at en deltakersom sendes ut på et tiltak som er obligatorisk kan defineres som *workfare*, men hva om en deltaker får valget mellom 4 tiltak? Om vedkommende *må* velge et er jo tiltaket fremdeles obligatorisk, men tvangen synes mindre til stede. Peck peker også på at obligatoriske tiltak ofte preges av behavioristisk tilpasning av deltakere, mens arbeidsmarkedsprogrammer som tilbys de som ønsker, er individuelle og ofte attraktive<sup>15</sup>. *Workfare* kan dermed forstås som obligatoriske arbeidsmarkedstiltak, med frihet til å straffe klienten økonomisk om aktiviteten ikke gjennomføres. Det obligatoriske påvirker også ulikt. Om en NAVklient har mulighet for å velge en jobb, men ønsker hjelp til å finne noe bedre, vil muligens tvang til uønsket tiltak ikke føre frem, men for en på sosialstønad vil krav til aktivitet kanskje føles som mer presset. Den obligatoriske dimensjonen må derfor også ses i sammenheng med maktrelasjoner. Det er fullt mulig å gjennomføre *workfare*-programmer uten åpenbar bruk av tvang, om klienten som innkalles kjenner sin plass. Tvang kan derfor også ses som det motsatte av en klients alternativer til livsopphold. En jurist som har vært ute av arbeidsmarkedet i flere år, men ønsker seg tilbake, vil antageligvis anse seg som relativt attraktiv, i sammenligning med en servicearbeider uten spesialkompetanse på sosialstønad. Det er rimelig å tro at NAV sin mulighet til å utøve tvang ovenfor disse to er svært ulik. Idet en jurist har mulighet til å skaffe mindre relevant arbeid, mens stønadsmottaker har ingen lavere sjikt å søke seg til, er sistnevnte derfor *mer* avhengig av stønad. Jeg mener derfor at *workfare*-begrepet må brukes med forståelse for disse maktrelasjonene for å skjønne deltakeres handlingsrom.

Hvordan stønaden behandles under *workfare* avhenger av foreliggende velferdsordninger, politisk klima, lokalt arbeidsmarkedssituasjon, statens situasjon og mål for arbeidsregulering og økonomiske svingninger (Peck 2001). I Norge har vi etter lovendring i 1992 satt begrensning på rettighetsbasert stønad og åpnet for obligatorisk aktivitet som grunnlag for å få stønadsytelser. Hvordan dette blir iverksatt er svært ulikt fra sted til sted og innen de ulike seksjonene innenfor NAV (Legard et al. 2009). NAV-reformen er ennå ny og det er fremdeles fragmenterte enheter som arbeider med ulike tilnærminger innen NAV (Lundberg 2012). Arbeidslinjen vil derfor kunne antas å fungere ulikt avhengig av hvor brukeren henvender seg. *Workfare*-programmer er rettet mot å få deltagere raskest mulig

---

<sup>14</sup> Mailkorrespondanse med Jamie Peck, 16. januar 2012

<sup>15</sup> Mailkorrespondanse med Jamie Peck 16. januar 2012

tilbake i arbeidsmarkedet, samtidig ytes press på deltagerne ved trussel om kutt i stønad om kravene ikke møtes på en tilfredsstillende måte og programmet ikke gjennomføres. Her legges betydningen av arbeid i den økonomiske dimensjonen, hvor det samfunnsøkonomiske perspektivet står sterkest.

Siden de lokale NAV-kontorenes saksbehandlere kan kalles bakkebyråkrater (Lundberg 2012), vil relasjonen mellom bruker og saksbehandler kunne påvirke hvorvidt tvang som middel for gjennomføring blir brukt. Dette handler om den individuelle reguleringen av arbeid, som Peck (2001) også fokuserer på i innen *workfare*-fenomenet. Lipsky (2010) viser til at den asymmetriske relasjonen mellom klient og saksbehandler på bakkenivå også er viktig for å se utfallet av saksbehandling. En saksbehandler kan sitte på ulike ressurser som kan gjøres tilgjengelig for klienten om klienten oppfører seg som forventet. I NAVs kontekst vil dette kunne være ulike rettigheter som klienten kan ha på bakgrunn av økonomi, helse eller gruppering i NAV-systemet. Om klienten virker tillitsvekkende, arbeidsom og derfor spiller sin rolle som klient riktig, vil dette kunne ha positive virkninger på saksbehandlingen. Rollespillet vil fungere ut fra en Normalitet som klienten blir sammenlignet opp mot. Dette kan også være spesielt viktig i tilnærming til saksbehandler og klients utarbeidelse av den individuelle handlingsplanen som er en del av arbeidslinjen. Dette vil jeg komme tilbake til i analysekapittelet.

Løsningen, innen *workfare* sentrerer ofte likevel om deltagelse i arbeidsmarkedet som løsning for å komme ut av vanskelighetene (Peck og Theodore 2000). *Workfare* svarer på den måten på spørsmålet om det er arbeideren eller arbeidsmarkedet som skal tilpasses.

#### **5.4.3.1 Tre dimensjoner**

*Workfare* kan studeres abstrakt i tre dimensjoner ifølge Peck (2001). Den individuelle dimensjonen er obligatorisk deltagelse i kombinasjon med modifisering av oppførsel og innstilling, som er det motsatte av rettighetsbasert stønad og frivillig deltagelse. Dette vil i Norge handle om arbeidslinjens fokus på å tilpasse stønadsmottagere til arbeid, gjennom både attføring og Kvalifiseringsprogrammet. Den organisatoriske dimensjonen handler om systemisk orientering mot arbeid, tilknytting til arbeidskraft og vanskeliggjøring av passive stønadsmuligheter. Dette kan for eksempel være rammeverket rundt Inkluderende Arbeidsliv-avtalen. Den funksjonelle dimensjonen er aktivt inkludering i arbeidsmarkedet i motsetning til passiv ekskludering fra arbeidsmarkedet. Dette gjøres ved å presse fattige ut i arbeidsmarkedet, eller holde de ustabile ved for eksempel korte stønadsinnvilgelser, og nær markedet ved for eksempel arbeidstreningsarenaer (Peck 2001). Jeg vil her sette Fretex som et

delvis eksempel, idet de tilbyr arbeidstrening og hospiteringsplasser.

I den individuelle dimensjonen omkonstrueres målgruppen. «Der velferdsmodellen konstruerer subjekter til fordringshavere, omkonstrueres de i *workfare*-programmer til jobbsøkere, samtidig omdefineres status fra bestemt plass; på stønad, til opplevelse av å være i en overgangsprosess hvor det er ingen vei tilbake og veien går mot arbeid gjennom *workfare*» (egen oversettelse Peck 2001 s. 12). Denne overgangsprosessen kan også gjennom Foucault (1986) ses som et ikke-sted. Stedet er verken i det konstituerende utenforskapet eller i arbeidsmarkedet. Det er denne individuelle dimensjonen som jeg vil konsentrere meg mest om i analysekapittelet hvor jeg vil se hvordan den universelle arbeidstakeren blir produsert.

*Workfare* er derfor en annen modus av arbeidsregulering. Velferdens funksjon var fundamental for stabilisering av fordristiske lønnsrelasjoner, regulering av inntekt og etterspørsel samt reproduksjon av kjønnet industriell arbeidskraft. *Workfare* strategier forfølger et ganske anderledes arbeidsmarked. Deltagere gjennomgår en aggressiv mobilisering inn i arbeidsmarkedet eller holdes konstant nær og jobbklare. Disse vil kunne kalles reservearméen, som kan gi arbeidsmarkedet økt tilgang til fleksibel arbeidskraft. Arbeiderne konstrueres som aktører, og fornektes en tilstand av stabil eksistens, foruten de kroniske uansettbare (Peck 2001).

*Workfare* har i motsetning til velferdsmodeller en svært ujevn tilnærming til sted, hvor lokale forhold i stor grad vil påvirke utvikling og utslag av utviklingen. Derfor er det viktig å knytte makrostrukturelle føringer til lokale variasjoner (Peck 2001). I en by med flere attføringsbedrifter vil derfor det lokale arbeidsmarkedet i kombinasjon med sentralt organisert drift påvirke hvordan arbeidslinjen utformes. De lokale forkjemperne har en viktig rolle ikke kun i utførelsen, men også utformingen, i motsetning til tidligere diktering fra sentrale institusjoner (Peck 2001). I denne oppgaven vil Fretex som aktør representere tilnærming til arbeidsmarkedet i Oslo. Deres relasjon til de lokale NAV kontorene vil legge grunnlaget for hvordan arbeidsmarkedstiltak utarbeides på det lokale nivået. Avtalene som lages mellom Fretex og NAV sentralt vil legge føringer for utførelsen, men kontakten mellom Fretex og NAV om enkeltsaker, vil føre arbeidsmarkedstiltak på et lokalt nivå. Attføringsbedriftenes opererer etter oppdrag fra NAV, og i kraft av dette har de et institusjonelt strukturert handlingsrom. Likevel er *workfare* essensielt individfokusert og vil derfor måtte formes etter lokale arbeidsmarkedskrav (Peck 2001). Lokale NAV kontorers samarbeid med lokale attføringsbedrifter vil derfor kunne bindes av makrostrukturelle føringer, men de makrostrukturelle føringene innen *workfare* vil igjen legge til grunn det lokale arbeidsmarkeds preferanser.



### 5.4.3.2 *Workfare* som fattigdomsbekjempelse

Hvis man ser med Meads (1989) øyne vil *workfare* være en omdefinering fra passive mottagere av velferd, til aktive mottagere av *workfare*

*«The poor...are controversial because they do so little to help themselves.....their actions lack purpose and direction. In dependency politics, the ...question is how passive can you be and remain a citizen in full standing»* (Mead i Peck 2001 s 57).

Her vises det til fattige som passive og retningsløse, og *workfare* bidrar til å hjelpe de som ikke får innpass på arbeidsmarkedet inn med de riktige strategiene. Det kan tolkes som at de som ikke kommer inn i arbeidsmarkedet, mangler kunnskap for å vite hva som kreves, eller er lite villig til å gjøre det som trengs. Derfor er det viktig å resosialisere mottagere til arbeidsmarkedet, og å skape nye regler for oppførsel blant de som skal inn i et fleksibelt arbeidsmarked.

Mead (1989) forklarer hvorfor *workfare* er løsningen på problemene. Han mener den viktigste forklaringen på passivitet ikke er at fattige ikke vil jobbe, men de tror ikke at de kan. Fattige tror de vil møte barrierer de ikke kan trosse, og de tror ikke de finner en jobb de kan få, og derfor har de blitt passive som en aksept av omstendigheter som ikke er reelle. Mead viser her til serviceyrkenes fremtog som absolutt kan innehas av ukvalifiserte og at den generelle arbeidsløsheten er så lav at det er ikke mangel på etterspørsel etter arbeidskraft. Han viser til eksempler i ghettoene hvor de som bor der ikke ser at noen fattige som lykkes og tror derfor at de selv heller ikke har muligheter. Derfor velger mange å livnære seg på stønad, kriminalitet og svart økonomi. Både kriminalitet og svart økonomi, vil kunne defineres som økonomisk aktivitet, men her vil samtidig verdighetsdimensjonen også spille inn på hvordan dette forstås. Samtidig er det mulig, selv om «svart økonomi» kan både være lønnsarbeid og verdiskapning, at dette ikke passer inn under definisjonen av «arbeid».

Staten må ta rollen som forbilde og leder, ifølge Mead (1989), slik at fattige gjennom yrkesdeltagelse kan komme tilbake til samfunnet. Mead uttrykker på den måten avhengighetskulturen og fraværskulturen som den største barrieren for fattiges mulighet til bedre levestandard. *Workfare*-programmenes oppgave er derfor å rettlede tilbake til arbeid for å tette gapet mellom fattiges ønske om å jobbe og deres egen oppførsel. Dette må være et obligatorisk program for å nå gruppen som ikke kan hjelpe seg selv. Stønadmottagere må derfor delta i slike programmer under tvang, for at også de uten motivasjon kan komme

videre. Mead avviser at dette er undertrykkende for det er nettopp de som har opplevd å mislykkes på skole og arbeidsmarked som står tilbake maktesløse. *Workfare* kan derfor hjelpe mennesker til å gripe ikke visste var tilgjengelige. Man kan anse *workfare* som en offentlig opplæring, hvor man, akkurat som å kreve at barn går på skole, kan kreve at voksne jobber for sitt livsopphold, og på den måten hjelpes ut av fattigdommen.

Mead sine påstander om at *workfare* sitt viktige bidrag, er å gi fattige en sjanse til å se mulighetene, ligner på hvordan den norske attføringsbransjen ordlegger seg. De Mead beskriver som arbeidsløse av eget valg, beskriver Peck (2001) som midlertidig ansatte i sekundærnæringen. En grunn til at fattige ikke er langtidsledige kan forklares med at de lavt betalte jobbene har høy turnover og arbeidsmarkedet har stor usikkerhet, og de vil derfor ty til stønad i de periodene de ikke har jobb. Derfor vil ikke nødvendigvis utfordringen være å komme i jobb. I like stor grad gjelder det faktisk å beholde den. I et fleksibelt arbeidsmarked hvor den ukvalifiserte arbeidskraften selges, vil det i mindre grad være opp til arbeidstagerens innsats om jobben beholdes og mer bero på bedriftens økonomiske opp- eller nedsving. Det vil i et fleksibelt sekundærarbeidsmarked være større grad av kortvarige ansettelser, og arbeidssøkeperiode for den enkelte kan derfor også være både langvarige og ofte (Peck 2001).

Mead (1989) påstår at mødres utfordringer med barnepass under arbeidstid som forklaring på lav arbeidsmarkedsdeltagelse, er en myte. McDowell (2004) fremhever tvert i mot at kvinner i lavt betalte jobber har utfordringer med å finne barnepass. Om flere kvinner skal ut i arbeidslivet må en naturlig følge være et økt tilbud av barnepass. Hun viser eksempelvis til streik i British Airways, hvor innsjekkingsansatte kvinner dekket hverandre i starten eller slutten av skift for å rekke levering og henting av barn. Da ledelsen bestemte at denne ordningen gikk utover arbeidstiden og skulle avskaffe, fant kvinnene seg i en umulig situasjon. Om kvinner skal finne bekjente til å passe barn, må dette være noen som ikke arbeider, og om sysselsettingen skal økes vil den andelen synke. Derfor kan man argumentere for en viss logisk brist, i hvert fall på makronivå.

Mead (1989) ser muligheten av fattiges manglende yrkesdeltagelse som en mulig politisk handling. Peck (2001) skriver om Riverside-prosjektet, hvor mange deltagere startet jobb i det de ble innkalt til obligatorisk jobbsøkekurs. Han mener at det er rimelig å tro at deltagere i perioder velger stønad mellom arbeidsperioder, men er fullt oppdatert om arbeidsmuligheter, og til enhver tid velger de det økonomisk beste alternativet. Om stønaden er lavere enn lønnsarbeid, som både Peck og Mead er enige om, er det grunn til å tro at stønad velges de periodene når andre alternativer er prøvd.

Kristin Clemet tilnærmer seg velferds-krisen ved å peke ut velferdsstatens omfang og



planøkonomiens manglende overlevelsessevne som årsaken. Hun beskriver 1970-tallet som en tid hvor Norges økonomiske politikk med høye skatter og rigide reguleringer kvelte næringslivet, og det derfor ble behov for kraftig modernisering og markedstilpasning av norsk finanspolitikk på 1980-tallet.<sup>16</sup> Man kan se til land som England og USA, som møtte lignende utfordringer, men som ble drevet mer liberalt, hvor begge nasjonene møtte krisen med dereguleringsstrategier som ikke ble like godt tatt imot av alle. Om man hever perspektivet til Europa som helhet vil man trenge en bedre forklaring for denne krisen, enn planøkonomiske årsaker. Krisen omfattet ikke kun velferdssystemet, men også arbeidsmarkedet generelt.

*Workfare* kan derfor argumenteres for å komme fra et helt utgangspunkt for velferd en hva velferdsstatens utgangspunkt var under fordismen. Velferdsstaten ble bygget opp rundt å verne utstøtte grupper fra fattigdom ved å tilegne visse rettigheter som frigjorde de fra arbeidsmarkedet. *Workfare* starter i en annen ende, hvor gruppen nå må stå til rette for sin posisjon og grunnlaget for de tidligere rettighetene bli nå tatt opp til ny diskusjon. *Workfare* kan derfor både ses som en reaksjon på velferdsorganiseringens mangler, samtidig som den legger nytt grunnlag for det konstituerende utenforskapet.

Wahl (2009) definerer velferdsstaten som en institusjon hvor det legges grunnlag for livsbetingelser. Endring i arbeidsmarkedsstrukturen skjer gjennom fundamental restrukturering av de institusjoner som er med å skape grensene i arbeidsmarkedet (Peck 2001). Dette kan da være institusjoner som NAV, lovgivningen innen arbeidsmarked og arbeidsmarkedsbedrifter, samt arbeidsgiverne. Endring av arbeidsmarkedet vil da måtte være både kvantitativ og kvalitativ. Reguleringen vil ikke kun bestå i å regulere flyten av arbeidere inn og ut av arbeidsmarkedet, men også reproduksjon av arbeidere. Dette kan omfatte flere ting. Arbeiderens innstilling til arbeid og lønn kan remodifiseres (Peck 2001) som nevnt over. For eksempel ved betingelser for arbeidsledighetstrygd, hvor stønadsmottaker må akseptere en lavere lønn for å «få foten inn» i arbeidsmarkedet.

### **Fra «mottaker» til «deltaker»**

Hele Europa har opplevd velferdsinnskrenkninger de siste 20 årene som, ifølge Handler (2004), kan beskrives som bidrag til prosessen av rekommodifisering av arbeidskraften. Denne påstanden støttes av flere (blant annet Peck og Theodore 2000, Quaid 2002, Wahl

---

<sup>16</sup> <http://www.civita.no/2012/03/07/sosIaeldemokratiet-ma-fornye-seg>

2009). Skandinavia har hele tiden hatt velferdsytelser av anselig størrelse (Handler 2004). Dette kan forstås som sosialdemokratienes forsøk på å øke sosial mobilitet i befolkningen og hindre økning i ulikheter. I land med begrensede velferdsordninger vil arbeideren ikke ha samme posisjon som den i større grad dekommodifiserte skandinaviske arbeideren, og dette vil videre påvirke arbeiderens handlingsrom. Både Wahl (2009) og Handler (2004) er opptatt av å se på maktbalansen for å forstå arbeiderens posisjon. I Norge har vi i etterkrigstiden utviklet statlige ytelser som baserer seg enten på inntjening, eller behovsprøvde ytelser for de som ikke har tjent seg opp bedre rettigheter (Handler 2004). Gruppen som får utbetalinger basert på inntjening vil være stor om vi har høy grad av sysselsetting. Dette kan muligens styrke den politiske viljen til å begrense ytelsene til de som ikke bidrar til inntjening. Så selv om utbetalinger innen velferdsordningene kan øke, kan samtidig allokeringen av midler endres i de marginales disfavør.

Siden 1990 har det skjedd endringer i de behovsprøvde ytelsene. Sosiale ytelser for livsopphold ble endret for første gang på 60 år i 1991 (Wahl 2009). Da ble det lovfestet mulighet for å kreve arbeid i bytte for stønad. Sosialkontorene fikk derfor mulighet til å stoppe stønaden om klientene ikke fylte kravene til aktivitet, jamfør Heen (2008). Dette frigjorde mulighet for å «oppmuntre» klienter for å ta ansvar for sitt eget livsopphold. Sosialkontorene har likevel en sterk skjønnsmessig vurdering av handlingsplaner for individer. I forbindelse med utviklingen av NAV-reformen i 2004 ble nettopp sosialkontorenes evner, erfaringer og kunnskaper til å bistå de vanskeligst stilte gruppene fremhevet som et potensielt bidrag til Aetat (Legard et al. 2009). Disse nye tiltaksreglene inngår i dag i Kvalifiseringsprogrammet og er i regi av Sosiale Tjenester (tidligere sosialkontor) under NAV. Handler (2004) kaller dette for *Workfare*, og beskriver alternativet som faller inn under den ordningen, som siste utvei, når alle andre tiltak er gjennomprøvd. Både Handler (2004) og Peck (2001) beskriver *workfare* som en ny retning hvor strategien er å minimere stønadsutbetalinger ved å begrense tilgangen til disse rettighetene. Et av de viktigste prinsippene i *workfare*-definisjonen er at deltakelse ikke er frivillig, her vil det i lys av Offe legges opp til en dobbel tvang, fordi gruppen allerede er definert som «problemgruppe» i sin tilknytning til arbeidsmarkedet, samtidig som de tvinges til arbeid. Det vil si at all annen støtte vil trekkes tilbake om deltakeren ikke er aktiv. Stønad vil i lys av dette bli «lønn» i om man tolker betaling for aktivitet som lønnsarbeid, samtidig er ikke aktiviteten utført av den definerte arbeidskraften som selges på et marked og er derfor kanskje helle ikke «arbeid». På

den måten kan man si at tidligere «stønadsmottakere» går inn i pseudolønnsarbeid og blir «pseudo-arbeidere». Deltagere skal «arbeide» fulltid og lønnes 2G i året.<sup>17</sup>

Kvalifiseringsprogrammet selges ut på NAV sine hjemmesider som «veien ut av fattigdom», mens Lødmel (i Handler 2004) tolker tiltak som dette som en sosial inndeling av aktivitet. I den grad aktivitetskrav stilles til de som ikke har tjent seg opp andre velferdsgoder og er uønsket på arbeidsmarkedet. I den samme rapporten vises det likevel til at målgruppen for «*workfare*-programmer» i Norge er positivt innstilt til en balanse av plikt og rettigheter (Lødmel i Handler 2004). Programmet kan bidra til en bedre økonomisk ramme om satsningene og andre tilleggssøknader ligger under de satsningene som settes for programmet. Dette programmet faller ikke under utføring i NAV sine øyne da utføring foregår gjennom NAV Arbeid, mens programmet faller inn under det første målet med NAV-reformen som presenteres som «Flere i arbeid og aktivitet – færre på stønad og sosialhjelp».<sup>18</sup> Deltagere på Fretex er spredt på ulike tiltak, hvor også Kvalifiseringsprogrammet er oppdragsgiver via NAV Sosiale Tjenester.

Velferdens rolle i arbeidsmarkedet finner vi tydelig i de lavt lønnede yrkene (Peck 2001). Den regulerer tilstrømmingen av arbeidskraft til de lavere segmenter, samt forholdene/betingelsene for salg av arbeidskraften. Velferden bidrar til å holde lønninger over eksistensnivå (Offe i Peck 2001). Effekten skrider likevel utover det lavere sjiktet i arbeidsmarkedet, i det de dårligst betalte jobbenes lønn konkurrerer med stønadsnivået. Ved at de lavest betalte jobbene har stønad å støtte seg til, letter dette på konkurransetrykket for arbeidere ovenfor dette nivået, da de ikke konkurrerer med de mest sårbare og desperate gruppene. På denne måten er beskyttelse av de lavest betalte arbeiderne en beskyttelse av alle arbeidere.

Ifølge Piven (i Peck 2001) er velferdsordningen en institusjon for arbeidsregulering, derfor vil en arbeidsrettet regulering endre spillereglene i arbeidsmarkedet. Dette vil komme ettertrykkelig frem i de nedre segmenter av arbeidsmarkedet. Ved å betinge adgang til arbeidsmarkedet vil *workfare* også spille en rolle i hvem som får hva, og derfor er velferdsreform en dyp politisert prosess. *Workfare* virker via de samme relasjoner som velferdsordningen har gjort hittil. Et av paradoksene ved ordningen er at de sosiale gruppene som har tilgang til ikke-lønnsbasert kilder til eksistens, ofte behandles av arbeidsgivere, organisasjoner, og institusjoner som semi tilknyttede til arbeidsmarkedet. Dette fører til

---

<sup>17</sup> nav.no

<sup>18</sup> Flere i arbeid og aktivitet – færre på stønad og sosialhjelp

diskriminering, ekskludering fra arbeidsmarkedet og avhengighet av ustabil arbeid blant de sosiale gruppene. I neste omgang vil arbeiderne feilaktig oppfattes som er ustabile. Dette viser at velferdspolitikken er iboende knyttet opp til de videre politiske, økonomiske og institusjonelle kreftene som produserer og reproducerer midlertidig arbeidskraft. I de samme relasjonene konstrueres *workfare*. En allerede ujevn distribusjon vil derfor kunne forsterkes i konstruksjonen av *workfare* (Peck 2001). Ved å kjempe frem full sysselsetting vil konkurransen mellom arbeidstakere minske (Offe 1985). På arbeidsplassen har arbeiderbevegelsen kjempet frem økt makt over produksjonsprosessen. Arbeidsmiljøloven setter begrensninger for hvor ensformig arbeidsoppgaver skal være og gir arbeidere rett til opparbeiding av fagkunnskaper (Wahl 2009), altså en nedkjemping av deksillingsprosesser. Alt dette er måter og dekommodifisere arbeidskraften for å stryke arbeidskraftens maktposisjon, som Wahl (2009) påpeker er kjennetegn ved den nordiske modellen.

Innenfor nyliberalismen er privatisering av statlige funksjoner en velkjent strategi for å spare inn på statens utgifter og øke økonomisk aktivitet (Friedman i Fukuyama 2004). Det er også et alternativ for å øke konkurransepress for tjenester. Selve bedriftsdiskursen har smittet over i norsk offentlig forvaltning og velferdsstaten, med inntoget av New Public Management som tilnærming.<sup>19</sup> Grunnprinsippet baserer seg på økt effektivitet, og karakteriseres av Wahl (2009) som en tilnærming med generell skepsis til offentlig virksomhet. Offentlig virksomhet er nå under privatisering og outsourcing til private aktører (Wahl 2009). Staten opererer med «bestiller-utfører» modeller hvor tjenester kjøpes og selges både mellom statlige og private aktører. Wahl (2009) ser dette som et ytterligere tegn på økt markedsmakt, også i kraft av den endrede diskursen. NAV sin søken etter tjenester i det private kan sees i denne sammenhengen, og Fretex som en av mange attføringsbedrifter tilbyr velferdstjenester, som tidligere var under statlig drift. Utvikling av anbudsordninger av attføringstjenester vil med Wahl sine øyne kunne ses som en omorganisering av velferden slik vi tidligere har kjent den. Attføringsbedriftenes tilknytning til markedet vil jeg komme tilbake til i analysen.

#### 5.4.4 Arbeideren

Jeg vil i analysekapittelet argumentere for at den universelle arbeideren ikke bare er en rask vei til ansettelse, men også lett å bytte ut. Det er særlig fordi kostnadene forbundet med ansettelse er relativt lave og opplæring av ny arbeidskraft går raskt. I prosessen med å

---

<sup>19</sup> For mer om dette: (Pereira 2004)

omvende potensiell arbeidskraft til brukbar arbeidskraft, er kontroll og disiplin viktige faktorer for å sikre effektivitet og produksjon (Braverman 1978, Taylor 1913). Kontroll av deltakeren kan derfor være både relevant under utføringen, og kan legge et grunnlag for arbeidsgiver for å minske risiko ved ansettelse i fremtiden. Derfor vil jeg her kort redegjøre hvordan Taylor delte mellom *conception* og *execution*, og hvordan Braverman så dette som en deskillingsprosess. Jeg vil knytte prosessen til hva Hochschild beskriver som emosjonelt arbeid (emotional labour) i servicenæringen. Dette vil bidra til det teoretiske rammeverket for å forstå Fretex sin produksjon av universalarbeideren i Fretex-butikker.

