



Magiske samtaler i NAV

En litteraturstudie om anerkjennende relasjoner og makt

Kandidatnummer: 3014

VID vitenskapelige høyskole

Diakonhjemmet Oslo

Bacheloroppgave

Bachelor i sosialt arbeid

Kull: Sosdel 16

Antall ord: 8800

12.05.2020

## **Sammendrag**

Anerkjennelse er et nøkkelbegrep i sosialt arbeid og et grunnlag for den gode relasjonen mellom hjelper og bruker. På et Nav-kontor blir anerkjennende praksis og det relasjonelle arbeidet utfordret av maktbruk og byråkratiske rammer der sosialarbeideren opptrer som såkalt bakkebyråkrat. Oppgavens siktemål er å undersøke sosialarbeiders rolle og hvordan man gjennom anerkjennelse kan skape en god relasjon til unge brukere – i en aktiveringspolitisk kontekst. Oppgaven diskuterer også hvilken betydning bruk av makt har for anerkjennende praksis. Samtidig drøftes det hvordan aktivitetsplikt påvirker relasjon og anerkjennende praksis spesifikt hos unge sosialhjelpsmottakere. For unge mottakere av sosialhjelp kan kvaliteten på relasjonen og måten de blir møtt av systemet på være avgjørende for om man oppnår anerkjennelse; både som et menneske, av hjelperen i apparatet og som en del av samfunnet.

## **Abstract**

Recognition is a key term in social work and a foundation for good relationships between helper and client. In NAV, recognition-based practices and the relational work is challenged by use of power and bureaucratic limits where the social worker is practicing street level bureaucracy. This papers goal is to investigate the role of the social worker and how to achieve a good relationship with young clients through use of recognition – in the context of activation policies. The paper also discusses the importance of use of power for recognition-based practices. It is also debated how required activation impacts the relationship and recognition-based practice on specifically young social clients. For these clients the quality of the relationship and the way they are met by the system, can be decisive in achieving recognition; both as a person, by the helper in the system, and as part of society in general.

## Innholdsfortegnelse

1 Innledning .....	1
1.1 Problemstilling .....	1
1.2 Begrepsavklaring og avgrensning .....	1
1.3 Forforståelse og sosialfaglig relevans .....	3
1.4 Oppgavens struktur.....	5
2 Metode.....	7
2.1 Beskrivelse av metode.....	7
2.2 Fremgangsmåte og søkestrategier .....	7
2.3 Litteratur og kildekritikk .....	8
3 Bakteppe for tema .....	10
3.1 NAV-reformen og arbeidslinja .....	10
3.2 Aktivering i sosialpolitikken .....	10
4 Teori og forskning.....	12
4.1 Relasjon og kommunikasjon; mellommenneskelige prosesser .....	12
4.1.1 Den gode dialogen .....	12
4.2 Anerkjennelsesfenomener .....	14
4.3 Bakkebyråkraten .....	17
4.3.1 Maktforholdet .....	18
4.3.2 Brukermedvirkning .....	19
5 Drøfting .....	20
5.1 Bruk av makt og anerkjennelse.....	20
5.2 Aktivitetsplikt og anerkjennende relasjon .....	22
5.3 Den gode relasjonen .....	25
6 Avslutning.....	28
Litteraturliste.....	29

# 1 Innledning

Jo lenger jeg lever, desto mer overbevist blir jeg om at en av de største æresbevisninger vi kan gi andre mennesker, er at vi ser dem der de er, at vi anerkjenner ikke bare at de eksisterer, men at de eksisterer på helt bestemte måter og i en helt bestemt virkelighet. Dette er opplagt vanskeligere enn du tror.  
(Naipaul, gjengitt i Skau, 2013, s. 45)

I det øyeblikket et ungt menneske henvender seg til NAV blir deres liv påvirket av både hjelperen og maktapparatet. Bestemt fra politisk hold skal det iverksettes en aktiveringsprosess for å ivareta brukerens rett til arbeid. Samtidig som prosessen begynner og en sosialhjelpsmottaker avanserer til arbeidssøker, starter det relasjonelle samspillet mellom bruker og helper. I dette uunngåelige forholdet, preget av politiske føringer og byråkrati, pågår det en følelsesmessig kamp fra brukerens side om anerkjennelse for sitt problem. Men hvordan kan møte med hjelpeapparatet bidra positivt til brukerens situasjon? Og hvordan kan hjelperen ivareta brukers rett til anerkjennelse under byråkratiets rammer?

## 1.1 Problemstilling

Oppgaven har følgende hovedproblemstilling og underspørsmål:

**Hvordan kan sosialarbeidere – i en aktiveringspolitisk kontekst - skape gode og anerkjennende relasjoner med unge sosialhjelpsmottakere?**

1: Hvilken betydning har bruk av makt for anerkjennende praksis?

2: Hvordan virker aktivitetsplikt på anerkjennende praksis og i relasjonen til unge sosialhjelpsmottakere?

## 1.2 Begrepsavklaring og avgrensning

### Anerkjennende praksis

Anerkjennende praksis knyttes til måten institusjoner møter og behandler sine brukere (Skjefstad, 2015, s. 11). I denne oppgaven fokuseres det på sosialarbeiderens tilrettelegging for anerkjennelse. Anerkjennelse for brukere handler om deres opplevelse av å bli ivaretatt,

både som et menneske og rettssubjekt, i tråd med Honneths (2008) anerkjennelsesteori. Dette forklares videre i teorikapittel.

### **Den gode relasjonen**

«Den gode relasjonen» kjennetegnes av å være bygget på faktisk dialog, respekt, likeverd og opplevelsen av å bli anerkjent (Halvorsen, 2011). Det kan også beskrives som en hjelpsom eller hensiktsmessig relasjon som ikke bare får brukeren ut av en vanskelig situasjon, men der brukerens faktiske ønsker også oppfylles. (Natland, Bjerke & Torstenssen, 2019). Dette utdypes videre i avsnittet «Den gode dialogen».

### **Aktiveringspolitikk**

Aktivering har vært en sentral del av norsk velferdspolitikken siden 1990-tallet i den hensikt å bringe de som står utenfor arbeidsmarkedet inn i inntektsgivende arbeid (Hansen, 2019, s. 5). Politikken utøves av førstelinjen gjennom insentiver og sanksjoner. Mer om aktiveringspolitikken beskrives i «Bakteppe»- kapitlet.

### **Sosialarbeider**

Sosialarbeider i denne oppgaven refererer til førstelinjeutøvere av gjeldende aktiveringspolitikk og forvaltere av goder og sosiale tjenester (Lipsky, 2010). Avhengig av kontekst benyttes også ordene: «yrkesutøver», «bakkebyråkrat», «hjelper», «veileder» og «saksbehandler».

### **Unge sosialhjelpsmottakere**

Med unge sosialhjelpsmottakere menes det mottakere av økonomisk sosialhjelp under 30 år som ifølge endringslov til sosialtjenesteloven mv. (2016, § 20a) faller inn under aktivitetsplikt. I oppgaven benyttes «ung voksen», «ung sosialhjelpsmottaker», «bruker» og «klient» om hverandre.

### **Aktivitetsplikt**

NAV definerer aktivitetsplikt slik: «Vilkår om aktivitet (aktivitetsplikt) ved tildeling av økonomisk stønad til personer under 30 år ble innført 1. januar 2017. Formålet med

aktivitetsplikten er å styrke den enkeltes muligheter for overgang til arbeid eller utdanning» (NAV, 2020).

Jeg har i denne bacheloroppgaven valgt å rette søkelys på anerkjennelse som et nødvendig instrument for kommunikasjon og relasjon mellom bruker og veileder på sosialtjenestekontoret og hvordan nettopp denne anerkjennelsen påvirkes av norsk aktiveringspolitikk. Med «magiske samtaler» som omtalt i oppgaven tittel menes det i praksis de samtalene som oppleves av både brukere og veiledere som gode og der brukere føler seg ivaretatt. Jeg har valgt ikke å gå inn i selve samtalens metodikk, men heller se på anerkjennelse som et nødvendig verktøy og grunnlag for å skape slike samtaler. Her er jeg mest opptatt av kvaliteten på hjelpsomme relasjoner, de som avhenger av ferdigheter og kunnskap hos veileder og legger til rette for anerkjennelse. Samtidig ser jeg ikke bort fra verken maktaspektet eller et byråkratisk rammeverk som en kontekst for møte mellom bruker og veileder. Jeg har valgt «unge voksne» som mottar økonomisk sosialhjelp som målgruppe for denne studien, ettersom de gjerne stiller svakest når det kommer til erfaringer i arbeidslivet og slik trenger raskere hjelp til å dekke primærbehov som mat og bolig (Bråthen, Hyggen, Lien & Nielsen, 2016). Dette forsterker enda mer kontrasten mellom menneskelig sårbarhet og institusjonens krav og sanksjoner. Jeg har i tillegg valgt å snevre inn på unge sosialhjelpsmottakere da denne gruppen er lovpålagt aktivitetsplikt, noe som i utgangspunktet skal bidra til arbeidsinkludering, men samtidig forsterker maktforholdet. Her er jeg også opptatt av rollen til sosialarbeideren som skal både hjelpe de svakeste og samtidig representere maktapparatet.

### **1.3 Forforståelse og sosialfaglig relevans**

Jeg har tidligere vært i studiepraksis på NAV og har nylig fått vikariat på samme avdeling, Navigator Ung, som holder til i egne lokaler og er spesielt rettet mot unge sosialhjelpsmottakere. Jeg har erfaring med at brukerne ofte har sammensatte problemer og – ofte på lik linje som penger – trenger råd og veiledning. Problematikken kan variere fra alvorlige kriser, mangel på bolig, familiekonflikter, drop-outs og/eller mangel på «den gode voksne» som kan navigere dem.

