



Brukernes reaksjoner på offentlige tjenester.

Tone Vhile

Veileder
Helge Hernes

Masteroppgaven er gjennomført som ledd i utdanningen ved Universitetet i Agder og er godkjent som del av denne utdanningen. Denne godkjenningen innebærer ikke at universitetet innestår for de metoder som er anvendt og de konklusjoner som er trukket.

Universitetet i Agder, 2012
Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap
Institutt for offentlig politikk og ledelse

Innholdsfortegnelse

[Forord](#)

[2.0 Problemstilling](#)

[3.0 Teori](#)

[3.1 Ulike innfallsvinkler:](#)

[3.2 Den krenkede bruker](#)

[3.3 Den hjelpende bruker](#)

[3.4 Den proaktive bruker](#)

[3.5 Den kravstore bruker](#)

[3.6 Den manipulerende bruker](#)

[4.0 Metode](#)

[4.1 Forskningsetikk](#)

[4.2 Datainnsamling](#)

[4.3 Pilotstudie](#)

[4.4 Reaksjonsformer i testintervjuene](#)

[4.5 Induktiv tilnærming](#)

[4.6 Utvelgelse av intervjuobjekter](#)

[4.7 Reliabilitet](#)

[4.8 Validitet](#)

[4.9 Kulturelle utfordringer](#)

[5.0 Resultat](#)

[5.1 Tabell](#)

[5.3 Beskrivelse av funn](#)

[6.0 Diskusjon](#)

[6.1 Oppsummering av funn](#)

[6.2 Drøfting av funn](#)

[6.3 Sammenhenger mellom atferdsformer](#)

[6.4 Oppgavens sterke og svake sider](#)

[6.4: Implikasjoner med målgruppen](#)

[6.5: Videre forskning](#)

[Litteraturliste:](#)

[Vedlegg 1](#)

[Vedlegg 2: Intervjuguide pilotprosjekt](#)

[Vedlegg 3:](#)

[Intervjuguide runde to 42 Spørsmål i fem dimensjoner:](#)

[Vedlegg 4, Intervjuguide runde tre](#)

Forord

Denne oppgaven er min avsluttende eksamen på Masterstudiet i offentlig politikk og ledelse ved Universitet i Agder. Temaet er hvordan brukerne av NAVs sosiale programmer reagerer i sine møter med de offentlige tjenestene. Respondentene mine har alle vært relativt “nye” i Norge. Det har gitt noen ekstra utfordringer både av språklig og kulturell art. Mastergradstudiet har jeg gjennomført ved siden av jobb. Det har til tider vært slitsomt, men aller mest har det vært et privilegium å kunne gjøre begge deler. Jeg har valgt et tema og en gruppe respondenter som interesserer meg faglig samtidig som problemstillingen har almenn gyldighet.

Ett år med oppgaveskriving er over og flere fortjener takk for hjelp og støtte. Først og fremst ønsker jeg å rette en stor takk til min alltid entusiastiske og positive veileder 1.amanuensis Helge Hernes ved Universitetet i Agder. “Helpdesk” har vært Espen Vhile. Han fortjener en stor takk for råd og hjelp av alle slag. “Mentor” har vært Sara Blåka som har oppmuntret gjennom hele prosessen og fortjener takk for det. Korrekturen har Hilde V. Smefjell lest. Takk for at du sa deg villig, det trengtes.

Arbeidskollegene mine har holdt ut med meg, også i de periodene kun kroppen var til stede og hodet var opptatt med oppgaven. Takk for tålmodigheten dere har utvist.

Sist men ikke minst vil jeg takke alle de flotte menneskene som lot meg intervju dem både en og to ganger. Den gjestfriheten respondentene viste var utypisk i Norge, men svært hyggelig.

Kristiansand, mai 2012

Tone Vhile.

Innledning

Typisk for det moderne samfunn er møter mellom de som yter tjenester, nemlig tjenesteprodusenter, og de som mottar disse, ofte kalt brukere, pasienter eller klienter.

Dette følger av at andelen av arbeidsstyrken som er sysselsatt i vareproduksjon har sunket dramatisk samtidig som den har økt i vel så stor grad innen tjenesteproduksjon. (SSB nasjonalregnskap, historisk statistikk). Vareproduksjonen foregår regelmessige på et helt annet sted enn der brukeren er. Produksjonen skjer ved store fabrikker mens sluttproduktet, for eksempel aviser, blir lest over hele landet. I dag er tjenesteproduksjonen langt større enn vareproduksjonen. Det som kjennetegner dette er at produksjonen foregår i interaksjon. Hovedsaklig foregår møtene ansikt til ansikt mellom bruker og tjenesteprodusenter. I løpet av disse femti årene har antall sysselsatte i Norge nesten doblet seg. I samme periode har sysselsatte i offentlig administrasjon økt 3,5 ganger mens sysselsatte i primærnæringene er redusert til en femtedel av hva de var i 1960.

I det service- og tjenestesamfunnet vi lever i blir det altså stadig flere som produserer tjenester til og for hverandre. En foreleser produserer både forelesninger og kanskje forskerpoeng. Studenten produserer kunnskap og studiepoeng, og den som er ansatt som saksbehandler i NAV produserer vedtak.

Disse møtene innen tjenesteproduksjon representerer en grunnleggende asymmetrisk relasjon, nemlig den som finner sted mellom tjenesteprodusenten og mottakeren av offentlige tjenester. Tjenesteprodusenten har både i kraft av posisjon og kunnskap mer makt enn brukeren. Mens tjenesteprodusenten har utdanning, og posisjon som følger av stilling og makt, vil brukerne i hovedsak være mennesker med lavere utdanning og større behov for hjelp. Det største potensialet for bedre tjenester ligger derfor hos tjenesteprodusentene. Tradisjonelt har forskning på forholdet mellom tjenesteprodusent og mottaker derfor hatt et fokus på produsentens rolle.

Dette til tross kan mottakerne foreta noen valg ut fra mulighetene relasjonen gir. I denne oppgaven ønsker jeg å se nærmere på de valgene brukeren av tjenesten står ovenfor. Så vidt jeg har kunnet bringe på det rene har det vært forsket lite på brukerne og de strategier og reaksjonsmønstre disse vil velge, stilt ovenfor tjenesteprodusenten og dennes makt i relasjonen. Jeg mener dette perspektivet fortjener en økt oppmerksomhet og mer forskning. Derfor ønsker

jeg å se nærmere på det potensialet som ligger i brukernes reaksjonsformer. Konteksten for oppgaven er nyankomne utlendinger med lovlig opphold i Norge. Det er tidligere asylsøkere og overføringsflyktninger fra FN. Noen har også kommet til Norge som en følge av familiegjenforening. De er alle deltagere på et av NAVs hjelpeprogram.

Opgaven kombinerer induktiv metode og noen atferdskategorier som jeg på forhånd antok ville gjøre seg gjeldende blant tjenestemottakerne. Disse ble testet ut i et pilotstudie og kategoriene var:

- Den krenkede bruker, med Fangens litteratur som tilnærming, hvor begrepet inkluderer en kulturforståelse som passer godt til konteksten mine respondenter befinner seg i. *Identitet og praksis. Etnesitet, klasse og kjønn blant somaliere i Norge.* (Fangen 2008)
- Den hjelpende bruker, med Fiskes bok *Social beings. Core Motives in Psychology* som hovedreferanse. Her introduserer hun prososial atferd som et bærende element for en hjelpende mennesketype. Å være hjelpende er å gavne andre i følge forfatteren.(Fiske 2010)
- Den proaktive bruker, hvor jeg tar utgangspunkt i en artikkel om proaktiv atferd i organisasjoner. J.M. Crant beskriver der ønske om feedback og engasjement som variabler hos den proaktive brukeren. *Journal of Management, Proactive behavior in Organization.* En proaktiv bruker vil i følge Crant ta initiativ og forbedre sin situasjon.(Crant 2000)
- Den kravstore bruker, hvor New Public Management er min tilnærming. Her tar jeg utgangspunkt i Morten Øgårds kapittel *New Public Management- fornyelse eller fortapelse av den kommunale egenart?* som inngår i Baldersheim og Roses bok *Det kommunale laboratorium.* Brukermedvirkning og aktørperspektiv er stikkord for denne tilnærmingen (Øgård i Baldersheim & Rose 2005).
- Den manipulerende bruker. For å beskrive denne brukertypen har jeg tatt utgangspunkt i Nordhelles bok *Manipulasjon.* Hun hevder at en forutsetning for å kalle atferden manipulerende er at handlingen er bevisst og godt planlagt. I tillegg er den skjult, noe

som gjør den utfordrende å avdekke.(Nordhelle 2009)

Jeg søkte ved hjelp av en kvalitativ tilnærming dybden i individets tanker og opplevelser, det vi kaller brukerens livsverden. I motsetning til ved surveyundersøkelser der formålet vil være å si noe om utbredelsen av et fenomen, ville jeg ved hjelp av de kvalitative data kunne gi en mer helhetlig forståelse av det sosiale fenomenet.

Studien er foretatt blant en brukergruppe i NAV som alle har utenlandsk opprinnelse. Disse brukerne har en begrenset forhistorie i forhold til bruken av offentlige tjenester i Norge. De fleste kommer fra land med velferdsordninger helt ulike de som finnes her. Denne gruppen vil også egne seg godt til et kvalitativt prosjekt. Ved årsskiftet 2011-2012 var det rundt 350 deltagere i det programmet mine respondenter tilhørte ved NAV Kristiansand. Omtrent 40 % av disse var kvinner.

De siste årene har “nåløyet” blitt stadig trangere for de som ønsker å søke om opphold i Norge. Mer enn halvparten av alle som søker om beskyttelse (asylsøkere) får avslag på søknaden sin. Samtidig har en økende andel av befolkningen i Norge fått et negativt syn på denne gruppen av befolkningen. Fokus på “bottom up” perspektivet som er en prosessorientert tilnærming passer derfor godt til en case som i noen grad kan sies å være en marginalisert gruppe. Samtidig er vinklingen og problemstillingen almenyldig. Enhver gruppe av brukere kunne vært gjenstand for undersøkelsen. Forskningsperspektivet er på mange måter like interessant som caset. Å forske på det nederste eller ytterste ledd i en prosess er et varemerke for bottom up perspektivet.