#### **5.4.5 Kontroll og ledelse av arbeidskraft**

Ved at alle arbeidet smartere ville man kunne øke produktiviteten og derfor også skape grunnlag for høyere lønn til arbeiderne (Taylor 1913). Charles Babbage (1971) interesserte seg også for industriens teknologiske muligheter innen organisering. Han var fasinert av segmenteringens logikk. I sin bok vurderer han hvor mye utdanning eller opplæring et menneske trenger og kommer frem til at det beste er å lære seg enkle operasjoner så man kan tjene penger tidlig. Han mener videre at arbeidsdeling er økonomisk gunstig, på grunn av dens potensialet i økt effektivitet. Han var, som Taylor interessert i den produksjonsmessige biten av industrien. Han mente derfor at oppgaver skal også fordeles etter evner (Babbage 1971). Slik jeg forstår det, kan man her definere segmenteringen i arbeidet som den hierarkiske inndelingen i arbeidsoppgaver etter evner. Fragmentering av oppgaver kan videre forstås som oppstyking av arbeidsoppgaver horisontalt (enkeltoperasjoner langs et samlebånd) som legger opp til et stort lavsegment i arbeidsstokken. Kombinasjon blir derfor en tosidig prosess hvor de mest kompetente arbeidstakerne sendes oppover i systemet og opplever en lønnsakkumulasjon, og de minst kompetente holder effektiviteten i produksjonen oppe i det nederste segmentet til rimelige arbeidskostnader. Denne prosessen teoretiseres ytterligere gjennom segmenteringsteorien.

Selv om Taylors «vitenskap» har senere blitt sterkt kritisert er hans analyser interessante om man er enig i Bravermans (1978) kritikk om at Taylor representerer ledelsen og ikke vitenskapen. På den måten kan Taylors beskrivelse av produksjonsrommet være interessant for å forstå hvordan ledelsen vurderer kontroll av arbeidskraft. Hans løsning på dette var å øke kontrollen over arbeidsprosessen, hvor da ledelsen er ansvarlig for organisering av arbeidsoperasjonene (*conception*) og arbeiderne får ansvar for utførelsen (*execution*) (Taylor 1913). Braverman (1978) mente denne prosessen tilvendte arbeideren til streng kontroll, hvor arbeidssituasjonen ved forenklede oppgaver, streng kontroll og krav til

effektivitet, fremstår for arbeideren som naturlig og normal. Jeremy Bentham kan også nevnes i denne sammenheng. Hans utvikling av Panoptikon kan også bidra til å forstå hvordan kontroll kan brukes og påvirke. Grunnidéen var et fengsel hvor voktere satt i et tårn i midten med fullt innsyn til alle cellene. Poenget var at ingen innsatte kunne se vokterne, og derfor levde de under oppfatningen av konstant observasjon. Vokterne måtte derfor ikke følge med på alle innsatte, da tanken om konstant overvåking var plantet hos de innsatte. (Strub 1989). Foucault (1999) utvidet tanken om panoptikon til å gjelde flere enn innsatte. Han viser til hvordan makten blir separert fra maktutøveren og disiplineringen blir internalisert. Mekanismen avhenger ikke av maktutøvers motiv. Maktutøver er ikke lenger avhengig av maktmidler, da relasjonen er fiktiv, og resultatet blir utøvelsen av et visst herredømme.

Braverman (1978) analyserte Taylors metoder ved hjelp av marxistisk teori, og kritiserte hans vitenskapelige ståsted og hans fiendtlige innstilling til arbeideren. Han mente at Taylors metoder gikk dypere enn kun å lede arbeidsprosesser effektivt. Taylors vitenskapelige ledelse utgår fra kapitalistiske standpunkter, ifølge Braverman (1978), og er ikke så objektive som de fremstilles. Metodene representerer ledelsens oppfatning av arbeidsstyrken som en vanskelig håndterbar faktor i et antagonistisk sosialt miljø, men undersøker ikke årsakene til hvorfor det er slik. Med et slikt utgangspunkt representerer metoden ledelsen og ikke vitenskapen.

Det Taylor (1913) egentlig søkte svar på, var hvordan man kan kontrollere arbeidskraft som er fremmedgjort for arbeidsformen i det rådende systemet (Braverman 1978). Arbeidernes tidligere kontroll over produksjonsmetoden ble overtatt av ledelsen. Taylor (1913) oppdaget også selv at når hans system for høyere tempo mot mer betaling ble gjennomført falt lønnen slik arbeiderne i utgangspunktet hadde fryktet fordi dere fagkunnskap ikke lenger behøvdes. Dette var noe Braverman (1978) gjenkjente som deskillingsprosessen. I det ledelsen tok monopol på kunnskapen som behøves for produksjon ble arbeidernes posisjon endret. Som Babbage (1971) og Taylor (1913) beskrev effektiviseringen, skulle hver arbeider fokusere på enkle oppgaver som kunne utføres raskt, ansvaret for det endelige produktet var ikke arbeiderens, men ledelsens. Ledelse av denne arbeidskraften vil derfor styres mer av kontroll av tempo og utførelse. Å sette slik subsidierbar arbeidskraft i fokus er også relevant i dag. I lavkompetanseyrker, hvor arbeidsoppgavene er enkle og opplæring på arbeidsplassen er begrenset, vil arbeideren være lett å skifte ut og derfor også utsatt i nedgangstider eller omstrukturingsperioder. Den substituerbare arbeideren i det

sekundære arbeidsmarkedet vil jeg i analysekapittelet sammenligne med  
attføringsproduksjonen av universalarbeideren til «det ordinære arbeidsmarkedet»  
«Arbeiderklassen kastes inn i og ut av ulike deler av samfunnsmaskineriet, ikke av  
egen vilje men i kraft av kapitalens bevegelser» (Braverman 1978 s. 324). Dette  
beskrives historisk i overgang fra jordbruk til industri, og senere i industrien som i stor  
grad ble påvirket av mekanisering, som frigjorde arbeidskraft. Dette ga tilbud av  
arbeidskraft til en rimeligere pris til servicenæringen som derfor kunne ekspandere. Et  
fenomen ble beskrevet av Marx (1954) som reservearbeidskraft. Arméen inndeles i tre  
grupper, hvor den første består av den flytende arbeidskraften, som har korte  
ansettelser og periodevis arbeidsledig. Den andre gruppen er den latente arbeidskraften  
innen jordbruket. Den er ikke aktuell i denne sammenheng. Den tredje gruppen er den  
stagnerende arbeidskrafts arméen, og den mest relevante i denne oppgavens kontekst.  
De er de marginale i arbeidskrafts arméen, som bæres på den arbeidende  
befolkningens skuldre. Deres vanskelige situasjon opprettholdes av tilsvarende  
akkumulasjon av kapital blant kapitalistene. De er gruppen som er mest utsatt for  
utbytting. Alle gruppene påvirkes av svingninger i økonomien, og ved kriser er de  
utsatt i henhold til sin posisjon. Reservearbeidsarmeen er likevel ikke det nederste  
segmentet i samfunnet. Marx beskrev også en gruppe som hadde det enda verre.  
Begrepet filleproletariatet (lumpenproletariatet) også kalt den «farlige klassen» kan  
komme av at Marx satte vagabonder, kriminelle og prostituerte i denne gruppen og  
begrepsfestet de som farlige på grunn av deres potensial til å skape sosial uro. Han  
deler likevel gruppen i funksjoner. De første er de som kan arbeide, og vil derfor være  
kandidater til reservearméen. De vil bevege seg inn og ut av fattigdom etter  
økonomiens svingninger og påfølgende arbeidskraftsbehov. Det er denne gruppen jeg  
vil trekke inn når jeg i analysen vil se på forskjellen mellom attføringsdeltakere og  
deres jobbsøkekonkurrenter. Den andre gruppen er eldre og barn av fattige eller  
foreldreløse, og den tredje gruppen er de demoraliserte. Her vil både de som ikke kan  
tilpasse seg arbeidslivet og de yrkesskadene, syke og funksjonshemmede og de  
kriminelle være. Disse tre kategoriene av mennesker er avhengig av arbeiderne for  
overlevelse, og vil leve i fattigdom. Legard (Legard et al. 2009) beskriver gruppen av  
langvarige mottakere av sosialstønad som de mest utfordrende å få reinkludert i  
arbeidsmarkedet. Det diskuteres utfordringer med å få kvalifisert sosialklienter til  
arbeidsmarked, med de vanskelige livssituasjoner som klientene lever med. Denne  
gruppen vil i Marx begrepsapparat være nær beskrivelsene av den farlige klassen og de

demoraliserte. Det er ikke mulig å sette likhetstegn mellom sosialklienter og den farlige klassen, da de ikke er direkte sammenfallende, men mange mottagere av sosialstønad vil kunne passe inn i beskrivelsene til Marx i henhold til sin posisjon til arbeidsmarkedet. I dag vil muligens mye av den «farlige klassen» og «de lastefulle», kunne ligne på de Fretex har som deltakere i Elevator, samt gruppen som får tilbud om arbeid gjennom «Jobben» Marx mener arbeidsreservearméen er basis for den moderne industrien, da den til enhver tid kan benytte seg av den evige tilgang på arbeidskraft uten å måtte avbryte produksjonen og da tape penger. På den måten er det kapitalistiske system avhengig av at deler av arbeiderne går arbeidsløse i perioder. Lønninger vil kunne holdes nede i arbeidsmarkeder med lav satsing på teknologi samtidig som det vil frigjøre plass til å investere i teknologi i høykonjunktur.

#### **5.4.6 Emosjonelt arbeid i dagens lavtlønnsyrker**

Hochschild's begrep emosjonelt arbeid er også aktuelt i diskusjoner rundt arbeidsmarked og servicearbeid. En arbeider som bevisst må bruke, eller stenge av følelser, for å utføre et arbeid kaller hun emosjonelt arbeid. Hun viser konkret til utviklingen av flyvertinners arbeidsoppgaver, hvor de læres opp til rollespill for å behage flyreisende. Tanken er at dersom man kan, gjennom tilbud om «service», fremprovosere gode følelser i møte med kunder kan bedriften oppnå et konkurransefortrinn. Flyvertinnene skal gi uttrykk for eller foregi forståelse til kundene. Videre skal ansatte fullføre samtaler uten å gi kunden følelse av å bli avvist. Flyvertinnene læres opp til å lage historier for seg selv som kan berettigg personenes handlinger moralsk. Hochschild (2003) her til hvordan flyvertinnene lærer seg å bli glad i jobben og de tjenestene de må tilby i arbeidssituasjonen, som strategi for å forenkle arbeidshverdagen. Ved å erkjenne for seg selv at man gjør en god og meningsfull jobb blir det også lettere å tilby det servicenivået som kreves. I en servicebedrift kan arbeidstager ta på seg ulike roller for å takle vanskelige situasjoner. Om ansatte har en dårlig dag, skal det ikke vises for kundene. Om kunden har en dårlig dag, skal betjeningen akseptere handlinger de ikke ville akseptert i det private. De kan også påta seg en støttende rolle, alt for at kunden skal føle seg ekstra verdsatt i transaksjonen. Ledelse av hjerte (management of the heart) viser her til hvordan ledelsen tar kontroll over arbeidstakers følelsesliv ved å indoktrinere «servicerollen» i arbeidsbeskrivelsene. Dette trenger ikke bare å handle om å gi service men også en generell oppfattelse av hvordan ansatte skal oppføre seg i ulike situasjoner eller roller. Jeg mener tilnærmingen også er relevant i en Fretex butikk, og at dette er en viktig faktor for å forstå utfordringene i attføring.



## 6 Metode

Hensikten med denne oppgaven er, som nevnt, å belyse verdiene som ligger til grunn for utføringen i Fretex, samt hvordan rollen som utføringsbedrift kan forstås. Problemstillingen i denne oppgaven krever en metode som kan gi tilgang til kunnskap om relasjonelle sosiale forhold som krever rik data om et lite felt. Samtidig, for å forstå bruken av begrepet, «universalarbeider» kreves kunnskap om hvordan begrepene brukes i bedriften. Derfor faller valget av metode på den kvalitative siden. Kvalitativ metode og casestudie gir grunnlag for å forstå komplekse fenomener og årsakssammenhenger (Gerring 2007) Thagaard (2009) beskriver den kvalitative metoden som en syklisk modell. Dette kan forstås som at forskningsprosessens faser overlapper hverandre og påvirker hverandre gjensidig. Dette betyr at teori, analyse og metode kan gå inn i hverandre og forskeren kan behøve å gå mellom disse flere runder før forskningsprosessen er ferdig. På grunn av denne fleksibiliteten er det viktig å redegjøre for valgene som er tatt. Thagaard (2009) påpeker at en grundig redegjørelse vil kunne vise kvaliteten på forskningen. I denne delen vil jeg redegjøre for de valgene som er tatt og reflektere rundt hvordan det kan ha påvirket dataproduksjonen og fortolkningen av datamaterialet.

### 6.1 Oppstart av metoden

Forskerens rolle må redegjøres for i kvalitativ metode, da rollen er en integrert del av prosjektet (Thagaard 2009). Selve idéen om å se på Fretex kom som inspirasjon fra min egen opplevelse som deltaker på utføring på Fretex. Dette nevner jeg fordi bakgrunn som deltaker kan ha farget noen av valgene som er tatt i forskningsprosessen. Min erfaring med NAV-systemet i forkant av masterstudiet ga meg en opplevelse «på innsiden» av utføring, og dette inspirerte en interesse for marginale grupper i Norge.

Valg av type case er tett knyttet opp til hva man ønsker å finne ut (Gerring 2007). Jeg ønsket å finne ut hva utføring kan være, om hadde lite teoretisk grunnlag i forkant. Jeg satt meg også inn i de metodene som brukes av utføringsarbeidere for å prøve å danne en plattform for felles begreper. Dette fremsto for meg som et enormt felt, og førte meg til en mer induktiv eksplorerende tilnærming til utføring i Oslo by. Selv om jeg var åpen for å se på ulike tiltak var min hovedinteresse å se finne mer ut av hva Fretex arbeidet med.

Jeg valgte å fokusere på Fretex Øst, som opererer i hele østlandsområdet. Mitt fokus var å gå i dybden på et mindre område. I starten av planleggingen av feltarbeid søkte jeg kritisk forskning om utføring for å se hvilke analytiske tilnærminger som tidligere var brukt.

Jeg ønsket å finne ut av hvem som kom på attføring til Fretex, og hva som foregikk på de ulike tiltakene. Hvem deltakerne er kan svares på både ved kvantitativ og kvalitativ metode, men jeg så for meg at tjuke beskrivelser (Thagaard 2009), kunne bidra til innsikt i feltet. Min innfallsvinkel ble derfor å høre med de som arbeidet på Fretex, om hva deres mål var, og hvordan de gjennomførte tiltak for å nå disse målene. Hva som produseres på Fretex vil avhenge av hva NAV bestiller og hva Fretex velger som beste løsning for å nå målet NAV setter. Derfor ville ledelsen være en mulig vei å gå for å finne svarene her, ved å spørre om hva de ulike ansatte arbeidet med og mot. Attføring foregår likevel konkret på arbeidstreningsarenaer, og derfor ville jeg også se på hva som skjedde der, og snakke med de som arbeidet der. Selv om Fretex driver både veldedighet og attføring, opererer de i en markedsstruktur. Jeg lurte på hvordan rollen som arbeidsleder i Fretex kunne bli utfordret i møte med lønnsomhetsprinsippet Fretex har. Jeg var også interessert i rollen arbeidsleder i butikk har og hvordan det kan kombineres med rollen i attføring. I situasjoner hvor arbeidspresset øker var jeg interessert i å forstå hvordan rollene utspilles. Jeg ville vite hvordan dette eventuelt påvirket deltakerne på attføring. Min egen forvirring om rollen som arbeidstaker og deltaker i arbeidsrettet tiltak, førte meg til en undring om rollene i attføring til tider kan konfliktere med bedriftens økonomiske mål.

Problemstillingene som jeg da hadde utviklet handlet i stor grad om sosiale fenomener innen arbeid. Å studere sosiale fenomener er utgangspunktet for kvalitativ metode. Kvalitativt intervju er et godt verktøy for å få informasjon om menneskers perspektiver, synspunkter og erfaringer. I tillegg kan intervjuer være forum for drøfting og diskusjon med informanter om deres egne tolkninger av begreper og mål (Thagaard 2009) som jeg selv anså som kjernen i mitt interessefelt. Nevnte spørsmålene ble førende for gangen i arbeidet med oppgaven. Som nevnt var likevel disse spørsmålene ikke tydelig formulert i starten, og litteraturen jeg hadde satt meg inn i på forhånd hadde enda ikke dannet et helhetlig analytisk rammeverk.

Thagaard (2009) beskriver et strategisk utvalg som en prosess hvor man velger informanter etter egenskaper eller kvalifikasjoner som er strategisk i forhold til problemstillingen. Mitt utvalg var strategisk i den grad mine informanter var ansatte i Fretex som arbeidet konkret og administrativt med attføring. Jeg ønsket å snakke med ansatte i ulike deler av hierarkiet for også å kunne se om det var store forskjeller i fortolkning på ulike nivåer. Samtidig vil jeg også påstå at utvalget har karakteristika av tilfeldighet (Thagaard 2009), siden jeg ikke fikk intervjuet alle informantene jeg fant potensielt interessante. Dette fordi flere av de som jobber med attføring i Fretex reiser mye rundt på arbeidsplasser og har møtevirksomhet som vanskeliggjorde et intervju rent tidsmessig. I tillegg valgte jeg aktivt å

unngå noen som jeg tidligere hadde hatt kontakt med i løpet av min egen tid som deltaker.

Når man skal tilnærme seg potensielle informanter er det etiske vurderinger som må tas. Et viktig prinsipp i forskning er at alle deltakere skal gi sitt informerte samtykke før de deltar. Siden alle mine informanter hadde kontaktinformasjon på nett via Fretex sin hjemmeside kunne de spørres direkte per epost. Dette gjorde tilnærmingen enklere.

Thagaard (2009) påpeker at det i noen tilfeller kan være nødvendig å få tillatelse fra ledelsen for å få innpass i en organisasjon. Videre kan det bli problematisk om forskeren får tillatelse fra ledelsen da informanter lenger ned i hierarkiet kan se forskeren som ledelsens «utsending». Dette var noe jeg fant som relevant problematikk i denne prosessen. Mitt første forsøk på kontakt var å sende alle i ledelsen en epost hvor jeg presenterte prosjektet og spurte om de var interessert i å stille til intervju. Jeg håpet med dette å kunne få innpass av flere, og på bakgrunn av det vurdere videre hvilke informanter som kunne belyse forskningsprosjektet. Det viste seg at de fleste henviste meg videre til samme person som deretter måtte gi meg tillatelse. På dette tidspunkt fikk jeg tillatelse til fritt å ta kontakt med dem jeg ønsket, så fremt de selv fant tid til dette. Jeg synes det da ble enda viktigere å formidle til alle at intervjuene var anonyme og at dette prosjektet på ingen måte var i tilknytning til ledelsen.

## **6.2 Dataproduksjon**

Atkinson og Hammersley (2007) drøfter relevansen av en informants beretning, og i den settingen blir spørsmålet om hva man egentlig får vite noe om i et intervju interessant. Jeg har derfor resonnert rundt hva slags data jeg har fått i intervjuene som er gjort. Grunnet mine vurderinger bunner i enighet med Atkinson og Hammersley (2007) i at subjektive fremstillinger av den sosiale verden er en viktig ressurs for å forstå feltet som studeres og at subjektive data i seg selv ikke svekker dataens validitet.

Jeg kan ikke anta at informantene jeg har snakket med kun uttaler seg som enkeltpersoner. De er også representanter for Fretex. Jeg var allerede i dataproduksjonen opptatt av å skille mellom oppfordringer til informanter om å tolke, og spørsmål rettet mot Fretex som bedrift og jeg vekslet mellom å spørre informanten om bedriften og om egne oppfatninger. På den måten fikk jeg inntrykk av hvordan de forsto bedriften de arbeidet i, målet med arbeidet og sin egen rolle i dette. Jeg har prøvd så godt som mulig å skille mellom hva som er informantens egne oppfattelser og hva de forstår som Fretex sitt ståsted. Dette er gjort både i spørsmålsformuleringer og i presentasjonen av data. Likevel kan ikke disse rollene skilles tydelig fra hverandre fordi informanten selv er en del av bedriften, og fordi

informanten vil forme den og formes av den. Som bedrift fremstår Fretex for meg som sterkt verdiforankret og derfor forventet jeg også at informanter kunne identifisere seg sterkt med og ha tanker om arbeidet de gjør og hva Fretex står for. Jeg var derfor kanskje litt motvillig til å stille kritiske spørsmål for å utfordre informanter oppfattelser av sammenhenger.

Schoenberger (1991) påpeker at kritiske spørsmål er en måte å vise respekt for informantens integritet og evne til å kunne forstå sin egen rolle utenfra. Hun viser hvordan man kan oppnå dybde i dataen ved å bruke informantenes evne til analyse for å forstå feltet. Selv opplevde jeg at min frykt for å bli utestengt fra feltet, og mangel på tid til å fordøye stoffet, gjorde at jeg muligens mistet muligheten til å oppnå en så dyp forståelse som Schoenberger (1991) refererer til. I senere forsøk på å komme i samtale om hva jeg tolker som konfliktfylt har samtalen stoppet opp og mine spørsmål er blitt avvist. Dette ser jeg som eksempel på hvor vanskelig det kan være å stille seg kritisk til bedrifters metoder, relasjoner eller virkelighetsforståelser, uten å stille informanten i en vanskelig posisjon hvor det kan virke som lojaliteten til bedriften utfordres. Likevel var intervjuene preget av dialoger med til tider lange utgreiinger som jeg senere også kunne gå diskursivt til verks på, for å oppnå en dypere forståelse. I tillegg finner jeg støtte fra Atkinson og Hammersleys (2007) poeng av å tilrettelegge for at informanten skal kunne ordlegge seg fritt og uten fordømmelse fra forskeren, for å kunne opprette en god samtale.

I omgang med kvalitativ metode skjer forskningen i en dialogisk prosess og preges av forskerens utgangspunkt og analyser fra start til slutt. Forskeren vil trekke med seg sin forståelse av fenomenet som studeres fra et faglig ståsted. Forståelsen oppnås i et samspill mellom teori og data. Forskerens forforståelse av feltet vil spille inn på hvilke spørsmål som blir stilt, men forskeren bør også være åpen for å finne ukjente faktorer som spille inn på forskningsspørsmål som reises (Thagaard 2009). Derfor vil planlegging og gjennomføring av det kvalitative intervjuet spille en viktig rolle for retningen av, og grunnlaget for, forskningsprosessen.

### ***6.3 Det kvalitative intervjuet***

Thagaard (2009) poengterer viktigheten av å la problemstillingene utvikles etter hvert som forskeren får dypere innsikt. I intervjuene synes jeg derfor det ble viktig å prøve å legge foreløpige problemstillinger litt til side for å åpne mulighetene for nye forskningsspørsmål. Som intervjuguiden illustrerer har jeg gjennomført semistrukturerte intervjuer, hvor jeg har tatt for meg de temaene som jeg på forhånd var interessert i å høre om.

I utgangspunktet kan det være vanskelig å få tak i den type informasjon jeg søker. Det

er spørsmål som kan føles konfronterende for informanter og også skape frykt for å si noe som kan sverte bedriftens ry. Fretex sitt slagord om åpenhet kan nok ikke brukes som pressmiddel, men om det er inkorporert i hvordan ansatte oppfatter bedriften vil kanskje viljen til å fortelle om utfordringer og konfliktfylte temaer likevel være tilstede. Schoenberger (1991) viser til hvordan åpne spørsmål i intervjuer med bedriftsleder er et godt verktøy for å forstå hvordan bedriften fungerer. Det er viktig å forstå hvordan kontroll i intervjuet kan påvirke data. I intervju med ledelse kan informantene selv være vant til å styre samtalen og utøve kontroll over hva som skal diskuteres og hva som skal unngås. Det er viktig å ikke la seg lede av informantens mulige agenda, samtidig som forsker bør ha størst kontroll over prosessen, og utøvelse av kontroll bør vurderes.

I starten av datasamlingen var spørsmålet om hva slags rolle Fretex har i det norske arbeidslivet åpent. Jeg søkte informasjon om hvordan Fretex selv så sin rolle og hvordan de på bakgrunn av denne forståelsen arbeidet. Jeg ville på den måten også få kunnskap om bedriften gjennom de ansattes øyne. Jeg fremstilte meg selv som en relativt uvitende student, for å kunne få svar som var utdypende. Jeg *var* ganske ukjent både med organiseringen og med begrepsbruken i attføring, og jeg visste ikke akkurat hva jeg var ute etter. Jeg vil ikke si at jeg fremstilte meg feilaktig. Jeg visste en del om butikkdriften og tiltakene, men jeg ville ikke ta utgangspunkt i egen oppfattelse av de delene av bedriften jeg kjente til. Ved å fremstille meg åpent undrende og ute etter oppklaring i begrepsbruk, kunne informantene selv fortelle hva *de* mente var viktig. For eksempel gjennom å spørre om hvilke verktøy en butikkleder har til råderett og hva som er de mest utfordrende situasjoner stiller jeg spørsmål til daglig leder i rollen som ekspert og ikke forskningsobjekt. Med denne tilnærmingen mener jeg at jeg fikk informantene selv til å presentere hvilke utfordringer de ser i attføringsarbeid og hvordan dette løses. I tillegg, både ved å få presentert hvordan Fretex definerer begreper og hvordan de brukes, kunne jeg få kunnskap om verdiene som ligger bak attføring. Selve intervjuene tok omtrent halvannen time, bortsett fra telefonintervjuene som hadde varierende lengde.<sup>20</sup> Intervjuene ble gjennomført på informantens egne arbeidsplass, i arbeidstiden. Jeg brukte diktafon for å kunne bruke mye oppmerksomhet på samtalen og i tillegg noterte jeg hovedpoenger og oppfølgingsspørsmål under veis. Jeg avsluttet alle intervjuer med å spørre om informantene om de hadde mer på hjerte. Etter hvert intervju noterte jeg meg hva som fungerte godt og hva jeg syntes var de mest interessante temaene,

---

<sup>20</sup> For varighet: se vedlegg

samt hvilke nye spørsmål jeg hadde. Telefonintervjuene ble gjort etter at analysearbeidet var startet og hadde derfor mer poengterte spørsmål og krevde mindre tid.

#### **6.4 Deltagende observasjon-en innføring**

I starten av prosjektet var det uklart hvorvidt jeg ville intervju deltakere i attføring. De etiske vurderinger knyttet til min tidligere tilknytting og vanskeligheter med å finne en etisk forsvarlig måte å ta kontakt med deltakere på, førte til at jeg la denne potensielle gruppen av informanter fra meg. Verken NAV eller Fretex kan oppgi personalia om deltakere. Min løsning ble derfor å gjøre deltagende observasjoner på to Fretex butikker i Oslo. Som nevnt tidligere ba jeg om tillatelse fra ledelsen, som videreformidlet kontakt til butikkene. Følgene ble derfor at dataene jeg samlet inn i den situasjonen var utsatt for konfidensialitetsproblemer, som nevnt tidligere.

Jeg dro etter avtale til butikkene hvor jeg ved ankomst informerte alle i butikken om mitt formål og hva jeg ønsket å gjøre. Jeg sa også at jeg var tilgjengelig for alle spørsmål de måtte ha, noe som dukket opp underveis. Jeg opplevde raskt at min rolle som forsker var litt uklar for dem i butikken, så mye av tiden gikk med på å fortelle at jeg ønsket å se hvordan de drev butikken, at jeg jobbet med en oppgave og at jeg var nysgjerrig på attføring. Butikkleder satte meg i arbeid, og jeg opplevde raskt at det var litt vanskelig å observere samtidig med å gjøre en god jobb. Jeg slet med å holde fokus på observasjonene og ikke å være en god butikkarbeider, noe jeg tror kan være typisk for en som foretar deltagende observasjon for første gang i kjente omgivelser. Samtidig var arbeidsoppgaver med andre i butikken faglig inspirerende og jeg gledet meg til intervjuene hvor jeg kunne få utdypet mine spørsmål.

Mitt utgangspunkt for å gjøre deltagende observasjon i butikker var for å finne mulige retninger for et kvalitativt intervju med de ansatte i butikken. Selv om Fangen (2010) presenterer deltagende observasjon som en lang og tidkrevende prosess, var fire dager tilstrekkelig med inntrykk om hva jeg ville drøfte med ansatte i intervju. Antakelig ga min tidligere erfaring med attføring/deltakelse i Fretex en horisont som gjorde det enklere å få øye på hva som gikk for seg i butikkene. Samtidig merket jeg at å få en trygg og tett relasjon til deltakere ville kreve mye mer tid, som bidro til min beslutning om å fokusere på bedriftens ansatte og ikke deltakerne.