Jeg har en forforståelse for at kommunikasjon mellom bruker og veileder har betydning for relasjon, saksbehandling og avklaring av riktig tiltak. Relasjonen foregår i en gitt kontekst av systemets rammer som resulterer i spenning mellom det å utøve hjelp etter sosialfaglige prinsipper og institusjonelle mål knyttet til førende aktiveringspolitikk. Mine erfaringer førte til at jeg engasjerte meg i den gode samtalen og slik ble desto mer interessert i den gode relasjonen innad i et byråkratisk system; der sosialarbeideren har en dobbeltrolle som både forvalter og hjelper.

I forbindelse med valgt tema anbefalte min studieveileder å sjekke Axel Honneths *Kamp om anerkjennelse* (2008). Det sosialfilosofiske verket til Honneth inspirerte meg til å studere begrepet «anerkjennelse» nærmere og dets betydning for relasjon og endringsarbeid for unge brukere på NAV. I utgangspunktet kan anerkjennelse virke som et dynamisk fenomen – som innebærer mer enn innlevelse, forståelse eller godhet (Aamodt, 2003) – og slik er et viktig grunnlag for den gode relasjonen. Jeg fikk lyst til å føre denne forståelsen for anerkjennelse inn i det rommet der sosialarbeideren skal skape den gode samtalen, samt belyse anerkjennelse som fenomen ved hjelp av relevant litteratur og forskning. Når man leser seg opp på ukjent tematikk, må man samtidig huske på at alle mennesker er preget av sine erfaringer og personlig bagasje som påvirker deres tolkning (Dalland, 2012, s. 58). Dette er noe jeg prøver å være meg bevisst.

Unge sosialhjelpsmottakere er i størst grad utsatt for marginalisering ettersom de anses å være en meget sårbar gruppe (Hagaseth, 2019, s. 43). Det skyldes blant annet svak tilknytning til arbeidsmarkedet. I tillegg finner man ofte rusproblematikk, sosiale vansker, lære- og adferdsvansker, kriminalitet, mangel på motivasjon, stigma eller andre utfordringer som ofte bidrar til sammensatte problemer i denne gruppa (Frøyland, 2019, 174-175; Kane, Kohler- Olsen & Reedtz, 2017, s. 120-121). De siste årene viser at unge mennesker utgjør en stor andel av sosialhjelpsmottakere, dog har antallet blitt mindre etter at aktivitetsplikten ble innført (Tønseth, 2019). Statistikken sier riktignok ikke noe om hvordan denne prosessen og selve møte med systemet oppleves for brukerne, om relasjonen til hjelperen har bidratt til anerkjennelse eller om veien til å bli selvhjulpne. Gode samtaler med brukere er gull verdt for å klarere kunne se bildet av brukernes situasjon, bygge relasjon og øke

brukermedvirkning hos den enkelte. Kvaliteten på sosialarbeiders arbeid og en positiv relasjon mellom veileder-bruker kan også ha forebyggende effekt, samt minske risiko hos unge for å bli langtidssosialhjelpsmottakere og hindre sosial eksklusjon. Fra et samfunnsperspektiv kan slike hjelpsomme relasjoner bidra til at brukere «når sine mål om for eksempel bedret helse, arbeid, aktivitet, og økonomisk uavhengighet» (Natland et al., 2019, s. 18). For sosialarbeidere som arbeider i NAV-systemet kan dette bidra i refleksjoner som dreier seg om relasjonskompetanse i lys av en relativt ny aktiveringspolitikk. Aktivitetsplikten ble først iverksatt i 2017, og er fortsatt ganske fersk i systemet.

## **1.4 Oppgavens struktur**

Oppgaven er delt inn i følgende hovedkapitler: innledning, metode, bakteppe for tema, teori og forskning, drøfting og avslutning. I innledningen presenteres problemstillingen med underspørsmål og avklaring av relevante begreper. Jeg har også begrunnet oppgavens tema ut fra min forståelse og sosialfaglig relevans. Kapitlet om metode omhandler fremgangsmåten jeg har benyttet for selve litteraturstudien og tilknyttede søkestrategier. Her presenteres også sentrale bidrag iht. kildekritikk. Videre, i bakteppe for tema, redegjøres det for NAV-reformen og aktivering som en del av norsk sosialpolitikk. Delen med teori og forskning består av relevant data for oppgavens tema, litteratur og empiri. Teori og forskning er delt inn i undertemaene relasjon og kommunikasjon, anerkjennelsesfenomener, og bakkebyråkraten. Under relasjon og kommunikasjon gjennomgås basisen for den gode relasjonen og den gode dialogen basert på bidrag fra Grete Salicath Halvorsen (2011) og Per Jensen & Inger Ulleberg (2011). Dette omtales videre i underkapittel 4.2

Anerkjennelsesfenomener. Her benyttes også teori om anerkjennelse fremlagt av Honneth (2008) og videre studert av Halvorsen (2011) i sin doktoravhandling. For å belyse anerkjennelse i oppgavens kontekst; selve relasjonen og maktaspektet, presenteres det videre teori om bakkebyråkraten av Michael Lipsky (1980/2010). Her omtales også maktforholdet og brukermedvirkning. Teorikapitlet suppleres systematisk med ulike funn fra forskningen til Sidsel Natland, Erik Bjerke og Tom Torstensen (2019) om gode opplevelser hos brukere på NAV. For å fremheve nyanser benyttes Andreas Gustavsens (2017) studie om tillitssvikt og krenkende erfaringer i møte med systemet. Teori og forskning suppleres også



Kandidatnummer 3014

med annen relevant litteratur. Drøftingen inndeles etter: 1) bruk av makt og anerkjennelse, 2) aktivitetsplikt og anerkjennende relasjon, og 3) den gode relasjonen. Deretter samles alle tråder og avslutningen presenterer en konklusjon.

## 2 Metode

### 2.1 Beskrivelse av metode

Metode er den fremgangsmåten og middelet man bruker for å løse problemer og tilegne seg ny kunnskap (Halvorsen, 2011, s. 5). Denne oppgaven er basert på en litteraturstudie som faller inn under det som betegnes som kvalitativ metode. Her skal jeg i motsetning til en kvantitativ metode (knyttet til målbare enheter) lete etter mening og opplevelse som ikke lar seg tallfeste (Dalland, 2012, s. 112). Kvalitativ metode er nyttig for å gå i dybden av et tema og forstå fenomener og avdekke særegne elementer. Som følge av litteraturstudien skal jeg ikke foreta observasjoner eller intervjuer, men besvare oppgavens problemstilling gjennom teorier og forskning gjort av andre. Dette innebærer å vurdere forskningskvaliteten på anvendte kilder, samt være kritisk og oppmerksom på deres pålitelighet og datamaterialets validitet. Jeg skal gå nærmere på dette i underkapitlet om kildekritikk.

### 2.2 Fremgangsmåte og søkestrategier

Som fremgangsmåte har jeg anvendt pensum og benyttet meg av litteratursøk etter vitenskapelige artikler på oria.no, idunn.no og fonteneforskning.no. For å utvide søket utenfor Norge har jeg brukt Academic search elite og Google scholar sine databaser. Disse var særlig nyttige i iht. søk om «bakkebyråkrati-teori», oppfunnet av den amerikanske statsviteren Lipsky (1980/2010). Hans bidrag ble oftest sitert i andres publikasjoner, noe som forsterket dets pålitelighet. Denne «snøballeffekten» har jeg brukt mye som strategi ved å plukke kilder til oppgaven da mange av kildene gikk igjen i flere litteraturlister. Søkeord jeg har benyttet meg av er: «anerkjennelse», «relasjonsarbeid», «anerkjennende praksis», «hjelpsomme relasjoner», «profesjonelle relasjoner», «byråkrati» og «street-level bureaucracy». For å spisse søkene har jeg brukt kombinasjoner av flere ord, blant annet: «anerkjennelse + bakkebyråkrati», «anerkjennelse + relasjonsarbeid» «anerkjennende praksis + NAV», «aktivitetsplikt + anerkjennelse», «bureaucracy + social work». Deretter har jeg sett etter relevante resultater knyttet til oppgavens problemstilling og fokus.

### 2.3 Litteratur og kildekritikk

I en litteraturstudie er det viktig å kritisk vurdere kvaliteten av anvendte kilder, deres pålitelighet og validitet (Leseth & Tellmann, 2018, s. 16-18). For å styrke påliteligheten har jeg så langt det lar seg gjøre benyttet meg av primærkilder, ofte gjengitt i sekundærkilder. Det mest sentrale litteraturbidraget i denne oppgaven er Honneth (2008) sin bok *Kamp om anerkjennelse*. Honneth er anerkjent tysk sosialfilosof og teorien hans brukes internasjonalt for å forklare anerkjennelse på ulike plan: i det private og sosiale liv. Jeg har også fått tak i Lipskys bok *Street level- bureaucracy. The dilemmas of the individual in public service* fra 2010. Den amerikanske statsviteren skriver ut fra en amerikansk diskurs, men teorien hans er gjenkjennelig og spennende å sammenligne med norske forhold, og særskilt når det gjelder bakkebyråkrater i NAV.