2.0 Problemstilling

Hvordan reagerer brukerne av NAVs sosiale programmer i sine møter med de offentlige tjenester?

Fra tidligere forskning vet vi mye mer om tjenesteprodusentene enn hva tilfellet er om brukerne.

Det er teoretisk interessant å se på hvilke forhold som kan forklare variasjonen i de reaksjonsformene brukerne velger. Dette har ikke blitt viet noe større interesse innen forskning på forhold mellom tjenesteprodusent og bruker. Perspektivet egner seg godt til å avdekke mangfold, og det er også noe av intensjonen i problemstillingen jeg har valgt

Dette kan også være et praktisk nyttig spørsmål fordi tjenesteprodusenten ofte ikke har kunnskap nok om denne gruppen. For å kunne gi en bedre “skreddersøm” må både tjenesteprodusenten og organisasjonen hans få en bedre forståelse av brukernes reaksjoner enn hva tilfellet er i dag. Det kan de få blant annet ved å se på brukernes reaksjoner og ved å forstå hva de mener med sine reaksjoner. En bedre forståelse av brukerne vil optimalisere bruken av programmene de er tilknyttet, og det vil kunne redusere konfliktnivået betydelig.

3.0 Teori

Tilnærmingen til teorien vil bære preg av den måten jeg har valgt å løse problemstillingen. Det vil si en kombinasjon av induktiv metode og noen tentative kategorier. Med utgangspunkt i forhåndsantagelsene har jeg funnet frem til teori innen hvert av feltene.

3.1 Ulike innfallsvinkler:

Vi vet gjennom mange år med forskning mye mer om tjenesteprodusenten enn hva tilfellet er om brukeren. Det er grunnen til at jeg har valgt å ha brukerperspektivet som tilnærming i oppgaveløsningen.

Jeg har lagt til grunn for oppgaven en antagelse om at det vil være en rekke ulike handlingsmønstre brukerne kan utøve som reaksjonsform i et strategisk øyemed. (Solheim & Øverlid 2001, s 55).

Med utgangspunkt i fire tentative kategorier, som ble til fem etterhvert søkte jeg å finne

reaksjonsmønstre og sammenhenger mellom reaksjonsformene hos respondentene.

Jeg så etter den:

- krenkede bruker
- hjelpende bruker
- proaktive brukeren.
- kravstore bruker
- manipulerende bruker

I oppgaven min undersøkte jeg hvilke strategier brukerne velger som reaksjon på deres opplevelse av de offentlige tjenestene. Tilfredsheten vil variere fra bruker til bruker. En kan tenke seg alle avskygninger, fra den fullkomment tilfredse til den som er utilfreds og misfornøyd med alt. Det er brukernes subjektive oppfattelse som vil være interessant i denne sammenhengen, ikke hva tjenesteprodusent eller lovverk sier.

Forskningsspørsmålet dreier seg om hvordan brukerne av et av NAVs hjelpeprogram reagerer i interaksjonen. Hvis en ser dette i et aktørperspektiv vil det være situasjonen slik den blir definert av brukeren selv, altså hvilken mening brukeren legger hendelsen, som vil kunne forklare reaksjonene. En må med andre ord ta fatt i meningen brukeren selv forklarer situasjonen med når en ønsker å forklare brukeren handlinger. Handlinger kan fortone seg nesten meningsløse eller merkelige sett utenfra, men høyst rasjonelle dersom en ser den fra den situasjonen brukeren befinner seg i (Ryen 2002). Brukerne kan benytte mange ulike reaksjonsmåter. Det interessante når en velger et aktørperspektiv vil være hvorfor brukeren ser saken på denne måten, og hvordan de reagerer som en følge av dette.

Kristiansand kommune ble i 2010 tildelt “bosettingsprisen” fra Inkludering og mangfoldsdirektoratet. Juryens begrunnelse for tildelingen var at kommunen *“tenker langsiktig og helhetlig rundt integrering, og viser at bosetting av flyktninger er en helt naturlig del av kommunens arbeid”*. Enhetsleder i Flyktningetjenesten mente de hadde fått prisen ut fra en helhetsvurdering og at enheten har utført godt arbeid.

Hvor mye real- og formalkompetanse den enkelte deltager har før de starter i programmet varierer svært mye. Mens noen kan ha levd som enkle nomader hele livet kan andre ha fullført utdanning på ph.d nivå.

Deltagerne i dette sosiale programmet mottar en stønad. Denne regnes som ordinær personinntekt. Staten har fastsatt størrelsen på stønaden og den er dermed lik i hele landet. For unge mellom 18-25 år utgjør den $\frac{2}{3}$ av 2G. For de over 25 år er den på 2 G. Stønaden er ment å dekke alle de utgifter en har i dagliglivet men den utelukker ikke andre inntekter i tillegg. De som har rett på barnetrygd, bostøtte eller kontantstøtte vil få dette i tillegg til stønaden. De som ønsker det og klarer å skaffe seg ekstrajobb selv får anledning til å tjene ekstra, selv om sysselsettingen gjennom programmet skal dekke normalarbeidstid. Ved fravær kreves det sykmelding fra lege som i alminnelige arbeidsforhold, og det er anledning til å ta ut 5 ukers ferie i året. Dette er fordi programmet skal avspeile i de krav og forventninger som blir stilt til arbeidstakere i Norge, og lære opp brukerne av programmet i dette.

3.2 Den krenkede bruker

Fangen (2006) hevder at begrepene krenkelse og ydmykelse i større grad enn begrep som diskriminering og stigmatisering gjenspeiler det følelsesmessige ved en handling. Begrepene beskriver ikke bare en handling men også hvordan denne blir mottatt. Fangens tilnærming til begrepene inkluderer en kulturforståelse som jeg ønsker å få frem i min oppgave. Jeg har derfor tatt utgangspunkt i hennes artikkel fra 2006 ”*Somalieres opplevelse av tilværelsen i Norge*” og hennes bok *Identitet og praksis. Etnesitet, klasse og kjønn blant somaliere i Norge.* (2008).

Hendelser som er krenkende innbefatter ofte en juridisk side. Derfor har jeg valgt å se på hvordan professor Askeland ved det Juridiske fakultet i Bergen definerer begrepet.

“ *Den enkelte borger og bruker har en rettighetsone som rettsordenen skal opprettholde. Når det gjøres overtramp mot denne sonen har det skjedd en krenkelse i juridisk forstand*”

Dette uttalte han i et intervju til “Dagens Næringsliv”. Da jeg rettet en henvendelse til ham om emnet fikk jeg et hyggelig tilsvarende med anbefaling om å se nærmere på Nordens ledende jurist innen krenkningsrett, S. Friberg. Nettopp forholdet mellom tjenesteproducent og bruker er viet plass i hennes bok “ *Kränkningersättning Skadestånd för kränkning genom brott.*” Uppsala: Iustus Förlag.

“*Det är ounvikligt att människorna i det daglige umgänget råkar ut för olika förtretligheter och irritationsmoment; dessa måste man kunna tåla utan at få särskild ersättning för dem*” (Friberg)

2010: 653).

Jusen er imidlertid klar på det forhold at alle mennesker må “tåle litt” i samværet seg i mellom. Derfor har man i Norden et skille mellom krenkelse og alvorlig krenkelse innen strafferett (Friberg 2010). Dette skiller seg ut fra for eksempel i USA der “rettfærdig harme” hos menigmann er mer styrende for rettsapparatet.

Mennesker som arbeider innen enkelte yrkesgrupper må også tåle mer enn andre før et krenkende angrep kan kalles alvorlig. Disse yrkesgruppene har gjerne utdanning hvor håndtering av krenkende atferd inngår i opplæringen. De forventes å være herdet og å ha en høyere krenkningsterskel enn andre. Saksbehandlere i NAV er et eksempel på en av disse gruppene sammen med blant andre politimenn, vektere og billettkontrollører. Nå er det ikke slik at mennesker i disse yrkesgruppene skal tåle alt. Det er hvorvidt krenkelsen finner sted i interaksjon som er avgjørende. Hvis tjenesteproduzenten blir krenket fordi han avslår en ytelse må han i mange tilfeller tåle krenkelsen, og han bør også være forberedt på at den kan komme. Brukeren har i det tilfellet også blitt krenket. Graden av krenkelse ser ut til å være underordnet arten av krenkelse. (Friberg 2010: 726)

I Kristiansand tingrett ble det i Mars 2011 avsagt dom i sak hvor en NAV-ansatt bakkebyråkrat følte seg krenket av en klient. Dommen har vakt en viss oppsikt fordi den bekreftet at bakkebyråkraterne i denne type tjeneste faktisk må tåle å bli skjelt ut. I domspremissene heter det: *“Retten kan samtidig ikke se bort fra at tiltaltes verbale utbrudd var en følge av øyeblikks frustrasjon over den situasjonen han var i på tidspunktet han snakket med fornærmede”*. Den tiltalte erkjente delvis de forholdene han var tiltalt for både i politiavhør og da han møtte i retten. Han nektet imidlertid for en del av de kraftuttrykkene han sto tiltalt for å ha rettet mot saksbehandleren sin. Denne brukeren hadde hatt den samme saksbehandleren i flere år. Han hadde også tidligere skjelt ut tjenesteproduzenten uten at dette hadde resultert i anmeldelser. Imidlertid hadde han blitt “utvist” fra sosialkontoret ved en tidligere anledning. Tiltalte mente de kjente hverandre godt og at fornærmede visste at det kun var tomme trusler han kom med. Siden de hadde hatt en langvarig relasjon mente han å kunne opptre nokså “direkte” uten at det skulle by på misforståelser. Fornærmede mente imidlertid at deres kjennskap til hverandre ikke var av en så fortrolig karakter. Dommeren lot til å ta hensyn til det brukeren oppfattet som et langvarig forhold hvor det har oppstått en gjensidig forståelse for den andre, og hvor trusler ikke tidligere har avstedkommet så sterke reaksjoner. Det synes som

tingretten har lagt vekt på at begge partene opplevde en krenkelse i møtet, og at den ansatte må kunne forvente en viss mengde verbale fornærmelser i sin stilling. Assymetrien i maktforholdet og makten til å definere brukeren som verdig/ ikke verdig bygger opp rundt dette synet.