#### **6.5 Anonymitet og informert samtykke**

Kontakten med to av butikkene ble formidlet via ledelsen. Jeg ønsket å foreta deltagende observasjon, og var usikker på om dette ville bli godt mottatt. Derfor fant jeg det enklest å få

godkjenning gjennom ledelsen for å få innpass. Dette medfører at ledelsen kjente til hvor jeg var. For å beholde anonymiteten til de butikkene jeg har vært i, har jeg valgt en rekke modifiseringer i datapresentasjonen. Jeg vil ikke referere til informantenes stilling når jeg siterer, da språkbruk og kontekst kan spore leseren tilbake til informanten. Jeg har valgt ut tilfeldige, fiktive navn for å gjøre lesingen enklere, men jeg har ikke tatt hensyn til kjønn, så informantens kjønn samsvarer ikke med om navnet er maskulint eller feminint. I de tilfellene hvor det dreier seg om drift av butikk har jeg kontaktet tre andre butikkledere per telefon og foretatt korte kvalitative intervjuer, for å kunne spre informasjonen over flere felt. Av hensyn til mine informanter vil jeg ikke spesifisere hva slags intervju som ligger til grunn i oppgaveteksten. Dette kan svekke dataens reliabilitet, siden leser ikke får innsikt i om dataene er samlet inn i forbindelse med en lengre samtale, eller om den kommer fra en kortere telefonsamtale. Jeg velger likevel å presentere dataen på denne måten for å sikre full anonymitet av mine informanter. Vernet av informantene er en av de viktigste etiske prinsippene i kvalitativ forskning (Thagaard 2009).

Informert samtykke er et viktig forskningsetisk prinsipp. Prinsippet tilsier at informanter skal ha gitt sitt informerte samtykke til deltakelse før de inngår i forskningen. Begrepet informert kan oppleves problematisk i kvalitativ forskning. Begrepet peker mot at informanten skal få informasjon om hva deltakelse vil innebære. Det er vanskelig å gi fullstendig informasjon i kvalitativ metode da forskeren selv ikke kan vite hva analysen vil si. Den kvalitative metodes fleksibilitet gjør at prosjektets fokus kan endre seg underveis. Ingen informanter har fått informasjon om hvordan jeg vil bruke teorien og empirien sammen. Det er tre grunner til dette. For det første visste jeg ikke hvilken analytisk ramme som var relevant før analysearbeidet var godt i gang. For det andre kan denne informasjonen påvirke hvordan dataen skapes. Om informantene fikk tydelig informasjon om hva jeg ønsket å sette et kritisk søkelys på, ville det kunne føre til at informantene tilpasset samtalen i forhold til dette, og da kan viktig data falle bort. For det tredje valgte jeg denne framgangsmåten fordi jeg ikke vil at informanten skulle fortelle meg kun hva bedriften ønsket at de skal si, men også fortelle om egne oppfatninger. Det er en krevende balansegang mellom å skaffe reliabel data og å informere nok. Kvalitativ metodes induktive egenskap gjør fullstendig informert samtykke umulig. Men det kan innvendes at jeg kan ha gitt utilstrekkelig informasjon om min teoretiske bakgrunn. Jeg har imidlertid vanskelig for å se at dette kan skade mine informanter, ettersom de anonymiseres, og fordi mitt utgangspunkt for undersøkelsen er å tilstrebe et mangefasettert og realistisk bilde av utføring innen Fretex-organisasjonen, sett ut fra de virksomheter jeg har studert. I oppstart av prosjektet meldte jeg det inn til NSD, og fikk godkjent metoden. På et

senere tidspunkt ønsket jeg å gjennomføre deltagende observasjon, og meldte også dette inn.

## **6.6 Analyse og tolkning av data**

Som nevnt tidligere kan de ulike fasene i den kvalitative metode gå inni hverandre. Thagaard (2009) påpeker at fortolkning foregår hele tiden gjennom feltarbeidet. Forskeren tolker svarene i intervjuet for å gå videre i spørsmålene. Allerede da ledelsen var intervjuet hadde jeg kartlagt noen kategorier som jeg ønsket å gå videre med. I deltagende observasjon var tolkningen av observasjonene grunnlag for de spørsmålene som jeg stilte i intervjuet. Fortolkningen av data kan være i samspill med informantens forståelse, men forskeren kan også velge å se på motsetninger mellom forskjellige fremstillinger fra informanten for å stille seg kritisk til informantens forståelse. Hva som vektlegges i analysen vil være opp til forskeren å velge, og derfor har forskeren også makt over prosessen og informasjonen som informanten gir (Thagaard 2009).

En av utfordringene i analysen har vært å prøve å se konteksten for informantens bidrag. Jeg har, som nevnt, prøvd å skille mellom hva som er bedriftens mål og metoder, og hva som er informantens egen tolkning i intervjuene. Det er vanskelig å skille ansatt fra bedrift, siden deres relasjon er grunnlaget for rollen. Videre kan jeg ikke anta at alt hva en ansatt sier er noe bedriften som helhet kan stille seg bak. I intervjuene har jeg derfor prøvd å skille på når jeg vil høre informantens personlige erfaringer og når jeg vil vite om bedriften. Likevel vil mesteparten av svarene handle om nettopp informantens egne analyser. De dataene som jeg regner som bedriftens metoder og mål omhandler de ulike kategorier av tiltak, samarbeidsmetoder med NAV og deltaker i tillegg til rutiner i utføringsarbeidet.

I tillegg til intervju og deltagende observasjon har jeg også søkt opp skriftlig materiale om Fretex. I analysen vil jeg vise til en reklamekampanje som Fretex hadde i 2008, en utføringsfilm og fretex sin bok, Elevator som jeg fikk utdelt i forbindelse med intervjuene. I tillegg har Fretex en egen hjemmeside som jeg bruker for å illustrere informantens beskrivelser. Thagaard beskriver analysefasen som en samtale mellom forskerens og informantens forståelse. Selv om analysen starter allerede i felt vil forskerens mulighet til dybde i stoffet komme tydeligere frem når dataene er samlet og «samtalen» kan begynne» Jeg transkriberte intervjuene fortløpende og brukte Nvivo for å kartlegge kategorier. Transkripsjonen gjorde jeg så detaljert som mulig, ved å inkludere pauser, nøying og krent i tillegg til tonefall i noen tilfeller. Dette gjorde jeg for å se hvilke temaer informanten hadde tenkt mye på, og hvilke spørsmål som «kom som lyn fra klar himmel». De gangene



informanten var tvilende og usikker i spørsmålene gikk jeg gjennom samtalen for å se i hvor stor grad jeg kunne ha tvunget svarene frem.

I forkant av feltarbeidet hadde jeg satt meg inn i attføringsrelatert teori og empiri, fleksibilisering i arbeidsmarkedet og marxistisk teori. Dette kan ha satt rammer for hvilke data jeg søkte, samtidig som dataene på det tidspunkt virket svært fjerne fra hva jeg hadde lest om. Siden dette var mitt første forsøk på kvalitative intervjuer, synes jeg det var naturlig å studere hvert enkelt intervju rett etterpå i håp om å finne nye tilnærminger eller innsnevring av tematikk. Etter feltarbeidet var jeg fremdeles åpen for ulike tilnærminger til prosjektet. Intervjuene fremsto som omfattende i tema før rammeverket kom på plass. Derfor ble også intervjuguiden endret fortløpende etter som jeg snevret meg inn på de temaene jeg syntes var spennende. Kategoriene steg frem etter hvert som jeg leste mer teori, diskuterte med medstudenter og gjennom skriveprosessen. Kategoriene jeg til slutt konsentrerte meg om var deltakerne, det ordinære arbeidsmarkedet/ordinær ansettelse, universalarbeider, og arbeidsevne. Dette var kategorier som jeg måtte arbeide mye med for å kunne definere.

## **6.7 Datapresentasjon**

Beslutninger om hvordan informantene og analysen skal presenteres er en viktig del av forskningsprosessen. Som nevnt tidligere er alle informantene anonymisert. Jeg har valgt å gi pseudonymer for at leser ikke skal utfordres til å huske nummer på informantene. Alle sitatene som er brukt er tatt direkte fra transkripsjonen, men siden språket var muntlig, har jeg organisert verb i riktig tid, kutte de innskytelser som ikke er relevant i konteksten, og satt ... som tegn på pause. Alle ord jeg lagt inn for å tydeliggjøre mening er satt i parentes. I noen av sitatene har jeg inkludert min egen spørsmålsformulering for å tydeliggjøre konteksten sitatet er hentet ut fra. Disse vil da ikke stå i kursiv. Jeg bruker konsekvent «deltaker» som begrep for de som er i Fretex på tiltak og «ansatt» om de som ikke er på tiltak. Jeg skiller ikke på stillingene til informantene av konfidensialitetsgrunner, som nevnt. Analysedelen er bygd opp fra mikronivå til makronivå. Det vil si at jeg starter med å presentere hva som inngår i «kvalifisering» ved å beskrive universalarbeiderens egenskaper. Videre viser jeg hvordan disse egenskapene er produsert. Til slutt presenterer jeg hvilke betydninger som kan legges i attføring.

## **6.8 Resultatenes styrker, svakheter og overførbarhet**

Andenæs (i Haavind 2000) beskriver resultater av kvalitativ forskning som tosidig. For det første kan de beskrives som tilstandsbilder og på den andre siden forståelsesmåter. For å

vurdere verdien av overførbarheten må man drøfte resultatene i lys av egenskapene ved disse to sidene. Tilstandsbildene bør være relevante for fenomenivået for å være troverdige. Jeg har gjennom dataproduksjon og analyse latt tilstandsbildene komme frem gjennom eksplorerende forskning og sammenlignet intervjuene med de skriftlige kilder som kan belyse feltet. Ved å se på intervjudataen i lys av Fretex sin egen markedsføring har jeg vist hvor verdier og oppfattelser er helhetlige og hvor dataen går i ulike retninger. Utvalget for denne oppgaven er som nevnt, kun basert på Fretex, og tilstandsbildets troverdighet kan muligens ha svakheter ved at NAV som velferdsyter, ikke er innlemmet i analysen og dette vil også kunne sette begrensninger for forskningens resultater. Forståelsesmåter er brytningen mellom empiri og teori (Andenæs i Haavind 2000). Her har jeg skissert ulike måter å se fenomenet attføring på, både gjennom diskurs og arbeidsgeografiske teorier. Min teoretiske forankring i arbeidsgeografi og marxistisk teori har farget forskningsprosessen og analysen og resultatene vil derfor bære preg av det.

## **7 Datapresentasjon og analyse**

I dette kapittelet vil jeg analysere de dataene jeg fant under mitt feltarbeid. Oppbyggingen av denne delen vil starte med en presentasjon av, og begrunnelse for, universalarbeideren. Videre vil jeg presentere min tolkning av hvordan Fretex produserer arbeidskraft, og hvordan mine informanter legger betydninger i begrepet «det ordinære arbeidsmarkedet», for å så gi en tolkning av hvordan arbeidsmarkedet forstås av mine informanter. Dette vil jeg bygge videre på ved å trekke på reklamekampanjen Fretex hadde i 2008, samt en atfføringsfilm som er laget av Fretex. Videre vil jeg vise hvordan tilværelsen utenfor arbeidsmarkedet presenteres som et sted utenfor samfunnet, og hvilken relasjon dette har til atfføring, og arbeidsmarkedet. Ut ifra dette vil jeg se på hvilke sosiale roller som finnes og skapes i atfføringsrommet. Jeg vil fokusere på Fretex som en privat aktør i atfføring, og vise til hvordan dens tilknytting til henholdsvis NAV og arbeidsmarkedet spiller inn på betydningen av atfføring.

### **7.1 Booth's forretningsidé-Fretex sin vugge**

Alle varer som «produseres» av Frelsesarmeen skal selges til markedspris for å sikre inntektsgrunnlaget til arbeiderne. Denne idéen er fra Booth som så markedsbasert drift som viktig og som videre i dag er grunnlaget for hele Fretex sin drift. Verdigheten og oppbygging av selvfølelse blant de trengende var også et grunnprinsipp i Fretex, so fremdeles i dag fremstilles som viktig. Allerede i starten på Frelsesarméen, på starten av 1880, ble avtaler om sosiale bidrag til den enkelte behandlet som forretningsavtaler hvor betingelser for ytelser ble tydelig avklart i kontraktsamtaler. Frelsesarmeen trykket faktisk i en periode egen mynt som kunne brukes til å handle nødvendigheter i Frelsesarmeens lokaler, for å gi trengende handlende en følelse av selvstendighet og verdighet. Dette står i kontrast til tanken om veldedighet og kan kanskje grunnes i Booths sterke overbevisning om arbeidets goder og lediggangens onder. Denne ideen består fremdeles i dag hos Frelsesarmeens slumstasjon, der det i dag gis rekvisisjoner på spesifikke varer som kan handles på Fretex. Tanken er at hjelpetrengende kan føle en hvis verdighet ved selv å plukke ut hva de vil ha i butikken og «betale» med rekvisisjonen, istedenfor å få utlevert tingene over disk. Fretex sine arenaer ligner på de oppgavene Booth foreslo i planen om å opprette en husholdnings brigade. Brigaden skulle innhente avfall for resirkulering, reparasjoner, og re-design. Arbeidet skulle bidra med etterspurte tjenester og varer som kunne dekke lønn til deltakerne.

Planen som omhandler evangeliet og frelse har blitt fjernet fra Fretex i Norge, og er nå en del av Frelsesarmeen. Det skal være et tydelig skille mellom atfføringsarbeid og sosialt

arbeid. Fretex har ikke en direkte religiøs tilknytning slik som Frelsesarmeen, men mye av Booth sitt tankegods er fortsatt grunnlaget for dagens drift. Fretex fremmer et verdigrunnlag som de mener kan knyttes opp til humanisme, og de står også sammen med Frelsesarméen om kristen nestekjærlighet (Gundersen et al. 2004). Det kan være vanskelig å se hvor Fretex slutter og Frelsesarméen begynner. Det er tenkelig at Fretex har trukket fra alt som kan være kontroversielt for å kunne være en «nøytral» aktør, og at derfor de kristne verdiene som sammenfaller med humanisme kan fremstå som nøytrale demokratiske verdier.

## **7.2 Å skape den universelle arbeideren**

*«Vi utdanner universalarbeideren. Det vil si at det er ikke kokken som kommer herfra. Det er i ikke regnskapsføreren (som kommer herfra)...det er på en måte de som...det kan være å stå i butikk, de kan være på renhold de kan være sjåfører de kan være...de kan på en måte ta den pakka med jobber som man ikke må ha spesialkompetanse til å utøve... det er vel egentlig ... her vi er» Frank*

Her beskriver «Frank» hva som er målet for kvalifiseringstiltaket på Fretex. Dette kan tolkes som at kvalifiseringstiltaket ser formell kompetanse som underordnet, i den referansen til spesialkompetanse kan tolkes som begrep for formelle kvalifikasjoner.. Stillingene som her nevnes vil falle inn i det sekundære segmentet i arbeidsmarkedet, slik det er beskrevet av Peck (2001), Reich (Reich et al. 1973) og Håkansson (2001). Det vil si at alle som kommer i kvalifisering på Fretex uten tidligere «spesialkompetanse» vil, om de ikke får tilbud om formell kompetanse, havne i det nederste segmentet i arbeidsmarkedet. Det viste seg etter at da alle intervjuene var ferdig, at universalarbeideren var et nøkkelbegrep for å forstå reproduksjon av arbeidskraft på Fretex. *Kvalifisering* definerer prosessen hvor deltaker kvalifiseres til arbeid, med opplæring i hva arbeidslivet krever. Jeg mener det kan være nyttig å se kvalifiseringsløpet i lys av Peck (2001) sin beskrivelse av reproduksjon av arbeidskraft gjennom remodifisering. Formell kompetanse, eller fagkompetanse som omhandler utdanning, sertifikater, fagbrev og andre type vitnemål, er ikke noe som tilfaller mange på attføring i Fretex, og, som sitatet presenterer, ikke er hovedfokus, men mer et tilleggsværktøy i attføringen. Attføringen og kvalifiseringen på Fretex handler om noe enklere og mer grunnleggende enn som så.

Fretex.no er hjemmesiden hvor Fretex presenterer hva de tilbyr innen attføring. Her legges det visuelt lik vekt på formell kvalifisering og arbeidspraksis/trening. Da jeg leste gjennom informasjonen på hjemmesiden før intervjurunden, hadde jeg et inntrykk av at

*kvalifisering* var knyttet til fagbrev som nevnes i samme tekst. Dette tok jeg med meg videre når jeg startet feltarbeidet.

Et av de første begrepene som møtte meg i samtale om kvalifisering var begrepet «universalarbeider» og dette begrepet sto videre i kontrast til det inntrykket jeg fikk fra Hjemmesiden til Fretex.. Det er derfor naturlig å begynne analysen her. Hva ligger i begrepet og hvordan det kan sammenfatte målet om å få deltakere tilbake til arbeidsmarkedet. Jeg vil videre knytte dette begrepet opp mot Bravermans (1978) deskillingsprosess og Taylors (1913) teori om ledelse og organisering av arbeidskraft for å vise hvordan begrepet kan forstås gjennom teori. Det interessant å se på hva kvalifiseringsløpet består av i opplæring, når ingen formell kompetanse skal oppnås. Flere informanter mente at Fretex kunne stille opp med ressurser som likevel var viktige for deltakere for å komme i arbeid:

*«Jeg tror de som jobber her hos oss får med seg mye annet enn den teoribiten som ligger i fagbrevet, ikke minst det å få konkrete tilbakemeldinger på hvordan en er og hvordan en fremstår for å få trening på det. Det er kjempeviktig for endel av de (deltakerne) vi har...» Cato*

Jeg mener dette sitatet illustrerer hvor viktig den behavioristiske tilpasningen av deltakere er i atføring, i det deltakerens fremtoning om oppførsel legges frem for vurdering og korrigerings. Her er møte mellom sosialisering og disiplinering. Ved å spørre om hva slags arbeidskraft som lages på Fretex fremkom spørsmålet rundt hvilke personer som kommer inn som deltakere. Hvem deltakerne som kommer inn er, hvilke ressurser sitter de på allerede, og hva var deres utfordringer, var interessant å høre vurderinger av. Det var inget tilgjengelig tallmateriale over deltakeres kompetansenivå når de kommer inn på atføring, og svarene fra informantene ble derfor basert på hukommelse og inntrykk av enkelte som derfor ikke grunnlag for å si mye om gruppens sammensetning, men mer hva informantene selv fokuserer på. Det var en tydelig uvilje mot å snakke om gruppen på atføring i generelle termer, da alle informantene var opptatt av den individuelle tilpasningen til den enkelte, og gruppens heterogenitet. Utgangspunktet ble derfor å se hva Fretex tilførte deltakere. Jeg mener det ble en god tilnærming for å forstå hva Fretex mener de allerede har og hva de mangler. Det Fretex trener deltakere i ble beskrevet som nødvendige egenskaper eller kompetanser som er grunnlaget for å bli arbeidsdyktig. Disse egenskapene ble derfor i mer eller mindre grad tilført alle deltakere uavhengig av tidligere formelle kompetanse.

### 7.2.1 Universalarbeiderens fire egenskaper

Det første som nevnes blant de fleste informanter er at i Fretex skal man lære seg å møte til arbeid på avtalt tidspunkt. Dette beskrives som en utfordring for flere på tiltak da Fretex ofte er det første møte med arbeidslivet etter eventuell lang tid uten aktivitet.

*«det å komme til tiden det er veldig viktig og veldig utfordrende» Ruth*

Utfordringen er å stå opp om morgenen, passe på å rekke transport til arbeid, og i tillegg til at det er utfordring å gjenta dette over tid. I tillegg relateres arbeidstiden også til å lære å planlegge hverdagen. Dette nevnes spesielt for de i Fretex Elevator. Likevel oppfattes det av informantene som en generell utfordring for alle deltakere på utføring. Det å få tid til alt man trenger utenom arbeidstid ansees derfor som en del av læringsprosessen. Dette handler om disiplin. Kravene ligner reglene for jobbklubben i Riversideprosjektet som Peck beskrev som disiplinerende. Her legges det opp til at deltakeres skal lære seg selvdisiplin. Det handlet om å holde konsentrasjonen om arbeidet og å lære å følge rutiner.

To av informantene mente tilstedeværelse også handlet om å være psykisk tilstede i arbeidet. Her ble «støy» nevnt som en utfordring for mange deltakere. Støyen handlet om vanskeligheter utenfor arbeidstiden som tynget deltakeren. Dette kunne være økonomiske utfordringer som gjeld, vanskelig boligsituasjon som manglende bolig eller vanskelige boforhold eller familiebekymringer angående partner eller barn eller foreldre. Dette ble beskrevet som ofte så store utfordringer at deltakere ikke hadde mulighet til å konsentrere seg om arbeidet.

Det andre opplæringsmålet handler om å kle seg presentabelt og ankomme arbeid ren. Hygiene er også viktig å lære deltakerne. Her nevnes at deltakere ofte må læres opp til å dusje jevnlig, holde seg ren og bruke deodorant. I intervjuene kommer det frem at flere kommer i starten og trenger en opplæring:

*«Noen har utfordringer med personlig hygiene faktisk, som de ikke vet er en utfordring før noen påpeker det» Susanne*

*«Jeg har sagt ifra om endel sånn, at å komme og lukte svette og sånt, at det kan man ikke, og man må bruke deodorant og dusje» Ruth*

Informantene viser til at det ikke er et krav om å kle seg spesielt pent, moteriktig eller konservativt. Det som vektlegges er hva slags tøy som passer seg i arbeidstiden. Det kan handle om at klærne ikke skal være hullete eller at det er noen plagg som ikke passer inn (for eksempel joggebukse, miniskjørt, t-shirts med vulgært eller provoserende tekst). I

Riversideprosjektet nevnes regelen: «dress for success», mens det på Fretex mer handler om å kle seg «normalt» eller som forventet av rollen som arbeidstaker. Jeg mener det kan tillegges en et visst krav til konformitet her hvor deltakere skal fremstå på en spesiell måte for å kunne utføre arbeid. Det er mulig dette er et «naturlig» krav i arbeidsmarkedet i dag, samtidig er klær og uniformer også noe som kan representere individualitet eller konformitet og hva slags klær som aksepteres på en arbeidsplass kan handle om arbeidsgivers ønsker om å utøve kontroll (Warhurst og Nickson 2007) eller krav til at servicearbeid skal utføres med en viss fremtoning. Jeg har snakket både med ledelsen, som har mer generelt oversikt over alle de ulike arbeidstreningsarenaer, og butikkleidere. Det var ingen i ledelsen som skilte på de ulike arbeidsplasser i henhold til produksjon eller service når det kom til hygiene, samtidig kan det hende at de operative ledere på for eksempel lager og transport fokuserer mindre på den dimensjonen om deltakere ikke forventes å representere bedriften utad gjennom servicearbeid.

Det tredje opplæringsmålet er tempo. Tempo er noe som ansees som viktig for å kunne komme i ordinært arbeid og holde jobben. I butikkarbeid kan det virke som tempo er det som til sist vil vise om arbeidstageren er klar for ordinært arbeid, samtidig som det er et viktig punkt for at bedriften kan gi gode referanser og attester. Innen begrepet tempo kommer det frem at det også til en viss grad handler om selvstendighet, arbeidsmoral og sosial prestasjonsevne eller stamina. Kravet til tempo og effektivitet trekker på Taylors(1913) tilnærming til ledelse. Som nevnt i teorikapittelet var han opptatt av tempoet på produksjonen som grunnlag for økning av bedriftens profittmarginer. Det tempoet en arbeider kunne holde ville være grunnlag for dens plassering i produksjonsprosessen.

*«man har jo forskjellige deltakere, altså noen som sliter med psykiske utfordringer og sånn, og da blir det en veldig utfordring, hektisk og veldig sånn» Susanne*

Tempo presenteres som en utfordring for de med psykiske utfordringer. Informantene mener det er vanskelig for mange deltakere å arbeide i en hektisk arbeidshverdag, og at flere ikke klarer å holde høyt nok tempo.

*«press i arbeidstiden... altså i ... butikken er det et ganske høyt tempo og de får en god innsikt i hvordan det er altså ute i arbeidslivet» Susanne*

Tempoet på arbeidstreningsarenaen må strebe etter å holde et raskt nok tempo for at deltakere kan gjøre relevante erfaringer. De arenaene på Fretex som holder et lavere tempo blir omtalt med begreper som «beskyttet» og «mindre stress» samtidig som de da er langt fra «det ordinære arbeidsmarkedet», et begrep jeg kommer tilbake til senere. Tempo er blitt nevnt som

et av kriteriene for å kunne arbeide i «ordinært arbeidsmarked» av alle de spurte informantene. Dette korresponderer med Taylors (1913) fokus på effektivitet. Selv om service i butikken ikke kan måles i tid, er det mange oppgaver som skal gjøres raskt og effektivt. Det kom tydelig frem at kassearbeid er et sted hvor man må holde et høyt tempo, samtidig som service skal fremmes. Kundene skal ikke behøve å vente på en treg arbeider i kassen, og kølengden må holdes nede. Innimellom kunder må det ryddes fort unna, så man er klar for neste kunde eller være klar for å svare på spørsmål og bistå kunder.

Dette leder videre til det fjerde opplæringsmålet; det relasjonelle. Dette er det målet informantene oppfatter mest heterogent. De legger ulik betydning i hva som er viktig. Her mener jeg også at ledelsen hadde en mer generell tilnærming, mens de som jobbet konkret med deltakerne kunne definere utfordringer av en mer konkret art. Det mest banale handler om det som beskrives som normal folkeskikk. Det kan virke som flere deltakere, også endel som sliter psykisk har oppfatninger som bryter kraftig med hva Fretex mener en arbeidsgiver forventer. Dette kan handle om å behandle kunder høflig ved i hilse og si farvel, å snakke ordentlig til og samarbeide med kollegaer, svare sjefen på en ordentlig måte, og ikke å krangle. Fretex sin tilnærming til sosialitet på arbeidsplassen fremstår for meg som et utgangspunkt av sosial mistilpasning under arbeidstrening som må korrigeres for å ha grunnlaget for å kunne ta del i den sosiale dimensjonen ved arbeidet som beskrives av Heiret og Stokkedal Bokn (2008). Slik informantene beskriver sosialitet handler det i like stor grad om å veilede deltakere i korrekt oppførsel, og å forstå rollen som arbeidstaker: «å være bevisst på hva er jobbsituasjonen og hva er hjemmesituasjonen... sosial fungering(...)» Arolf. Det kan virke som sosial fungering handler like mye om hva arbeidsgiveren krever av arbeidstakeren som hva deltakere må gjøre for å bidra til et godt arbeidsmiljø.

Alle informantene var opptatt av den veiledning deltakere trenger, i hva rollen som arbeidstager innebærer. I butikk refereres det til service, hvor det å være en serviceperson er noe deltakeren må læres opp til. Dette beskriver Hochschild (2003) som emosjonelt arbeid. Denne opplæringen er jobben til de ordinært ansatte, både butikkleder og butikkmedarbeidere og ringehjelper. Det fremgår at dette er et felt hvor de ordinært ansatte fremstår som fullstendig enige i hvordan servicediskursen defineres og at deltakere må veiledes i dette. Jeg fikk også om kurset som gis for å øke kompetansen til de ansatte. Kurset presenterer en rekke teknikker<sup>21</sup> som de ansatte skal kunne trene deltakere opp i. Likevel er den sosiale rollen å

---

<sup>21</sup> Informasjon om kursinnhold: <http://www.evan-jones.no/tjenester/salgstrening/grunnkurs-i-salg-og-service/>



være arbeidstaker noe informantene særlig mener er viktig å trene opp. Flere informanter gir eksempel på at deltakere mangler «sosiale evner». Deltakerne er en heterogen gruppe så hva som legges i «sosiale evner» varierer og beskrives som for eksempel dårlig folkeskikk, humørsvingninger eller heftig temperament, sleivete språk og oppførsel til manglende forståelse av hva det vil si å oppføre seg «profesjonelt». Veiledning i dette gjøres i samtale med deltaker eller under arbeidsutføringen.