Det empiriske datamaterialet som har blitt benyttet i denne oppgaven er basert på forskning som sier noe om hvordan brukere på NAV opplever å møte systemet – med fokus på relasjon og anerkjennelse. Selv om det finnes en del forskning på anerkjennelse knyttet opp til aktiveringsarbeid, har jeg ikke funnet studier som kombinerer både anerkjennelse og relasjon mellom bruker og hjelper sett opp mot aktivitetsplikt, slik jeg har valgt å gjøre i denne oppgaven. Dette kan skyldes at aktivitetsplikt først ble en obligatorisk del i systemet i 2017 og at oppgaven er veldig spisset sådan. Jeg har likevel funnet to nyere studier som oppleves om relevante for problemstillingen. Den første studien er: «Opplevelser av god hjelp i møter med Nav» av Natland et al. (2019) og er en fagfellevurdert artikkel basert på to brukerstyrte dialogseminarer på NAV-kontor i Oslo og på Østlandet. For denne studien ble det samlet 17 og 34 deltakere til henholdsvis første og andre seminar. Deltagerne hadde alle lang erfaring (fra 4-20 år) innen helse- og sosialtjenesten. En svakhet – knyttet til oppgavens problemstilling – kan være alder. Deltagerne var mellom 25 og 65 år gamle, målgruppen for denne oppgaven er 30 år og under og studien fremhever ikke forskjeller mellom aldersgrupper. Studien sier heller ikke noe om hvor mange av brukerne som var bundet av aktivitetsplikt. Denne artikkelen anses likevel som et viktig bidrag da den undersøker hva brukere på NAV selv mener gir dem en god opplevelse når de møter hjelpeapparatet og hva de definerer som hjelpsom relasjon. Interessant ved studien er også at den involverer

brukere som medforskere, noe som kan bidra til åpne svar hos informanter og styrke studiens troverdighet.

Den andre studien jeg vil trekke frem er: «I ditt ansikts sved skal du ete ditt brød» – en kvalitativ studie om tillitssvikt til NAV blant unge langtidsmottakere av sosialhjelp, skrevet av Gustavsen i 2017. Studien er en del av en masteroppgave og baserer seg på semistrukturerte telefonintervjuer av åtte sosialhjelpsmottakere i alderen 24-30 år. Målet med studien var å avdekke hvilke forhold som var avgjørende blant sosialhjelpsmottakere for å utvikle tillitssvikt til NAV. Her kan det være verdifullt og nevne at denne masteroppgaven ikke er et offisielt fagfellevurdert bidrag, og at kildens kvalitet er slik svekket. Bruk av denne studien begrunnes med at den viser, i kontrast til Natland et al. sin studie, opplevelse av krenkelse i møte med NAV, noe som er viktig for å se nyanser knyttet til denne oppgavens problemstilling.

### **3 Bakteppe for tema**

#### **3.1 NAV-reformen og arbeidslinja**

Som et svar på koordineringsproblemer i velferdsbyråkratiet ble i 2006 trygdeetaten og Aetat slått sammen til ny arbeids- og velferdsetat kjent som NAV (Terum, Tufte & Jessen, 2012, s. 79). Med dette skulle det åpnes en dør for alle med forbedret og effektiviserte tjenester. Reformen er knyttet til arbeidslinja, som har sine røtter i norsk politikk allerede fra 1990-tallet, og ønsket om flere i arbeid og færre på stønad. Arbeidslinja innebærer også en tilnærming til at alle mennesker har en plikt og rett til lønngivende arbeid, mens det på samfunnsnivå sikrer velferdsstatens økonomi ved økt sysselsetting (Brodtkorb, 2017, s. 13). I realiseringen av en slik aktiveringspolitikk bruker man sanksjoner og insentiver som skal stimulere menneskers adferd slik at de velger arbeid fremfor stønad (Terum et al., 2012, s. 46). Eksempler på insentiver kan være arbeidsrettede kurs, råd og veiledning, mens sanksjoner kan være vilkår satt for å motta stønad som regulerer tildeling av ytelser. Ytelsene skal ikke anses som en «sovepute» og det skal være mer attraktivt å arbeide enn å leve på stønad. En viktig hensikt med NAV-reformen var å plukke opp alle «kasteballene» i systemet ved å behandle flere stønadstyper i samme etat (Øverbye, 2013, s. 108). Denne politikken resulterte i at alle sosialhjelpsmottakere fikk ny identitet som arbeidssøkere (Brodtkorb, 2017, s. 3). Aktiveringen påvirker ikke bare brukere, men også sosialarbeidere på NAV som nå kan oppleve å få dobbelt-roller som både veileder og saksbehandler (Heum, 2010, s. 223).

#### **3.2 Aktivering i sosialpolitikken**

Formålet med økonomisk sosialhjelp er: «å bedre levekårene for vanskeligstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet, herunder at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig, og fremme overgang til arbeid, sosial inkludering og aktiv deltakelse i samfunnet» (sosialtjenesteloven, 2009, § 1). Dette betyr at det er flere områder som henger sammen for at en person skal kunne være selvhjulpent og hvor stønaden skal kunne fungere som et springbrett for å klare seg selv på sikt.

De mest brukte lovene når det gjelder behandling av økonomisk sosialhjelp er §§18 og 19. §18 gir rett til ytelse for de som ikke kan sørge for eget livsopphold «gjennom arbeid eller ved å gjøre gjeldende økonomiske rettigheter» (sosialtjenesteloven, 2009, § 18). Med livsopphold menes de mest nødvendige utgifter som blant annet: mat, offentlig transport, klær, hygiene- og husholdningsartikler, vurdert etter kommunale og NAVs interne satser, samt boutgifter som varierer (Arbeids- og sosialdepartementet, 2019). Dersom man ikke har rett til ytelse etter §18 kan §19 i særlige tilfeller være til nytte. Personer som ikke har rett til stønad etter §18 kan her få innvilget ytelse «for å kunne overvinne eller tilpasse seg en vanskelig livssituasjon» (sosialtjenesteloven, 2009, § 19). Som følge av endringslov til sosialtjenesteloven mv. (2016, § 20a) ble det innført aktivitetsplikt for alle kommuner som vilkår for utbetaling av sosialhjelp for personer under 30. I henhold til denne loven skal det stilles krav om aktivitet for tildeling av økonomisk stønad, «med mindre tungtveiende grunner taler mot det» (endringslov til sosialtjenesteloven mv., 2016, §20a). Dersom vilkåret ikke blir oppfylt kan stønaden; reduseres eller omgjøres til kortere utbetalingsperioder, utbetales til andre, eller utbetales i form av varer og tjenester (Arbeids- og sosialdepartementet, 2017). Loven trekker frem skjønns- og individuell vurdering i §20a andre ledd som sier at «vilkårene må ha nær sammenheng med vedtaket. De må ikke være uforholdsmessig byrdefulle for stønadsmottakeren eller begrense hans eller hennes handle- og valgfrihet på en urimelig måte» (endringslov til sosialtjenesteloven mv., 2016, §20a). Videre sikrer §42 rett til brukermedvirkning slik at «tjenestetilbudet skal så langt som mulig utformes i samarbeid med tjenestemottaker. Det skal legges stor vekt på hva vedkommende mener» (sosialtjenesteloven, 2009, §42).

Hagaseth (2019, s. 40) forklarer aktiveringspolitikken med at de fleste ser det å arbeide som et gode som bidrar til selvforsørgelse, tilhørighet, sosial inkludering og helsegevinster, samtidig som det stilles krav til inkluderingskompetanse hos NAV. I dag anser man *place then train*-tilnærmingen som den mest effektive (Hagaseth, 2019, s. 23). Denne tilnærmingen innebærer at det ikke lenger skal ventes til bruker har økt sin kompetanse/ressurser før man skal igangsette et arbeidsrettet tiltak, og at det er arbeidsplassen som gir den beste utviklingen. Men hvordan opplever brukerne selv denne aktiveringspolitikken? Dette undersøkes videre i oppgaven.

## 4 Teori og forskning

### 4.1 Relasjon og kommunikasjon; mellommenneskelige prosesser

Ulike studier viser at kvaliteten på relasjonen, med fokus på hjelpers evne til å skape en god relasjon, er avgjørende for endringsarbeid. Blant andre fremhever en nestor innen humanistisk psykologi, Carl Rogers (gjengitt i Eide & Eide, 2004, s. 125, 126) at brukers selvopplevelse av egen situasjon står sentralt i relasjonsarbeidet, og at med sin optimisme rettet mot bruker kan hjelper virke positivt på dens selvbilde og i noen tilfeller snu helt brukers syn på seg selv. Men hvor lett er det å få til en slik relasjon når både bruker og hjelper påvirkes av interaksjonsprosesser? Jeg skal her se nærmere på forholdet mellom relasjon og kommunikasjon.

«All kommunikasjon foregår i relasjoner» (Jensen & Ulleberg, 2011, s. 19) og derfor skal ikke de to fenomenene sees på atskilt. Relasjon fungerer som en del av kommunikasjon der innhold og forhold samspiller parallelt (Jensen & Ulleberg, 2011, s. 20-23). Det kan tolkes slik at både sak og relasjon sammen kan styre en samtale. Samtidig vil «personlig bagasje» styre relasjonen som igjen påvirker måten vi kommuniserer på. Disse interaksjonsprosessene vil ha betydning for våre fremtidige samspill med omgivelsene. Basert på denne teorien kan et møte mellom bruker og hjelper på et NAV-kontor handle om noe mer enn bare penger. I samtalen kan bruker indirekte kommunisere sin maktløshet og svekkede tillit til hjelpeapparatet. For hjelperen kan kommunikasjonen være preget av underliggende fordommer eller tidspress. Halvorsen (2011, s. 40) hevder at gammel tradisjon, med fokus på klient, hjelper og sak, må endres til: klient, hjelper, sak og måte. Dette knyttes til måten man opptrer overfor brukeren, noe neste punkt i oppgaven vil gå nærmere inn på.