Begrepet Krenkelse er svært omfattende og dette kan noen ganger føre til analytiske problemer. Krenkelse og ydmykelse kan også være vanskelig å skille. Også i faglitteraturen hender det at begrepene brukes om hverandre. Krenkelse som begrep gjenspeiler en følelsesmessig opplevelse. Det sier noe om hvordan en hendelse blir opplevd, og det er en subjektiv følelse. Krenkelsen blir derfor individuell i størrelse og omfang. Kjernen i krenkelsesbegrepet er å holde nede. Som prosess betyr krenkelse at offeret blir gjort hjelpeløs. Følelsen av krenkelse behøver ikke å knyttes til noen bevisst krenkende handling. Det kan være ulike kulturelle normer som fører til en misforståelse som kan oppfattes krenkende. Mangel på respekt kan ofte være en slik "feiltolkning" (Lindner i Heglum & Krokan, 2006). En måte å unngå å føle seg krenket kan for mange være å tilegne seg kjennskap til hvilke rettigheter de faktisk har krav på. Ved å beherske det mange kaller "systemet" vil brukeren føle seg bemyndiget i større grad og dermed mindre krenket (Fangen 2008). Å føle tap av verdighet er en måte å bli krenket, dette kan være ydmykende. Å underkaste seg, i betydningen av definisjonen "bli styrt av" er en annen dimensjon av begrepet. *To humiliate* har endret betydning gjennom tidene. Tidligere ble ordet brukt om å få noen til å bøye eller underkaste seg, uten at dette innbefattet noen form for krenkelse. Meningen med ordet har endret seg til å bety å krenke en annens verdighet. Krenkelse kan være både en strategi og en teknikk i denne prosessen.

Når det gjelder begrepet ydmykelse, så forutsetter dette en samhandling mellom den som utfører handlingen og den som blir rammet. Kulturelt ulike normer kan føre til ydmykelser, eller følelse av å ydmyke. Statusfall kan for mange oppleves ydmykende i interaksjonen med tjenesteprodusent. I sær de som er vant til å bli behandlet med ærbødighet vil kunne finne den norske tjenesteprodusentens behandling ydmykende. I følge Fangen (2006), er ydmykelse et relasjonelt begrep fordi det impliserer en samhandling mellom den som blir ydmyket, den som ydmyker og også personer rundt som blir observatører av hendelsen. Ulike typer ydmykelser kan bli aktivisert på forskjellige arenaer. En kan tenke seg at det finner sted på individnivå ved at personer ydmyker, på gruppenivå ved at for eksempel en etnisk gruppe undertrykker eller ydmyker andre etniske grupper fra samme nasjon, eller som systemiske ydmykelser. Sistnevnte kan ydmyke uten at dette er intendert. Et eksempel på systemisk ydmykelse kan være en svært

restriktiv asylpolitikk (Fangen 2008).

Kulturelt ulike normer kan lett føre til misforståelser og en følelse av å miste ansikt, føle seg ydmyket eller krenket uten at dette er tilsiktet fra den andre parten. Nils Christie, hevder på sin side at ære betyr mindre i Norge i dag enn tidligere. Som en følge av dette er det også blitt mindre viktig å forsvare seg mot krenkelser. Dette er imidlertid ikke en situasjon som har utviklet seg på samme måte i andre kulturer. Ære og stolthet spiller fortsatt en sentral rolle i normsettet hos svært mange andre kulturer. Av dette ser vi at det forsvares eller gjengjeldes og endog til hevnes i mange æreskulturer. Det ligger en kollektivistisk oppfattelse bak æresbegrepet. Det kan derfor for mange være mindre dramatisk å tape ære enn å tape verdighet, som er mer individnormert (Lindner i Heglum & Krokan 2006). Med en internalisert stolthet som finnes blant annet i kulturer fra Midt Østen og Somalia, vil møte med en norsk saksbehandler på et offentlig kontor lett bli opplevd krenkende. Tjenesteprodusenten vil på sin side oppleve en vanskelig klient med fektende armer og skrikende røst.

Det Somaliske samfunnet er egalitært og svært lite hierarkisk. Denne sterke egaliteten er medvirkende til den like sterke motstanden mot krenkelser. Det kan beskrives ved ett av deres ordtak som lyder; "A man deserve to be killed, not humiliated".

Det motsatte av ære er skam. Betydningen av ordet kommer fra det gammelhøytyske "*Scama*", som opprinnelig betød skamfølelse og skjendighet. Ordets betydning anses å være å tildekke seg selv, og begrepet "*å synke i jorden*" skal ha sitt opphav herfra .

Skambegrepet kan i følge Skårderud deles inn i tre ulike forståelser: (Skårderud 2001)

Skamfølelse, "a sense of shame" handler om respekten individet har for seg selv og andre, om ens takt og diskresjon. Denne følelsen kan være en slags regulator som for individet til å dempe sine storhetsfantasier. Den markerer også en grense for hva som er akseptabelt eller ikke akseptabelt i interaksjonen.

Skamangst handler om frykten for å bli avslørt og komme i vanære. Skamreaksjonen handler om den akutte reaksjonen som knyttes til å føle seg avslørt og i unåde i forhold til andre enn seg selv. Skam er knyttet til individets opplevelse av seg selv og ikke til handlinger. Atferden knyttes til begrepet skyld. Når det Løgstrup kalte urørlighetssonen blir invadert av andre, vil den som blir invadert føle skammen. Skam beskrives som en opplevelsen av tomhet, avvising og utstøtelse. En opplevelse av ikke å mestre uten hjelp fra tjenesteprodusenten kan utløse disse

følelsene. Også av visning av forespørsel om hjelp vil kunne utløse de samme reaksjonsformene. Skam kan motivere mennesket i å tilpasse seg sosiale normer og medvirke til å definere grenser mellom hverandre i forhold til det private og intime. Funksjonell skam er skam som i tillegg til at den beskytter oss og våre sosiale bånd, også bidrar til vår tilpasning (Skårderud, 2001)

Stigma og skam henger sammen. Filosofen Arne Johan Vetlesen har uttalt *“jo mindre vi kan påvirke kilden til vår følelse av skam, desto sterkere vil vår skamfølelse være. Den skam som vokser frem som gjensvar på andre menneskers stigmatisering er en sterk skamfølelse”* (Farstad 2011)

Stigma ble brukt om en type brennmerking av slaver hos de gamle Grekerne. De ble pannemerket slik at en kunne skille dem fra andre grupper. Den stigmatiserte har noen karakteristika og blir redusert til denne egenskapen,. Goffman skiller mellom tre typer stigma, nemlig de som knyttes til kroppslige særtrekk, de som knyttes til karaktermessige feil og slektsbetingede stigma, så som rase, religion eller nasjonalitet. (Farstad 2011)

Følelsen av en negativ status og mindreverdighet kan skape skam. Denne skammen kan også læres i gruppen en tilhører, nærmest nedarves. Da knyttes skammen til kultur, rase eller religion og den kan bli en del av gruppens identitet. Denne formen for skam hos en hel gruppe kan føre til mye uro i samfunnet. Det som ikke kan knyttes til individet alene kan heller ikke leges individuelt. Det er mer snakk om politisk og økonomisk rettferdighet, inkludering og anerkjennelse av gruppen som helhet.

Fattigdom er også en årsak til skam. I sær i vestlige land hvor konsum og sosial kapital er måleenheter for vellykkethet. Forskjellene mellom fattige og rike øker år for år, også i Norge. Mange utlendinger fra ikkevestlige land lever i fattigdom. Opplevelsen av skamfølelse knyttet til fattigdom er ulik. Det antas å ligge kulturelle forskjeller bak disse ulikhetene. I USA anses fattige for å være dovne, mens de i Europa i mye større grad har hatt uflaks. De europeiske brukerne av hjelpeapparatet opplever likevel å bli satt i en underlegen posisjon i møtet med tjenesteprodusenten. Holdningene hos tjenesteprodusenten vil undergrave ressursfokus i tilnærmingen. Et større fokus på mestring og ressurser kan motvirke en forsterkning av eksisterende skam hos brukeren. Når brukeren har bedt om hjelp hos tjenesteprodusenten kan det i seg selv gi en følelse av avmakt og skam over å ikke ordne opp i egne problemer. Individuelt tilpassede løsninger regnes for å være den beste måten å motvirke skammen og

derav redusere fattigdommen hos individet.

Skam kan også knyttes til traumer. Et traume er en form for skade, fysisk eller psykisk. Vi bruker også begrepet om en type langvarige og omfattende påkjenninger. Traumer i denne forståelsen kan knyttes til krigserfaring, tortur, og voldtekter. Også å være vitne til disse handlingene kan være traumatiserende. Blant brukerne jeg har intervjuet kan det meget godt være post traumatisk stress syndrom. Det kan opptre etter langvarige traumepåkjenninger som for eksempel tortur og krig. Med en skam knyttet til PTSD vil utfordringene tjenesteprodusenten står ovenfor noen ganger bli svært store, det samme vil intersubjektiviteten bli for brukeren.