Samtaler om hvordan deltakere fungerer skjer mellom ansatte, når rapporter skal skrives, og mellom deltaker og jobbkonsulent i arbeidet med tilpasning. Her arbeider Fretex med enkelthendelser som ansees som uakseptable, og tar da deltaker inn til samtaler for å diskutere hva som gikk galt, hvilke andre handlinger som skulle vært valgt og hvordan man kan hindre at lignende ting skjer igjen. Dette kan være for eksempel episoder hvor medarbeidere ikke fungerer sosialt sammen:

*«De gikk jo nesten i strupen på hverandre... så da var det mye konflikt, og det vi måtte løse det med... det var jo først lokalt, og da delte vi de opp i hver sin etasje» Jenna*

Eller relasjoner til sjef, eller ledere:

*«Vi snakket med han... vi tok ham inn og sa ifra at sånn og sånn er det eh... det var ikke bare mot henne det var mot meg også. Han hadde veldig dårlig innstilling, han kunne si, hvis jeg sa ting to ganger,... at han tenkte: nå har jeg hørt det to ganger... og da kunne han rett og slett bare gå... mens jeg snakket, så bare gikk han ut, og da måtte jeg gå etter han å si at sånn gjør vi ikke, her hører vi på til oss er ferdige, så går vi ut sammen» Ruth*

Her var en deltakers oppførsel ikke akseptert av de ordinært ansatte og måtte derfor korrigeres. Det ble ikke omtalt som en arbeidskonflikt, men et eksempel på at deltakere trenger veiledning i hvordan de skal oppføre seg som arbeidstagere for å kunne være i et «ordinært arbeidsmarked».

Om man skal se på tilnærmingen til veiledning gjennom Taylors utgangspunkt for ledelse, vil dette også kunne handle om kontroll. Sennet (i Heiret og Bokn 2008) beskrev fremmedgjøring i forbindelse med det fleksible arbeidsmarkedet og hans tilnærming kan her brukes til å forstå hvordan deltaker ikke nødvendigvis tar rollen som arbeider i en attføringsbedrift uten motstand. Å være en del av arbeidsmiljøet og fungere sosialt kan også knyttes til å identifisere seg med arbeidet som gjøres. Om deltakere ikke ønsker å være deltakere kan dette kanskje komme til uttrykk som «sosial mistilpasning». Bravermans (1978) kritikk av Taylor viste til de iboende motsetninger som finnes mellom arbeider og ledelse. Om

ledelsen også skal veilede deltaker sosialt inn i arbeid vil dette kunne ses som en rollekonflikt. Jeg var derfor interessert i hvordan kontroll av deltakeres arbeid ble gjort i butikk. De oppgavene som viste seg vanskelig å kontrollere, var de samme oppgavene som ble beskrevet av leder som «sosialt utfordrende». Dette var oppgaver som handlet om å gjøre forefallende arbeid i butikk. Det inkluderer rydding, av varer, innlevering og prøverom, samt å hjelpe kunder og passe opp for tyveri. Det kan hende at grunnen til at disse oppgavene blir beskrevet som «utfordrende» for deltaker, var fordi oppgavene krever en viss «selvstendighet», «gir en viss frihet», samtidig som ledelsen ikke var like tydelig i kommunikasjon om hva oppgaven innebærer, som vil sette deltakeren i en vanskelig situasjon. Konflikter som forekom i disse situasjonene kan forklares gjennom informantenes rammeverk som «attføring», hvor de da ser konfliktene som «sosiale utfjordinger», og ikke en utfordring til kontroll og ledelse. Taylor viste arbeiderne sterk mistillit og la derfor organiseringen av arbeidet til ledelsen. Deltakerne er i utgangspunktet definert ut ifra sitt potensiale for arbeidskraft, gjennom manglende egenskaper. Dette vil gi ledelsen rom til og selv plassere problemene hos deltakere. Om deltakere ikke gjør som butikkansatte forventer, kan dette også sees som opprør mot den posisjonen de plasseres i, og muligens en politisk handling (Mead 1989).

Av mine egne observasjoner fikk jeg inntrykk av et godt arbeidsmiljø på de stedene jeg var. Det var latter og samtaler blant deltakere som jeg lett ble inkludert i. Jeg opplevde ingen tegn til «dårlig folkeskikk» eller slengbemerkinger. Både i intervjuene, og i Fretex-filmen vises det til sosialt samvær som en viktig del av arbeidsdagen. Jeg oppfatter det derimot som konflikterende at arbeidstreningsarenaene både er gode livlige arbeidsplasser med lite konflikter, samtidig som deltakerne beskrives som dårlige i sosial fungering. Likevel kan det hende jeg var på lokasjoner hvor deltakerne var klar for arbeidslivet, eller hadde større grad av fysiske helseproblemer, som kan forklare hvorfor jeg ikke får de to synene til å passe sammen. En annen grunn kan være at de som deltakere kjenner godt sin rolle som klient (Lipsky 2010), og derfor vet de fleste sin posisjon og hvordan de ikke har noe å hente i å gjøre motstand.

Måten informantene snakker om og beskriver de mangler deltakerne må tilføres, viser til kvalifisering som opplæring i disiplin og konformitet. Det er en sammenheng mellom presentasjonen av deltakere, Marx (1954) sin presentasjon av filleproletariatet og Booth (i 2004) sin beskrivelse av «de lastefulle». Gruppen av mennesker på kvalifisering vil kunne ha varierende kompetanser og ressurser. Formålet er her å belyse hvordan attføringssystemet tilrettelegger for at gruppen kommer i arbeid, og hvordan gruppen defineres ut ifra sine mangler. «Frank» mente det var mulig at NAV sendte de mest utfordrede klienter til Fretex,

fordi de vet at Fretex er en omsorgsfull attføringsbedrift, som er gode til å hjelpe de svakeste. Her kan man muligens se at Frelsesarméens arbeid for de svakeste kan assosieres til Fretex sitt attføringsarbeid, ved at Fretex har brakt videre en rekke av Frelsesarméens verdier, samtidig som de støtter Frelsesarméen med 10 % overskudd. I tillegg fortalte «Thomas» at Frelsesarmeen er den største eksterne samarbeidspartneren i formidling til hospiteringsplasser og kvalifisering. Selv om Fretex er et eget selskap vises tydelige linker til Frelsesarméen.

Som vist ved disse fire kategoriene av hva en universalarbeiders egenskaper er, defineres kvalifisering som prosessen med å bli arbeidsdyktig. Hvor arbeidsdyktig handler om konformitet, disiplin og mulig evne til emosjonelt arbeid. Prosessen av å bli arbeidsdyktig ved og remodifisere oppførsel, trene opp tempo og være i arbeidstrening og klar for å søke jobb, gjør kvalifisering til et arbeidsregulerende tiltak som ligner Peck (2001) sin beskrivelse av *workfare*. Tilnærmingen viser til deltakere som en gruppe som må lære seg hva det er å være arbeider, den samme tilnærmingen til arbeidsfokusert aktivitet slik det beskrives i Riverside prosjektet. De fire kategoriene er også interessante når man knytter de opp til hva slags arbeidstakere en universalarbeider skal være. Bravermans (1978) deskillingsprosess viste hvordan fagkunnskap i arbeidskraften ikke lenger var etterspurt i arbeidsmarkedet. Dette plasserer universalarbeideren som potensiell, sekundær arbeidskraft. Kriteriene for å være arbeidsdyktig knyttes til hva som refereres av informantene som «det ordinære arbeidsmarkedet». Det er tydelig at inntrykket er at alle i arbeidsmarkedet må inneha de overnevnte 4 egenskapene for å være arbeidskraft. Dette viser til en oppfatning av konformitet knyttet til begrepet «ordinær». Som beskrevet i teorikapittelet, er det sekundære arbeidsmarkedet stedet hvor arbeideren har lav posisjon og markedet bærer ofte preg av atypiske ansettelsesformer. Likevel ble kvalifisering på Fretex, beskrevet på hjemmesiden, som en arena hvor deltakere kan få trening og kompetanse. Min tolkning av dette går i retning av at deltakerne mangler noe vanlige arbeidere har.

Det er ikke alle deltakere som kun blir universalarbeidere. Jeg prøvde tidlig å finne ut om hva som investeres i deltakere gjennom de to årene som kvalifiseringen varer. Det ble vist til tilbud, men de fleste informantene mente dette ikke var en stor del av kvalifiseringen. De som får tilbud, vil være de som viser til «gjennomføringsevne», for å kunne få tilskudd av formell kompetanse. Dette kan være omskolering for de som av helsemessige grunner må bytte yrke eller det kan være deltakere som har ressurser til å gjennomføre utdanning for en sikrere stilling i arbeidsmarkedet. For sistnevnte gruppe kom det tydelig frem av kjernebegrepet var «gjennomføringsevne». *«det er klart at det er folk som kunne vise gjennomføringsevne, vise stabilitet, vise egnethet i forhold til yrke og så har man tenkt fag» Arolf.*

Deltaker må her vise til en rekke egenskaper som gjør at ansatte i Fretex og saksbehandler i NAV mener det er noe poeng i å tilføre kompetanse. Fretex tilbyr et utvalg kurs og fagbrev. Fretex kan bistå deltakere i dokumentering av nevnte egenskaper til NAV, for å få dekket utdanning. Gjennom feltarbeidet fikk jeg høre om tre ulike deltakere som hadde fått tilbud om høyere utdanning under oppfølging fra Fretex. Disse ble presentert som ekstraordinære, i det de var arbeidsomme, smarte, ressurssterke og med en sterk vilje og ønske om å ta en slik utdanning. For meg fremsto presentasjonen av disse tre deltakerne som en kontrast til resten av deltakerne. Likevel ble det understreket av også disse måtte vise til egenskaper som universalarbeideren har før formell kompetanse kan diskuteres:

*«Poenget er at du må ha en grunnpilar (kriteriene for universalarbeideren) først, og så når du har den grunnpilaren så kan du begynne å spe på med veldig mye fag. For du kan ha veldig mye fag, men om du ikke har det grunnleggende på plass, så vil du ikke greie å beholde jobben» Arolf*

Denne attføringsveien faller imidlertid utenom fokus for min undersøkelse, der primært basisforløpet i Fretex' attføringsstrategi undersøkes. Dette fordi universalarbeideren ble presentert som grunnlaget før man «tenker fag».

I samtale med Rune Kvarme (telefonintervju 26. april, 2012), prosjektansvarlig for «Ringer i vannet» i NHO Service, fikk jeg ny forståelse av hva kvalifisering handler om. Han kalte de ferdighetene som deltakere i kvalifisering tilegner seg, er «iboende egenskaper» hos *vanlige* arbeidssøkere. Jeg kan derfor anta at det er en type egenskaper som deltakerne trenger, som for andre vil inngå naturlig i arbeidskraften innen lavkompetanseyrker. I lys av dette er det interessant hvordan «normal» og «ordinær» fremmes som kontrast til «attføringsrommet» hvor deltakere befinner seg. Slik Foucault beskrev ikke-sted, er deltakerne verken på et ikke-sted eller i samfunnet, men i gråsonen. Her er det nyttig å se mottoet til Attføringsbedriftene: «en bro til arbeidslivet».<sup>22</sup> «Broen» er verken på det ene eller andre stedet og den går begge veier, og som Peck (2001) beskriver, er slike tiltak en måte å holde klienter/deltakere nær arbeidsmarkedet. Attføring nevnes i termer som å komme tilbake, hjelpe videre, hjelpe tilbake. På den måten kan attføring også sees som et ritual. For å holde grensene mellom stedet og ikke-stedet kreves det en form for seremoni som forankrer definisjonene av før og etter. Som ungdomstid er et sted mellom barndom og voksen, er attføring stedet mellom «utenfor» og «inne», og detter krever en sosialiseringsspross. I

---

<sup>22</sup> <http://www.attforingsbedriftene.no/om-attf%C3%B8ringsbedriftene.aspx>

dagens debatt om hvem som skal oppfylle krav om uførepensjon eller annen stønad vil grensene mellom arbeid og ikke-arbeid tas opp. Akkurat som fengsel og psykiatriske institusjoner tar inn grupper som defineres som «utenfor» defineres deltakere på attføring som en kontrast til arbeidskraft samtidig som de ikke defineres ut av arbeidsmarkedet. Hva er dette for et sted?

### **7.3 «Det ordinære arbeidslivet»**

Det «ordinære arbeidslivet» eller «det ordinære arbeidsmarkedet» er grunnlaget for og målet med, attføring. Om det finnes arbeidsevne på 50 % eller mer kan deltaker starte på det som på Fretex kalles kvalifiseringsløp. Dette er arbeid i bedriften, eller en hospiteringsplass i en ekstern bedrift, hvor deltaker mottar kvalifiseringslønn og får oppfølging av en jobbkonsulent fra Fretex. De som er på kvalifiseringstiltak har fått dette godkjent av NAV. Nå er deltakere i opplæring for å bli universelle arbeidere

Det ordinære arbeidslivet defineres på flere måter. Fretex betegner det «ordinære arbeidslivet» som ansettelse uten lønnstilskudd eller bistand fra NAV. Men i møte med begrepet og hvordan det brukes er det mer i dette en som så. Jeg har prøvd å se på bruken av begrepet «det ordinære arbeidsmarkedet» som Fretex sitt bilde av «virkeligheten» eller «det virkelige liv».

Dette er inspirert av Jørgensen og Phillips (1999) sin videre definisjon av diskurs som «en bestemt måte at tale om å forstå verden (eller et udsnit af verden) på» (Winther Jørgensen og Phillips 1999 s. 9), og Laclau og Mouffes (i Winther Jørgensen og Phillips 1999) diskursteorier som tar utgangspunkt i at begreper får sin betydning av sin relasjon til hverandre. Begrepet «det ordinære arbeidsmarkedet» fremstår som en avspeiling av de analyser og erfaringer som er gjort av informantene i kontakt med arbeidsmarkedet og arbeidet med attføring. Ved å se på hvordan begrepet brukes, fant jeg også informasjon om hva for et arbeidsmarked den universelle arbeideren skal ut i. Basert på hva den universelle arbeideren har å tilby arbeidsmarkedet vil jeg plassere «det ordinære arbeidsmarkedet» i det sekundære segmentet for deltakere som ikke har eller får formell kompetanse. Begrepet kan også fremstå med en viss verdiforankring, en normalitet som fremstilles som noe konkret og naturlig. Jeg ønsker å sette begrepet i sammenheng med hvordan Fretex forstår arbeidsmarkedet og å belyse hvordan dette videre setter agendaen for attføring og plassering av deltakeren i en bestemt arbeidsmarkedsposisjon. Grunnlaget for hva deltakere skal opplæres og trenes i, grunner i hva Fretex mener det ordinære arbeidsmarkedet stiller av krav. Jeg mener derfor at den universelle arbeidstageren er en som, ifølge Fretex, oppfyller kravene til det «ordinære arbeidsmarkedet»,

både i kompetanse til å skaffe seg jobb samt å klare å holde den jobben over tid. Begrepene «universalarbeider» og «det ordinære arbeidslivet» får derfor også sin betydning i relasjon til hverandre. Kombinasjonen av standardiseringen av arbeidstakerrollen i kvalifisering og vurdering av krav til arbeidstakeren basert på eksterne hospiteringsplasser og tidligere formidlede deltakere til «ordinært arbeidsmarked» vil kunne sette atføring-arbeidsliv og arbeidstaker-deltaker i en tydelig dikotomisk relasjon som kan forsterke effekten av et konstituerende utenforskap. Dette knyttes til krav i «det ordinære arbeidslivet» Jeg vil videre vise hvor Fretex finner disse kravene og dermed forklare hvilket arbeidsmarked det er snakk om.

Service er i fokus i opplæringen for å bli universalarbeider. Flere informanter påpekte hvordan tilbakemeldinger på service er grunnlag for å vurdere innsats opp mot «det ordinære arbeidsmarkedet» Innen arbeidstreningsarenaene må deltakere ofte forholde seg til kunder. Dette gjelder både på kontor, innen transport og i butikk. Ledelsen får kontinuerlig tilbakemelding på profesjonalitet blant deltakere. Misfornøyde kunder melder fra om avvik, samt fornøyde kunder melder sin glede. Tilbakemeldingen foregår både i butikkrelasjoner, i transportavdelingen når de henter møbler, hos Fretex sine kunder på kantina og i makuleringen. Det er uvisst om Fretex søker denne tilbakemeldingen aktivt. Dette danner grunnlag for å vite om Fretex sine deltakere møter kravene til service som kundene har. Her møter Fretex også utfordringer med å møte kunders forventninger til service:

*«Vi kjører deltakere ut med ordinært ansatte, men det er også biler der det bare er tiltaksansatte på, det er jo selvfølgelig da at man har vært med, og det viser seg de kan ta ansvar og ..... Men at det er 100 % sikkert at servicenivået ligger på det nivået vi ønsker, hører vi jo på tilbakemeldinger at det kan være kanskje litt .....det jobber vi videre med.» Frank*

Igjen kommer det her frem to interessante poenger. For det første har Fretex full tiltro til servicen utført av «ordinært ansatte», mens når det gjelder deltakere insinueres det at tillit er svakere. Det andre poenget er tilbakemeldingene som kommer angående bilene legger grunnlag for å vurdere om servicen som utføres holder mål. Den tilbakemeldingen som gis angående service kan være tilfeldig. Jeg fant ingen informasjon om det utføres undersøkelser på service i Fretex, eller hva som indikerer «rett» nivå på service i «det ordinære arbeidslivet». Grunlaget for å vurdere service basert på tilbakemeldinger er derfor noe usikkert.

Videre driver Fretex eksternt formidling til bedrifter. Dette er både hospiteringsplasser, arbeid med lønnstilskudd og hva som kalles jobbsmak<sup>23</sup>. Fretex ønsker oftest å vurdere deltakeres evne til ordinært arbeid internt før de sender de ut. De tilbakemeldingene de får fra arbeidsgivere eksternt gir innsikt hvilke kriterier «det ordinære arbeidslivet» har i forhold til Fretex. Det blir også gjort vurderinger i forhold til Fretex sine egne arbeidstreningsarenaer for å vite om de holder mål.

*«... for når vi sier at en deltaker er klar for arbeidsmarked, når deltaker har vært i kantina i 6 måneder og har lært å bruke det utstyret som er der og arbeidsleder mener dette fungerer, så har vi en samarbeidspartner eksternt som ikke har noe arbeid til noen, men som tar de imot til hospitering, så får vi konkret tilbakemelding på hva som funker og hva som trenger mer arbeid» Frank*

Fretex har et eksternteam med jobbkonsulenter, som arbeider med deltakere i andre bedrifter Fretex samarbeider med. Etter at Fretex tilrettela for arbeidstrening i kantine på huset i Ole Deviks vei har de også brukt erfaringer fra eksterne kantiner for å finne ut nivået til deltakere i arbeidstrening. Hvorvidt deltakere er klare for det ordinære arbeidsmarkedet vurderes på bakgrunn av tilbakemelding fra arbeidsledere i ordinære bedrifter

*«Det er ISS, hvor det er en super arbeidsleder som gir oss de konkrete tilbakemeldingene i forhold til tempo.. nå snakker vi ordinært arbeidsmarked ikke sant? Når det kommer 100 stykker inn til lunsj. Klarer vedkommende å takle den og så videre.. alt det det» Frank*

ISS er en av bedriftene hvor Fretex kan sende deltakere til på utprøving, som danner grunnlaget for å forstå hvilke kriterier «det ordinære arbeidsmarkedet» har for arbeidere. Informantene forteller at det kan være viktig at deltakere får god erfaring i hva som kreves i forkant av deltagelse i det ordinære arbeidslivet for å hindre at de får seg en «smell» når det «slippes ut». Derfor er det et mål å ha arenaer som ligger så tett som mulig opp til hva som kreves i «det ordinære arbeidslivet». Her viser også Fretex til en ny dimensjon som Riverside-prosjektet kritiseres for å unngå. Alle informantene jeg snakket med var opptatt av at utføringen skulle være en endringsprosess, og ikke bare formidling av arbeidskraft. Derfor var fokuset på prosessen å danne grunnlag for *varig* arbeidskraft. Deltakerne ble i samtaler delt opp i to grupper: de som får jobb, men ikke klarer å holde den og de som ikke får jobb, men som kunne holdt jobben om de fikk. Informantene var opptatt å tilrettelegge for at begge

---

<sup>23</sup> Et tiltak for å teste deltakerens interesser innenfor forskjellige sektorer for å gi grunnlag for valg av kvalifiseringsløp

gruppene ble ivaretatt etter sine utfordringer. Denne dimensjon kom ofte frem i diskusjonen rundt økning av anbudsrunder i attføringen, som informantene var svært skeptiske til. Skepsisen ble bundet til utfordringen med grupper som ikke klarer å holde en jobb og blir «dømt» til en evig dans mellom arbeidsmarked og arbeidsmarkedstiltak. Denne utfordringen vil forsterkes hos deltakere med lav kompetanse som søker arbeid i det sekundære segmentet (Peck 2001).

Fretex driver som nevnt ekstern formidling hvor de er opptatt av å ha en god kontakt med sine samarbeidspartnere. Dette samarbeidet er viktig for Fretex på flere måter. De får en rask tilbakemelding på om deltakerne den sender holder standard for ordinær ansettelse. Ved å ha direkte kontakt med det ordinære arbeidsmarkedet får de også tilbakemelding om hva som kreves i det ordinære arbeidslivet. Denne informasjonen kan videre brukes for å tilpasse opplæringen. Dette samarbeidet er også avhengig av en tillit. Fretex er opptatt av at deltakere som sendes ut til eksterne plasser skal passe til forventningene til bedriften.

*«hvordan det er viktig at jeg ter meg, hva er ikke akseptabelt, endel sånn basic kunnskap da som de trenger litt veiledning på, og det er ofte det som gjør at selv om en person kommer inn her på AB (arbeid med bistand), og skal på eksternt tiltak, så er det ofte viktig at de er litt internt først, for å bli kjent med personen da, hva som er dens ressurser» Cato*

Her fremstår ekstern formidling mer som en bemanningsrettet handling, hvor deltakers egenskaper skal passe etterspørselen etter arbeidskraft. Her viser attføringens potensiale seg i tråd med NHO Service sine ønsker av Attføringsbedriftene, som jeg kommer til senere. Ekstern arbeidstrening var, slik beskrevet av informantene, mulighet for å få en «fot innenfor» markedet. Formidlingen fra NAV, via Fretex og til «det ordinære arbeidsmarkedet» kunne her sees som en glidende overgang

«Det ordinære arbeidsmarkedet» fremstår i Fretex som det som kreves av en universalarbeider. Grunnlaget for egenskapene fremkommer tydeligst fra tilbakemeldinger fra eksterne samarbeidspartnere som prøver deltakere ut. Det er mulig at arbeidsmarkedet for deltakeren, slik det fremstår for Fretex, speiles av de plassene som det er gjort egne erfaringer med. Dette kan muligens være et snevert syn på hva arbeidsmarkedet er. Det fremkom gjennom intervjuer at den eksterne satsingen på Fretex ikke var gammel, men i ekspansjon. Listen over eksterne samarbeidsplasser inneholdt over 200 bedrifter, med variasjon i bransjene. Det var tydelig motstand da jeg spurte om kriterier for utdanningsnivået på hospiteringsplassene. Både i forhold til at materialet ikke var kategorisert på en slik måte, og



derfor vanskelig å si noe om, og fordi det var et sterkt ønske om ikke å få deltakere stemplet som lavt kompetente. Hvorvidt kvalifisering i eksterne bedrifter konsentreres om det sekundære arbeidsmarkedet er derfor vanskelig å konkludere. Samtidig er egenskapene til universalarbeideren tydelig rettet mot sekundært arbeid.

#### **7.4 Kvalifisering i butikk**

Universalarbeiderens egenskaper er redegjort for og i denne delen vil jeg se på hvordan kvalifiseringen foregår i butikk. Jeg vil fokusere på forholdet mellom kontroll og selvstendighet i arbeidstreningen.

Etter deltagende observasjon har jeg funnet ulike måter å utøve kontroll på. I butikken kan dette være konkrete ting som at kun en person er ansvarlig for kassen av gangen og må stå til rette for oppgjøret. Faste arbeidsposter til faste tider i kombinasjon med fragmentering av arbeidsoppgaver gir leder oversikt over hvordan arbeid blir utført av de enkelte deltakerne. For eksempel å sette deltakere i «ryddejobb» gjør at man enkelt i ettertid kan sjekke at arbeideren har gjort jobben sin. Hvis man har større tillit til deltakeren kan man gi mer ansvar, ved å sette vedkommende til «forefallende» arbeid, hvor deltakeren selv kan se hva som trengs gjøres og utføre jobbene etterhvert som de dukker opp. Hvis man har tillit til en hel gruppe kan man på starten av dagen gå igjennom hvilke oppgaver som må utføres og diskutere med deltakerne hvordan dette skal gjøres og så la de få utføre arbeidet som en selvstendige i gruppe. De mer kontrollerte måtene å sette opp arbeidsoppgaver på gir ikke ansatte lik mulighet til å vise at de er tillit verdig, men leder slipper i større grad å aktivt kontrollere arbeidsutførelsen hele tiden. Den siste mer tillitsgivende strategien gir deltakere mulighet til å utvikle seg til selvstendige arbeidstakere, men da er det lettere for enkelte å unngå oppgaver de ikke liker å gjøre, og det kan bli vanskelig for leder å rapportere om den enkelte deltakers innsats og progresjon. Alle måter å utøve kontroll på begrunnes av leder med at de selv finner den funksjonell og det leders egen erfaring som trekkes frem. Det kommer tydelig frem at Fretex-butikker er svært ulikt drevet og at butikkleder får mye spillerom for utvikle sin egen leder stil. Tony sa: *«det er mye frihet for en butikkleder der ute. Det er absolutt det»*. Butikklederen får gjøre jobben som de finner best så lenge de får butikken til å fungere, men dog under veiledning fra ledelsen. Veiledning av butikkledere deles i driften av butikk og attføring. Attføringsveiledning gis gjennom kurs i rapportering og annen formell attføringskompetanse samt tett samarbeid med attføringsavdelingen. Veiledning i drift går gjennom markedsavdelingen, hvor markedsjef er ansvarlig for blant annet utvikling av

butikkfaglig kompetanse. Butikkledere skal få oppfølging i butikkledelse og drift, men fokuset ligger på ledelse gjennom veiledning og ikke styring.

#### 7.4.1 Kontroll og selvstendighet

Slik jeg nå ser det er det spennende å se på hva som ligger i begrepet selvstendighet. Ifølge Hagen (i Svalund 2003) tilpasses det norske arbeidslivet i større grad mot en mer kompetent og selvstendig arbeidstager. Hun beskriver den moderne arbeidstageren som en som styres i større grad av markedsprinsipper, og «*vi har ikke lenger en «formann» som kan fortelle oss hvordan vi skal styre vår egen arbeidsdag eller prioritere kreftene*» (Hagen 2003 s. 14) Selv om muligens krav til selvstendighet også øker med krav til kompetanse, er selvstendighet noe som etterspørres i stillingsannonser for arbeid uten høyere utdanning, og ansees også som viktig i butikkarbeid i Fretex. Mine informanter var enige, når spurt, at evne til selvstendighet er en viktig faktor for å holde en jobb, men forståelsen av rommet denne selvstendigheten skal foregå i er ikke like tydelig. Selvstendighet kan ses som en motsetning til disiplin. Hagen (2003) skriver at «*høyt utdannede arbeidstagere tar ikke instruksjon, dersom de skal yte maksimalt må de selv kunne bestemme hvordan de skal gjøre det*»(s14). Selvstendighet i arbeidslivet defineres på denne måten med hvor mye arbeidstagere får kontroll over arbeidsdagen, og mulighet til å utføre oppgaver slik de selv finner mest effektivt. Selvstendighet hos arbeider krever derfor mindre kontroll fra arbeidsgiver. En lignende beskrivelse dukket ofte opp i intervjuer med ledelsen. Ved beskrivelser av hvordan deltaker kan øke sin arbeidskapasitet ved selv å bestemme over utførelsen av arbeidsoppgaver gjennom dagen, beskrives selvstendighet som noe en arbeidstager må bruke for å holde seg frisk. En i ledelsen beskriver dette.