#### 4.1.1 Den gode dialogen

Ordet dialog kommer fra gresk og betyr «gjennom eller mellom ordene» (Jensen & Ulleberg, 2011, s. 255). I hverdagen benyttes ordet dialog til å definere en samtale mellom to eller flere mennesker. Men dialog kan også forstås som kvaliteten på et møte mellom mennesker, der begge betegnes som likeverdige samtalepartnere (Jensen & Ulleberg, 2011, s. 258).

Kunsten ved anerkjennende dialog ligger med andre ord ifølge Jensen & Ulleberg (2011, s. 258-69) i forsøket på å ta av «ekspert-brillene» og kutte den profesjonelle monologen for å sammen med bruker utforske hverandres forståelse og opplevelse. Dette kan knyttes til brukermedvirkning, der bruker fremstår som deltaker i relasjonen, samtidig som det påpeker viktigheten av «den ikke-vitende posisjon» hos hjelper. Det krever en viss ydmykhet overfor den andre for å unngå såkalt profesjonell maktarroganse (Skau, 2017, s. 36). Samtidig som man må erkjenne at man aldri helt kommer til å forstå den andre. Det er hjelper sitt etiske ansvar å ivareta brukeren og forholde seg sensitiv over hens sårbarhet (Løgstrup, gjengitt i Eide & Eide, 2004, s. 58-59). At hjelper mangler relasjonsetisk bevissthet rundt fremtreden, gjør ikke krenkelsen mindre skadelig, advarer Greta Marie Skau (2017, s. 35). Og hvilke følelser sitter egentlig brukeren på NAV med igjen med etter møte med sin veileder? Dette utforskes i neste avsnitt.

Halvorsen (2011) skriver om de gode møtene mellom hjelper og hjelpesøkende der måten hjelperen handlet på samsvarte med og dermed anerkjente deres selvforståelse. Sentralt for slike møter var å bli møtt på en menneskelig måte med respekt for brukers rettigheter og der hjelperen innehadde handlingskompetanse (Halvorsen, 2011, s. 49). Dette stemmer med Natland et al. (2019) sin studie om brukeres opplevelser med systemet. For å oppnå en bra og hjelpsom opplevelse var relasjonskvalitet og kunnskap hos hjelper de to viktigste faktorene (Natland et al., 2019, s.21). Andre vesentlige faktorer var: å bli møtt med respekt og likeverd, og positiv og konstruktiv kommunikasjon. Det å bli sett og anerkjent som et menneske, og at veileder så helheten i situasjonen, var vel så viktig for bruker. Måten veileder opptrådte på, virket inn på brukers selvbilde og tro på egne muligheter: «Jeg fikk blankpusset håpet om at jeg hadde en framtid» (Natland et al., 2019, s. 23), sa en av deltagerne.



## 4.2 Anerkjennelsesfenomener

Tidligere forskning på anerkjennelse kommer frem til at begrepet kan forstås som et etisk ståsted, ideal og nøkkelbegrep i sosialt arbeid (Aamodt, 2003, s. 154; Jensen & Ulleberg, 2011, s. 261; Skjefstad, 2015, s. 65), sosial status i demokratisk samfunn (Hansen, 2018, s. 36; Skjefstad, 2015, s. 65) og et fenomen som gir sitt uttrykk gjennom handling (Halvorsen, 2011, s. 48). De fleste av ovennevntes arbeid baserer seg på Honneth (2008) sin anerkjennelsesteori og griper tilbake til Hegel.

Hegels teori handler om at menneskets frihet er avhengig av å bli anerkjent hos den andre (gjengitt i Honneth, 2008, s. 46). I fotsporene til Hegel, presenterer Honneth (2008) anerkjennelse som et grunnleggende behov nødvendig for identitetsdanningsprosessen og en nøkkel for å lykkes, både privat og sosialt. Det oppnås gjennom tre følgende anerkjennelsesformer: kjærlighet, rettigheter og solidaritet (Honneth, 2008, s. 101-139). Kjærlighet, knyttet til den private sfæren, omhandler nære relasjoner og følelsesmessige forhold. Det er gjennom kjærlighet fra andre mennesker, spesielt i den nærmeste familie, vi utvikler selvbevissthet og selvtillit. Motsetningen til anerkjennelse er kroppslig, psykisk eller emosjonell krenkelse som kan komme til uttrykk gjennom for eksempel vold eller omsorgssvikt.

I den rettslige sfæren finner vi anerkjennelse i samspill mellom individ og offentlige rettssystemer (Honneth, 2008, s. 117-136). Anerkjennelse i denne sfæren kommer i uttrykk når mennesket møtes med respekt for dets autonomi og likeverd, og der behovet for universelle rettigheter og goder er ivaretatt. Dersom anerkjennelse eksisterer i denne sfæren, utvikles det selvrespekt. Krenkelse kan derimot vise seg gjennom mangel, nektelse eller brudd på individets rettigheter/goder (Honneth, 2008, s. 140-147). For unge sosialhjelpsmottakere kan dette tolkes slik at mangel på rett til ytelser for å kunne forsørge seg selv, kan anses som en form for krenkelse.

I den solidariske sfæren handler anerkjennelse om egenskaper hos individet bygget på følelsen av egenverdi, det å være verdifull og en aktiv del av felleskapet (Honneth, 2008, s. 130-139). Det er gjennom denne sfæren mennesket styrker sitt selvilde og minsker faren for sosial eksklusjon. For unge brukere kan krenkelse i denne sfæren handle om utenforskap i form av arbeidsledighet for eksempel, potensielt destruktivt for individets selvaktelse, tro på seg selv og sine ressurser.

Mange forskere bygger, som tidligere nevnt, sitt arbeid på anerkjennelsesteorien til Honneth (2008). I sin doktoravhandling skriver Halvorsen om ulike anerkjennelsesfenomen som kommer til syne gjennom handling (2011, s. 48). Hun hevder at anerkjennelse kommer til uttrykk når den andre ikke bare oppleves som et menneske, men som ett bestemt menneske (Halvorsen, 2011, s. 109). I tilknytning til NAV har dette overføringsverdi til den byråkratiske kategoriseringen av brukere i henhold til valg av arbeidsrettet aktivitet og saksbehandling, fremfor å se det unike ved hver enkelt bruker og deres situasjon. At Ola som er i lik situasjon som Jens der begge sliter med rus, betyr ikke nødvendigvis at tiltaket som funket for Jens vil være hjelpsomt for Ola. Denne problemstillingen vil oppgaven ta opp igjen i drøftingsdelen.

Ifølge Halvorsen handler ikke anerkjennelse om enighet, men om «å forstå og bekrefte hverandre som forskjellige, men komplementære subjekter, innenfor en felles virkelighetsforståelse» (Halvorsen, 2011, s. 51). Her skiller det mellom forståelse og anerkjennelse samtidig som begge er knyttet sammen. Forståelse betegnes her som en kognitiv prosess hvor man identifiserer problemet, mens anerkjennelse er handling i respons på korrekt forståelse (Halvorsen, 2011, s. 45-47). Sett ut fra en god relasjon betyr det at opplevelsen av en god relasjon ligger i at brukers uttrykk tas på alvor, og handlingen og responsen fra hjelper er adekvat til det uttrykket. Til sammenligning kommer krenkelse gjennom bagatellisering av brukerens situasjon, realitetsorientering eller feil tolkning av brukerens behov for å tilpasse vedkommende til den vanlige «verden», men som også kan være bundet i krenkelseskultur på arbeidsplassen (Skau, 2013, s. 129-131).

Anerkjennelsesfenomener knyttes også til menneskers gjensidige avhengighet, en fellesmenneskelig virkelighet vi deler og kjenner oss igjen i (Halvorsen, 2011, s. 47). Men er denne realistisk å oppnå i et hjelpeforhold under byråkratiske rammer? Det kan muligens oppstå klassegap mellom hjelper som har en høy utdannelse og sitter på den «mektige siden» og en ung bruker med lite arbeidserfaring og ingen jobb å gå til (Aaslund, 2012, s. 75). Det kan være vanskelig for hjelper å forstå hvordan det er å ikke ha råd til det mest nødvendige, og det kan være vanskelig for bruker å se et vanlig menneske bak profesjonsfasaden. Slike spenninger krever en bevissthet fra hjelper rundt forholdet mellom «profesjonell» og «personlig» som igjen er betinget av at hjelperen «setter seg selv i, og på spill» (Halvorsen, 2011, s. 112). Dette kaller Skau (2017, s. 55, 60) «personlig kompetanse» eller «kompetent medmenneske» som sier noe om hvem vi er som mennesker overfor andre og hvordan vi påvirker den andres mulighet til å være seg selv i møte med oss. Studien til Natland et al. (2019, s. 19) viser at små, hverdagslige ting og det å være likeverdige samtalepartnere er med på å bryte institusjonens grenser og er vesentlige for hjelpeprosessen. I henhold til oppgavens søken etter gjensidighet kreves det også fra hjelper at hen er klar over egne reaksjonsmønstre og holdninger før hen tar imot og prøver å forstå bruker (Skau, 2017, s. 51). I anerkjennelsesevnen ligger dermed følgende egenskaper: åpenhet, mottakelighet og refleksivitet, mot, spontanitet, tålmodighet og ærlighet (Halvorsen, 2011, s. 109). Men er det rom for disse i et byråkratisk system?