I min kontekst er krenkelse og ydmykelse sentrale begrep. Fangens tilnærming som også inkluderer kulturforståelse i begrepsapparatet er relevant teori. Assymetrien i relasjonen gjør at ydmykelse, krenkelse og skam er reaksjoner en kan anta å møte hos brukerne av offentlige tjenester i deres møter med tjenesteprodusenten. Når det i tillegg til assymetrien i kunnskap, utdanning og stilling også kommer inn store kulturelle ulikheter vil utfordringene være større enn vanlig. En eksplisitt kjennskap til de kulturene en møter i interaksjon vil gjøre arbeidet lettere for mange.

3.3 Den hjelpende bruker

“Prosocial behavior includes behavior intended to benefit others- behaviors such as helping, sharing, cooperating, reassuring, defending, and showing concern”(Schroeder, Penner, Dovidio, & Piliavin,1995:15)

Det innbefatter å handle hjelpende, samarbeidene, tryggende eller forsvarende. Det handler også om å vise omsorg (Fiske,2010: 342). Den hjelpen som er utilsiktet regnes ikke å være prososial, selv om den godt kan være til hjelp for andre. Det er derimot prososialt å hjelpe, også i de tilfellene hvor hjelpen ikke kommer til nytte. Det vil altså være intensjonen med å hjelpe som er det avgjørende for hvorvidt den er prososial, ikke nytten av hjelpen.

En annen forståelse av begrepet knyttes til hvilke fordeler som faktisk knyttes til en annen persons sosiale definisjon. Dette endres ved tid og sted. Det vil altså være fordeler som knyttes

til en eller flere andre som er poenget, ikke det som knyttes til seg selv.

Altruisme er beslektet med prososial atferd. Det er dog ulikheter som gjør at begrepene ikke kan brukes om hver andre. Altruismen innbefatter å bry seg om den annens behov uavhengig av belønning eller straff utenfor seg selv. Positiv atferd er sosial og interpersonlig men ikke selvstyrt i sine hensikter. Den prososiale atferden er ment å gagne andre. Situasjonsbetingete faktorer knyttet til prososial atferd har relatert spennende og kreativt nyskapende metoder til å simulere situasjoner som kan forveksles med ekte behov.

Når mennesker er prososiale er det ut fra mange motivbaserte årsaker, som egoisme og altruisme. Det vil være varierende mottakere for kjernemotivene, styrken i motivene vil også variere. Egoismen vil reflektere både kontroll og styrken i individet. Altruismen lager og opprettholder motivet til å stole på den sosiale verden. Kollektivismen hjelper til å opprettholde gruppetilhørigheten. Til slutt vil prinsippfastheten reflektere moralsk forståelse og kontroll. Innen sosial psykologien diskuterer fagfolk hvorvidt prososial atferd egentlig er altruisme eller om det kun er egoisme. Dette fordi egoismens målsetning er å øke ens egen velbefinnethet. Dette passer godt som en enkel tolkning av et evolusjonært perspektiv. I denne tilnærmingen er ren altruistisk selvoppoffelse et puslespill som kan være vanskelig å kopiere.

En genetisk betinget selvoppoffelse vil ikke bli valgt i det lange løp fordi det altruistiske genet ikke vil bli sendt alene. I en enkel analyse av egoisme er den deskriptiv, kompleks og interessant. De kategoriene av egoistiske motiv som foreslås er blant annet sosial læring, deriblant gjensidighet og aktelse. Også selvbeskyttelse og humør forsvaring er kategorier. Egoisme er en av mange overbevisende motiv for prososiale atferd, men den er ikke den eneste. Av rent egoistiske grunner kan mennesker hjelpe hverandre. En kan tenke seg at prososial atferd til syvende og sist lønner seg for hver i sær.

Sosial læring fremhever de unike interpersonlige prosessene i betingelsene, så som holdninger, hjelpsomhet og aggresjon. Prosesser som illustrerer en prososial type av sosial læring vil først og fremst inkludere gjensidighet og sosial belønning. Begge støtter opp om egoisme forstått som selvforbedring og kontroll i det som utgjør primærmotivet (Fiske 2010).

Mennesker oppdras gjerne til å lære at om de yter hjelp vil de kunne motta hjelp tilbake. Dette er enkelt sagt prinsippet om gjensidighet. I det som kalles gjensidig altruisme tenker en seg at hvis mennesket hjelper den annen som igjen hjelper tilbake, vil begges sjangse til å klare seg

øke. Sagt i en enklere form er å hjelpe belønningen for den gjensidige returen av en tjeneste i en eller annen form. Som det at vi liker dem som liker oss, er det også slik at vi hjelper dem som hjelper oss. Det finnes normer for gjensidig hjelpsomhet. Utvekslingsbasert gjensidighet er en av disse. Eksempelvis er den samfunnsorienterte oppfatningen av å gi tilbake som voksen for det du mottok i oppveksten. Ofte kan en ha en begrenset forståelse av belønninger og kostnader.

Å hjelpe kan utløse en hel del utgifter så som tid og penger. Andre kostnader kan være smerte, fare, forlegenhet og usikkerhet. Belønningene som kan utløses kan være penger, anerkjennelse, lettelse eller takknemlighet. Materielle belønninger vil kunne undergrave utpekingen av en oppførsel som er motivert av altruisme sett i lys av at immaterielle belønninger kan være mer tvetydige. Mange veier kostnad mot nytte når de skal beslutte hvorvidt de skal hjelpe. Unntatt er den impulsive hjelpen. Eksperimenter har vist at hjelpsomheten ble redusert i takt med økningen av kostnader knyttet til denne.

En overordnet studie viste at hjelpsomheten økte når de personlige kostnadene av ikke å hjelpe økte. (Dovidio et al.1991) I en nytte//kost analyse er kanskje hjelpsomhet i seg selv det viktige fordi mennesker ikke er hjelpende såfremt de har balanse i sitt belønningssystem. En lærdom ved å hjelpe er at man oppnår belønning i form av aktelse fra omverdenen. Dette konstituerer en form for sosial læring fordi belønningen kommer fra andre mennesker i samfunnet rundt dem. I et såvidt egoistisk syn på sosial læring finner en sjelden barn som hjelper, delvis fordi det utløser materielle kostnader men de vil hjelpe mer senere når de ser at sosial belønning følges av prososiale handlinger. Voksnes hjelpsomhet er et resultat av en internalisert selvbelønning i denne modellen. Både voksne og barn hjelper mer etter at hjelpsomhet blir belønnet. I størst grad om belønningen er sosial og ikke materiell.

Tjenesteprodusenten får "hjelp" til å lykkes av brukeren. Den klassiske byråkratimodellen forutsetter skriftlig kommunikasjon og krav i forhold til lovverket, men en oppfatning hos tjenesteprodusenten vil ofte være at en ansikt til ansikt relasjon vil være den beste måten brukeren kan nå frem på med sine behov (Solheim & Øvrelid 2001). Dette samsvarer ikke nødvendigvis med brukerens egen oppfatning av situasjonen. Denne vil ofte ha rådført seg med familie eller kjente for å høre hva andre har oppnådd i sine møter og hvilke strategier disse da benyttet. Kulturforskjeller vil gjøre seg gjeldene i møte mellom en etnisk norsk tjenesteprodusent og en bruker med erfaring fra land med høy korrupsjon og lavt funksjonsnivå

i offentlig forvaltning. En bruker som er vant til at små gaver pleier å løse problem raskere, kan ha store problem med å skjønne at dette ikke er alminnelig akseptert i vår velferdsstat. En gave har gjerne flere bånd enn det som er knyttet rundt papiret. Sosiologen Pierre Bourdieu hevdet at gaver kan utgjøre en trussel. *“Den første gaveoverrekkelsen er et angrep på mottakerens frihet...Den er en måte å holde tak i andre på, gjennom å skape skyldnere”* (Dagbladet s 3, Simonsen, 26.05.2012). En bruker fra Asia vil bruke helt andre virkemidler enn en fra Balkan.

For at tjenesteprodusenten skal kunne gjennomføre tiltak vil han være helt avhengig av brukers aksept. I de forhandlingene som finner sted i møtet mellom partene har begge parter noe den andre kan være interessert i, og de er begge klar over dette. Å snakke programrådgiveren etter munnen kan være en måte å hjelpe denne på. Å holde tilbake informasjon er en annen form for hjelp. En overdreven medfølelse og forståelse av for eksempel det arbeidspresset tjenesteprodusenten står ovenfor i sin travle hverdag kan være akkurat det trøstens ord som skal til fredag ettermiddag. En bruker som stiller tydelige krav og viser sin misnøye er gjerne lettere å forstå enn den som er utydelig og vanskelig å forstå.

Den hjelpen brukeren gir er heller ikke alltid lett å forstå betydningen av hos mottaker. I enkelte kulturer er det viktig å ha tjenester “til gode”, slik at den hjelpen brukeren yter til tjenesteprodusenten nå, ikke behøver å ha en betydning for dagens problemstilling. Ved neste møte kan det imidlertid være nødvendig å kreve gjengjeld for å få det ønskete resultat, ekstra støtte eller noe annet som ikke umiddelbart lar seg ordne. For en deltager på NAVprogrammet kan det dreie seg om innvilget permisjon, eller fravær som ikke er legemeldt for eksempel. For brukeren kan den norske væremåten fremstå like eksotisk og kanskje også uforståelig eller fremmedartet som det han eller hennes væremåte fremstår ovenfor den andre. Brukeren kan ha en for- forståelse av programmet og programrådgiveren som ikke harmonerer med hvordan tjenesteprodusenten selv gjerne vil intendere.

Mange tjenesteprodusenter har undret seg over hva brukeren tenker å oppnå når han åpent eller mer skjult prøver å hjelpe. Fiske (2010) klargjør begrepene altruisme og prososial atferd. Dette kan være med å gi en forståelse av hvorfor brukeren hjelper. I min kontekst vil dette være relevant fordi brukere fra andre kulturer både hjelper og kanskje også prøver å bestikke sett med våre øyne.

3.4 Den proaktive bruker

*"I define proactive behavior as taking initiative in improving current circumstances or creating new ones; it involves challenging the status quo rather than passively adapting to present conditions"*Crant (2000).