*«Vår oppgave er å se hvordan de jobber i forhold til helse si, i forhold til å gjøre én og samme oppgave over lang tid, altså være bevisst på hvordan man legger opp arbeidsoppgavene sine for å få minst slitasje på kroppen for eksempel» Arolf*

Selvstendighet i arbeid går her i å tilpasse arbeidet til sin egen helse. For mye repetitivt arbeid, lengre perioder stående eller sittende, samt tunge løft presenteres som utfordring for deltakere med dårlig fysisk helse. Løsningen ble å dele opp tunge oppgaver i små deler, ta pauser og å kjenne på kroppen hva den tåler. Her snakkes det om å «*tenke utenfor boksen*» hvor det fokuseres på muligheter, ikke begrensninger. Dette mener flere informanter kan være vanskelig for deltakere etter lang sykdom eller inaktivitet. Deltakere selv må være selvstendige og legge opp dagen etter hvordan oppgavene påvirker helsetilstanden, samtidig

må de forholde seg til den ledelsesformen som butikkleder har valgt. Denne selvstendigheten kan konfliktere med en arbeidsplass hvor arbeidsoppgaver er fragmentert og nøye delegert. Jeg fant det interessant at når det var snakk om deltakeres muligheter i arbeidslivet, ble den selvstendigheten å ta ansvar for helse presentert, mens når det var snakk om deltakeres evner som arbeidere var selvstendigheten knyttet til autonomi. Selvstendighet handlet om å utføre arbeid *uten* kontinuerlig instruksjon og tvang. Begge disse typene av selvstendighet ser jeg kan komme i konflikt med rollen som deltaker og arbeidssøker.

*«... det er veldig mange ting som alltid vil føre til at du ikke får jobb... for eksempel den bevisstheten i forhold til å ta pauser,(...)hvor hurtig du jobber,(...)om du ser det som skal gjøres... og dette er trening som man gjør like godt i butikk som et annet sted... ved siden av butikk» Arolf*

Her vises det til hvordan en arbeider kan utnytte mangelen på kontroll til å velge å arbeide saktere eller mindre, samtidig som kravet til selvstendighet ikke handler om kontroll over utførelsen av oppgavene. Her ser jeg at de frirommene som deltaker velger å gi seg selv kan påvirke hvordan attføringsprosessen vurderes. De valgene som deltaker skal ta handler også om det Taylor (1913) vil beskrive som arbeiderens trening av utførelsen, hvor hans løsning er økt kontroll. Det er opp til attføringspersonalet å avgjøre om valgene rundt arbeidsutførelse er tegn på selvstendighet. Selvstendighet kan være et gode i arbeidslivet, både for arbeidsgiver og arbeidstager, men for å oppnå selvstendige arbeidstakere må arbeidsgiver ha en viss tillit til sine ansatte. Hvordan kan selvstendighet da kunne se ut i butikk?

De av informantene som har uttalt seg om selvstendighet i butikk beskriver dette som å kunne se og utføre nødvendig forefallende arbeid, altså å ikke bare utføre de bestemte oppgavene som må gjøres i løpet av en arbeidsdag, men også ved tilegnet innsyn i drift, kunne se hva som må gjøres, prioritere dette i sammenheng med oppgitte oppgaver, og å utføre arbeidsoppgaver etter egen vurdert prioritering. . Uttrykket «om du ser hva som skal gjøres» i sitatet over, brukes som eksempel på en selvstendig arbeidstaker. Denne selvstendigheten handler om noe annet. Dette mener jeg handler om egendisiplin eller internalisert kontroll. Deltakere som følger med på hvilke oppgaver som trengs å utføres passer egentlig på at arbeidstiden blir godt disponert. Dette er noe annet en den selvstendigheten som trekkes frem i kombinasjonen mellom arbeid og helse. Å ta kontrollen over arbeidsdagen er selvstendighet, mens å utføre arbeidsoppgaver «som skal gjøres» uten å få direkte beskjed handler om disiplin.

Gjennom deltakende observasjoner i butikk gikk det for meg frem at organisering av deltakere og ansatte ikke skilles nevneverdig. Deltakere blir likevel organisert etter den tiden

de skal være i butikken og de oppgavene de skal trene på. Der hvor det er vaktliste er både deltakere og ansatte satt på vaktlisten, men deltakeres arbeidsdag kan settes opp mer detaljert enn ansatte som har overordnet ansvar. Stedene uten vaktliste sorterte oppgaver etter «ansvarsområder», som kunne være bokavdelingen, møbler, krims, hvor deltakerne fikk ansvar for å fjerne gamle varer, plassere nye, rydde og sortere. Jeg fikk inntrykk av at deltakere som hadde vært lenge på kvalifisering eller fremsto som dyktige ble organisert på lik linje som ansatte. Det er svært ulikt hvilke butikker som gir mulighet til dette frirommet. Her ser jeg et tydelig forhold mellom arbeidskontroll og selvstendighet. En leder i en produksjonsrettet bedrift ønsker en arbeidstaker som jobber raskest mulig for minst lønn (Braverman 1978), samtidig kan en arbeider som driver sitt arbeid selvstendig kreve mindre administrasjon og kontroll. I en butikk er det varierende oppgaver som må gjøres. Dette er oppgaver som både dukker opp tilfeldig og i rekkefølge. Noen kan man forutsi, noen er vanskelig å forutsi fordi kundene og til dels vareutvalget fremstår som en uviss variabel. En kan derfor anta at flaskehalsen oppstår i butikker hvor arbeidsoppgavene er nøye kontrollert og utdelt. Jeg var nysgjerrig på om det fantes inndelinger for hvilke oppgaver som man kan gjøre uten å spørre og hvilke man må ha tillatelse for å gjøre.

*«Det er å rydde butikken, det kan man alltid gjøre om det ikke er andre oppgaver som man er satt til... om at hvis man står bak... man skal aldri være mer enn maks tre på bakrommet, så skal det alltid være noen ute i butikken og hvis man står bak og priser tøy og man er få i butikken og det er mye folk ute i butikken, da skal man helst slippe alt og prioritere butikken, altså ut og prøverommene er ikke fulle og man må rydde de, og ta en runde å se at alt er ok, og at det ikke er rotete .....så butikken er førsteprioritet» Susanne*

Likevel er ryddeoppgaven den som vurderes som den psykisk mest utfordrende for de som sliter med «sosial tilpasning», ved at de har kundekontakt og må «møte verden» i tillegg til at det er krevende å rydde i bruktbuikk. I tillegg var dette også oppgaven som deltakere kunne ferskes i å gjøre andre ting (se etter klær til seg selv, late som man arbeidet, gjemme seg unna). Den mest populære jobben var på lager. Susanne tolket hvorfor: «...*(det er spennende) å se hva som er i posene (på bakrommet) ... sosialt også, det er jo fint det, at man er oftest to eller kanskje tre også, (det er) ikke så hektisk..»* Så oppgaver som oppfattes som sosiale og ikke hektiske er populære oppgaver i butikken. Min egen erfaring med å jobbe sammen med de andre, kontra å være alene var også positiv. Det å kunne bli kjent med andre uten å måtte yte service, og å kunne holde et bedagelig tempo, kunne kjennes som en sterk kontrast til å rydde, smile og å «spille» en servicerolle i butikken. Servicerollen legger opp til å drive emosjonelt arbeid og kan derfor fremstå som krevende sammenlignet med å arbeide kun med kollegaer.

Ved å fragmentere arbeidsoppgavene i butikk vil leder kunne holde strengere kontroll over deltakernes innsats. Hvis i tillegg deltakere er henstilt til spesifikke oppgaver gjennom hele dagen, vil en leder kunne finne ut hvem som setter ned tempoet og hvem som setter det opp. En informant påpekte dette, i ved å snakke om nytten med vaktliste:

*«Den er veldig viktig for at butikken skal fungere... alle vet hva de skal gjøre og man kan fokusere på å observere og delegere, og man vet at folk er på plass, at kassene er oppsatt og dekket hele dagen, hvis man tar alt på sparket så blir det sånn at... nå har du første kassavakt, og så setter man en annen på å henge opp (klær) og en tredje på å rydde (i butikkrommet) så sklir det oftest ut. Om en kunde trenger hjelp og ikke får det, så går den, om ryddevakten er opptatt med innlevering. Det kan for skli ut, og man glemmer hva man skal gjøre, og da er ikke de ansatte på plass, og da fungerer ikke butikken.» Susanne*

Og uten vaktlisten kan dagen fort bli mer krevende for ledelsen:

*«... Oftest blir det til at de bare har gått omkring, og... det er litt forskjellig... noen spør «hva skal jeg gjøre nå? Hva trengs? Mens andre bare forsvinner. De bare går rundt og gjør ingenting... eller faktisk også later som de gjør noen ting. Jeg tror at alle har det greit med å ha vaktliste og når jobben tar slutt og man ikke har noe mer å gjøre så... sier vi alltid at da er det bare å spørre.» Ruth*

Likevel kan ledelsen ta i bruk alle ansatte til å sørge for å holde deltakerne i arbeid. De ansatte som ikke er på attføring er aktivt med å lede arbeid for de deltakerne som ikke selv ser forefallende arbeidsoppgaver. I spørsmål om disse flaskehalsene spurte jeg «Susanne» om hun syntes det var tidkrevende med delegering.

*«... noen ganger men som oftest er det så mange som delegerer også er det så mange som er så flinke og ser hva som skal gjøres». Susanne*

Det kommer her tydelig frem at kjerneansatte i butikk leder og organiserer deltakere, samtidig som deltakere som har jobbet en stund vet hva som skal gjøres og hvordan. Her synes jeg det virker som de som jobber kan deles i to. Den flinke gruppen er de som spør om de kan utføre ytterligere oppgaver om deres tildelte oppgaver er gjennomført. Dette vil inkludere de som er ansatt og noen av deltakerne. Den andre gruppen blir ikke omtalt som motsatt av flink, men som deltakere med ulike utfordringer eller manglende motivasjon. Siden de må ledes mer konkret, kan det tyde på at det er en tillit som må bygges opp mellom deltaker og de ansatte. Før den tilliten er der, eller om den brytes, vil deltakere gå tilbake til ikke å være en del av «den flinke gruppen». Samtidig delegeres arbeidsoppgaver på forskjellige måter i de forskjellige butikkene. «Jenna» viser til at oppgaver blir fordelt etter at butikken er vasket på morgenen, for da å kunne se om deltakerne er i god eller dårlig form den dagen. Der blir

deltakerne vurdert hver dag og satt til hva butikkleder finner som passende oppgaver og behovet for vaktliste finner overflødig. Samtidig var butikklederne opptatt av at stedet var til for deltakerne, og derfor var ledelsen av deltakerne en viktig faktor i utføringsarbeidet:

*«... det å lede inkluderende og åpent, men samtidig bestemt... og det å være rettferdig og samtidig tilrettelegge best mulig for hver deltaker. En deltaker har kanskje behov for en annen arbeidsfordeling, eller annen arbeidstid, man har kanskje noen som har vondt noen steder, som ikke ønsker å gjøre enkelte arbeidsoppgaver... det er også da en utfordring... for man ønsker å være rettferdig» Susanne*

Denne beskrivelsen er motsatt av den konformiteten som Peck (2001) beskriver i sin fremstilling av Riverside, hvor jobbfokuset handler mer om en ansettelse enn å holde en jobb. Konformiteten må vike for helsetilpasninger i arbeidet, samtidig er «vondt noen steder» som det fortelles om representert av en deltaker selv. Blir alle deltakere trodd? Når en deltaker tar mye pauser, hvordan skal en sjef tolke dette? Her dukker et dilemma opp. I det en deltaker ønsker en mindre eller annerledes arbeidsbør, må den som delegerer vurdere om dette er til beste for deltakers progresjon, eller om det er behov for motivasjon eller å presse deltaker litt hardere. Relasjonen mellom deltaker og den som skal lede deltaker vil i en slik situasjon kunne bli viktig. Å skille mellom de som «later som» og de som faktisk har mindre kapasitet, ligner på tematikken rundt å skille på de som fortjener eller ikke fortjener støtte. Hva er en rettferdig inndeling av arbeidsoppgaver? Er det de ansatte som må ta i et tak når deltakerne fremstår med «vondt»? Maktbalansen er allerede i deltakernes disfavør. Dette vil jeg komme tilbake til i skillet mellom deltakere og ansatte. I spørsmål om ledelse ble følgende oppsummert: «... min viktigste oppgave er vel å se så at deltakere gjør det de skal, at de har noe å gjøre og at de har det bra..» Ruth. Det at alle er aktive i sitt tiltak er grunnleggende for utføringen, men hvordan dette organiseres kan variere. Når arbeidsoppgaver skal delegeres ut ifra helse, mål, behov i butikken, rettferdighet og evner blir organisering av arbeid et komplekst fenomen.

Braverman (1978) kritiserte Taylors metoder for å fjerne behov for kompetanse blant arbeidere. Deskillingen vil, ifølge Braverman, reposisjonere arbeidere på markedet. I Fretex sine butikker kan det gjøres ved for eksempel å dele opp oppgavene i å henge opp tøy, klistre pris på varer, plassere varer ut på riktig plass, rydde varer tilbake på plass i butikken etter kunder. Oppgavene er i seg selv ikke en opplæring til kompetanse, men en produksjonsrettet handling. Opplæring i bruddstykker av butikkdrift kan gi effektive arbeidstakere til videreformidling.

På fretex.no vises det til sertifisering som lærlingebedrift i butikkfag. Kompetansen skal gi grunnlag for drift og ledelse av butikk, og er den formelle kompetansen som er relevant for butikkarbeid på Fretex tiltak. Likevel er dette ikke en prioritet for Fretex. Kompetanse vil gjøre arbeideren mindre universal, og siden det tidligere er vist til at universalarbeideren er hovedfokuset i kvalifisering vil derfor kompetanseheving defineres bort. «Frank» påpekte at en deltaker med en slik kompetanse vil kunne tape i kampen om ansettelse fordi kompetansen krever høyere lønn. «Susanne» påpekte at mulighet for å få lederstilling i butikk, uten å jobbe fra gulvet, er lite sannsynlig, men at lederkompetanse ville kunne gjøre veien kortere. «Arolf» påpekte at for å oppnå formell kompetanse gjennom atføring, må NAV godkjenne denne utdanningen, og det er ikke noe man kan tilby alle, men kun de som «passer». Det viste seg også at de jeg snakket med i butikkene, ikke visste om butikkfag som en kompetanse, eller at Fretex var en tilbyder av dette. Én av disse trodde jeg siktet til truckførerbevis og sa at det kun foregikk på hovedlageret. Det var tydelig ikke stort fokus på formell kompetanse. Selv om det var påfallende lite kunnskap om de formelle mulighetene i butikk, kan muligens kompetansen «butikkfag» være relativt ukjent i butikkarbeid. Jeg har ikke funnet ut hvorvidt butikkfag er en etterspurt kompetanse blant arbeidsgivere. Samtidig er målet for kvalifisering i butikk tydelig:

*«Vi trener jo på alt her, det er jo så forskjellig fra deltaker til deltaker. Noen må kanskje trene på å skrive en huskelapp til dagen etter noen må kanskje trene opp på å ta telefonen... hvordan presentere seg i telefon. De som har kommet litt lenger kan godt trene på å bestille varer og style og sånn, og det vil jo øke muligheten for raskere å få en type lederstilling, men det er vel ikke først å fremst det bedriften er rettet mot... vi skal ikke først å fremst trene folk til å bli ledere, men å komme ut i ordinært arbeid, så vil jo det... når du har fått ordinært arbeid øke mulighetene dine...» Susanne*

Jeg synes det kommer tydelig frem at selvstendigheten som prioriteres i butikk er å holde arbeidstempoet og ikke stoppe opp. De oppgavene i butikk som beskrives som varierte, som kan legge godt til rette for enhver jobb, virker som svært spesifikke oppgaver. Å trene på enkelt operasjoner på denne måten minner om hvordan Taylor selv beskrev effektivisering av produksjon. Ved å trene på enkelt komponenter for til slutt å kunne utføre oppgaver innen alle fragmenter, samt å velge bort formell kompetanse, viser tydelig til det sekundære segmentet i arbeidsmarkedet og viser til egenskapene til universalarbeideren.

En deltaker eller arbeidstaker kan gjøre nytte for seg etter kort opplæring i dette segmentet. I denne prosessen trenger ikke lederen ha stor tillit til sin arbeider, fordi arbeidet kan enkelt kontrolleres i henhold til tempo og kvalitet. Samtidig er ikke dette en fabrikk men en butikk som også driver service og andre oppgaver som vanskelig kan måles i presise tall.

Måling av utført emosjonelt arbeid er spesielt vanskelig å tallfeste. På Fretex blir derfor kollegaers oppfattelse av deltaker, samt kunders tilbakemelding på service, som nevnt, grunnlag for å vurdere hvorvidt deltaker arbeider tilfredsstillende. Ledelsen har ikke kapasitet til å inneha all informasjon til enhver tid, og vet derfor at det kan oppstå flaskehals i slike produksjonsrekker og at det er en del av arbeidsdagen. Under deltakende observasjon opplevde jeg selv å bli beordret rundt etter som overordnede fant flaskehals i butikkoppgavene. Da jeg meldte tilbake at vaktlisten min hadde beordret meg dit jeg var, ble jeg spurt om jeg ville rekke å bli ferdig før neste oppgave på listen, for å løse flaskehalsen. Et spørsmål som blir viktig videre er hvordan deltakeren kan møte kravene til selvdisciplin og selvstendighet i rollen som både arbeidstaker og deltaker.

#### 7.4.2 Arbeidstempo

I utførelse er som nevnt vurdering av tempo en viktig faktor. «Anki» beskriver tempoet i butikken som lavere enn hva «det ordinære arbeidsmarkedet» vil kreve. Utfordringen med å holde et slikt tempo knyttes til antall deltakere og deltakeres manglende motivasjon for butikkarbeid. Hvis det er mange på tiltak vil arbeidsmengden også være mindre, men om det legges opp til et høyere tempo må butikken drives på basis av raskere deltakere. Utfordringen ligger derfor i å trene deltakere i det tempoet som kan tilsvare «det ordinære arbeidsmarkedet». Her ser butikkleder ikke noen annen løsning enn å muntlig informere om at dette er et for lavt tempo for «det ordinære arbeidsmarkedet»:

*«Jeg prøver jo å si det til folk, ....gjøre de oppmerksom på at man forventer kanskje enda mer raket i rompa når man...(skal ut i ordinært arbeid)» Anki*

Den ansatte mente deltakerne var vanskelige å presse på tempo, og at de ikke ville kunne klare seg i en vanlig butikk om de ikke holdt et høyere tempo. I tilfeller hvor det ble gitt større frihet var tempoet for noen lavere. Noen deltakere ble da beskrevet som langt fra «det ordinære arbeidsmarkedet». Der hvor det ikke ble brukt vaktlister hadde deltakerne ulike ansvarsområder hvor de må samarbeide i mer eller mindre grad, som førte til at kontrollen ble ført gjennom kollegaers observasjoner. I to butikker er tempoet høyt, og vurdert av butikkleder til å være tilnærmet likt «ordinært». Der er også vaktliste med konkrete oppgaver sentral i organiseringen. Dette kan være et bevisst valg av metode. Ved å sette deltakere på vaktlister med spesifiserte oppgaver, kan arbeidsleder rapportere hvilket tempo en deltaker har, som er grunnlaget for Taylors (1913) ledelsesmetoder. Det kan danne grunnlag for å



sammenligne tempoet som observeres, med hva som kreves i det ordinære arbeidslivet ifølge informantene. Om ikke leder i butikk har denne kunnskapen, vil de kunne være vanskeligere å oppdage hvilket tempo hver deltaker jobber i, og grunnlaget for rapporten blir svakere.

Samtidig virket det ikke som noen av butikklederne syntes det var vanskelig å rapportere om deltakeres prosess, uavhengig av organiseringen. Alle jeg pratet med mente de hadde grundig oversikt over alle deltakere. Fretex er avhengig av å kunne rapportere detaljert og korrekt om deltakerne, ikke bare til NAV, men til potensielle arbeidsgivere som søker referanser. En jobbreferanse fra Fretex må kunne bli anerkjent i lengden. Det er grunnlag for å anta at ansatte i de ulike butikkene har innsikt i hvor mye tid som behøves for å gjennomføre de ulike arbeidsoppgavene, siden mange av dem jobber ute i butikken med deltakerne. Samtidig kan det godt her trekkes en sammenheng mellom arbeidsorganisering og leders vurdering av hva som gir best grunnlag for vurdering.

### ***7.5 Attføringsdeltaker; hva er det?***

Som nevnt tidligere er attføring som sted verken i arbeidsmarkedet eller utenfor. Selv om deltakere i tiltak er «i arbeid» fremstilles «arbeid» mer som å være i aktivitet og opplæring. I en slik tilnærming er kvalifisering en overgang. «Arolf» påpekte at attføring er prosessorientert, og det er viktig at deltakerne er klar over at dette ikke er et blivende sted, men en prosess mot noe annet. Uttrykket «bro til arbeidslivet» fra «ringer i vannet» er derfor som nevnt et passende begrep. Hva for et sted denne broen er, er likevel ikke helt klart. Jeg vil her tydeliggjøre hvordan jeg ser «broens» verdiforankring ved å drøfte hvordan deltakere i attføring blir vurdert av Fretex.

Arbeidskraft kan i arbeidsmarkedet bli behandlet som vare (Polanyi 2001), mens innen velferdssystemer er forstått arbeidskraft som en pseudo-vare. Jeg tolker deler av Fretex sin tilnærming til arbeidskraft som todelt. Fretex er opptatt av miljøet rundt deltakeren for å forstå hva som ødelegger arbeidskapasiteten. Attføringen er rettet mot opprettholdelse av arbeidskraften i etterkant. Fretex gir inntrykk av å ønske å gi deltaker mulighet til selv å forstå hvordan de best kan ta vare på sin egen arbeidskapasitet. Dette brukes også som argumenter mot anbudsutsetting av attføring, hvor private aktører får mulighet til å ta ut overskudd av attføringsarbeidet. Variablene i attføringsarbeidet er mange og komplekse, ifølge ledelsen. Og derfor er det viktig å gjøre jobben grundig. Samtidig fremstilles deltakere som en del av gjenvinningsdriften i Fretex. Likheten mellom å bruke gamle klær om igjen og å ta i bruk

rester av arbeidskraft blant stønadsmottakere vises i Fretex sine kampanjer. Her møtes arbeidets verdighet arbeidskraften som vare.



«Jeg har noen år på baken så jeg har kanskje blitt litt tynnslitt og frynsete i kantene. Men jeg kan brukes til mye og har vært med på det meste. Jeg har stått på hele livet og aldri krevd mye. Noen vil kanskje kalle meg en hverdagshelt, men med en dressjakke glir jeg inn overalt. Jeg håper virkelig det finnes noen der ute som har lyst til å dra nytte av min erfaring, for jeg føler meg ikke utslitt enda. Har noen bruk for meg?»<sup>24</sup>

Bildene her viser igjen hvordan deltakere kan «selge seg selv». Jeg synes formuleringen «har noen bruk for meg» satt i atføringskonteksten understrekker fokuset på lønnsarbeid som det nyttige, det som viser at et menneske er brukbart. I kampanjen sto samme teksten under hvert bilde for å tydeliggjøre sammenhengen mellom hvordan man kan bruke både mennesker og klær en gang til. I denne settingen pekes det på den eldre, som tydeligvis ikke blir sett av arbeidsgiver i kraft av sin erfaring, men sine «år på baken». Det er mange elementer i denne teksten som viser hvilken betydning Fretex legger i lønnsarbeid og atføring. Beskrivelsen av mannen som «tynnslitt og frynsete» viser hvordan deltakerne kan sammenlignes med filleproletariatet og den delen av arbeidsarmeen som ikke fremstår som et «førstevalg» for

---

<sup>24</sup> <http://www.kreativtforum.no/default.aspx?ID=Cases&guid=670bf3e1-1bf3-4e61-888c-3085747aa3c9>

arbeidsgiver, de er ikke like bra som unge og nye, men kan kanskje tilby erfaring. Utrykket «aldri krevd mye» kommuniserer en arbeidstaker som er enkel og takknemlig å ha med å gjøre. Arbeidstakeren er ikke en som kommer til å stille mange krav og vil derfor, til tross for andre mangler, kunne tilby arbeidskraft som kan benyttes enkelt. Dette kan videre trekkes opp til den tidligere drøftingen av disiplinering av universalarbeideren. «Glir inn overalt» vil jeg knytte direkte til Fretex sin produksjon av universalarbeideren som sekundær arbeidskraft, som ikke peker seg ut, men kan brukes til alt. Til slutt kommer oppfordringen «Jeg føler meg ikke utslitt enda, Har noen bruk for meg?». Dette kan ses via tilnærmingen til lønnsarbeid som «bruk», hvor mannen fremstår som arbeidskraft og inget annet. Jeg mener dette viser tydelig Fretex sin lignelse mellom lønnsarbeid og mening. Fokuset på arbeid som deltakelse i samfunnet og følelsen av verdi forankres tydelig i teksten. Jeg tror denne kampanjen kommuniserer til tre grupper; til arbeidsgivere, om at Fretex kan formidle enkel og rimelig arbeidskraft, til potensielle deltakere, om at Fretex finner plass til alle, og du har enda noe å bidra med, og til slutt til kunder i Fretexbutikker, om at både menneskene som jobber der og varene som selges er gjenvunnet og bedriften har en verdiforankring som forbrukere kan være interessert i å støtte..

På produksjonsplan i Fretex er forståelsen av arbeidskraft mer varierende i kontinuumet mellom å være vare og pseudo-vare. I det en deltaker er i kvalifiseringsløpet, skal de formes til en salgbar vare. Jeg fikk inntrykk av at vellykkede deltakere på vei ut i jobb også bør ha oppnådd en forståelse av seg selv som vare for en arbeidsgiver i det de ulike egenskapene er oppnådd (tid, tempo, stabilitet osv.). Deltakere læres gjennom kvalifiseringen, at betingelsene for å kunne selge sin arbeidskraft på markedet er at de ikke lenger er deltakere, men arbeidskraft. Overgang fra Fretex som arbeidstrening til det ordinære arbeidsmarkedet, er en tydelig avgrensning av oppfølging og ivaretagelse som Fretex tilbyr. Fretex ser seg selv som en annerledes arbeidsgiver som ser hele menneske, mens det ordinære arbeidsmarkedet kan fremkomme anderledes. Samtidig legger de til rette for at arbeidsgiver skal kunne se arbeidskraften som vare. Dette inntrykket varierer ut ifra forskjellige informanter. Noen ser på arbeidsmarkedet som hardere, tøffere og med færre menneskelige trekk, mens andre viser til ordinære arbeidsgivere som interessert i arbeidstageren utover den konkrete arbeidskraften.

På neste side vises nok et eksempel på hvordan Fretex knytter lønnsarbeid til verdighet og suksess.

# ARBEIDS FØR

Et vænne arbeidets for et noe mange faktiskt kanne degnere om. Et vænne  
i innret arbeid er bra for de det gjelder og tyvinnomt for samfunnet.  
Ette i stadig på egne kun og vil være en bidragsgiver for de vordt seg.  
Tætte vil mål er i i bakke til at alle kommer ut i arbeid for med  
i i kvalifisering til arbeidslivet er det enklere i ha tra på at man kan  
i i lykkes. Tætte er Norges største <sup>allpurrige</sup> bedrift.