Studien til Gustavsen (2017) viser at brukere opplevde lavere selvbilde og mestringsfølelse etter å ha vært i kontakt med NAV. Deres krenkende opplevelser var grunnet byråkratisk språk, saksbehandlers mangel på formidlingsevne og fokus på sanksjoner mer enn informasjon og veiledning om rettigheter (Gustavsen, 2017, s. 69-70). I tillegg opplevde mange usikkerhet og bekymringer knyttet til stønadens satser. Lave stønader førte til at de ble mer og mer isolerte og det påvirket nettverk, sosiale relasjoner og jobbmuligheter negativt (Gustavsen, 2017, s. 58). Det ble vektlagt i studien at brukere kjente på mistillit, konstant stress og en vilje til å kjempe mot det byråkratiske uretten de opplevde ble påført dem (Gustavsen, 2017, s. 61). Men hvem står bak denne politikken?

### 4.3 Bakkebyråkraten

Begrepet «bakkebyråkrati» er en norsk oversettelse av begrepet «street-level bureaucracy» som har sitt opphav fra den amerikanske statsviteren Lipsky (1980/2010). I et hierarkisk system dreier det seg om førstelinjen med yrkesutøvere som har daglig kontakt med tjenesteytere (Lipsky, 2010, s. 4-6). Dette gjelder veiledere på NAV, men også andre samfunnskritiske yrker som blant annet: helsepersonell, lærere, advokater, politi, pasienter, elever eller brukere.

Lipsky (gjengitt i Djupvik & Eikås, 2016, s. 67-82) kommer med tre primære dilemmaer hos bakkebyråkrater. Den første retter seg mot deres opplevelser i forbindelse med systemets rammer og mestringsstrategier og er ment for å hjelpe med å «overleve» en hektisk arbeidsdag. Den andre dreier seg om deres tolkninger og utøvelse av offentlig politikk og deres påvirkning på organisasjonen og hvordan den fremtrer. Den tredje handler om samspill mellom yrkesutøvere og tjenesteytere og hvordan dette påvirker deres arbeid.

I tråd med Lipsky (2010) sin teori jobber NAVs veiledere på bakkenivå hvor de må utøve politiske mål som ofte er uklare, tvetydige og motsetningsfulle. Dette påpeker også Midré (gjengitt i Skjefstad, 2015, s. 125) som hevder at arbeidslinjen kan bety både plikt og rettighet, inkludering og eksklusjon. Politikken påvirker bakkebyråkrater som skal forholde seg til overordnede lover og regler samtidig som de skal utøve skjønn (Lipsky, gjengitt i Djupvik & Eikås, 2016, s. 68). Skjønnutøvelse deles mellom det administrative; der man vurderer om personen har krav på stønader etter regelverket, og det profesjonelle; der lovverket er uklart og baserer seg på holdninger og verdier hos hjelper. Spenningen bakkebyråkraten befinner seg i er en blanding av den byråkratiske organisasjonsformen, forventninger hos bruker og normer knyttet til faglig ståsted. Det handler også om krav fra samfunnet om at alle skal bidra, kontra individuelle behov som inkluderer brukermedvirkning. Lipsky (2010, s. 29-30) fremhever at dårlige arbeidsvilkår – som for eksempel ressursmangel; i form av for mange arbeidsoppgaver og tidspress – fører til at sosialarbeider bruker så mye tid på papirarbeid at det går på bekostning av eksempelvis oppfølgingsarbeid. Alt dette fører til at hjelper står i dilemmaet: Tjener jeg brukeren eller organisasjonen? Sosialarbeideren håndterer utfordringene ved å utvikle mestringsstrategier

som kan påføre brukere psykologiske kostnader: gjennom forskjellsbehandling, kategorisering av brukere (stereotyping), rasjonering av tid og informasjon, samt dårlige tjenester (Djupvik & Eikås, 2016, s. 75-78). Er dette gjenkjennelig for brukere på NAV?

#### **4.3.1 Maktforholdet**

Bakkebyråkrater kjenner godt til hva en rollekonflikt innebærer og spenning mellom maktutøvelse i form av sanksjonerende politikk, samtidig som de leverer nødvendige tjenester til livsopphold (Lipsky, 2010). Lipsky (2010, s. 8-9) hevder at det kontroversielle med førstelinjen av arbeidere er at de griper inn i brukeres privatliv samtidig som brukerne ikke behandles som subjekter, men «objects of critical decisions» som kan påvirkes og endres gjennom politikken. Dette har direkte overføringsverdi til når saksbehandlere henter opplysninger fra sosialhjelpsmottakere eller når det igangsettes vilkår om aktivitet. Forholdet deres kjennetegnes av maktasymetri da brukeren alltid er ufrivillig deltakende i relasjonen (Lipsky, 2010, s. 54). Dette argumenteres med at selv om bruker kan initiere kontakt med hjelpeapparatet, er det hjelpeapparatet som har monopol på tjenester bruker har behov for. Dette maktforholdet har en stor betydning for informantene i Gustavsen (2017, s. 71-77) sin studie der brukerne opplever å bli krenket av systemet, nedprioritert eller presset til meningsløse tiltak. Dette knyttes til overstyring fra veiledere som bestemmer over brukeren og derigjennom utdeling av ressurser. For mange brukere vekkes det en følelse av maktesløshet og nedgradering som blander seg med det faktum av at man er avhengig av andre som har makt til å bestemme over deres liv (Gustavsen, 2017, s. 71-72). Denne avhengigheten knyttes også opp mot belønningsaspektet: jo mer bruker er avhengig av å få hjelp (belønning) desto større blir asymmetrien i forholdet mellom bruker og veileder (Gustavsen, 2017, s. 29).

Problemet knyttet til spenningen mellom makt og hjelp hos den profesjonelle tar også Skau (2013) opp. Hennes syn på makt er at den er til stede i alle relasjoner mellom klient og hjelper (Skau, 2013, s. 31.) Hun advarer om at selv om det kan være ubehagelig å kjenne på maktfølelse er det skadelig å late som om fenomenet er usynlig. Skau trekker frem at det er vesentlig for hjelper å erkjenne sin makt, både når det gjelder muligheter og begrensninger,

slik at hjelperen kan velge det som vil være det beste for brukeren (2013, s. 31-33). Hun fokuserer på det positive aspektet ved makt som et nødvendig verktøy hos hjelper: «Den gode hjelper er ingen avmektig og hjelpeløs person» (Skau, 2013, s. 34), i tråd med resultater fra Natland et al. sin studie (2019, s. 27). Som et overraskende funn i forskningen kom det frem at maktspektet ikke nødvendigvis må oppleves pejorativt, men at det forsterker krav om den kompetansen brukere stiller til sine veiledere, slik at de får adekvat rettleiding til deres hjelpebehov og rettigheter. Det kan tolkes slik at makt opptrer her som et viktig element for å forstå relasjonelle prosesser mellom bruker og hjelper når det gjelder myndiggjøring og brukermedvirkning.

#### **4.3.2 Brukermedvirkning**

Ifølge Foucault (gjengitt i Voll, 2013, s. 115) må det, dersom det finnes makt, også eksistere en form for motmakt. Makt kan dermed tolkes som et handlingsrom, som også er en fordel for brukeren. Dersom brukerens stemme blir hørt, kalles denne makten for produktiv makt, slik at hjelper og bruker samarbeider «i takt» (Voll, 2013, s. 115). En form for produktiv makt kan være individuell brukermedvirkning med mål om at bruker skal ha mulighet til å påvirke og ha innflytelse i sin egen sak (Slettebø, Brodtkorb & Dalen, 2012, s. 44). Det handler om at hjelper deler sin makt slik at bruker er aktiv i styringsprosessen av eget liv, men den kan også forstås som både plikter og rettigheter for brukeren (Chudasama, 2018). Og hva legger man mest vekt på i praksis, rett til brukermedvirkning eller aktivitetsplikt?

## 5 Drøfting

Både teorien og forskningen gjort rede for i denne oppgaven støtter at betydningen av brukerens opplevelse av å bli anerkjent er vesentlig for relasjonsbygging og endringsarbeid. Men hvor lett er det å opparbeide et slikt forhold under NAVs egne rammer? Tidligere presentert kommunikasjons- og relasjonsteori peker på at det handler om interaksjoner mellom mennesker: Det verbale og det uttalte som skjer mellom oss i disse møtene (Skau, 2017, s. 30). I tråd med disse er anerkjennelse avhengig av en god relasjon og konstruktiv kommunikasjon, og den kan hindres av våre livserfaringer, fordommer og virkelighetsforståelse.

For å besvare problemstillingen skal jeg først se nærmere på bruk av makt knyttet til selve relasjonen som oppstår. Videre skal jeg drøfte hvordan aktivitetsplikt som verktøy for maktutøvelse kan påvirke denne relasjonen. Siste punkt oppsummerer sosialarbeiderens rolle når det kommer til å skape nettopp denne anerkjennende relasjonen.

### 5.1 Bruk av makt og anerkjennelse

Det at hjelper og bruker kjennetegnes av to forskjellige ståsted, der den ene representerer maktsystemet og den andre mottar hjelp, er ikke ensbetydende med automatisk hindring av anerkjennelse. Halvorsen (2011, s. 51) viser til at å være bevisst at mennesker er forskjellige kan være en form for anerkjennelse i seg selv og at det ikke handler om enighet, men gjensidig respekt der begge parter er likeverdige. Når det gjelder NAV og selve aktiveringspolitikken er det vanskelig å se på bruker og veileder som likeverdige samtalepartnere da disse forholdene er gitt byråkratiske rammer, slik Lipsky (2010, s. 54) også skisserer; vil forholdet alltid være asymmetrisk. Det er hjelper som kan systemet, det er hjelper som har beslutningsmakt og utdeler stønader, og det er hjelpeapparatet som har monopol på tjenestene brukeren trenger. Det kan tyde på at forholdet baserer seg på brukers maktløshet og ufrivillighet i relasjonen allerede ved første møte. Gustavsen (2017, s. 69-70) sin forskning viser at faglig sjargong, både i muntlig kommunikasjon og vedtak, kan

føre til at bruker opplever mangel på mestring og forståelse i forhold til sine plikter og rettigheter som forsterker deres avmakt. Natland et al. (2019) sin studie derimot fremhever at relasjonen til hjelper kan bidra positivt i en anerkjennelsesprosess, fremme mestring og håp hos brukeren. Den viser et annet bilde av forholdet mellom hjelper og bruker, der bruker er aktiv deltaker i egen prosess og stiller krav til veileders kompetanse. Samtidig ser vi i denne studien at det nettopp er denne kompetansen som er avgjørende for om brukeren og deres behov blir ivaretatt. Man kan her se den produktive makten (Voll, 2013, s. 115). Samtidig kan man også se at eventuell mangel på kompetanse hos hjelper, forsterker maktposisjonen til hjelpeapparatet og fremhever brukers sårbarhet.