Selv om konteksten til Crant var utarbeidet rundt ansatte i organisasjoner er denne tilnærmingen nyttig for min kontekst. Såvel teori som empiri i artikkelen vil være relevant for min oppgave siden grunnideen er den samme for ansatte som for brukere og ikke avhengig av kontekst.

Den proaktive atferden kan forstås både kontekstavhengig eller som en generell atferdsform i organisasjon eller individ. Dette bygger på enten kontekstuelle eller individuelle faktorer. Ønske om feedback, og engasjement i relasjonen er variabler som inngår i en proaktiv atferdsmodell. De kontekstuelle faktorene er blant annet usikkerhet og organisatoriske normer mot proaktiv atferd. I en modell kan disse vises som forløpere fordi de assosieres med en beslutning om å opptre proaktivt (Crant 2000).

Proaktive mennesker søker aktivt etter informasjon og muligheter til å forbedre ting. De venter ikke passivt på at mulighetene skal komme til dem. Den som har en proaktiv personlighet og natur er ikke en passiv mottaker av begrensninger omgivelsene legger på deres atferd, men kan med hensikt endre sine nåværende forhold. Tilbakemeldinger til tjenesteproducenten kan også være proaktive og en bruker kan være proaktiv når han får tilbakemeldinger fra tjenesteproducenten.

Å innta en proaktive holdningen i feedbackprosessen kan gjøres på to ulike måter. Enten kan en utlede tilbakemeldingene basert på det en observerer, eller det kan skje ved at en spør om tilbakemelding. Feedback er en verdifull ressurs fordi det kan hjelpe brukeren til å både sette seg mål, og å oppnå disse. Det er svært relevant for en deltager på NAVprogrammet som i begynnelsen av programmet blir bedt om å sette seg mål. VandeWalle og Cummings(1997) sier at en proaktiv søking etter tilbakemeldinger er positivt relatert til å ha en lærings og mål orientering, og negativt relatert til ytelse og målorientering. Den førstnevnte vil kunne gi kompetanse gjennom å utvikle nye ferdigheter, mens den ytelse og målorienterte veien vil være å demonstrere og bekrefte ved å søke de gunstige vurderingene og å unngå de negative vurderingene om egen kompetanse. Proaktive mestringsstrategier har vært gjenstand for forskning blant annet i grupper av arbeidsløse som søker arbeid. Dette har også overføringsverdi til gruppen på NAVprogrammet.

Strategien for å mestre via å ta kontrollen er tredelt. Den består i proaktiv jobbsøking, deltagelse i organisasjoner for arbeidsledige og en positiv vurdering av seg selv.

Kontrollstudier på grupper har vist at kun proaktiv jobbsøking har hatt signifikant effekt (Wanberg 1997).

Proaktiv stressmestring forekommer når brukeren iverksetter tiltak på forhånd i tilfelle det skal oppstå en stressende hendelse. Dette blir gjort for å forhindre eller å redusere effekten av stresset før det oppstår. Den proaktive brukeren reagerer i forkant og tar initiativ i stedet for å vente på at tjenesteprodusenten skal ta initiativet. Den proaktive brukeren vil prøve å påvirke før beslutningene tas, og han vil gjøre sitt for å definere problemene i stedet for å reagere på de beslutninger og forslag som tjenesteprodusentene kommer frem til. Dette kan derimot betegnes som en reaktiv reaksjonsmåte.

Den proaktive deltageren i NAVs program vil hvis vi ser det i et systemtenkingsperspektiv kunne være en som går fra å reagere på problemet i nået til å skape fremtiden.

Den som er kreativ er gjerne også proaktiv. Det forutsettes optimisme i en proaktiv grunnholdning. Det kan være så enkelt som å se det halvfulle glasset i stedet for det halvtomme.

Vår førforståelse og vår livsverden er begge med på å skape de rammene vår oppfattelse ligger innenfor. Dette kan kalles en proaktiv oppfatning. Den proaktive brukeren er gjerne oppmerksom på potensielle problemstillinger. Han har derfor gode muligheter til å komme problemene i forkjøpet og kanskje også hindre at de oppstår. Denne dimensjonen innebefatter en brukertype som har en høy grad av Empowerment. Han har kunnskap og kontroll over sin egen situasjon og dette har satt han i stand til å påvirke beslutningene som har konsekvenser for ham selv, og å delta aktivt i beslutningsprosessene (Stamsø 2005).

Brukere vil ha ulike motiver for å ha en proaktiv atferd. Noen vil være proaktive fordi de ønsker å hjelpe andre. Et eksempel vil kunne være en bruker som ønsker å være mest mulig likestilt med tjenesteprodusenten og ønsker å ha en jevnbyrdighet i relasjonen. Et annet motiv for proaktiv atferd vil være en som ønsker å skape forhold som kan hjelpe ham selv ved å hente inn anerkjennelse for tidligere tjenester. Dette viser også at all proaktiv atferd ikke nødvendigvis er ønskelig atferd. Om denne er på villspor kan den være dysfunksjonell eller mot sin hensikt.

Denne formen for proaktivitet kan være vanskelig å forstå betydningen og hensikten med, dersom en bruker agerer slik i relasjonen med tjenesteprodusenten.

Teorien til Crant er derfor aktuell selv om han forsket på ansatte i organisasjoner. Assymetrien i relasjonen vil være sammenlignbar med den som finnes mellom bruker og tjenesteprodusent. I min kontekst har det relevans fordi jeg har en antagelse om at mange brukere ønsker å være proaktive og uavhengige av hjelp på sikt. Også empowermentbegrepet kan knyttes tett til proaktivitet. Bemyndigelse av brukere er en forutsetning for å kunne minske assymetrien i relasjonen. Dette er beskrevet hos Stamsø.

3.5 Den kravstore bruker

Budskapet i NPM er å gjøre tjenestene bedre. I min kontekst er dette ment til tjenesteprodusenten. Når brukerne oppfattet dette ville han bli kundeorientert.

Morten Øgårds kapittel (2001) i Baldersheim & Rose (2006) er hovedtilnærmingen min i beskrivelse av den kravstore bruker.

“ Det er den enkelte som selv er best i stand til å vurdere egne preferanser. Dette gir ikke bare retningslinjer for hva som er gode beslutningsutfall, men også kriterier for valg av beslutningssystem. Flest mulig beslutninger bør tas av det enkelte individ.” (Sørensen mfl. 1993:31 i M. Øgård New Public Management- fornyelse eller fortapelse av den kommunale egenart? 2001, i Baldersheim & Rose 2006: 27)

Synet på brukeren av offentlige tjenester har forandret seg mye de siste 50 årene. Også lovverket har blitt endret og det har tilsynelatende skjedd en styrking av brukerenes rettigheter. Samtidig med dette har også kravene til brukeren endret seg.

Under oppbyggingen av velferdsstaten ble brukeren ofte omtalt som klient eller pasient. Dette innebefattet en passiv holdning fra brukeren, som ble vurdert å være verdig eller ikke verdig i tildelingen av de aktuelle tjenestene. Det ble ikke stilt krav til mottakeren av ytelsen, annet enn å følge de forordninger som ble gitt eller innvilget. Til gjengjeld ble brukeren eller pasienten ofte løst fra andre forpliktelser så lenge de var under behandling (Talcott Parsons sick role model). En paternalistisk holdning var internalisert i all offentlig tjenesteyting.

Etter hvert ble behovene for en revidering av tjenestetilbudet fra det offentlige stadig mer tydelig, og vi fikk i Norge, som et av de siste land i Europa, en gradvis innføring av New Public Management fra rundt 1980. Brukerfokuset er en av de tre hovedretningene inne NPM teori (Øgård 2001 i Baldersheim & Rose, 2005). Meningen bak dette var at offentlig forvaltning skulle legge større vekt på borgernes preferanser, og derved legge til rette for økt innflytelse fra innbyggerne.

Et begrep som har utviklet seg gjennom NPM er *“brukermedvirkning”*. Publikum ble introdusert for begrepet første gang gjennom Willoch regjeringens *“aksjon publikum”* i 1982. Dette var en offentlig strategi som hadde til hensikt å forenkle de offentlige tjenestene. Dette foregikk på ulike nivå, så som individnivå og systemnivå.

Begrepet ble innført for å erstatte de mer stigmatiserende begrepene pasient og klient. Det skulle også signalisere den maktendringen som fant sted i relasjonen på en positiv måte.

Funksjonshemmedes fellesorganisasjon (FFO) definerer brukermedvirkning slik:

“Brukermedvirkning er når brukere eller brukerrepresentanter går i dialog med tjenesteytere og på lik fot med dem tilbyr kompetanse og spesialkunnskap, basert på egne og eller andres erfaringer, for å løse ulike oppgaver” Denne definisjonen beskriver begrepet på individnivå.

Som en målsetting innen helsesektoren finner vi *“brukermedvirkning”* for første gang i et dokument fra Sekretariatet for modernisering og effektivisering på begynnelsen av 1990 tallet. Begrunnelsen var en styrking av borgerenes demokratiske rettigheter. Samtidig skulle kvaliteten og effektiviteten i offentlig tjenesteyting bedres. Dette er da også en del av grunntanken bak NPM, som springer ut fra de økonomiske teoriene. NPM var ment å være publikum service orientert. Ved å bruke begrep fra privat sektor og tilpasse den i noe som skulle være et offentlig marked, ble kunderelasjon og valgfrihet viktige virkemidler. Markedsorienteringen og den økte valgfriheten kan ved et paradoks føre til at borgerbegrepet svekkes til fordel for kundebegrepet som er mer individfokusert. Noen steder blir publikum og brukerne av tjenester fremstilt som aksjonærer i forvaltningen som da blir aksjeselskapet (Øgård 2001 i Baldersheim & Rose 2005). Lovverket kan fungere som en systemisk bemyndigelse.