Jeg synes det er verdt å bruke litt tid på selve uttrykket som plakaten gir meg for å vise til rammeverket av min tolkning. Plakaten er et bilde av et ark, med et viskelær lagt i hjørnet, som et hint. Plakatens budskap er noe uklart, og gir rom for ulike tolkninger. Jeg vil derfor tolke plakaten via oppgavens tilnærming til attføring. Jeg ser meg selv som mottaker og vurderer hvilket inntrykk som kan trekkes fra dette. Selve arket fremstår som gammelt, eller resirkulert, og budskapet er skapt ved håndskrift med blyant og viskelær. Jeg vil si det gir inntrykk av en gammelmodig måte å skrive på, som en kontrast til for eksempel et Word program på pc. Det første som slo meg da jeg så bildet av jenta, var likheten med Camilla Collets avbildning på den tidligere hundrelappen. Bildet virker gammeldags, både i stil og i jentas uttrykk. Teksten virker ved første inntrykk litt humoristisk vinklet. Men det å lese teksten slik den fremstår «før» viskelæret, gir de ingen mening. Meningen i teksten finnes kun i negasjonene mellom før og etter «u» eller «ikke». Selve tekstens form er også kledd i gammelmodige gevanter. Man får inntrykk av at ordtaket «arbeid adler mannen» ligger rett under overflaten. Tanken om arbeidets verdighet og arbeidsuføres skam kommer tydelig ved konnotasjonene knyttet til lønnsarbeid, uførhet, og å yte bidrag til samfunnet. Med kjennskap til Fretex sitt virke gjennom Elevator fra 1905, vil jeg si at Fretex drar frem historien om arbeidets verdighet, som de har jobbet for i over hundre år. Med viskelærets moderne logo fremstår Fretex i ny drakt, men med tjenester som baseres på lang erfaring. Jeg ser her at Fretex kan forstås som innovatør innen attføring, hvor velferdsstatens NAV kan ses som en etternøler.

Med overskriften arbeids(u)før vises det her til deltakere, som i NAVsystemet står mellom arbeid og sykdom. Fretex fremstiller «ufør» som en byrde og det motsatte av nytte. Lønnsarbeid fremmes som et sted hvor livet får mening, i det man får «stå på egne ben». Dette stilles som kontrasten til «ikke-lønnsarbeid». Dette er interessant i lys av Heens (2008) analyse av bruken av arbeidsbegrepet og Heiret og Stokkedal Bokns (2008) analyse av Inkluderende Arbeids-avtalens ensidige fokus på arbeidets økonomiske dimensjon. Teksten knyttes tett opp til nytteverdi og verdighet versus byrde og skam. Det mest slående er hvordan kvalifisering fremmes som løsning for utfordringen «ufør». Her får begrepet «ufør» en ny betydning, som handler mer om arbeidskraften verdi i arbeidsmarkedet, enn helsesituasjon som gjennom velferd gis fritak fra lønnsarbeid. Å fremme kvalifisering som «medisin» mot uførhet viser tydelig at «ufør» ikke tolkes som en situasjon knyttet til alvorlig sykdom, men en mangel på egenskaper. Fretex sin presentasjon av seg selv som «viskelær» er derfor påfallende. Grunnlinjen i teksten bygger på lønnsarbeidets tilknytting til verdighet og

samfunnsdeltakelse som drøftet i teorikapittelet. Her mener jeg også at damen avbildet presenterer seg som en villig arbeider, med ønske om arbeid. Det legger opp til av uføre ikke ønsker å slippe lønnsarbeid, men ønsker å selge sin arbeidskraft på markedet. Hva slags arbeidsbetingelser en «ufør» må akseptere er ikke i fokus. Samtidig er «ufør» da fremstilt som en dom uten avsender. Det er tydelig at tilnærmingen til arbeidsmarkedet som ekskluderende er fraværende. I den konteksten kommer Fretex inn for å hjelpe personen tilbake til markedet som beskrives som et sted som er godt å være og gir mulighet til «å lykkes». Hva som menes her med «å lykkes» er opp til mottager selv å sette betydning av. For meg vil «å lykkes» generelt handle om mye mer enn lønnsarbeid, men etter tekstens oppbygging kan det virke som «å være» i lønnet arbeid» handler om «å stå på egne ben» som gir muligheter utover selve arbeidet, og danner grunnlaget for «å lykkes» med det man måtte drømme om. Enkelt summert viser teksten her at å kommodifisere sin arbeidskraft er grunnlaget for resten av tilværelsen. Her glimrer velferden og dens funksjon som demodifisering av arbeidskraft med sitt fravær, som igjen sette individet til ansvar for sin egen tilværelse og er derfor sin egen lykke smed.

I intervjuene var jeg interessert i å forstå hvor Fretex sitt engasjement for arbeid kom fra, og hvordan de ansatte selv tenkte om arbeidsmarkedet. Samtale om arbeidstrening knyttes raskt opp til hva som skjer med mennesker som lenge har vært utenfor arbeidslivet, enten på grunn av sykdom, arbeidsløshet eller andre faktorer, og hvilke relasjoner som finnes eller mangler. Mange av informantene snakker om deltakere med en forståelse av at de har eller har hatt vanskelige liv, blitt utestengt fra samfunnet, slitt med personlige relasjoner og økonomi. Fretex har laget en film<sup>25</sup> hvor de viser sitt arbeid gjennom tre deltakers historier. Én av deltakerne er nå teamleder på Fretex Øst. Hans fortelling om tiden før arbeid fokuserer på mangelen på verdighetsfølelse. Han beskriver det å ikke være i jobb som å være utenfor samfunnet, og at han følte seg som snylter når han fikk penger for å gå hjemme. Dette går inn i tankegangen fremmet av Weber (1976) i teorikapittelet om arbeid og synd Hans fortelling om å nå være i jobb beskrives som å være til nytte i samfunnet. Muligheten til å få jobb blir presentert som en gave han takker for, fordi han nå er glad og tilfreds med tilværelsen. Filmens oppbygging er i seg selv et spennende innblikk i hvordan Fretex som bedrift markedsfører seg. Filmen bygges opp med de tre deltakers beskrivelser av hvor vanskelig livet var «utenfor» arbeidet, illustrert med trist musikk. Det trekkes tydelige linjer til å være

---

<sup>25</sup> Filmen ble gitt til meg under intervju, men finnes også her: <http://www.youtube.com/watch?v=bt1XQehxtIg>

utenfor, uten funksjon, uten verdighet og uten selvtillit. Så kommer det «brudd» med nåtid, hvor musikken endrer karakter, og arbeidslivet presenteres som en ny start og en tilværelse «i samfunnet» hvor deltakerne får muligheter til å gjøre nytte og bruke sine ressurser. Arbeidet fremmes som stedet mennesker får sin verdi. Heiret og Stokkedal Bokn (2008) sine beskrivelser av den sosiale dimensjonen ved arbeid blir tydelig vektlagt hos Fretex som hovedverdi. Teamlederen beskriver også hvordan han i arbeidet har fått mulighet til å opparbeide seg faglig kompetanse for å nå komme i lederstilling, som beskriver både arbeidsmarkedet som inngang til å gjøre karriere samtidig som bedriftens vilje til å investere i sine ansatte viser hvordan arbeidsgivere gir muligheter til de som viser seg egnet. Den andre deltakeren, som allerede har stor kompetanse innen tekstil, beskriver hvordan hun endelig igjen kan få brukt sin kompetanse. Hennes beskrivelse av å tape plass i arbeidslivet, forklares av fysisk og psykisk høy belastning i yrket, som førte henne ut i sykdom. Som i reklameplakaten med damen vist over, er hun også i voksen alder, men føler seg for ung til å innta posisjon som «pensjonist». Gjenbruksdiksursen får sin doble betydning i det hun som deltaker har gått fra filmindustrien til redesign i systua på Fretex, og benytter gamle tekstiler på nye måter.

Når deltakerne kommer til Fretex, trenger de hjelp til å finne sine iboende ressurser og oppdage at de er brukbare i arbeidslivet. Det dukker stadig opp uttrykk som å «bygge opp selvfølelse» «finne sin egen verdi» «lære å være i arbeidsrelasjoner». Jeg mener disse uttrykkene kan knyttes opp til arbeidskraften som vare. Deltakere skal gjøre seg salgbare ved å «finne sin egen verdi». Selv om dette knyttes om mot verdighet og selvfølelse, mener jeg tankegangen trekker på de samme linjer som nevnt, at de skal bli arbeidere og at lønnsarbeid er utgangspunkt for et verdig liv. I enkelthistorier som fortelles snakkes det om deltakere som kan ha kun en utfordring, som for eksempel språk, eller kombinasjoner av utfordringer, da økonomiske vanskeligheter i kombinasjon med psykiatri, rusproblematikk og manglende erfaring med sosiale relasjoner. I den diskusjonen betegnes utfordringer også som «støy», altså faktorer som vanskeliggjør deltakerens aktivitet. Fretex er derfor opptatt av å også rydde opp i denne «støyen» før de forsøker arbeidstrening. Her vises det til en mer helhetlig tenkning, hvor også uførestønad kan defineres som «et godt alternativ» og «en verdig avslutning» på et yrkesliv. Uførestønad fremstår som et noe konfliktert tema. På den ene siden er livet utenfor arbeidslivet et ensomt og vanskelig liv, samtidig ønsker ikke Fretex å stille krav til deltakere om å arbeide mer enn hva helsen tillater, og derfor er uførestønad for de svakeste forstått som en god løsning. Jeg ser likevel problematikken i å overtale de inaktive til arbeid, ved å appellere til verdighet, lønnsomhet, nytte og sosialt felleskap, når en deltaker

som må søke uførestønad, da møter fremstillingen av verdighet, lønnsomhet, nytte og sosialt felleskap som ikke-eksisterende utenfor lønnsarbeidet. Samtidig kan flere av deltakernes inaktivitet skyldes annet enn sykdom. Noen deltakere har vært utenfor arbeidslivet enten på grunn av sykdom eller andre årsaker, og er nå i en posisjon hvor de skal inn i lønnsarbeid.



«Jeg var ganske hot på 80-tallet så du kan kanskje si at jeg har vært på høyden allerede. Nå er jeg moden og føler at jeg er litt i vinden igjen. Jeg har mange opplevelser, minner og erfaringer som gjør at jeg er rustet for det meste. Jeg er myk på innsiden og full av varme og omsorg. Dessuten føler jeg meg like hjemme i skogen som i storbyen, så jeg tror fortsatt at jeg kan anvendes til mye. Har noen bruk for meg?»<sup>26</sup>

«Både klær og mennesker fortjener en ny sjanse.  
Fretex er medlem av Attføringsbedriftene.»

Denne plakaten kommuniserer mye av det samme som sammenligningen mellom mannen og denimbuksen. Damen er eldre og har «vært på høyden allerede». Hun er «myke på innsiden og fulle av varme og omsorg». Hennes arbeidskraft tyder på potensial for emosjonelt arbeid. Kombinasjonen av eldre dame, som er myk og omsorgsfull tolker jeg som en typisk fremstilling av en husmor som vender tilbake til arbeid etter barneoppdragelse. Hun har derfor kanskje stått utenfor lønnsarbeid lenge og trenger hjelp til å overbevise en arbeidsgiver at hun er arbeidskraft og ikke husmor. «Cato» og «Susanne» mente av mye av det Fretex arbeidet med var å fylle CV for de som hadde vært lenge utenfor. De mente at arbeidsgivere er

---

<sup>26</sup> Tekst og bilde er funnet på: <http://www.kreativforum.no/default.aspx?ID=Cases&guid=670bf3e1-1bf3-4e61-888c-3085747aa3c9>



skeptisk til å ansette noen som ikke kan vise til konkrete evner. Damen stiller med «opplevelser, minner og erfaringer som gjør at jeg er rustet for det meste». Dette kan også handle om hvordan tidligere rusproblematikk som nå er gjennomarbeidet kan danne grunnlag for en sterk psyke, viktig livserfaringer og pågangsmot som en arbeidsgiver kan ha nytte av. Samtidig viser «rustet for det meste» til en styrke til å arbeide hardt. Damen er også en tydelig kandidat til universalarbeiderens rekke i det hun presenterer seg som allsidig, ved å ymte til å føle seg hjemme både i skog og i storbyen. Her legges det tydelig opp til samarbeidsvilje og evne til å selge seg selv. Fretex sitt fokus på å fremme ens ressurser og muligheter i tilnærming til arbeidslivet kan derfor også knyttes til budskapet i denne plakaten.

Synet på deltakere i Fretex viser seg å være kompleks. På den ene siden er atferdingsprosessen på Fretex fremstilt som helhetlig, med fokus på helse og ivaretagelse av deltakerens ressurser. Det er fokus på mestring både i arbeid og i hverdagslivet, men det underliggende målet mot lønnsarbeid kommer tydelig frem. Fretex sin tilnærming til arbeid og arbeidets verdi virker nesten som en kontrast til velferdsstatens rolle. Det er et tydelig fokus på salgbarhet knyttet til verdiskaping og nytte. Selv om vurderingen av deltakere foregår med innsikt i komplekse utfordringer med mangesidige tilnærminger ender Fretex opp i målet om å skape universalarbeideren.

## ***7.6 Ansatte i Fretex - en annen gruppe arbeidere***

Informantene har rolle også som ansatte og i kraft av dette har de egne erfaringer med arbeidsmarkedet som preger deres egen forståelse av atferding. Ved å se på rollen som deltakere gis i Fretex blir det også tydelig av de ansatte både sammenligner seg med deltakere og setter grenser mellom seg som ansatte og deltakere som «ikke-ansatte». Hvilken verdi de legger i arbeid kan gi innsikt i motivasjonen for å drive atferding. I spørsmål om hva de selv likte ved jobben sin og hva slags oppgaver og ansvar de selv hadde glede av viste det seg at to av dimensjonene ved arbeidet var like positive for alle informantene. Det ene var muligheten til å legge opp arbeidsdagen selv og frihet til å velge hvordan oppgaver skulle løse. Det andre var mulighetene for forfremmelse og nye muligheter i bedriften, samt arbeidserfaringens mulighet til å få andre spennende jobber i arbeidsmarkedet.

En av de viktigste dimensjonene av arbeidsdagen for en Fretex-ansatt, som nevnt, var muligheten til å styre egen arbeidsdag. I butikken var flere av de ansatte veldig glad for å kunne ha eget ansvarsområde og legge opp dagen etter hvordan de selv fant det best. Butikklederne beskrives av ledelsen som ansatte som får frie tøyler til å finne de beste

løsningene, og det virket som de selv også synes at dette var noe av det som gjorde jobben spennende og givende. Tilpasninger av arbeidsdagen for den enkelte i administrasjonen, som hjemmekontor eller fleksible arbeidstider, ble presentert som helsebringende og forebyggende for ansatte. Disse tilpasningene som gjøres for ansatte i Fretex ble ikke tolket som noe arbeidsmarkedstiltak, men heller ledelsens vilje til å gi tillit til at ansatte vet best selv å organisere sin arbeidstid. Også i administrasjonen var de varierte arbeidsdagene med faglige utfordringer det som ble trukket frem som et gode. Oppfatningen av deltakere og ansatte som to svært ulike grupper er tydelig. Deltakeres behov fremstilles som grunnlaget for det som gjør de til «deltakere» og ikke ansatte». Likevel kommer det tydelig frem at også de som defineres som «ansatte» kan ha behov for tilpasninger i arbeidslivet.

Den andre dimensjonen var mulighetene for å komme videre internt i bedriften. Flere av dem jeg intervjuet hadde jobbet seg opp til den stillingen de hadde i dag og synes at mulighetene i bedriften ga motivasjon for arbeidet. Flere av de ansatte hadde bakgrunn fra annet type arbeid før de startet i Fretex. De hadde likevel fått en jobb og deretter kurs av bedriften for å inneha god kompetanse til arbeidsoppgavene. Noen av informantene hadde selv bakgrunn fra sykdom, atferd eller omskolering. Ansatte satt stor pris på mulighetene de fikk i bedriften. I denne konteksten viste alle til en rekke kurs internt og et stort fokus på kompetanseheving i bedriften som de selv dro god nytte av. Dette står i sterk kontrast til hva som beskrives som nødvendig for deltakere for å komme inn på arbeidsmarkedet. De ansatte egne oppfatninger av arbeidsmarkedet gjennom ansettelse og arbeidsvilkår i Fretex kan muligens farge informantenes tiltro til karrierebygging gjennom «den første jobben». Det mulig de mener dette kan oppnås om deltakere viser seg som sterke universalarbeidere. Dette siden arbeidstakerne i utgangspunktet kan stille klare til arbeidsoppgaver på dagen for ansettelse, og ikke forvente av arbeidstedet sørger for like mye opplæring og veiledning som atferingssituasjonen bidrar med.

Produksjonspress var likevel også noe som de fleste ansatte kjente til. Alle jeg snakket med mente at de hadde mye å gjøre og at det til tider kunne bli høyt press. Av de som opplevde tempoet som høyt og produksjonspresset sterkt hver dag, mente alle samtidig at de trivdes med en til tider hektisk arbeidshverdag, og at de var personer som derfor kunne takle høyt press og trives med det. Det var noen som hadde erfaringer fra andre stillinger med høyt tempo og press, som beskrev det som umulig og grunnen til at de ønsket å bytte stilling. De arbeidstedene ble også beskrevet som steder hvor den faglige integriteten ble ofret for fagkvalitet. De ansatte som aksepterte denne arbeidsformen ble også omtalt som mindre kvalitetsfokuseret, eller også kyniske. Dette var både stillinger innenfor og utenfor Fretex. De

umulige situasjonene som da ble beskrevet, ble tillagt dårlig ledelse og personaloppfølging. Det kan synes som at tap av kontroll over arbeidshverdagen er en av faktorene som blir vanskelig for de ansatte om tempoet blir for høyt. Dette ligner beskrivelser av deltakere som klarer å holde «riktig» tempo i ordinært arbeidsmarked, som da også trives i jobben og er fornøyd med atføringen. I den tankegangen er løsningen for deltaker annerledes enn for den ansatte i Fretex som er en ordinær ansatt. Den ordinære ansatte velger stillinger som passer deres eget tempo og kvalifikasjon, mens en deltaker som ikke holder riktig tempo er ikke klar for ordinært arbeidsmarked. Dette peker mot en hypotese om at de som arbeider med atføring tenker annerledes om de jobbene de vurderer til seg selv, og de jobbene de vurderer for deltakerne. De innehar ikke de manglene som deltakerne selv har, og stiller derfor i en annen divisjon.

### **7.7 Sosialt mistilpasset til arbeid**

Attføringsbedriftene ga ut en rapport om attføringsarbeid og dets utfordringer i 2011<sup>27</sup>. En av tabellene som presenteres der, er hvilke *utfordringer* som har høyst sannsynlighet for å lykkes i atføring. Her viser det seg at *sosial mistilpassing* er en av utfordringene som viser «mest» sannsynlighet for arbeidsformidling vurdert av attføringsbedriftene selv. Dette er tall på tvers av sektor og bransje. Det er interessant, i lys av at mine informanter oppfattet sosial fungering, at sosial mistilpassing er den mest utbredte utfordringen.

Informantene indikerte at gruppen av deltakere i dag var sosialt og psykisk svakere enn hva tilfelle var for 20 år siden. Dette ble fremlagt som informantenes egne vurderinger basert på erfaring. Flere nevner at de tror det har skjedd en endring hos deltakere mot en gruppe som stiller noe svakere.

*«Det som har vært utfordringen hos oss er at folk er dårligere når de kommer til oss, det er mye psykiatri, som gjør at folk er utrygge. Og som gjør at vi får færre med ressurser som kan drifte på det nivået vi ønsker, det er utfordringen de siste årene, men sånn er det jo, generelt i samfunnet også, det er mer psykiatri blant folk, og da vil det gjenspeiles hos oss som attføringsbedrift» Cato*

Det er empirisk vanskelig å trekke omfattende konklusjoner ut ifra disse dataene. Likevel er det interessant å vite, siden synet på gruppen av deltakere kan farges av hva informantene opplever av gruppens sammensetning. Dette kan også påvirke hva slags krav de setter og

---

<sup>27</sup> <http://www.nhoservice.no/getfile.php/Filer/Statistikk/Attfoeringsaaret2010langversjon.pdf>

hvilke forhåpninger de har til gruppen som de møter i dag. Det er mulig mental helse ikke var i fokus hverken hos Fretex eller arbeidsgivere tidligere. Emosjonelt arbeid som krever mer av arbeidstakerens sosiale ressurser kan være en årsak til at deltakeres sosiale mistilpasning nå er i fokus. Jeg ser ikke bort fra at denne oppfatningen kan grunne i hva som i dag er kriteriene i arbeidslivet og en eventuell endring i syn på arbeidsløse. Jeg tror derfor også det er interessant å se dette i lys av hvordan begrepet universalarbeider defineres av de som jobber med attføring i Fretex.

Innenfor tanken om å tilpasse deltakeren den sosiale rollen som arbeider er også konformitet og normalitet relevante begreper. Språk ble nevnt som en utfordring, og ikke kun blant de som ikke hadde norsk som morsmål. Innsatte på Fretex Elevator ble trukket frem som en gruppe som ikke hadde «passende» språk:

*«Det er noe med måten du snakker til mennesker på, det er det jeg vil kalle sjargong... måten du omtaler mennesker på... i et intervju for eksempel, ... å være bevisst på at du er i et intervju for å få en jobb, han som intervjuer deg er ikke nødvendigvis bestekompien din, det er ikke sikkert du skal snakke til ham på den måten... dette går mye på den sosiale fungering og på det jeg kaller en verktøykasse» Arolf*

Dette er den samme gruppen som Foucault (1986) eksemplifiserte som Heterotopia. Denne gruppen er utelukket fra samfunnet på basis av handlinger som samfunnet finner uakseptable. En av informantene mente at de hadde stor fysisk arbeidsevne, men at det sosiale ikke fungerte like bra. Språket innsatte har tillagt seg, selvdisiplinen de trenger for å holde en jobb og friheten forbundet med å kunne selv bestemme hvor lenge de vil jobbe ble trukket frem som de tre vanskeligste faktorene med arbeidslivet for en tidligere innsatt. Grunnlaget for Elevator er at innsatte skal få arbeidstrening og livskompetanse gjennom tiltaket. Dette er et forsøk på en glidende overgang tilbake til samfunnet.



Jeg føler meg ofte annerledes, og jeg vet jo at jeg ikke ser særlig norsk ut. Det er ikke alle som klarer å si hva jeg heter engang, men jeg tar meg ikke nær av det. Det kan bli litt kjedelig hvis alle er helt like. Dessuten tror jeg at jeg kan se ganske flott ut med det rette tilbehøret. Så selv om det fortsatt finnes noen som rynker på nesen og blir litt skeptiske når de ser meg, så håper jeg også det finnes noen som liker en anelse krydder i hverdagen. Jeg tror jeg har mye å bidra med og håper noen kan verdsette meg for den fargeklatten jeg faktisk er. Har noen bruk for meg?<sup>28</sup>

Denne plakaten uttrykker muligens en kritisk holdning til den konforme arbeiderens hegemoniske rolle i arbeidsmarkedet. Likevel fremstilles kvinnen som en arbeider som kan akseptere ekskludering, så lenge noen kan finne bruk for henne. Hun fremstilles på plakaten som en ukonform representant av arbeidssøkere. Til tross for at hun møter «rynker på nesen» har hun en åpen innstilling. Jeg mener «rett innstilling» ligger tett opp til *workfare* og arbeidslinjen, som fokuserer på *individuelle* utfordringer i arbeidsmarkedet. Spørsmålet er om det egentlig er plass til «fargeklatter» og «krydder» i det sekundære arbeidsmarkedet for universalarbeideren?

### 7.7.1 Rollespill og opplæring

I samtale med mine informanter kom det tydelig frem, som nevnt, at sosiale relasjoner er en utfordring for deltakerne, og er noe som trenes opp på arbeidsstedene. De sosiale relasjonene som må læres er servicerelasjonen, arbeidstaker-sjef relasjon og kollegiale relasjoner. Altså de

---

<sup>28</sup> <http://www.kreativtforum.no/default.aspx?ID=Cases&guid=670bf3e1-1bf3-4e61-888c-3085747aa3c9>

relasjoner som kan knyttes til arbeid og spesielt serviceyrker. Det kom frem at disse rollene er noe som må læres. Hvilken rolle som passer til hvilken oppførsel er en viktig del av arbeidstreningen. Det kan virke som deltakerne ikke vet hvordan de skal forholde seg til kollegaer og ledere, og derfor må trenes opp, i tillegg til opplæringen i emosjonelt arbeid i serviceyrket. Dette er en ganske annen tilnærming til arbeideren enn hva Burawoy, Braverman og Wahl viser; en sterk kontrast til arbeidsmarkedet som arena for kamp. I utgangspunktet kan deltakere få veiledning på dette gjennom samtaler. Ved første møte får de en mulighet til å påpeke hva de selv mener de trenger, og etterhvert er dette en samtale som løper mellom leder på arbeidsplassen, jobbkonsulent og deltaker. Det kan også trekkes inn helsearbeidere om dette er relevant.

Serviceindustrien er en stor arbeidsgiver for lavt utdannede, ifølge Fretex («Frank»). Braverman (1978) beskrev hvordan deskilling kunne brukes som en bevisst strategi i produksjonen for å redusere arbeidskostnader. Hochschild (2003) beskriver en lignende prosess i serviceindustrien. Her beskrives hvordan arbeidsgiver på ulike måter også kan ta lederskap over arbeidstakernes hjerter, eller følelser (management of the heart). Strategien begrunnes ved at serviceyrket også kan dra nytte av arbeidstakeres spill med følelser. I serviceyrket er det ikke nok for en som arbeider i butikk å gi kundene oversikt over varer, finne rett størrelse i klesbutikken og ta betalt i kassen. Service kan også handle om følelser. En bedrift kan dra nytte av at en arbeider ved bruk av teknikker også får kunder til å føle seg vel, ivaretatt og velkommen. I Fretex snakkes det om butikkrollen eller servicerollen, som trenes opp for å kunne gjøre den jobben som kreves i arbeidsmarkedet hvor en stor del av dette er sosial tilpasning/«fungering».

Hochschild (2003) påpeker at *tilbudet* av service er en del av servicen, og i det en attføringsdeltaker er i butikk, er jobben noe mer enn bare å «rydde» «hente klær» «svare på spørsmål». Arbeidet består også i å være tilgjengelig. Å stå klar til å yte service er en del av det emosjonelle arbeidet. *Måten* det gjøres på er en del av arbeidet. I den prosessen må også tjenesten tilbys fra arbeideren i en riktig «tone». Arbeideren kan ikke fremstå som utilfreds eller i dårlig humør, da dette kan virke avvisende, og siden arbeidet er å tilby service må arbeideren derfor være «tilnærmelig». Her peker Hochschild (2003) på teknikker som hjelper arbeideren med å gjøre dette. Å like jobben, å like kundene kan være måter å gjøre jobben lettere å utføre, og her vil Fretex hjelpe til med motivasjonsarbeid. Deltakeren bør vise at de liker å jobbe, og i det de viser utilfredshet må veiledning og samtaler korrigerer dette. Som nevnt, er emosjonelt arbeid vanskelig å kontrollere. Hochschild (2003) mener kontrollen derfor må internaliseres. Ved at arbeideren liker jobben sin og identifiserer seg med

servicerollen vil også selvdisciplin kunne bidra til å utøve arbeidskontroll uten behov for ledelsen.

Jeg ser en tydelig likhet mellom opplæring i emosjonelt arbeid slik Hochschild beskrev det, og deltakeres opptrening i sosiale relasjoner på arbeidsplassen. Som beskrevet er kategorien «sosial mistilpasning» noe som ikke anses statistisk som en vanskelig hindring å overkomme for en deltaker. Samtidig er det denne kategorien av atferd, som informantene mener er grunnlaget for å få en jobb.