Honneth (2008, s. 118) definerer anerkjennelse som blant annet tilgang til rettigheter og goder. Det kan tolkes slik at rett til brukermedvirkning er en måte å anerkjenne bruker på. Som tidligere gjort rede for, kan brukermedvirkning dempe maktaspektet, samt bidra til at anerkjennelse blir, slik Halvorsen (2011, s. 48) ser det, omgjort til handling. Men dette forutsetter i midlertidig en reel brukermedvirkning, ikke manipulasjon (Arnstein, gjengitt i Skjefstad, 2015, s. 102). I anerkjennende dialog finnes det ikke plass til hersketeknikker, såkalt «realitetsorientering» og bagatellisering av brukers problemer (Skau, 2013, s. 130-131). Dette gjelder særlig dersom motivet mer eller mindre bevisst er å gjøre det som er enklest for hjelperen eller organisasjonen. Brukermedvirkning handler om brukers aktive deltakelse i egen endringsprosess (Slettebø et al., 2012, s. 44), og bruker skal bli informert om sine rettigheter og tilgang til tjenester, og aktivitet skal planlegges ut fra brukers ønsker og behov. Dersom retten til brukermedvirkning ivaretas, kan det åpne for anerkjennelse i den rettslige sfæren (Honneth, 2008, s. 118). Samtidig sier ikke § 42 (sosialtjenesteloven, 2009) noe konkret om hva «så langt som mulig» innebærer når det gjelder samarbeidet med bruker. Praksis blir dermed avhengig av hjelperens skjønn som igjen kan vekke spørsmål om maktaspektet i relasjonen (Lipsky, 2010, s. 54).

Et annet aspekt ved anerkjennende praksis og makt, er den tidligere påpekte dobbeltrollen hjelperen har. Ideelt sett skal hjelper bidra i brukers myndiggjøringsprosess basert på samarbeid og likeverd (Jensen & Ulleberg, 2011, s. 258), samtidig som hjelper i praksis også



kontrollerer og sanksjonerer. Maktaspektet kan være forvirrende både for brukere og sosialarbeidere. Man kan oppleve utfordringer knyttet til grunnleggende prinsipper i sosialt arbeid som medmenneskelighet, omsorg og solidaritet – prinsipper praktisert av de første sosialarbeiderne Richmond og Addams. Disse utfordringene kan føre til dilemmaer hos hjelper, som å måtte velge mellom brukerens behov, forventninger fra samfunnet eller organisasjonens mål (Lipsky, gjengitt i Djupvik & Eikås, 2016, s. 67).

Er det større sjanse for at vurderinger til en saksbehandler som kjenner sin bruker godt vil være til størst fordel for brukeren? Teorien om bakkebyråkrater viser at arbeidsforholdene til hjelper kjennetegnes av et stressende arbeidstempo med lite tid til den nødvendige brukerkontakten (Lipsky, 2010, s. 29-30). Hvordan påvirker dette situasjon til de brukere med sammensatte behov der tett oppfølging og kanskje tverrfaglig samarbeid er nødvendig? Det kan tenkes at for mange saker på saksbehandlers bord kan føre til at vurderinger blir gjort på «autopilot» og ikke alltid etter en helhetlig vurdering. Dette kan ha konsekvenser for vurderinger etter § 19 i sosialtjenesteloven (2009) om særlige tilfeller som krever god kjennskap til brukers situasjon. Skifte av saksbehandlere forekommer også, noe som kan påvirke brukerens hjelp uheldig ettersom hjelpen kan avhenge av hvilken saksbehandler hen får. Dette kan også bety at det er flere enn én som griper inn i brukers privatliv og bruker må fortelle den samme historien til flere personer. Dette kan påvirke brukers holdninger til hjelper negativt. Som forskningen viser sliter mange unge brukere allerede fra før med å opparbeide tillit til hjelpeapparatet og generelt, og tillitsbygging er en krevende prosess. Det skal derfor ofte veldig lite til for at tilliten rives ned og personen krenkes (Skau, 2017, s. 35).

## **5.2 Aktivitetsplikt og anerkjennende relasjon**

Arbeidslinja er i praksis full av motsigelser og kan innebære rettigheter og forpliktelser, tvang og omsorg, utelukkelse og inkludering (Midré, gjengitt i Skjefstad, 2015, s. 125). Ved å jobbe med unge brukere som har en velkjent svak tilknytning til arbeidsmarkedet fremmer man – basert på Honneth (2008) sin teori forebygging, inkludering og anerkjennelse – et forhold som baserer seg både på individ- og samfunnsnivå. På den ene måten bidrar sosialarbeider

til at bruker lykkes i den solidariske sfæren og når status som «verdig borger». Samtidig må man huske på at måten hjelperen jobber på kan oppleves krenkende og skadelig for brukeren som tydeliggjort i Gustavsen (2017) sin studie, samt bidra til en følelse av uverdighet. Hjelper kan være et instrument for at bruker lykkes og oppnår den rettslige sfæren for anerkjennelse presentert hos Honneth (2008), med fokus på innvilget ytelser eller tiltak som skal fremme rett til arbeid. Forskningen viser at relasjonen man må opparbeide seg i arbeidslinja er kompleks. For noen brukere kan en liten «push» virke motiverende (Natland et al., 2019, Voll, 2013), mens for andre vil bare det å være avhengig av hjelpeapparatet virke ydmykende (Gustavsen, 2017, s. 71-72). Dette krever en slags balanse mellom hjelperens evne til å anvende sin makt og handlingsrom, og det å være seg bevisst når dette kan bidra til å ansvarliggjøre bruker kontra å «overkjøre» dem.

Forskning og teori støtter opp under at aktivitetsplikten vil være en viktig faktor i samspillet mellom hjelper. Det er fordi den understøtter arbeidslinja og forsterker maktposisjonen til hjelper. Det er her det administrative og profesjonelle skjønnet til Lipsky (gjengitt i Djupvik & Eikås, 2016, s. 68) kommer inn. For å sette det på spissen: Dersom bruker har vanskeligheter med å nå frem med sin stemme eller levere dokumentasjon på at hen ikke kan være i aktivitet, kan hjelper «lovlig» tvinge brukeren til å delta i tiltak eller kurs som ikke nødvendigvis er riktig for brukers behov. Samtidig, dersom hjelper bruker sin sosialfaglige kunnskap, kan makten brukes til fordel for brukeren (Skau, 2013, s. 32). Dette ser vi eksempelvis i tolkningen av aktivitetsplikten, som åpner for fleksibilitet, dersom det foreligger grunn til det. Dette forutsetter i midlertidig at kulturen på arbeidsplassen og ledelsen støtter hjelperens vurderinger, noe som igjen vekker et spørsmål: Hva hvis ikke? Klarer hjelper å da fungere som brukers advokat?

Dersom det ikke stilles vilkår på bakgrunn av hjelperens vurdering, betyr ikke det at saken umiddelbart er en enkel sak. Hva hvis hjelper lener seg «for mye» i én retning og undervurderer brukers ressurser og rett og slett «syr puter under armene på brukeren»? I så fall bidrar man til at brukeren blir *mer* avhengig av både den profesjonelle og hjelpeapparatet, og istedenfor anerkjennende praksis utøver man maktmisbruk (Skau, 2017,

s. 40). Dette kan være spesielt uheldig for en ung sosialhjelpsmottaker i starten av sitt voksne liv. Særlig gjelder dette der også en forelder er sosialhjelpsmottaker – da eksisterer det gjerne et desto større behov for å bryte vante avhengighetsmønstre. Jeg tolker Skau (2017, s. 40) sitt bidrag slik: Ved å innvilge stønad gang på gang og fastholde at brukeren forblir passiv, anerkjenner man ikke brukeren eller deres rett til brukermedvirkning og ansvar for å selv bli selvhjulpen.

Et annet viktig aspekt ved ansvarfordeling er å se nærmere på dens gjensidighet. Er anerkjennelsesprosessen kun brukers ansvar? Dersom det stilles vilkår til bruker om aktivitet, bør ikke sosialarbeiders plikt da være å utføre en grundig kartlegging og vurdering av hva som kan være en egnet aktivitet? Dette er knyttet til anerkjennelse ut fra brukers rettigheter til brukermedvirkning, samt det grunnleggende, etiske ansvar til sosialarbeideren i henhold til yrkesetiske retningslinjer (Fellesorganisasjonen, 2015, s. 4).