Fra 2001 har brukermedvirkning vært lovpålagt. Vi finner det bl.a i Lov om pasientrettigheter, § 3.1 Pasientens rett til medvirkning og § 3.2 Pasientens rett til informasjon. Også i Lov om helsepersonell og Lov om helseforetak er det paragrafer som konkret går på brukermedvirkning.

Stortingsmelding 47, 2008-2009, Samhandlingsreformen, nevner eksplisitt betydningen av brukermedvirkning. I denne meldingen gjøres det til en forutsetning at helsetjenestens verdigrunnlag bygger på pasientens ønske om og kompetanse til å gjøre egne valg. Brukeren eller pasienten blir fremstilt som en handlende aktør.

Kundemetaforen blir brukt for å beskrive forholdet mellom aktørene og den valgfrihet brukeren tilbys. Metaforen er i seg selv uten kontekst og kan derfor benyttes i ulike former for offentlig tjenestetilbud. Brukeren er kunden og er derfor en handlende aktør slik det beskrives i økonomisk teori om det frie marked. En følge av kundemetaforen er en holdning fra tjenesteprodusenten som heller mot "Kunden har alltid rett"

Før brukeren kan medvirke må han bemyndiges, det vil si gjøres kompetent til å bli en handlende aktør. Robert Skelton (1994) definerer bemyndigelse slik: *"Bemyndigelse innebærer å få deg til å handle på en måte som jeg, eksperten, på forhånd visste var bra for deg, samtidig som du blir oppmuntret til å tro at det opprinnelig var din ide"* I stedet for at brukeren blir veiledet, direkte eller mer indirekte, vil kundemetaforen kunne få den konsekvens at tjenesteprodusenten forholder seg passiv. Han vil ikke opptre som noen samarbeidspartner og heller ikke stille de kritiske spørsmålene som skal til for å veilede på best mulig måte, men kun ekspedere kunden. Sett i dette perspektivet kan det se ut som at brukerne ikke får noen reell styrking av sin makt i relasjon til tjenesteprodusenten. Bemyndigelsen er nært knyttet til empowerment, noen mener det er det samme. Egenkraftmobiliseringen kan defineres slik: *"Empowerment er den prosessen som er nødvendig for å styrke og aktivere evnen til å tilfredsstille egne behov, løse egne problemer og skaffe seg de nødvendige ressursene for å kunne ta kontroll over eget liv."* Talseth 1997

Når kunden fremmer sine krav og gjør sin bestilling kan han oppfattes som kravstor. Samtidig som brukeren fremstilles som en aktør mer likeverdig enn tidligere, oppstår det en økonomisk avveining av ytelsene som innvilges, og brukeren kan bli sortert etter lønnsomhetsprinsipp (Tjora, 2008). Kravstorheten gjør dermed bemyndigelsen av brukeren dysfunksjonell. Om han ikke hadde vært aktivt medvirkende ville han heller ikke kunne formidle sine behov til rett instans.

Mens det innen helse vil være en viss konkurranse om kundene i og med stykkprisfinansieringen og fritt sykehusvalg, vil det i NAV være andre betingelser som gjelder. Kunden kan ikke her velge hvor de vil handle tjenestene og heller ikke av hvem. Den

markedstilpasningen som har funnet sted ved måten NAV har blitt organisert, blir av mange kritisert fordi det skjer på bekostning av verdigheten til både bruker og bakkebyråkraten, altså de som møtes i en ansikt til ansiktrelasjon hevder Klassekampen 17.02.2009, i sin artikkelserie om NPM redigert av Svenn Arne Lie. Kundemetaforen er ikke kun ment å anvendes på brukeren, men også for å bevisstgjøre bakkebyråkraten i kundebehandling. Idealet er at de skal se brukeren som en autonom og likeverdig samarbeidspartner (Tjora 2008).

New Public Management er relevant teori for min kontekst. Det er flere grunner til dette. Kundemetaforen er sentral i en markedstilpasning. Dette beskriver Tjora med "pasientbriller" og det kan vel så gjerne sees med "brukerbriller". M. Øgård forklarer en svekkelse av borgerens stilling med kundebegrepet, som dyrker individet i større grad. Talcott Parsons "sick role model" beskriver den endringen som har funnet sted på samfunnsnivå fra paternalisme til dagens autonomi og ikke så rent lite økonomifokus.

3.6 Den manipulerende bruker

Nordhelle definerer i sin bok "*Manipulasjon*" (2009) begrepet som følger:

"Manipulasjon er en bevisst, strategisk og godt planlagt handling som på en skjult måte og med hensikt får andre til å gjøre noe som er til gunst for manipulator"

Det finnes mange typologier som beskriver brukere. Bakteppet deres er forskjellig og dermed vil også reaksjonsformer og mønstre bli ulike. Alder, kjønn og utdannelse er heller ikke homogent. Noen har kanskje tidligere erfaringer med hjelpeapparatet mens andre er i sitt første møte med tjenesteprodusenten. Dette gjelder såvel brukere av NAVprogrammet som brukere av andre av velferdstatens hjelpeprogram og tjenester.

I følge advokat og psykolog Grethe Nordhelle er det ofte den svake parten i maktrelasjonen som manipulerer. Dette gjøres for å kompensere for den makten vedkommende mangler. Det behøver ikke være en som fremstår som svak ved første øyekast. Handlingen er kanskje skjult, slik definisjonen beskriver det. Det er ingen forskjell på kvinner og menn når det gjelder å være manipulerende.

Den som manipulerer kan gjøre dette fra tre ulike posisjoner. (Nordhelle 2009) Noen presenterer seg som verdensmester. Det er de som er flinkere og bedre enn alle andre til det

meste. Mens den som virkelig er god ikke behøver å opplyse om det, må denne verdensmesteren fortelle det til alle. Motivet hans er å tiltrekke seg oppmerksomhet fra offeret. En bruker som er i denne posisjonen vil skryte av sine tidligere bragder. Denne verdensmesterposisjonen kalles for en overlegen posisjon. Den motsatte atferden kan også gi seg utslag hos en som manipulerer. Det er den som opptrer som den svake parten, han inntar offerets rolle. Dette kan han gjøre på mange måter. Han kan gjøre seg dum, svak eller late som han ikke forstår. Ved å opptre svakere enn han er i virkeligheten ønsker han å søke støtte eller hjelp for å få noe han ellers ikke ville ha fått. Den brukeren som får tjenesteproduzenten til vedta en forespørsel på grunn av den andres stakkarlighet er i en underlegen manipulerende posisjon. Den vanskeligste posisjonen å avsløre er mellomposisjonen. Nordhelle kaller dette for en nøytral posisjon. Hvis den manipulerende brukeren befinner seg her er han vanskelig å avsløre. Atferden i denne posisjonen er gjerne å innta en hjelpsom, vennlig og generøs serviceholdning ovenfor tjenesteproduzenten. Han formidler gjerne behov på vegne av andre. Han innfrir behov hos den andre, men skaper ikke nye. For å kunne si at brukeren i denne posisjonen er manipulerende må det være en strategisk handling, og den må ha en skjult agenda som skal sette den andre i taknemlighetsgjeld. Nordhelle mener manipulasjon er et universelt fenomen. Det vil alltid foreligge mange bindinger i det parforholdet hvor det manipuleres. Det er derfor ikke overraskende at fenomenet opptrer i relasjonen mellom bakkebyråkraten og brukeren.

Noen av kjennetegnene på en manipulator er i følge Nordhelle at det foretas en bevisst og strategisk planlagt handling hvor konsekvensene av handlingen er tilsiktet. Manipulator vil utvise en fleksibilitet ved at strategien kan endres underveis for å oppnå målene. Vedkommende vil skjule eller tilsløre sine hensikter og vil kunne kontrollere sitt sinne. Skjult aggresjon er et fenomen som ofte kjennetegner en manipulativ person. Denne persontypen er aktive i handlingene og har lært seg å skjule sin aggresjon og være aktivt handlende for å nå sine mål. Ved å spille på den andre parts følelser og utnytte dennes uvitenhet om hensiktene, vil det være vanskelig å avsløre manipulatoren. Denne vil kunne bruke sine ferdigheter som en erstatning for makt. Nordhelle hevder at å manipulere er en omvei for å komme til fordeler og makt. Den brukeren som manipulerer vil alltid leve i en frykt for å miste de fordelene han har opparbeidet seg.

Fraværet av altruisme og etiske betenknninger knyttet til manipulasjonen kjennetegner ham, og

det finnes knapt refleksjon over handlingene og bakenforliggende årsaker. Mangel på materielle ressurser vil være en typisk kilde til manipulasjon. Det vil være en følelse av å ha mindre enn de en sammenligner seg med, og i et materialistisk vestlig samfunn kan dette oppfattes som mangel på makt. Et fordreid og lavt selvbilde vil kunne utløse en trang til å nedjustere den annens selvbilde for å sette seg selv i et gunstigere lys.

Vanskeligheter med å tolerere autoritetspersoner blir en trigger for å sette seg selv i et gunstig lys. (Solheim og Øvrelid 2001)

Den verbalt sterke brukeren som har skjønt at det kan være gunstig å fremstå offensivt, vil i mange tilfeller dra fordel av denne teknikken. Veltalenhet blir gjerne nevnt som kjennetegn på en manipulator.

Brukeren som manipulerer vil lett innta offer- rollen. Dette i kombinasjon med projeksjon, nemlig det å legge alt ansvar for sin situasjon i bakkebyråkratens hender og en presisering av det uforskyldte i sin situasjon er tydelige kjennetegn på en som manipulerer.

Nordhelle er er nestor innen forskning på manipulasjon. Hun hevder at manipulasjonen i hovedsak finner sted i assymetriske maktforhold. Forholdet mellom tjenesteprodusent og bruker er nettopp et slikt maktforhold. Det finnes et slags avhengighetsforhold mellom tjenesteprodusenten som sitter med kunnskapen og makten til å fatte vedtak, og brukeren som i har liten kjennskap til norske velferdsordninger. For å tilfredstille egne behov vil enkelte typer brukere manipulere. Assymetrien i maktforholdet kan være større i relasjoner hvor kulturforskjellene er store. Derfor er denne teorien relevant for min kontekst.