*«Man kan si at man er nødt til å støpe en grunnmur før man bygger huset og veldig mange opplever jeg prøver å bygge det huset før grunnmuren er stiv, det er noe med på en måte å ha litt is i magen, være et sted en stund, bli vandt til de kjørereglene som er der, bli korrigerert på de tingene man trenger å bli korrigerert på.» Arolf*

Dette synes jeg illustrerer tydelig hva atferd av en universalarbeider handler om. Jeg mener informanten her går inn i tanken om at sosialiseringen av deltakeren må være mer enn et lynkurs. Det å venne seg til kjørereglene og bli korrigerert handler om at deltakeren skal internalisere de reglene som Fretex mener er i arbeidslivet og på den måten læres til å bli «riktige» arbeidstakere. Dette kan komme ytterligere tydelig frem i servicearbeid. Ved at fokuset i sosiale relasjoner kan rettes mot kunderelasjoner i butikk, vil sosialiseringen fremstå som mer arbeidsrettet opplæring, enn «oppdragelse» mot arbeid. Her beskrives kriteriene for hva slags arbeider man kan bli og hvordan det trenes opp for å lykkes i atferdsprosessen

*«... servicemindedede mennesker som har overblikk, ser hva som trengs å gjøres, trenger ikke å bli gjetet rundt. Først så har man jo faste rutiner, men så øver vi også på å se hva som trengs hvis det ikke trengs å rydde, så går man ikke og... da ser man at nå trenger man å gjøre noe annet eller spør om noe, kanskje vi skal gjøre det sånn istedenfor, selvstendige servicemindedede arbeidsfolk...» Ruth*

Her handler service om det å være en serviceminded ansatt, mer en selve serviceyrket. I samtale med administrasjonen viste det seg at butikkledere får servicekurs for å kunne lære deltakere hva god service er. I løpet av min deltakende observasjon lette jeg etter tegn på en faglig tilnærming til service, men jeg opplevde ikke verken oppslag, i form av stikkord for kundebehandling, samtaler hvor service ble drøftet, eller deltakere som nevnte dette eksplisitt. Selv om jeg ikke var tilstede over en lang periode, oppfattet jeg at opplæringen er det deltakeren selv opplever i arbeid. Tilnærmingen til serviceopplæringen fremsto for meg som noe som dukker opp om deltakere gjør noe som må korrigeres, eller noe som fortjener oppmuntring og positiv tilbakemelding. På den måten forstår jeg opplæringen i emosjonelt

arbeid på Fretex som opplæring i å være serviceminded mot kollegaer og sjef, mer enn kundebehandler. Det vil handle mye om de samme trekkene for eksempel å tilby seg å ta tak i en oppgave, eller å assistere sine kollegaer, både når de spør, og når deltaker kan se at de trenger assistanse. Det å smile, være høflig, passe temperamentet, svare på spørsmål og gjøre oppgavene en er satt til vil inga i det å være en serviceminded arbeidstaker hos Fretex. Jeg mener man her møte kryssningen mellom Hochschilds (2003) emosjonelle arbeids internalisering av kontroll, og Foucaults (Foucault 1999) internalisering av kontroll slik det beskrives i teorikapittelet. Deltaker skal ikke nødvendigvis lære serviceyrket, eller selvstendighet, men selvdisiplin. Deltakers selvdisiplin gir leder fri fra å drive streng kontroll og en deltaker som selv tar ansvar for oppgaver som skal gjøres uten å få ettertrykkelig beskjed om dette, gjør arbeidskostnadene mer effektive. Rollen deltaker skal ha er universalarbeider med erkjennelse av sin posisjon som lydige og pliktoppfyllende ansatt.

Arbeidstreningsarenaen er der deltaker skal bygge opp sin selvtilitt og identitet. Derfor er det en konkret strategi at jobbkonsulent skal møte en arbeidstager i jobb. Situasjonen skal ikke være en klient som møter sin saksbehandler på et fremmed kontor. Situasjonene presenteres av informantene at skal samtalen finne sted på arbeidstakerens «hjemmebane». I utgangspunktet er det tydelig at deltakere skal behandles som ansatte. Dette ble også eksemplifisert ved at samtaler med jobbkonsulent skal foregå på deltakers arbeidsplass, for å jevne ut den asymmetriske relasjonen:

*«selvfølgelig så blir vi noen ganger også sett på de der oppe som er sjefene som kommer ned og sier dette og dette og dette må du skjerpe inn på, veldig ofte er det i samtale med arbeidsgiver, arbeidsleder, deltaker og jobbkonsulent.. ikke sant? For da har vi fått tilbake meldinger på at dette fungerer ikke og dette fungerer godt osv... men jeg tror også det at når jobbkonsulenter er nede på gulvet sammen med deltakere i en viss grad jobber sammen med dem, har en samtale på det nivået... samtalen mellom jobbkonsulent og deltaker er ikke oppe på kontoret. Det gjør at de deltakerne ikke ser på oss som høyerestående i og med at vi kommer på deres arbeidsplass og snakker med de der, det er klart vi snakker med de her også, men den samtalen på arbeidsplassen har noe å si for relasjonen».*  
Søren

Det virker som Fretex er klar over den asymmetriske relasjonen mellom deltaker og ansatt, samtidig så kommer denne erkjennelsen ikke frem gjennom hele atferdsoppbygget. Deltakerne får fremdeles klar beskjed når bedriften ikke er fornøyd, og deltaker har i kraft av sin rolle lite å stille opp mot. Samtalene skal dreie seg om «prosessen», og eventuelt positive og negative hendelser. Negative hendelser, som at deltakeren har oppført seg dårlig eller gjort noe galt skal gjennomgås. Her kan saksbehandler snakke på vegne av leder, som rapporterer om atferdsprosessen. Deltaker kan også ta opp utfordringer med leder, kollegaer eller andre



arbeidsplass relaterte hendelser. Det interessante her er rollespillet. Før det første skal, ifølge «Søren», deltaker behandles som en arbeider gjennom hele prosessen, for å jobbe frem selvtillit og identitet knyttet til yrkeslivet. For det andre er deltaker en arbeidssøker på vei ut i en jobb, hvor veiledning mot målet er i fokus. For det tredje er deltakeren en arbeidstaker på en arbeidsplass som etter hvert venner seg til arbeidskraften til deltaker, når deltaker viser seg arbeidsdyktig. Med dette mener jeg hvordan attføringen skal sakte øke utfordringene for deltakeren: «vi må presse de forsiktig» som «Cato» sa. Deltakeren er i en hierarkisk relasjon til ledelsen. Her er det mange roller som spilles ut under overflaten.

I den tiden jeg var deltagende observatør i butikk kunne jeg se hvordan dette spilte seg ut. I samtale med de ansatte om deltakere forsto jeg mer av omfanget rundt rapporteringen om deltaker. Alle ordinære ansatte er innforstått med at de jobber i en attføringsbedrift, og at det forventes at de observerer deltakere i arbeid. Dette var ikke fremstilt som en kontrollmekanisme, men en viktig del av oppfølgingen av deltakere. Om arbeidsleder ikke kan følge med på deltakere til en hver tid, kan de andre ansatte brukes for å danne grunnlag for rapporten. Dialogen om deltakeren kan derfor gå mellom arbeidsleder og ansatte, samt arbeidsleder og saksbehandler. Saksbehandler, som også jobber i team i attføringsavdelingen, får derfor sin informasjon av deltaker, arbeidsleder og dens nettverk og dette danner grunnlag for rapporten som sendes til NAV. Deltaker er dels avhengig av å stille forventningene til saksbehandler og arbeidsleder. Dette blir relevant om deltaker skal vurderes til økt formell kompetanse.

Veiledning i rollespillet gis i et interessekonfliktet rom. Som nevnt i teorikapittelet er panoptikon idéen bak et effektivt overvåkingsopplegg. I butikkene oppdaget jeg at de ansatte også var «overvåker». Ofte er mye av den daglige leders jobb knyttet til kontorarbeid, og dette vil redusere mulighetene for å følge deltakere hele tiden. Det nevnes fra mange hold at deltakerne er veldig ulike både kulturelt, språklig og i forhold til utfordringer og ressurser. Det er derfor ikke noen som lar seg forbause av episodene som kan oppstå, men samtidig kan det virke som deltakerne på den måten blir en gruppe ansatte som også anses som sekundære ansatte. Det er et tydelig skille mellom ordinært ansatte og de på tiltak, dette forsterkes også i veiledningsprosessen hvor de ordinært ansatte blir sett på som en del av attføringsteamet som skal rapportere om arbeidsdagen til deltakerne, og derfor ikke behandle de på lik linje med sine kolleger.

*«Ja, de er jo med i opplæringa, veiledninga... de har en stor del av det daglige veiledningsansvaret, da..»*  
«Er de med på arbeidssamtaler med deltakere?»

*«Nei... det er de ikke, sjelden, det er (det) jeg som gjør... de burde nok vært mer med på det altså..» Jenna*

I denne samtalen kom hierarkiet frem. Leder har tillit til sitt personale, og mener derfor at de fint kan styre butikkdriften fra tid til annen. Veiledningen var derfor også noe de ansatte kunne gjøre like godt som leder. Grunnlaget for rapporteringen om deltakere er derfor også basert på de ansattes rapporter av deltakerne. En annen butikkleder forklarte hvorfor ansatte kan bidra her:

*«Jo, for det er de som har den daglige kontakten, så de burde kanskje vært mer informert om utføringen. Bakgrunnen til de enkelte og sånn» Jenna*

Det viste seg at det var de ansatte som hadde hovedansvaret for veiledning og rapportering til leder om progresjonen i utføringen. Likevel er det leder som tar samtaler med både utføringsavdelingen og deltaker. Deltaker har derfor ingen dialogisk kontakt med de som rapporterer om dem. Det er uvisst om deltakerne selv vet i hvilken grad de blir overvåket, men om deltakerne er fullt informert vil dette, ifølge Foucault (1999), kunne føre til at deltakerne disiplinere seg selv. Samtidig vil forsøket på å «møte deltaker på hjemmebane» for å døyve den asymmetriske relasjonen, være fåfengt, idet kontrollen av deltakeren på arbeidsplassen bidrar til deltakers maktesløse posisjon.

Om deltaker har tatt en beslutning i arbeidet og leder synes den er dårlig, hva skjer da? Fretex ønsker en selvstendig arbeidstaker og om vurderingsevnen er svak, fraværende, eller i konflikt med leders oppfatning kan det i beste tilfelle lede til en videre utgreiing eller samtale mellom deltaker og jobbkonsulent, og eventuelt arbeidsleder. Denne samtalen er ikke en medarbeider samtale eller personalsak, men en utføringssamtale. Samtalen kan bære preg av dialog og diskusjon, men deltaker sitter i en mer sårbar posisjon enn om hun/han var en ordinært ansatt. I tillegg til å ha rollen som deltaker i utføring skal vedkommende også spille rollen som arbeidstaker. Siden Fretex utfører utføring, og deltaker har gjennom sin saksgang fått vite han/hun trenger opplæring i å være arbeidstaker, blir premissene for nevnte samtale at Fretex vet hvordan rollen som arbeidstaker skal spilles og deltakeren vet det ikke.

Arbeidsleder er derfor både sjef i en bedrift, og har også utvidet makt over arbeidsstyrken i kraft av sin definisjonsmakt i rollen som utføringspersonale. Om deltaker motsetter seg arbeidsleder som en ansatt, vil arbeidsleder kunne sette «ansatt» på plass som en deltaker. Det kan defineres under parolen arbeidstrening:

*«det som er noe av plussene her er at du får mye positiv tilbakemelding, men du får også beskjed om hva du må jobbe videre med, og kanskje også noen verktøy i forhold til det» Arolf*

Dette ble nevnt som et av hovedpoengene ved arbeidstrening. At deltakere får spillerom til å prøve og feile. Dette begrunnes med at utgangspunktet for å holde på en jobb er opparbeidelse av selvtillit for å klare arbeidsmarkedet. Beskjeder om hva som må jobbes viser seg å være knyttet til universalarbeiderens egenskaper som igjen kan forklare hvordan deltakere blir irttesatt som deltakere og ikke ansatte. Dette vil i lys av Lipsky kunne eksemplifisere asymmetrien i atføringen på mikronivå. Ledelsen er ikke interessert i å tvinge deltakere, og i samtale om utfordringene med å motivere deltakere ble konklusjonen:

*«Det er deltakeren selv som velger om han vil motta veiledning eller ikke, det er deltakerens valg. Det er det frie valget i Norge i dag, man kan velge og ikke ta imot hjelp fra NAV. Man kan velge å bo i Norge»*

Her har informanten satt ting på spissen for å fremme et poeng ut av at deltakers motivasjon er eneste vei gjennom atføringen, men det kan tolkes som en sterk undervurdering av atføringsavdelingens reelle makt over deltakeren. Samtidig var en informant tydelig på at rapportskrivningen ikke ble brukt som «et ris bak speilet».

En av informantene ønsket å få mer kurs i hva slags informasjon som var relevant i en slik rapport. Selv om informanten hadde jobbet relativt lenge i bedriften fremsto dette fremdeles som vagt. Den informasjonen som leder får fra deltakerens «kollegaer» er grunnlaget for hvordan deltakere blir vurdert. Dette trenger ikke å være problematisk om deltakere får vite hvilke roller de ulike personene rundt dem har. Hvilken informasjon deltakere får om dette er foreløpig uvisst. En ting som er relevant i denne settingen er Fretex sitt fokus på at deltakere er i en arbeidssituasjon. Gjennom kontakt med ledelsen kom det tydelig frem at Fretex skal drives som en ordinær arbeidsplass. Deltakere skal få besøk av sin jobbkonsulent i arbeid, på arbeid. Samtidig ble det også ymtet at deltakere som begrep ikke egentlig passet. En av informantene mente de kunne bedre betegnes som arbeidssøkere. Dette vil jeg bringe videre i avsnittet om sosial tilpasning.

Fretex sine ansatte har selv uttrykt at de økonomiske rammene for atføring er stramme og at de egentlig ikke har økonomi til å følge premissene til NAV helt og fullt. Påstanden her er at atføringen koster mer enn hva NAV er villig til å dekke gjennom rammene de gir. Det er derfor grunnlag for å tro at den veiledningssamtalen kan ha flere mål enn atføring slik Fretex ønsker at det skal være, og at den også blir presset fra utsiden. Jeg mener her man kan se til Lipsky (2010) for å forstå hva slags relasjon som eksisterer også i

veiledningsrommet. Deltakeren kan for en butikkleder passe inn i rollen som butikkarbeider, eller være for eksempel «sosialt mistilpasset» Lipsky viser hvordan en klients forståelse av relasjonen til saksbehandler kan påvirke hvorvidt saksbehandler vil strekke seg for å gi klienten det den har krav på, eller informasjon klienten kan dra nytte av. På samme måte mener jeg man kan se at veiledningen i arbeidspraksis også skjer i en situasjon som ligner Lipskys scenario. Prosessen her, går udiskutabelt ut ifra et mål om å selge atføringsdeltakere til arbeidsmarkedet som arbeidskraft. Samtidig foregår arbeidstreeningen i en butikk som også har budsjetter å holde, som der kan dra nytte av å sette ressursene inn i butikkdrift, og ikke atføring.

### 7.7.2 Deltakeren mellom barken og veden

De vurderingene deltaker gjør for å vise sin evne til selvstendig arbeid, er også avhengig av ledelsens godkjenning eller tillit. Om deltaker tolker betydningen av selvstendighet annerledes enn Fretexansatte, vil deltaker bli korrigert. Hvorvidt en slik korrigering nører opp om selvstendigheten eller disiplinen som trenes opp er avhengig av deltakers relasjoner på arbeidstreningsarenaen. Om deltaker gjentatte ganger gjør noe annet enn det som er forespurt vil dette kunne videre kunne utvikle seg til en samtale mellom deltaker, jobbkonsulent, og arbeidsleder/butikkleder. Bevisbyrden er på deltaker, men vet deltaker spillereglene nå? I spørsmål om personalkonflikter kom det tydelig frem at det var begrepet konflikter ble kun brukt om arbeidskonflikter mellom de ansatte. Dette kom jeg frem til etter å ha spurt om atføringsarbeidet bringer med seg mer konflikt enn arbeidsplasser som ikke driver atføring. Jeg fikk opplysning at det ikke hadde vært noen konflikter det siste året, som informanten kunne huske. I videre utspørring viste det seg at det var noen «hendelser», altså ikke noe informanten selv ville beskrive som konflikt. Dette er de «hendelsene som er nevnt tidligere. De ble beskrevet som små uviktige episoder hvor alle kom til enighet på en eller annen måte. Felles for de episodene som ble beskrevet var at atføringspersonale ble mobilisert. Det ble samtaler om hvordan man skal og ikke skal oppføre seg, og dette ble derfor ikke definert som en konflikt, men en hendelse hvor deltaker trengte korrigering og opplæring. Disse hendelsene tilskrives derfor «sosial mistilpasning».

## **7.8 Fretex og arbeidslinjen**

Det ordinære arbeidsmarkedet fremstilles i Fretex, som et marked hvor alle arbeidstakere må klare seg selv, og hvor NAV ikke lenger bidrar med noen form for støtte. Mens i NAV brukes begrepet om næringslivet utenfor skjermede bedrifter og AMB<sup>29</sup>, men kun i konteksten av attføring og arbeidstrening. Dette betyr at alle ansettelser hvor hverken tilskudd eller tilrettelegginger dekkes av NAV defineres som «det ordinære arbeidsmarkedet». Det kan tyde på at NAV her forstås av Fretex som en ekstern aktør utenfor arbeidsmarkedet. På den måten forstås arbeidsmarked og NAV som to separate sfærer hos Fretex. Dette fokuset kan komme av funksjonen Fretex har som mellomledd mellom NAV og arbeidsmarked. NAV stiller med velferd og hjelp til de som ikke passer inn på arbeidsmarkedet, mens de som attføres og ansettes uten ytelse, er da i «det ordinære arbeidsmarkedet». De som ikke passer inn i disse to vil bli på «broen» hvor de får spesielle tilrettelegginger. Fokuset på denne tredje gruppen er antakeligvis den gruppen av det konstituerende utenforskapet, som i størst grad kan eksemplifisere at flere på stønad kan og bør jobbe. I utgangspunktet bør alle delta i lønnsarbeid fordi den har positive ringvirkninger på mennesker, ifølge Fretex. Her viser Fretex til det som av Heiret og Stokkdal Bokn (2008) defineres som sosiale og verdiskapende dimensjonen av arbeidets verdi. Fra Booth sin frykt for at arbeidsdyktige menn skulle havne på fylla i mangel på meningsfylt arbeid vises det i dag til uføretrygd og langvarig utestengelse fra arbeidsmarkedet som det som kan gjøre mennesker syke. Arbeidets selvrealiserende og utviklende dimensjon er ikke hva Fretex nødvendigvis higer etter i kvalifiseringsløpet. Informantene fokuserer da på kollegaer, sosialt samvær, økonomisk selvstendighet og samfunnsmessig betydning som det som gir mennesker mening med tilværelsen og motivasjon for å delta i arbeidslivet. Samtidig fremkommer det at arbeid, organisert i skjermede bedrifter også er en bedre løsning for deltakere som eventuelt skal ut i uførepensjon. De som ikke deltar i arbeid enten ordinært eller i skjermede virksomheter, blir fremstilt som utenfor samfunnet, uten verdi og med et svakt sosialt nettverk som svekker de psykisk. De blir mer syke og ulykkelige, så det er derfor prekært å få alle som kan ut i arbeid. Denne tilnærmingen er lik hva Svendsen (2011) beskriver, og hadde tydelig oppslutning på attføringsmessa 2012. En informant hadde sterke meninger om arbeid som et grunnleggende behov for alle mennesker.

---

<sup>29</sup> <http://www.nav.no/Lokalt/S%C3%B8r-Tr%C3%B8ndelag/Flere+p%C3%A5+tiltak+i+ordin%C3%A6rt+arbeidsmarked.805335820.cms>

*«Det er jo mye for den sosiale delen for deltakere da å føle seg nyttig i samfunnet. Det er mange som går hjemme med en uførepensjon som kunne tenke seg å komme seg ut, være i en jobb og føle at det er behov for dem. Det hjelper en person utrolig mye i forhold til å gå hjemme, ikke sant, de kunne gått hjemme og fått trygden sin og levd på det. Man får ikke spesielt mye penger for å være ute i jobb, men de får utrolig mye annet enn penger for å være i jobb, se hvor mye av nettverket ditt som er på jobben.(...). Har du vært lenge ute av arbeidslivet og du trekker deg litt bort fra vennene dine etterhvert, kanskje du bare sitter hjemme og ser på tv, da, om de ikke er flinke til å oppsøke andre. Veldig mange av de som er på uførepensjon, de sitter bare hjemme, og har ikke noe nettverk, går lite ut. Det er der det blir den sosiale gevinsten rundt det å være med på en arbeidsplass» Søren*

Informanten uttrykker her en sammenheng mellom lønnsarbeid og verdighet, som trekker på både Booth og Weber som beskrevet i teorikapittelet og er forankret i de presenterte reklameplakatene fra Fretex. Det kan virke som lønnsarbeid er i dag opphøyd i mange sammenhenger som den eneste legitime form for arbeid. Selv de deltakerne som presenteres i Fretex-filmen forteller selv om opplevelsen av å være «utenfor» samfunnet, og sorgen av å bli avvist som brukbare i arbeidslivet. De viser til følelsen av å være det konstituerende utenforskapet. Her kan også Heiret og Stokkedal Bokn (2008) sin beskrivelse av arbeid som grunnlag for manges identitet, kunne relateres til den følelsen av utenforskap som deltakerne beskriver.

Dette er også bakgrunnen for hvorfor Fretex mener deltakere som ikke passer inn i det ordinære arbeidsmarkedet, bør få mulighet til å arbeide med bistand (tilrettelegging og lønnstilskudd), ifølge «Søren». Alle deltakere som ikke ennå har opplevd denne positive arbeidssituasjonen og må lære hvordan de kan oppnå dette. Det viser til et syn på arbeid slik Booth beskrev det, som en gave. Her kommer man tilbake til Mead sin forklaring på workfares gode funksjon, hvor han beskriver hvordan arbeidsløse kan ha mistet troen på sin arbeidskraft, og det er det de trenger hjelp til. Dette støttes også av Riverside-tilnærmingen som viser til motivasjonsarbeid for å vise at jobb er noe alle kan. Noen har blitt sviktet hjemme, sliter med helse, har ikke lært sosiale ferdigheter og ved å rette på dette kan alle bli fornøyde og vellykkede arbeidstagere. Samtidig kan det virke som attføring er et spørsmål om fokus. Å se det positive ved dette livet, og ha mindre fokus på det som er mindre fint, strevsomt, og vanskelig.

Denne tematikken er også relevant for NAVs mål om et Inkluderende Arbeidsliv. Halsås og Riser (2010) viser i sin avhandling at det ikke er en entydig forståelse av hva inkludering i arbeidslivet egentlig betyr. Det skiller på inkludering i ordinært arbeidsmarked og inkludering i arbeidslignende aktiviteter, som handler om å gi utsatte grupper mulighet til å tjene penger i skjermede virksomheter eller statlige tiltak. Det kan synes å være to mål som ikke er

overlappende. Det først målet om å ha størst mulig del av befolkningen i lønnet arbeid, kan grunnes i samfunnsøkonomiske argumenter, mens det andre målet, å sikre livsgrunnlaget til de mest utsatte, kan synes også å spille på verdier som kan knyttes til arbeidets meningsbærende dimensjon (Heiret og Bokn 2008) i tillegg til velferd for befolkningen. I arbeidslinjen er grunnprinsippet at det skal lønne seg å arbeide fremfor å motta passiv stønad. Derfor må det legges systemer til grunn hvor stønadsmottagere kan jobbe og motiveres av lønn, til dette. På den andre siden er dette grupper som ikke kommer lett inn på arbeidsmarkedet og må derfor arbeide i en skjermet sektor. Om arbeidslinjen er grunnet i økonomisk rasjonalitet vil arbeidslinjen ikke gjelde for de som trenger kostbare arbeidsplasser som ikke går i overskudd, men må drives på statlige tilskudd. Om arbeidslinjen er grunnet i at aktivitet i lønnsarbeid (inkludert skjermet sektor) er et gode som bør tilfalle alle på grunn av dens positive ringvirkninger for helse og sosioøkonomisk situasjon, så vil tiltakene kunne regnes som en investering i noe annet en økonomisk aktivitet. Inkludering i arbeidslivet kan derfor tolkes som noe videre begrep enn inkludering i arbeidsmarkedet. Samtidig vil arbeidsinkluderende aktiviteter bidra til å fremme verdien og verdigheten knyttet til arbeid, som kan påvirke eventuelle «smitteeffekter» av uførestønad.<sup>30</sup> Det kan være interessant å se på fenomenet arbeidslinjen internt i NAV for å finne ut hvordan disse verdiene forankres ulikt i strukturen, og hvor arbeidslinjen er en ren økonomisk løsning på arbeidskraftmangel, og hvor det er en ny æra av arbeid som egenverdi. Dette er viktige spørsmål som jeg her registrerer, men ikke kan følge opp av plasshensyn.

## **7.9 Attføringsbedrift; noen ekstra utfordringer**

I dag drives attføring i stor grad på rammebasis av ikke-profittbaserte bedrifter som av NAV begrepsfestes som arbeidsmarkedsbedrifter (også kalt AMB). Alternativet til rammebasert drift er i sette tiltak ut på anbud. Kravene til de som kan tilby tiltak gjennom anbudsordninger er ikke fullt så omfattende, men det viktigste poenget i denne sammenheng er at de som vinner anbud kan ta ut profitt av driften og derfor kan inkludere både statlige institusjoner og det private næringsliv. Flere er kritisk til dette, og det vil jeg komme tilbake til. AMB kan da ikke ta ut profitt, men må reinvestere profitten i selskapet. Kravene til bedrifter som driver rammebaserte tiltak innebærer også at bedriftene ikke kan basere sin drift på deltakeres arbeidskraft, men skal ta den i bruk kun i henseende til opplæring. Man kan derfor skille

---

<sup>30</sup> <http://www.minervanett.no/uforetrygd-%E2%80%93-et-valg/>

mellom profittbaserte bedrifter som driver tiltak som da kan drives på bakgrunn av anbud de har vunnet frem, og AMB som driver tiltak på rammer bestilt av NAV. Ett av dilemmaene for en arbeidsmarkedsbedrift vil kunne være å ha arbeid til deltakere, men ikke basere seg på den. Siden Fretex skriver rammebaserte kontrakter med NAV vil de måtte holde arbeidsoppgaver på basis av rammer og ikke markedets etterspørsel etter produkter. I en Fretexbutikk vil dette kunne eksemplifiseres på følgende måte:

Butikken skal ha kjerneansatte som kan holde driften uten deltakere. Deltakere som er i butikken skal møte nok utfordringer for å stimuleres til læring, men ikke presses over sin kapasitet. Butikken må derfor ha mulighet for å oppjustere og nedjustere arbeidsoppgaver etter arbeidskraften, ikke omvendt. Butikken må ha mulighet til å bestille kun de varene de har kapasitet til å behandle, for at ikke attføringsdeltakerne skal få større arbeidsbyrde enn det helsen tillater. En deltaker har i utgangspunktet gått gjennom en avklaring for å finne ut om restarbeidsevnen er mer eller mindre enn 50 %, som er kravet NAV stiller for kvalifiseringsløpet. Under kvalifiseringen gjenstår det å finne hvilken prosent mellom 50 og 100 som er riktig for den enkelte, og derfor må oppgaver kunne skapes etter behov. Dilemmaet fremstår som praktisk utfordrende for en arbeidsleder som skal drive «vanlig» butikk.