Forskningsresultatene fra Gustavsen (2017, s. 72) pekte på at mange unge brukere opplevde å bli kastet inn i meningsløse tiltak. Feil valg av tiltak, tross gode intensjoner, kan påføre en større belastning for bruker og en følelse av nederlag når man ikke mestrer. Dårlig mestring kan forsterke et allerede dårlig selvbilde (Kane et al., 2017, s. 124). Dette fremhever at aktivitetsarbeid krever etiske og kritiske spørsmål fra hjelper i sin yrkesutøvelse. Dersom man melder en bruker på et tiltak som man vet brukeren er skeptisk til, eller som strider imot brukers interesser eller ønsker, hvordan begrunner man da denne vurderingen? Er hensikten med tiltaket å styrke klientens posisjon på arbeidsmarkedet i tråd med *place then train*-tilnærmingen eller handler det om å få brukeren ut av systemet? Beslutning om tiltak kan potensielt gi bruker bedre oppfølging og høyere inntekt med tiltakspenger istedenfor økonomisk sosialhjelp. Men på den andre siden kan det også dreie seg om effektivisering og fine tall hos organisasjonen.

Forholdet mellom hjelper og bruker er uten tvil problematisk ettersom det *kun* er bakkebyråkraten som utøver politikken og forvalter godene (Lipsky, 2010). Utdelingen av

sosialhjelp kommer til uttrykk gjennom arbeidslinja og det er her det politiske budskapet om at det skal være mer lønnsomt å jobbe enn å motta stønad kommer tydelig frem. Sosialhjelp bekjemper på en måte fattigdom ved å sikre at menneskers nødvendige behov til livsopphold og bolig blir ivaretatt. Likevel fører ikke lave stønader nødvendigvis til at brukere kan fullt ut leve sitt liv som alle andre. Dette kan føre til stigma, som paradoksalt kan være en større faktor enn det å ikke ha jobb, i prosessen mot eksklusjon. Dessuten har mange brukere sammensatte problemer (Frøyland, 2019, 174-175) og har muligens opplevd mangel på anerkjennelse knyttet til omsorgssvikt, «drop-outs» eller helsebegrensinger. For noen kan dette bety mer enn økonomiske problemer. De kan kjenne på mangel av aksept, kjærlighet eller det å få være en del av felleskapet. I tråd med anerkjennelsesteorien kan man anta at de fleste har behov for (eller ønsker) å være uavhengig systemet og kunne forsørge seg selv. Pisk- og gulrottilnærming, slik det fremheves i Gustavsen (2017, s. 85) sin forskning, kan derimot virke negativt på deres identitet slik at de ser på seg selv som «Navere» og en samfunnsbyrde. I dette mellommenneskelige samspillet, kan slike selvforsterkende stigmaer virke destruktivt på tillit og relasjon til veileder og hjelpeapparatet generelt.

### **5.3 Den gode relasjonen**

Sosialarbeideren må se verdien av arbeid opp mot anerkjennelse, både som rettighet og middel til inkludering (Hagaseth, 2019, s. 40). Mens anerkjennelsesteori og tidligere nevnt forskning presenterer den gode relasjonen, er det åpenbart at nøkkelen til suksess ikke ligger i tvang og sanksjoner. For hjelper er det viktig å se personen i det relasjonelle samspillet med seg selv og systemet inkludert. Det krever dermed at man ikke behandler brukere som et objekt for endring eller et objekt for arbeidskraft. For noen brukere kan arbeid være et mål og middel for anerkjennelse i form av selvforsørgelse og aktiv deltakelse i samfunnet. Mens det for andre ikke er aktuelt verken som middel eller mål (Terum et al., 2012, s. 82). Avhengig av brukers situasjon, hvor helse og sosiale faktorer spiller inn, er det mulig at brukers hjelpeprosess burde ha en helt annen retning med muligens andre varige ytelser? Men hvordan forholder man seg til de brukerne som av eget valg ikke vil jobbe? Hvordan respektere deres livssyn og verdier samtidig som man er lojal mot lovverket?

In my early professional years I was asking the question: How can I treat, or cure, or change this person? Now I would phrase the question in this way: How can I provide a relationship which this person may use for his own personal growth?

(Rogers, gjengitt i Skau, 2017, s. 31)

Sitatet fra Rogers passer fint med forskningen på unge sosialhjelpsmottakere. Den gode dialogen (Halvorsen, 2011, s. 40; Jensen & Ulleberg, 2011, s. 258) henviser til at problemet ikke nødvendigvis ligger i aktivitetsplikten, men på måten man utøver aktiverings- og relasjonsarbeid. Ved å legge mye fokus på individet som skal endres gjennom aktivitet risikerer sosialarbeider å miste det «bestemte», unike mennesket ut av syne. Både med tanke på brukermedvirkning og for at brukeren skal lykkes, er det viktig å bygge opp relasjon som skal fungere som motoren i brukerens prosess. For en slik relasjon er anerkjennelse en vesentlig ingrediens, som vi ser i Natland et al. (2019) sin studie. Der opptrer hjelperen som en empatisk og motiverende støttespiller som deler sin kunnskap med bruker og minimerer maktaspektet. Studien støtter også påstanden om at hjelper må se verdien i aktivitet som fører til arbeid, samtidig som en må anerkjenne at endringsprosesser tar tid. Men hvordan kan en praktisere aktivitetsplikten dersom hjelper ikke kjenner sine brukere? Ved å spørre og lytte ordentlig til brukeren, skape rom for trygghet og god relasjon, kan man få svar på hva slags hjelp som kan være riktig (Jensen & Ulleberg, 2011, s. 46-48). På den måten kan man eksempelvis få svar på hvorfor brukeren gang på gang ikke møter til samtaler. Eller når skam hindrer brukeren i å fremskaffe etterspurt bekreftelse på betalt husleie når huseier krever det. Kanskje ligger ansvaret hos tiltaksarrangører for at tiltaksforløpet ble en fiasko og brukeren avbrøt kurset?

I det relasjonelle arbeidet er det vesentlig å ikke legge hele ansvaret for brukers situasjon på brukeren, som det vises til i avsnittet om personlige kompetanse. Ansvaret må også inkludere hjelper, som representerer maktapparatet. Kanskje er det noe hjelperen gjør feil som bidrar negativt i relasjonen? I relasjonelt samspill må vi anerkjenne oss selv før vi kan anerkjenne den andre. Det vi sanser, opplever og erfarer følger oss i møte med den andre (Skau, 2017, s. 51). Kanskje er det slik at hjelper sine negative erfaringer og underliggende fordommer påvirker hens holdninger til brukeren? Eller er holdningene preget av hva en kollega tidligere har fortalt om brukeren? I så fall må hjelperen jobbe med det og begynne

med seg selv. Den gode relasjonen er hjelperens etiske ansvar (Løgstrup, gjengitt i Eide & Eide, 2004, s. 58-59).

Bruker deler ikke sin virkelighet med hjelperen dersom den ikke opptrer som en personlig relasjon og et kompetent menneske (Skau, 2017). Det har i teorikapittel blitt referert flere ganger til anerkjennelsens gjensidighet. For at brukeren kan anerkjenne hjelper som «den andre» må tilliten bygges opp og fortjenes. Dersom hjelperen gjemmer seg bak byråkratsmaske og glemmer den medmenneskelige nysgjerrigheten, vil ikke forholdet bli hjelpsomt for bruker (Natland et al., 2019). Både ut fra mellommenneskelige prosesser, men også i henhold til maktasymetrien, vil slike tilfeller forsterkes. Uavhengig av byråkratiske rammer, bør hjelperen tørre å gå inn i relasjonen, være ekte og engasjert (Halvorsen, 2011; Skau, 2017; Skjefstad, 2015). Når det gjelder kjærlighetssfæren ved anerkjennelse, selv om hjelper ikke er brukers familie, kan hjelper fortsatt være en viktig person i brukers prosess til mestring og selvrespekt (Skjefstad, 2015, s. 97).

## 6 Avslutning

Så hvordan kan sosialarbeidere – i en aktiveringspolitisk kontekst - skape gode og anerkjennende relasjoner med unge sosialhjelpsmottakere? Bruk av aktivitetsplikt med intensjon om å ivareta brukers rett til arbeid, kan bidra, men fører ikke automatisk til økt anerkjennelse. Studien fremhever betydningen av den gode relasjonen og sosialarbeiders plikt til å se «personen i situasjonen» og kritisk reflektere over egen praksis og arbeidskultur. Til tross byråkratiske rammer stilles det krav til hjelper at hen skal være bevisst sin makt, som kan virke krenkende, og bruke den sammen, med og for bruker. Det legges vekt på hjelpers personlige kompetanse til å dempe maktaspektet, bygge en god relasjon og bidra til brukerens anerkjennelse på flere plan. Samtidig avdekkes noen dilemmaer som ikke blir besvart i denne oppgaven. Det finnes ingen manualer for hvordan vi skal forstå og anerkjenne andre mennesker da disse knyttes opp mot subjektive opplevelser og krever spontanitet fra sosialarbeider, noe som kan være vanskelig å lære. Sosialtjenesteloven sier ingenting konkret om hvordan en sosialarbeider skal jobbe med de som av personlige valg ikke ønsker å være i arbeid og hvordan sosialarbeider i disse tilfellene skal kombinere aktiveringspolitikens mål med anerkjennende praksis. Til refleksjon og et mulig tema for videre forskning kunne være om aktivitetsplikt kunne byttes mot et aktivitetstilbud.

Som svar til underspørsmålene har jeg kommet til konklusjon om at maktforholdet og aktivitetsplikt viser seg å ha stor betydning for anerkjennende praksis og i relasjonen mellom bruker og hjelper. Dog er det ikke makten eller aktivitetsplikten i seg selv som er mest problematisk, men måten de anvendes. Hvordan unge mennesker blir møtt gjennom systemet via hjelperen kan ha enorme konsekvenser for deres selvbilde, motivasjon og videre liv. Møtene og relasjonen med hjelper kan være til støtte, men også til hinder for deres kamp om anerkjennelse, noe som krever relasjonskompetanse og etisk bevissthet fra sosialarbeideren. Den amerikanske poeten Maya Angelou har et passende sitat å avslutte på: «Folk vil glemme det du sier, og glemme det du gjør, men de vil aldri glemme den følelsen de satt igjen med etter å ha møtt deg» (gjengitt i Skau, 2017, s. 32).