4.0 Metode

I oppgaven har jeg benyttet en kvalitativ forskningsmetode. Denne metoden har til hensikt å fange inn meninger og opplevelser som ikke lar seg tallfeste eller måle.

Tilnærmingen til problemstillingen var delvis forhåndsantatte kategorier og delvis induktiv. Jeg tok utgangspunkt i empirien og i noen tentative kategorier. Kategoriene har jeg hatt en generell forhåndsforståelse av. Jeg ønsket å forsikre meg om at det ikke var min egen forståelse

av fenomenet som danner grunnlag for forskningen. Det gjorde jeg gjennom den metodiske tilnærmingen med en dobbelthet i intervjuene. En grundighet med i alt tre runder med intervjuer kontrollerte tilnærmingen med kategorier i tilstrekkelig grad til at de ble valide.

De tentative kategoriene danner utgangspunkt for intervjuguiden. Intervjuene foregikk i flere omganger. De første var en slags testintervju. Disse ble gjennomført med en dobbelthet hvor hensiktene både var å se etter kategorier men også å lete etter andre ting i tillegg.

Forskningsdesignet var eksplorativt. Jeg håpet derfor å kunne bidra med ny kunnskap på et område hvor dette er begrenset. I tillegg er de undersøkelsene som foreligger ofte kvantitative. Den kvalitative forskning krever en nærhet til enhetene. Stort sett vil enhetene være de som styrer hvilke data som blir samlet inn. Dette kan ses som både en styrke og en svakhet ved metoden, alt etter hvem som ser. Dette stiller også høye krav til forskeren.

Å intervju mennesker fra fremmede kulturer krever gode forberedelser og en viss kjennskap til respondentens kultur. Tillit mellom respondent og forsker er avgjørende i kvalitative undersøkelser av denne type. For å oppnå dette kan det være nyttig å vise respondenten at en har kjennskap til hans kultur eller hjemland.

Min måte å vise dette på var ved å si noen fraser på deres morsmål, eller be om tips om tilberedning av deres nasjonalrett (dette gjalt fortrinnsvis kvinnene). Hos en gjorde det inntrykk at jeg kunne navnene på hjemlandets politiske partier og en annen satt stor pris på at jeg gratulerte med nytt år i hjemlandets kalender. At jeg hadde kjennskap til deres land på en eller annen måte før vi møttes satt samtlige pris på. Generelle spørsmål knyttet til de respektive land ble også tatt godt i mot. Kunst og kultur er relativt ufarlige emnefelt til å bygge tillit. Jeg var imidlertid forsiktig med å stille spørsmål som kunne oppfattes som private eller politisk favoriserende.

I forkant av hvert intervju lærte jeg meg å hilse "God dag" på respondentens morsmål. Kun i to tilfeller klarte jeg ikke å gjennomføre dette, jeg kompenserte da med å kunne de nonverbale hilsningsformene.

Flere av respondentene var i utgangspunktet engstelige for at deres norskkunnskaper ikke skulle være gode nok. Jeg fortalte derfor innledningsvis at jeg daglig kommuniserer med mennesker med liten eller ingen kunnskap om norsk .

Det vil være få enheter i forskningsprosjekt som kun er kvalitative, og i stedet for å gå i bredden vil denne metoden kreve dybdeintervju. Nyanser og detaljer vil være gjenstand for tolkning og fortolkning. Det vil være en før-forståelse av det holistiske. Der vil detaljene høre hjemme. Min forståelse av fragmentene vil igjen føre tilbake til en ny forståelse av det helhetlige. Dette er hermeneutikken. Jurgen Habermas hevder at kritisk refleksjon i denne forbindelse er viktigere enn tradisjon og autoritet.

Kvalitativ metode regnes som ressurskrevende fordi den tar mye tid. I tillegg produseres det kompleks informasjon, som til tider kan være ustrukturert. Kritikere av metoden mener det er en svakhet at det ikke produseres almengyldige konklusjoner.

Innenfor kvalitativ forskning skilles det gjerne mellom ulike perspektiv i tilnærmingen til problemstillingen (Ryen 2002). Disse kan ikke rangeres og de er heller ikke dikotome. Oppgaven vil derfor ha i seg elementer av flere av paradigmene. Det vil likevel være ett hovedperspektiv som er det dominerende.

Naturalisme

Metodens kjerne er at den sosiale virkeligheten er den virkelige. Dette er den dominerende retningen innen kvalitativ forskning, med lange tradisjoner. Den benyttes ofte i evaluering av ungdomshjem i såvel privat som offentlig regi. Mange andre typer institusjoner har også blitt gjenstand for forskning i dette perspektivet, og også ulike grupper av mennesker, så som innsatte i fengsler, eldre og mentalt syke.

Deltagere på NAVs program vil derfor som gruppe egne seg godt i et naturalistisk perspektiv.

En naturalistisk forsker vil bruke respondentens egne ord for å vise hva denne tenker og gjør. Van de Ven kaller denne retningen for en realistisk synsvinkel. Forskeren må her sørge for ikke å bli en del av den settingen som det forskes på, det vil være nødvendig å vise hva som er respondentens egne ord, gjerne ved å bruke anførselstegn og kolon for å vise når det siteres.

Deltagerene i NAVprogrammet vil i mange tilfeller ordlegge seg annerledes enn forskeren og det kan derfor være ukomplisert å identifisere hva vedkommende egentlig sier. For å minimalisere faren for å påvirke dataene vil det være hensiktsmessig å være tydelig på sitatbruk. Meningen med metoden er å forsøke og få tilgang til verden slik den virkelig er for brukeren og hans perspektiv. Det er med andre ord subjektets fortolkning som vil representere virkeligheten.

For at dette skal komme frem er det nødvendig å stille noen “Hva” spørsmål under intervjuene. Problemstillingen vil imidlertid være som det beskrives av Robert K. Yin med forskningsspørsmål av typen “hvordan” og “hvorfor” (Yin 2009) uavhengig av hvilket tilnærming som brukes.

4.1 Forskningsetikk

Samfunnsvitenskapelig forskning baserer seg på individ og samfunn. Dette kan reise problemstillinger hvor det forekommer etiske dilemma. Derfor er det viktig å stoppe opp å spørre seg om den informasjonen en søker er nødvendig for resultatet. Det kan ikke forsvares innen forskningen at enkeltindivid eller grupper blir gjort til et middel for å oppnå mål (Holme & Solvang 2003). Den nasjonale forskningsetiske komite for samfunnsvitenskap og humaniora har utarbeidet retningslinjer som er ment å skape refleksjon og å hjelpe forskeren til å treffe godt begrunnede valg basert på skjønn og gode normbaserte holdninger.

Det stilles krav til rederlighet og upartiskhet hos enhver som forsker. Det betyr at verken tjenesteproduzenten eller brukeren skal ha noen grunn til hevde at de ble motarbeidet eller begunstiget på den annens bekostning. I mine møter med respondentene har jeg presisert at jeg ikke har noen relasjon til tjenesteproduzenten, NAV eller andre tilknyttet programmet de deltar på. Ingen av respondentene har fått kjennskap til hva andre har svart og ment underveis, og de har heller ikke fått bekreftet av meg andres deltagelse i prosjektet. Noen av dem har spurt om jeg kjenner den og den saksbehandleren. Jeg har svart sannferdig på dette, mange har jeg kjent navnet på, eller truffet i kurssammenheng. Jeg har derimot ingen arbeidsmessig tilknytning til, eller samarbeid med noen tilknyttet NAVs program.

Avstand til fenomenet som undersøkes har vært viktig for meg, det har også vært utslagsgivende for valg av case. Enhver som forsker må ha en grunnleggende respekt for menneskeverdet. De ulike forskningsmetodiske skoler er i seg selv intet kriterium for hvorvidt den pågående forskning er etisk eller ei (Ryen 2002).

I en kvalitativ forskningsprosess kommer jeg mye nærmere respondentene en hva som ville være mulig ved en surveyundersøkelse. Ved å stille spørsmål som kan oppfattes som både

vanskelige og kanskje private var det helt avgjørende for det endelige resultatet at jeg viste respekt og ydmykhet for den andre i relasjonen.

Før intervjuene starter er det forskerens plikt å forsikre seg om at samtykkekompetansen hos respondenten er reell. Respondenten må også kunne gi sitt samtykke uten begrensninger av sin handlefrihet, og helt uten ytre press. I relasjonen med brukerne fra fremmede kulturer vil det være særlig viktig å bruke tid på dette punktet. Det kan oppstå en slags Hawthorneffekt, og mangel på dybdeforståelse i språket kan forsterke dette. Innformasjonen om oppgaven må derfor tilpasses hver enkelts evne til å forstå det som blir sagt.

I tillegg til å forstå hva hensikten med forskningen vil være, er det også viktig at eventuelle følger av deltagelsen vil bli klargjort. I møte med deltagerene på programmet ble de gjort oppmerksomme på at de når som helst i løpet av intervjuet, og også i etterkant kunne gi meg beskjed om at de likevel ikke ønsket å delta.

Masteroppgaven er ikke konsesjonspliktig. Dette er fordi det ikke ble samlet inn data som kunne identifisere deltagerene, så som fullt navn, personnummer og bosted. Jeg har også valgt å være varsom med å innhente opplysninger som indirekte kan identifisere deltagerene.

Det er grunnleggende for tillitsforholdet i interaksjonen at programdeltageren kan snakke uten angst for å senere bli konfrontert med sine synspunkter i andre fora. Noen av deltagerene kan ha erfaringer med forfølgelse på grunn av sin tro, sin politiske eller religiøse overbevisning. De kan ha vært utsatt for represalier og de kan ha vært forfulgt fordi de har vært engasjert i organisasjoner i hjemlandet. Det kan derfor tenkes at noen av dem vil være ekstra sårbare. En gjensidig respekt er derfor avgjørende, og det er avgjørende for et godt resultat at jeg lykkes i å få tillitt hos hver enkelt.