### ***7.10 Attføringsbedrifters rolle i arbeidsmarkedet***

Fretex er én av mange attføringsbedrifter som engasjeres av NAV. Siden driften baserer seg på hva NAV ønsker, enten via anbud eller rammer, kan man anta at andre bedrifter arbeider mot lignende mål. Flere attføringsbedrifter har faglig opplæring i større grad enn Fretex, men all attføring i attføringsbedrifter baserer seg på de samme betingelsene. Fretex kan derfor forstås som et eksempel på privatisering av velferdsordninger. Arbeidsmarkedstiltakene kunne vært styrt under NAV, men er i stor grad blitt privatisert. Attføringsbedriftene er også navnet på bransjeforeningen som ligger under NHO Service. Bransjeforeningen Attføringsbedriftene er en fagutviklings- og interesseorganisasjon. Organisasjonen presenterer seg selv, som nevnt, som «en bro til arbeidslivet»<sup>31</sup> hvor de kan skaffe næringslivet kompetent arbeidskraft og hvor arbeidet gjøres til beste for arbeidssøkerne og NAV. På attføringsmessa ble linjen mellom arbeidsmarked og NAV tegnet opp gjennom attføringsbedriftenes bemanningsevne. Det ble

---

<sup>31</sup> <http://www.attforingsbedriftene.no/om-attf%C3%B8ringsbedriftene.aspx>



tydelig at attføringsbedrifter kan som bemanningstjeneste ha gode forutsetninger for arbeidsformidling.

Leikvoll, leder i NHO, er opptatt av næringslivets behov for arbeidskraft og attføringsbedrifters mulighet til å dekke dette behovet.<sup>32</sup> Han mener at den fremtidige arbeidskraften som behøves, ikke skaffes til veie kun gjennom utdanning. Markedet trenger tilgang til fleksibel og stabil arbeidskraft. Arbeidskraften må i tillegg være «treffsikker». Med treffsikkerhet henviser han til de mange ulike behovene en arbeidsgiver har, og det er derfor behov for stor kunnskap i formidlingstjenesten av arbeidskraft. Det indikeres at dette er en bemannings- og rekrutteringsutfordring hvor attføringsbedrifter kan bidra med å levere arbeidskraft som kan inneha denne treffsikkerheten, som nevnt i teoridelen<sup>33</sup>. Han presenterer attføringsbedrifter som en uutviklet ressurs for rekruttering, men at det er viktig å forstå at næringslivet kun er opptatt av arbeidskraften, og man må forstå næringslivets behov. NHO har i denne konteksten startet Ringer i Vannet - et prosjekt for å øke samarbeidet mellom attføring og rekruttering til ordinært arbeid. Attføringsbedrifter har en god evne til å objektivt vurdere arbeidsevne for videre salg av arbeidskraft til næringslivet, ifølge Leikvoll<sup>34</sup>. NHO-sjef Bernander er også enig i denne presentasjonen, og påpeker at det er et økende behov for muligheter for midlertidig ansettelse for at næringslivet skal kunne fungere effektivt.<sup>35</sup> Dette er det som Heen (2008) og Heiret og Stokkedal Bokn (2008) beskriver som en forståelse av arbeid som kun verdiskaping, og det blir ikke tatt hensyn til arbeidets andre dimensjoner. Fleksibiliteten de etterspør har antakelig også sammenheng med mulighetene dette gir for å senke kostnadene for arbeidskraft, som jeg nå vil se på.

På bakgrunn av dette mener jeg at NHO og dens samarbeidspartnere tar utgangspunkt i hva markedet behøver, og hvordan man kan skaffe den type arbeidskraft som etterspørres. Dette kan være konflikterende med påstanden til Attføringsbedriftene om at de arbeider for arbeidssøkers beste. Ifølge Offe (1985) er ikke arbeidssøkere nødvendigvis i en privilegert posisjon som kan utnyttes i tilknytning til lønnsarbeid. Om man tar utgangspunkt i at arbeidsmarkedet er en arena for kamp mellom arbeid og kapital, kan man se en maktforskyvning idet arbeidsgiverne tar styring over velferdsordningene. Slik det ser ut nå er NHO klar for å ta på seg rollen som den som definerer attføringsdeltakere, og deres

---

<sup>32</sup> <http://attforingsbedriftene.aventlae.no/webtv/pages/?clipid=144&sid=141>

<sup>33</sup> <http://attforingsbedriftene.aventlae.no/webtv/pages/?clipid=144&sid=141>

<sup>34</sup> <sup>34</sup> <http://attforingsbedriftene.aventlae.no/webtv/pages/?clipid=144&sid=141>

<sup>35</sup> <http://attforingsbedriftene.aventlae.no/webtv/pages/?clipid=144&sid=141>

muligheter i arbeidsmarkedet. Deres interesse i attføringsbedrifters virke kan vise til at de har en interesse av det arbeidskraftpotensialet som ligger der. Samtidig har klienter og deltakere allerede blitt ekskludert fra dette markedet i det de oppsøker NAV sine attføringstjenester. Om man også tar utgangspunkt i tilnærmingen til attføringsbedriftene som en bro til arbeidslivet, er det ikke selvfølgelig at broen er der for arbeidssøkeren, den kan også være der for å dekke arbeidsmarkedet. Muligens kan man se attføringsbedriftene som en ny type bemanningsbransje, som kan på vegne av markedets behov for arbeidskraft kan sette grensene for stønadsmottakere. Fretex er derfor ikke en aktør for arbeidssøkeren alene. På attføringsmessen 2012 var også konseptet sosialt ansvar tatt opp. Her var arbeidsminister Hanne Bjurstrøm opptatt av at arbeidsmarkedet måtte åpne opp for de som ikke fremstilles som umiddelbar «ordinær arbeidskraft». Her refererte hun til Inkluderende Arbeidslivs delmål 2, som er å inkludere de utenforstående i arbeidsmarkedet. Hun mener at bedrifter må åpne opp for at de andre med varierende arbeidsevne også kan delta i produksjonen. Da må også arbeidsplassene tilpasses arbeidstakere, og ikke omvendt, ifølge Bjurstrøm. Leikvoll, direktør for attføringsbedriftene i NHO Service er også opptatt av å inkludere flere i arbeidsmarkedet. Han peker på hvordan attføringsbedriftene som rekruteringsressurs er veien å gå. Ifølge han må markedets behov forstås, også av attføringsbedriftene, slik at de kan sende riktig person til riktig stilling (treffsikkerhet). Siden dette krever en relasjon med stor tillit er det flott at bedrifter har mulighet til å prøve deltakere, og å ha mulighet til å sende de tilbake til nye muligheter om deltakerne ikke faller i smak.<sup>36</sup> Her kommer man tilbake til arbeidskraftens vareanalogi. Det kan nå virke som man kan gå inn i Fretexbutikken og kjøpe seg en genser og en arbeider, med 14 dagers returrett på begge. Dette ligner mer en hybrid mellom et vikarbyrå og deregulering av arbeidskraften, enn at bedrifter faktisk utøver et sosialt ansvar. Samtidig er det underlig at NHO på den ene siden ser ut til å ha sterkt behov for denne arbeidskraften, når det diskuteres uførestønad eller attføring, mens deltakerne som i utgangspunktet er blitt ekskludert av markedet må kvalifiseres for å få ansettelse. I samtale med Rune Kvarme (telefonintervju 26. april, 2012), spurte jeg hvorfor man trenger «Ringer i vannet», om arbeidsgivere i likevel ønsker arbeidskraften som produseres på attføringsbedriftene. Han mente at det lå noen hindre til for NAV klienter, i konkurranse med for eksempel svensk ungdom om ansettelse: «for å si det litt folkelig; om du får tilbud om å kjøpe prima og sekunda vare til samme pris er ingen som velger sekunda» I spørsmål om hva som gjorde

---

<sup>36</sup> <sup>36</sup> <http://atfforingsbedriftene.aventlae.no/webtv/pages/?clipid=144&sid=141>

attføringsdeltakere til «sekunda» vare, ble det henvist til arbeidsgiveres inntrykk av at det er en grunn til at noen mennesker havner «på NAV», og dette gjør de til usikre arbeidstakere. Det kan synes at det her ulmer en ytterligere underklasse av arbeidskraft under det sekundære ordinære markedet. «NAV-klient» og «attføringsdeltaker» er derfor ikke et godt utgangspunkt om man ikke har etterspurt kompetanse. Bernander mener attføringsbedrifter gir arbeidssøkere mulighet til en ansettelse de ellers ikke ville fått.<sup>37</sup> Likevel finner NHO og Attføringsbedrifter behov for ytterligere samarbeid mellom arbeidstrening og kvalifisering, og ansettelse. Siden formidlingsevnen til Fretex vurderes som høy kan det være sannhet i Bernanders påstand, men det er umulig å vite om deltakerne kunne holdt den samme jobben om arbeidsgiver hadde ansatt de før attføring. Leikvoll peker på viktigheten av oppfølging i etterkant av ansettelse og Raymond Johansen mener at det viktigste er trygge og stabile jobber. Bernander på sin side ønsker flere fleksible ansettelser med påstand om at dette vil få flere ut i arbeid. Dette har verken Johansen eller Bjurstrøm tro på.<sup>38</sup> «Ringer i vannet»-prosjektet til NHO fremstilles som et sosialt prosjekt for å hjelpe NAV, og hvor arbeidsgivernes gevinst av dette kun er en bonus, men med attføringsbedriftene i så tett samarbeid med NHO er det vanskelig å tro at Fretex kun arbeider i deltakernes interesse. I kombinasjon med arbeidslinjen er derfor Wahls (2009) påstand om maktforskyvning i kapitalens favør godt grunnet

---

<sup>37</sup> <http://attforingsbedriftene.arentIae.no/webtv/pages/?clipid=144&sid=141>

<sup>38</sup> <http://attforingsbedriftene.arentIae.no/webtv/pages/?clipid=144&sid=141>



## 9 Avslutning og konklusjon

Det har vært heftige diskusjoner rundt forholdet mellom NAV og arbeidsmarkedet denne våren. I den sammenheng har uføretrygd blitt sett på som både økende og som et problem. Fretex er en av mange bedrifter som arbeider med å få flere ut av arbeidslivet gjennom Inkluderende Arbeidslivs-avtalen. Ifølge Wahl (2009) er arbeidslinjen et symptom på en generell tendens til deregulering av arbeidskraft. Som oppgaven har vist har arbeidslinjens utforming mye til felles med *workfare* som tilnærming til velferd. Fellestrekkene strekker seg fra diskursen rundt arbeid, til velferdsorganisering og fokus på individuell arbeidsmarkedsreinkludering. Gjennom kvalifisering blir deltaker plassert på et sted mellom arbeidsmarkedet og stønad, hvor deres rolle verken er stønadsmottaker eller arbeider. Det er i dette rommet atføringprosessen foregår. Motivasjonen for å gjennomgå dette «ritualet» er sterkt verdiforankret i Fretex. Sosialiseringprosessen rundt atføring er derfor også personlig hvor verdighet og nytte knyttes opp til identiteten som universalarbeideren må tilegne seg. Gjenvinningsprosessen av mennesker og innleverte ting foregår parallelt i Fretex, hvor vareanalogien kan følges fra innlevering til sortering til markedsføring av varen, til prissetting og videre til enten ny resirkulering (eksport til utland for varen eller nytt tiltak for deltakeren) eller salg. På denne veien blir deltaker omgjort fra «inaktiv» og «stønadsmottaker» til universalarbeider og klar for salg. Samtidig har jeg vist hvordan Fretex selv prøver å tilrettelegge for en form for stabilitet for den enkelte, ved å fokusere på lengre tidsrom, passende ansettelsesprosent. Man kan se fokuset på tilpasning av arbeid i forhold til helse som et uttrykk for at deltaker selv skal kunne bruke sine ressurser på best måte, og unngå å falle ut av arbeidslivet, ved å tilpasse arbeidsbyrde etter evne. Dette bidrar til å styrke arbeidstakers reproduksjonsevne, for å kunne delta i arbeidslivet i et lengre tidsrom. Det er verdt å merke seg mine informanters fokus på oppfølging og varige resultater. Et balansert fokus på formidlingsbiten av deltakere, kan muligens ha noe å si for varigheten av resultater oppnådd ved atføring. Jeg har vist hvordan Fretex også definerer deltakere som først og fremst kandidater til det sekundære arbeidsmarkedet. Ved å redegjøre for hvordan Fretex beskriver arbeidsmarkedet de forholder seg til og deltakere de skolerer mot dette markedet, viser jeg at selv om det sekundære segmentet ikke er et definert mål, blir det en implikasjon av de forutgående prosesser. Det sekundære arbeidsmarkedet kan forstås i kraft av arbeiderens begrensede posisjon. I lys av dette har jeg vist velferdens funksjon som arbeidernes buffer i møte med et ustabil arbeidsmarked. Jeg har gjennom en marxistisk tilnærming beskrevet måter å forstå forholdet mellom kapital og arbeider, og hvordan store strukturelle endringer

har påvirket maktbalansen i kapitalens favør. I denne konteksten tilpasser Fretex sin drift både til markedets og NAVs behov, dette legger videre strukturelle føringer for deltakers handlingsrom. Ved å tilpasse enkeltindivider til et system som tidligere har ekskludert de, vil jeg påstå at implikasjonene legger opp til den enkeltes ansvar å tilpasse seg en norm for å kunne selge sin arbeidskraft. Deltakere må på den måten må selv ta ansvar for sin velferd i større grad en hva det tidligere velferdssystemet krevde.

Utfordringene Fretex fremstiller rundt attføringen speiler kompleksiteten i årsaker til manglende arbeidsmarkedsdeltagelse. Vanskelige boforhold, uoversiktlig privat økonomi, uavklarte helsemessige utfordringer og særs psykiske utfordringer er faktorer som kompliserer attføringsprosessen og vil ikke fremkomme ved måling av formidling alene. Basert på min data er det vanskelig å si noe om varigheten av Fretex sine resultater, men det er grunnlag for å si at de kan forverres, dersom fokus på den helhetlige situasjonen til den enkelte deltaker skifter mot et økt fokus på kortsiktig formidling. Oppgaven viser at arbeidsformidling innen attføring handler like mye om årsaker til ekskludering i arbeidsmarkedet som grunnlag for re inkludering.

### **9.1 Overførbarhet og videre forskning**

Forskning basert på kvalitativ metode kan ha overførbarhet utover det caset som er studert (Gerring 2007). I kraft av at Fretex Øst leverer tjenester til NAV under rammebaserte plasser vil flere av de norske attføringsbedriftene operere under lignende struktur. Innføringen av vilkår for stønad kan sees som en restrukturering av de tidligere velferdsprinsippene som legger føringer for hvordan velferdsmottakeres posisjon i dag fremstår. Den rollekonflikten som utspilles på attføringsbedriften som her er studert er et resultat av de føringer som foreligger. Workfare er som fenomen studert kvalitativt også i andre land, som har oppdaget de samme rollekonfliktene (Handler 2004, Peck 2001).

Jeg har gjennom oppgaven nevnt områder hvor oppgaven nærmer seg andre spennende forskningsfelt, men det som ikke er nevnt er den norske modellens fravær i attføring og videre opplæring i arbeid. Fagforeningens rolle er ikke nevnt i konteksten og dette kan være spennende å finne ut av. Det er mulig at fagforeningen ikke er relevant å trekke inn i felt hvor deltakere ennå ikke er definert som arbeidere. Hagen (2003) nevner i sin artikkel at arbeideren i dagens arbeider nå står selv ansvarlig for sine arbeidsbetingelser, og det kollektivet felleskapet som tidligere definerte arbeidsmarkedet nå er endret. I lys av dette er det interessant å finne ut hva som gjør at den norske modellen, og fagforeningen glimrer

med sitt fravær i kvalifisering. Workfare er i denne oppgaven definert vidt, ved å inkludere alle obligatoriske arbeidsmarkedstiltak som knyttes som vilkår for støtte. Jeg mener det har vært en fornuftig definisjon for å omfatte flere deltakeres posisjoner i søkefeltet. Dette kan åpne for en videre debatt om i hvilken utstrekning denne tilnærmingen attføring kan påvirke den norske modellen.





## 11 Litteratur

- Babbage, C. (1971), *On the economy of machinery and manufactures*. New York: A. M. Kelley.
- Bergene, A. C., S. B. Endresen og H. M. Knutsen (2010), *Missing links in labour geography*. Farnham: Ashgate.
- Booth, W. (1890), *In darkest England and the way out*. London: International Headquarters of the Salvation Army.
- Braverman, H. (1978), *Arbejde og monopolkapital I*. Kbh.: Demos.
- Burawoy, M. (1985), *The Politics of Production: Factory Regimes Under Capitalism and Socialism*.
- Dale-Olsen, H. og P. Schøne (2006), «Omfang og effekter av vilkår i velferden». *Institutt for samfunnsforskning*.
- Doeringer, P. B. og M. J. Piore (1971), *Internal labor markets and manpower analysis*. New York: Sharpe.
- Fairclough, N. (1992), *Discourse and social change*. Cambridge: Polity Press.
- Fangen, K. (2010), *Deltagende observasjon*. Bergen: Fagbokforl.
- Foucault, M. og J. Miskowiec (1986), «Of other spaces». *Diacritics*, 16.
- Foucault, M. (1999), *Overvåkning og straff: det moderne fengsels historie*. [Oslo]: Gyldendal.
- Fukuyama, F. (2004), *State-building: governance and world order in the twenty-first century*. London: Profile Books.
- Furre, B. (2003), «Historia om Hans Nielsen Hauge», *Hans Nielsen Hauge: folkeseminar i Skjåk kyrkje, laurdag 11. oktober 2003*, s. S. 9-16. Skjåk: Skjåk sokneråd.
- Gerring, J. (2007), *Case study research: principles and practices*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gilens, M. (1999), *Why Americans hate welfare: race, media, and the politics of antipoverty policy*. Chicago: University of Chicago Press.
- Gleason, S. E. (2006), *The shadow workforce: perspectives on contingent work in the United States, Japan, and Europe*. W.E. Upjohn Institute for Employment Research.
- Goodin, R. E. og P. Pettit (1995), *A Companion to contemporary political philosophy*. Oxford: Blackwell Reference.
- Gundersen, B. R., B. Gabrielsen og G. Dahl (2004), *Elevator: Fretex i 100 år*. Oslo: Forl. Press.
- Haavind, H. (2000), *Kjønn og fortolkende metode: metodiske muligheter i kvalitativ forskning*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Hagen, I. M. (2003), «Makt og demokrati». *Samfunnsvitern*.
- Hammer, T. og E. Øverbye (2006), *Inkluderende arbeidsliv?: erfaringer og strategier*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Hammersley, M. og P. Atkinson (2007), *Ethnography: principles in practice*. London: Routledge.
- Handler, J. F. (2004), *Social citizenship and workfare in the United States and Western Europe: the paradox of inclusion*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hasås, L. og H. W. Riser (2010), *En dør inn, og hva så?: har velferdsstaten, representert ved NAV, vilje og evne til å inkludere sosialt utsatte i arbeidslivet?*, Høgskolen i Sør-Trøndelag, Høgskolen i Nord-Trøndelag og Copenhagen Business School.
- Heen, H. (2008), «Om bruken av begrepet arbeid». *Sosiologi idag*, 38:29-50.
- Heiret, J. og H. S. Bokn (2008), «Meningen med (arbeids)livet». *Sosiologi i dag*, 38:5.28.
- Hochschild, A. R. (2003), *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley,

- Calif.: University of California Press.
- Håkansson, K. (2001), *Språngbräda eller segmentering? En longitudinell studie av tidsbegränsat anställda*. Institutet för arbetsmarknads- och utbildningspolitisk utvärdering (IFAU).
- Kalleberg, A. L. (2001), «Organizing Flexibility: The Flexible Firm in a New Century». *British Journal of Industrial Relations*, 39:479-504.
- Kildal, N. (2005), *Fra arbeidsbegrepets historie: Aristoteles til Marx*. Vol. 3-2005. Bergen: Senteret.
- Landes, D. S. (1999), *The wealth and poverty of nations: why some are so rich and some so poor*. London: Abacus.
- Legard, S., A. Schafft og Ø. Spjelkavik (2009), *Evaluering av kvalifiseringsprogrammet: underveisrapport*. Vol. 7/2009. Oslo: Instituttet.
- Lipsky, M. (2010), *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. Russell Sage Foundation.
- Lundberg, K. G. (2012), *Uforutsigbare relasjoner: brukererfaringer, Nav-reformen og levd liv*. Universitetet i Bergen.
- Marx, K. (1954), *Capital: a critique of political economy*. Moscow: Progress publ.
- Mcdowell, L. (2004), «Work, workfare, work/life balance and an ethic of care». *Progress in Human Geography*, 28:145-163.
- Mead, L. (1989), «The Logic of Workfare: the Underclass and Work Policy». *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 501:156-169.
- Offe, C. (1985), *Disorganized capitalism: contemporary transformations of work and politics*. Cambridge: Polity Press.
- Peck, J. (1996), *Work-place: the social regulation of labor markets*. Guilford Press.
- Peck, J. (2001), *Workfare states*. Guilford Press.
- Peck, J. og N. Theodore (2000), «'Work first': workfare and the regulation of contingent labour markets». *Cambridge Journal of Economics*, 24:119-138.
- Pereira, L. C. B. (2004), *Democracy and public management reform: building the republican state*. Oxford: Oxford University Press.
- Polanyi, K. (2001), *The great transformation: the political and economic origins of our time*. Boston, MA: Beacon Press.
- Quaid, M. (2002), *Workfare: why good social policy ideas go bad*. Toronto ; Buffalo: University of Toronto Press.
- Reich, M., D. M. Gordon og R. C. Edwards (1973), «A Theory of Labor Market Segmentation». *The American Economic Review*, 63:359-365.
- Said, E. W. (2003), *Orientalism*. London: Penguin Books.
- Schoenberger, E. (1991), «THE CORPORATE INTERVIEW AS A RESEARCH METHOD IN ECONOMIC GEOGRAPHY\*». *The Professional Geographer*, 43:180-189.
- Strub, H. (1989), «The theory of Panoptical control: Bentham's Panopticon and Orwell's Nineteen Eighty-Four». *Journal of the History of the Behavioral Sciences*, 25:40-59.
- Svalund, J. (2003), «Organisering, autonomi og arbeidstempo». *Søkelys på arbeidsmarkedet*.
- Svendsen, L. F. H. og L. Holm-Hansen (2011), *Arbeidets filosofi*. Oslo: Universitetsforl.
- Taylor, F. W. (1913), *Rationell arbeidsledning: Taylorsystemet [The principles of scientific management]*. Stockholm: Sveriges industriförbund.
- Thagaard, T. (2009), *Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforl.
- Wahl, A. (2009), *Velferdsstatens vekst - og fall?* Oslo: Gyldendal arbeidsliv.
- Warhurst, C. og D. Nickson (2007), «Employee experience of aesthetic labour in retail and hospitality». *Work, Employment & Society*, 21:103-120.

- Weber, M. og A. Giddens (1976), *The protestant ethic and the spirit of capitalism*. New York: Charles Scribner's Sons.
- Winther Jørgensen, M. og L. Phillips (1999), *Diskursanalyse som teori og metode*. Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag.

## 12 Vedlegg 1

### 12.1 Liste over informanter

---

<b>Stilling</b>	<b>Type samtale</b>	<b>Varighet</b>
<b>Leder (daglig)</b>	Kvalitativt intervju	1,5 time
<b>Leder (attføring) personal</b>	Kvalitativt intervju	1,5 time
<b>Leder (attføring) seksjon</b>	Kvalitativt intervju	1,5 time
<b>Leder</b>	Kvalitativt intervju	1,5 time
<b>Leder (marked)</b>	Kvalitativt intervju	1,5 time
<b>Leder</b>	Telefonintervju	15 minutter
<b>Mellomleder</b>	Kvalitativt intervju	1,5 time
<b>Administrasjon</b>	Kvalitativt intervju	1,5 time
<b>Mellomleder</b>	Telefonintervju	45 minutter
<b>Konsulent</b>	Telefonintervju	20 minutter
<b>Leder butikk</b>	Kvalitativt intervju	1,5 time
<b>Leder butikk</b>	Kvalitativt intervju	1,5 time
<b>Leder butikk</b>	Telefon intervju	20 minutter
<b>Leder butikk</b>	Telefon intervju	40 minutter
<b>Leder butikk</b>	Telefonintervju	10 minutter
<b>Butikkansatt</b>	Kvalitativt intervju	1,5 time
<b>Butikkansatt</b>	Samtale under deltagende observasjon	5-25 minutters samtaler
<b>Butikkansatt</b>	Samtale under deltagende observasjon	5-25 minutters samtaler
<b>Butikkansatt</b>	Samtale under deltagende observasjon	5-25 minutters samtaler
<b>Butikkansatt</b>	Samtale under deltagende observasjon	5-25 minutters samtaler
<b>Saksbehandler NAV Sosiale Tjenester</b>	Telefon intervju	40 minutter
<b>Saksbehandler NAV Arbeid</b>	Telefonintervju	15 minutter

---

## 13 Vedlegg 2

### 13.1.1 Intervjuguide

#### *Om Informanten:*

Hva er jobben din, og hvor lenge har du holdt på

Hva er spennende med jobben?

Hvem har du under deg og hvordan leder du de?

Hva har du ansvar for?

Hvordan ser du på ledelse, hvordan ser du på selvstendig hos ansatte?

Hva kunne du tenkt deg mer fokus/investering på?

Har du opplevd noen problemer med ledelsen, eller mangel på ledelse?

Kjenner du til butikkfag opplæringen?

Hvordan vurderer du lønnen som gis under kvalifisering?

Har du opplevd noen arbeidskonflikter og i så fall hvordan har dette foregått?

Det som ikke passer i begrepet konflikt, hvilke andre vanskeligheter møter du?

Hvordan vurderer du de investeringene som er gjort i bedriften?

Hva det trengs mer av?

Hvorfor kommer folk hit, tror du?

#### *Om Fretex:*

Hva slags opplæring får ansatte i Fretex?

Hvor frie tøyler har butikkene med tanke på organisering og drift?

Hvor selvstendig får butikkansatte og deltakere være i butikk?

Hva er linken mellom dere og NAV?

Kan du fortelle om de ulike tiltakene

Hvilke praksisplasser kan dere tilby de som har vært i butikk?

Hvordan foregår rapporteringen til NAV?

Hva er dere gode på, og hva kan bli bedre?

Hva regner dere som suksess?

Hvilken kompetanse har jobbkonsulentene?

Er det stor rekruttering fra Frelsesarmeen?

Skiller Frelsesarméen ansatte seg fra andre?

Hvilke bånd er det mellom frelsesarmeen og Fretex?

Hvordan har utviklingen til Fretex vært?

Hva er relasjonen mellom attføring og drift av de ulike produksjon- og tjenestoområdene som drives?

*Arbeidsmarked:*

Har du noen oppfattelse om endringer i arbeidslivet de siste 10 årene?

Hva er vanskelig med å komme i arbeid for deltakere?

Hvilke krav i arbeidslivet forbereder dere folk på?

Hvordan kan dette forberedes i butikk som arbeidstreningsarena?

Hvordan vurderer du «tryggheten/stabiliteten» her versus arbeidsmarkedet?

Hva er forskjellene mellom butikken og «det ordinære arbeidslivet»?

Hvordan vurderer du de eksterne bedriftene som arbeidsgivere? Hvem unngås?

Hva er kriterier for å passe inn i arbeidsmarkedet?

Hva ligger i begrepet universalarbeider?

Hvorfor er det så viktig å få en alle i arbeid?

Hva er det ordinære arbeidsmarkedet?

Er det noen utfordringer som er svært hyppig?

Hvordan løses utfordringene med hensyn til attføring og varierende behov for arbeidskraft?

*Deltaker:*

Hva skal til for å få tilbud om mer enn kun arbeidstrening?

Hvilken rolle spiller Fretex for deltakeren i forhold til NAV?

Hva slags arbeidskraft mener du Fretex lager?

Hva slags informasjon deles mellom ansatte om deltakerne?

Hvor mange er på tiltak, hva slags tiltak?

Hvilke antagelser kan gjøres om deltakernes arbeidsevne før og under atfføring?

Hvilke utfordringer har deltakerne?

Hva gjør deltakerne etter butikktiltak?

Hvilke innfallsvinkler brukes for å bistå deltakerne?

Hvem havner hos Fretex?

Hvordan foregår samtaler med deltakere, mellom deltaker nav og lege?

Kan du beskrive forholdet mellom deltakere og jobbkonsulentene?

Hvordan rettledes deltakere inn i en «ordinær» stilling?

Er det forskjell i forutsetninger for psykisk og fysisk utfordrede deltakere?