## Litteraturliste

Aamodt, L. G. (2003). Sosialt arbeid og anerkjennelse: En problematisering av grunnlagstenkningen i sosialt arbeid. *Nordisk sosialt arbeid*, 24(3), 154-161. Hentet fra [https://www.idunn.no/nsa/2003/03/sosialt\\_arbeid\\_og\\_anerkjennelse\\_en\\_problematisering\\_av\\_grunnlagstenkningen](https://www.idunn.no/nsa/2003/03/sosialt_arbeid_og_anerkjennelse_en_problematisering_av_grunnlagstenkningen)

Aaslund, H. (2014). Den klasseløse sosialarbeideren? Om klassebias i barnevernet. *Fontene forskning*, 2014(2), 75. Hentet fra <https://fonteneforskning.no/debatt/den-klasselose-sosialarbeideren-6.19.303723.a794c2c804>

Arbeids- og sosialdepartementet. (2017, 2. mai). Aktivitetsplikt for mottakere av sosialhjelp. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/tema/pensjon-trygd-og-sosiale-tjenester/innsikt/sosiale-tjenester/okonomisk-sosialhjelp/aktivitetsplikt-for-mottakere-av-sosialhjelp/id2009224/>

Arbeids- og sosialdepartementet. (2019). Statlige veiledende retningslinjer for økonomisk stønad for 2020. (Rundskriv A-2/2019). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/rundskriv-a-22019-statlige-veiledende-retningslinjer-for-okonomisk-stonad-for-2020/id2683327/>

Brodtkorb, E. (2017). *Individualisering av tjenester i et aktiveringsprogram - en studie av veilederfellesskapet i kvalifiseringsprogrammet* (Doktoravhandling). Høgskolen i Oslo og Akershus. Hentet fra [https://vid.brage.unit.no/vid-xmlui/bitstream/handle/11250/2465797/Brodtkorb\\_manus.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://vid.brage.unit.no/vid-xmlui/bitstream/handle/11250/2465797/Brodtkorb_manus.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

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



Chudasama, K. (2018). Brukermedvirkning er en måte å konkretisere sosialt arbeid på. Hentet fra <https://fontene.no/fagartikler/brukermedvirkning-er-en-mate-a-konkretisere-sosialt-arbeid-pa-6.47.576353.d9ccf95aa2>

Dalland, O. (2012). *Metode og oppgaveskriving for studenter* (5.utg.). Oslo: Gyldendal akademisk.

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

Eide, T. & Eide, H. (2004). *Kommunikasjon i praksis. Relasjoner, samspill og etikk i sosialfaglig arbeid*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Endringslov til sosialtjenesteloven mv. (2016). Lov om endringer i sosialtjenesteloven, folketrygdloven og enkelte andre lover (aktivitetsplikt for unge mottakere av stønad til livsopphold mv.) (LOV-2016-12-20-105). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/LTI/lov/2016-12-20-105>

Fellesorganisasjonen. (2015). *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere*. Hentet fra <https://www.fo.no/getfile.php/1311735-1585635696/Dokumenter/Din%20profesjon/Brosjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf>

Frøyland, K. (2019). Arbeidsinkludering av utsatt ungdom. I H. Glemmestad & L.C. Kleppe (Red.), *Arbeidsinkludering i sosialt arbeid* (s. 172-187). Oslo: Fagbokforlaget.

Gustavsen, A. (2017). *I ditt ansikts sved skal du ete ditt brød: En kvalitativ studie av tillitssvikt til Nav blant unge langtidsmottakere av sosialhjelp* (Masteroppgave). Høgskolen i Sørøst-Norge, Kongsberg. Hentet fra <https://openarchive.usn.no/usn->

[xmlui/bitstream/handle/11250/2478073/Master.Gustavsen.2017.PDF?sequence=1&isAllowed=y](https://hdl.handle.net/11250/2478073/Master.Gustavsen.2017.PDF?sequence=1&isAllowed=y)

Hagaseth, I. T. (2019). Arbeid og utenforskap. I H. Glemmestad & L. C. Kleppe (Red.), *Arbeidsinkludering i sosialt arbeid* (s. 27-48). Oslo: Fagbokforlaget.

Halvorsen, G. S. (2011). *Relasjonen mellom hjelper og hjelpesøkende: En studie i forståelsens og anerkjennelsens betingelser og utviklingsmuligheter* (Doktoravhandling). Universitetet i Nordland, Bodø. Hentet fra <https://core.ac.uk/download/pdf/52060658.pdf>

Hansen, H. C. (2018). *Anerkjennelse, samarbeidsrelasjoner og institusjonelle barrierer – NAVs kvalifiseringsprogram som aktiveringspraksis* (Doktoravhandling). OsloMet – Oslo storbyuniversitetet. Hentet fra <https://skriftserien.hioa.no/index.php/skriftserien/article/view/617/135>

Hansen, H. C. (2019). Aktivering – et komplekst felt for forskning og praksis. *Fontene forskning*, 12(1), 4-16. Hentet fra <https://fonteneforskning.no/forskningsartikler/aktivering--et-komplekst-felt-for-forskning-og-praksis-6.19.669468.62648ad9e5>

Heum, I. (2010). Brukerrettet arbeidsmetodikk i NAV I T. Hernes, I. Heum & P. Haavorsen (Red.), *Arbeidsinkludering – Om det nye politikk og praksisfeltet i velferds-Norge* (s. 194-229). Oslo: Gyldendal Akademisk.

Honneth, A. (2008). *Kamp om anerkjennelse. Om de sosiale konfliktenes moralske grammatikk* (L. Holm-Hansen, Overs.). Oslo: Pax.

Jensen, P. & Ulleberg, I. (2011). *Mellom ordene. Kommunikasjon i profesjonell praksis*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Kane, A. A., Köhler-Olsen, J. & Reedtz, Ch. (2017). Aktivisering av unge sosialhjelpsmottakere– forutsetninger for å sikre overgangen til arbeid. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 2(20) s. 120-121. Hentet fra [https://www.idunn.no/tidsskrift\\_for\\_velferdsforskning/2017/02/aktivisering\\_av\\_unge\\_sosialhjelpsmottakere\\_forutsetninger](https://www.idunn.no/tidsskrift_for_velferdsforskning/2017/02/aktivisering_av_unge_sosialhjelpsmottakere_forutsetninger)

Leseth, A. B. & Tellmann, S. M. (2018). *Hvordan lese kvalitativ forskning?* (2.utg.). Oslo: Cappelen Damm akademisk.

Lipsky, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy, 30th Ann. Ed.: Dilemmas of the Individual in Public Service* (30.utg.). New York: Russell Sage Foundation. Hentet fra <https://www.ebsco.com/products/ebooks>

Natland, S., Bjerke, S. & Torstenssen, T. B. (2019). Opplevelser av god hjelp i møter med Nav. *Fontene forskning*, 12(1), 17-29. Hentet fra <https://fonteneforskning.no/forskningsartikler/jeg-fikk-blankpusset-hapet-om-at-jeg-hadde-en-framtid-6.19.669439.9767778e26>

NAV. (2020, 27.april). Aktivitetsplikt for unge mottakere av sosialhjelp. Hentet fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/forskningsrapporter-og-evalueringer-finansiert-av-nav/sosiale-tjenester-rapportarkiv/aktivitetsplikt-for-unge-mottakere-av-sosialhjelp>

Skau, G. M. (2013). *Mellom makt og hjelp. Om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper* (4.utg.). Oslo: Universitetsforlaget.

Skau, G.M. (2017). *Gode fagfolk vokser. Personlig kompetanse i arbeid med mennesker* (5.utg.). Oslo: Cappelen Damm akademisk.

Skjefstad, N. S. (2015). *Sosialt arbeid i overgangen til NAV – utfordringer for en anerkjennende praksis* (Doktoravhandling). Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet,

Trondheim. Hentet fra [https://ntnuopen.ntnu.no/ntnu-xmlui/bitstream/handle/11250/2360351/Skjefstad\\_NinaSchi%C3%B8ll.pdf?sequence=4](https://ntnuopen.ntnu.no/ntnu-xmlui/bitstream/handle/11250/2360351/Skjefstad_NinaSchi%C3%B8ll.pdf?sequence=4)

Slettebø, T., Brodtkorb, E. & Dalen, H. (2012). Brukernes erfaringer og syn på kollektiv brukervedvirkning. *Fontene forskning*, 1(12), 43-45. Hentet fra <https://fonteneforskning.no/forskningsartikler/brukernes-erfaringer-og-syn-pa-kollektiv-brukervedvirkning-6.19.264684.366ac4207a>

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

Terum, L. I., Tufte, P. A. & Jessen, J. T. (2012). Arbeidslinja og sosialarbeiderne I S. Stjernø & E. Øverbye (Red.), *Arbeidslinja: arbeidsmotivasjonen og velferdsstaten* (s. 79-95). Oslo: Universitetsforlaget.

Tønseth, H. (2019, 3. juli). Færre unge mottar sosialhjelp. Hentet fra <https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/faerre-unge-mottar-sosialhjelp>

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

Øverbye, E. (2013). Velferdsprofesjonene i aktiveringsstaten: en studie av ambivalente relasjoner. I A. Molander, J-C. Smeby (Red.), *Profesjonsstudier II* (s. 107-121). Oslo: Universitetsforlaget.