I intervjusituasjonen ble det brukt båndopptaker der respondenten samtykket i bruk av denne. Deltagerene ble informert om at hensikten med å ta opp samtalen ville være å supplere notatene mine, og at samtalen ble slettet når prosjektet er fullført. Enkelte foretrakk at jeg benyttet meg av kun notater. Det respekterte jeg selvfølgelig uten ytterligere argumentasjon.

Metodekravet om etterprøvnbarhet gjør at det i noen tilfeller kan være vanskelig å sikre full konfidensialitet ved personrettet forskning. Dette vil ikke være en aktuell problemstilling i denne oppgaven da det ikke skal være mulig å identifisere deltagerene.

En identifisering av deltagerene vil i en vanlig case analyse være vanskelig å unngå. Jeg var

imidlertid ikke ute etter kunnskap om hver enkelt informant, men om reaksjonsformene deres. Derfor kunne jeg ved å benytte en tematisk analyse (Bryman 2008) som en variant av cross case analyse lettere sikre hver enkelts anonymitet (Imdi, veileder for brukerundersøkelser).

4.2 Datainnsamling

En mulig metode for å samle inn data vil være ved å sette sammen fokusgrupper. Disse kan produsere kvalitative data som gir innsikt i deltagerens følelser, holdninger og forståelse av virkeligheten.

Et hinder for å gjennomføre fokusgrupper var i min oppgave språkforståelse. Når gruppen settes sammen av flere nasjonaliteter vil det bli uoversiktlig å bruke tolker samtidig som en skal danne seg en forståelse og et inntrykk av det som blir sagt. Gruppedynamikken vil også kunne lide under tolkestoppene og moderator vil kunne få problemer med å følge med i samtalen. Denne metoden stiller også helt spesielle krav til tolken og det kan være nødvendig å kurse denne i forkant på tema og fremgangsmåte (Imdi, Veileder for brukerundersøkelser kap. 5.1). Jeg vurderte det slik at kostnadene langt ville overstige den praktiske nytten.

Jeg valgte i stedet å foreta individuelle testintervju. Intervjuene ble da gjort på bakgrunn av de kriteriene som ligger i oppgavens problemstilling. En løst intervjuguide ble benyttet i disse intervjuene. Slik forsikret jeg meg om at alle vil få nokså de samme spørsmålene, og at det jeg har valgt å kalle nøkkelspørsmål blir likelydende hos deltagerene.

Intervjuguiden ble bygget opp med spørsmål rundt mine tentative kategorier. En fordel med kvalitativt intervju fremfor spørreskjema vil være den muligheten som ligger i de oppfølgende spørsmålene som kommer underveis. Ved hjelp av disse vil det være mulig å få en dypere forståelse av problemene, det vil være mulig å be om presisering der svarene er uklare, og såvel respondent som forsker får mulighet til å forsikre seg om at spørsmålene er oppfattet rett. Disse testintervjuene kan foregå uten bruk av tolk hvis det er i orden for respondenten.

En analyse av testintervjuene gav en forståelse av hvordan respondentene reagerte i sine møter med tjenesteproduzenten. Det kom her frem flere dimensjoner i reaksjonsmåtene.

Analysen ble tematisk. Ved å analysere tematisk brukte jeg mye av de samme teknikkene som i en koding (A. Bryman 2008). Funnene i første intervjurunde dannet grunnlag for et påfølgende intervju med en noe strammere ramme. De samme brukerne ble spurt om de kunne tenke seg å bli intervjuet en gang til. De ble forklart at spørsmålene var basert på funnene i testintervjuene. Derfor kunne de neste spørsmålene bestå av både lett forståelige og noen kanskje uforståelige spørsmål for den enkelte. Jeg forklarte dem at jeg ikke var ute etter riktige og gale svar, men etter deres opplevelser og oppfattelser.

Intervjuguiden inneholdt i overkant av 40 nye spørsmål. Disse ble mer konkrete og litt mindre åpne enn de første samtidig som respondenten skulle ha mulighet til å filosofere litt rundt problemstillingene.

En analyse av runde nummer to viste hvilke spørsmål som fungerte og hvilke som ikke hadde noen hensikt å forfølge videre. Hensikten var også å bekrefte eller avkrefte de kategoriene jeg mener å ha kartlagt i første fase. Til de endelige intervjuene inneholdt intervjuguiden ca 15 spørsmål, så de spørsmålene som ikke kunne bidra til å besvare problemstillingen min ble utelatt.

For å få et mangfold var omtrent 8- 10 respondenter et hensiktsmessig antall å intervju i den tredje runden. Et viktig detalj jeg måtte regne med var at tidsberegningen på kvalitative intervju med bruk av tolk er omtrent dobbelt så lang tid som i et vanlig intervju. Også uten tolk er det fornuftig å beregne ekstra tid når intervjuene skal foregå på et for respondentene fremmed språk.

Respondentene behersket norsk ulikt, selv om de var deltagere på samme program. Årsaken til dette er sammensatt. Noen hadde vært i landet i mange år før de fikk innvilget opphold, mens andre som for eksempel overføringsflyktninger og familiegjenforente kan ha hatt bare få måneder i Norge før jeg møtte dem. Alder og tidligere utdanning er også faktorer som kan påvirke språkbeherskelsen.

4.3 Pilotstudie

Et pilotcase kan være et intervju med en bruker som innehar flest mulig av de variablene det er ønskelig å få representert. På denne måten er det mulig å samle inn mange relevante data

gjennom det ene intervjuet.

Det kan også tenkes at testbrukeren blir valgt ut fordi han er imøtekommende og lett å få en avtale med (Yin 2009). Testintervjuet kan hjelpe til å utvikle relevante linjer og også bidra til forskningsdesignet gjennom noen konseptuelle avklaringer. Det vil også brukes som en “generalprøve” for å teste ut planen for datainnsamlingen.

Det er mulig å foreta testintervjuet før en får en endelig godkjenning av prosjektet, dette forutsetter at tilgangen til brukerne er avklart. Avhengig av hvilke kriterier som ligger bak utvelgelsen gir testintervjuet rom for mindre struktur og en mer langvarig relasjon enn hva de ordinære brukerintervjuene vil gi. Når det er geografiske kriterier som velges, eller imøtekommenhet, vil dette være aktuelt.

Til hjelp i mine testintervju ville jeg i tillegg til notater også benytte lydopptaker, såfremt respondentene tillot det. Siden det ikke skal være mulig å identifisere deltagerene ble lydfilene brukt som støtte til notatene, ikke omvendt.

Mine egne oppsummeringer underveis i intervjuene, og mine forsøk på å bekrefte antagelser og forståelse hos respondentene ble viktige hjelpemidler. Også speiling er en teknikk jeg benyttet meg av. En løs intervjuguide var på forhånd tenkt i gjennom og nedskrevet (Vedlegg 2).

Det er viktig å tenke seg alternative problemstillinger som kan komme opp, være forberedt på oppfølgingsspørsmål og sørge for fremdrift i intervjuet. Dette kan være krevende, i sær å stramme inn digresjoner uten å virke uinteressert kan være utfordrende i en intervjusituasjon.

Alle så nær som en av deltakerne hadde mange episoder de ville dele med meg. Det var lettere for dem å fortelle om krav som ikke ble innfridd enn egne reaksjoner og egne følelser i møtene. Jeg valgte å la dem fortelle uten å avbryte, men gjentok mitt egentlige spørsmålet på ny når de hadde fortalt om episodene. Slik fikk jeg kartlagt deres reaksjonsformer etterhvert, selv om tidsbruken var høyere enn den kunne ha vært om jeg hadde strammet inn digresjonene mer.

En fordel med å slippe til også disse var at det virket relasjonsbyggende og tillitskapende. Siden deltakerne i pilotstudiet skulle intervjues to ganger anså jeg dette for å være en god investering av tid. Forhåpentligvis ville dette føre til en trygg ramme rundt neste intervjuserie. Der ville det være en strammere ramme og mindre åpne spørsmål. Mulighetene for digresjoner ville derfor bli kraftig redusert. Min rutine ville desuten være større og også det ville øke

mulighetene for å holde seg til saken.

Før jeg laget intervjuguiden hadde jeg en antagelse om noen tentative kategorier. Jeg tenkte meg reaksjonsformer av typen krenket, manipulerende, hjelpsom ovenfor tjenesteprodusenten og den som påberoper seg sine rettigheter.

Pilotstudiet var ment å avdekke ulike reaksjonsformer og mønstre hos brukerne i interaksjonen med tjenesteprodusent. Ved å undersøke om det var noe mønster eller likheter i reaksjonene ville jeg kunne bygge videre på funnene i et andre intervju. Jeg ville også kunne kontrollere om de tentative kategoriene holdt stikk.

4.4 Reaksjonsformer i testintervjuene

Respondentene i testintervjuene var i ulike alder, de representerte hele det aldersspenn som får tilbud om å delta på dette NAVprogrammet. Yngstemann var 20 år og den eldste var fylt 50. De var kom fra ulike deler av verden, både Asia, Afrika og Midt Østen. De representerte både de velutdannede og de uten utdanning fra sine respektive hjemland. Imidlertid var ingen av dem analfabeter da de kom til Norge. Deres deltagelse i programmet varierte fra 6 måneder til 20 måneder.

Jeg gikk altså til de første intervjuene med fire antagelser som jeg kalte foreløbige kategorier. Underveis i intervjuene lette jeg aktivt etter flere kategorier. Jeg fant da også en i tillegg til de fire første, nemlig den proaktive. Allerede i det første testintervjuet brukte jeg aktivt de kategoriene jeg hadde en formodning om. Det ville imidlertid ikke være god eksplorerende forskning å slå seg til ro med forhåndsantagelsene. Jeg var hele tiden underveis aktivt nysgjerrig og søkende etter flere kategorier.

De kategoriene jeg endte opp med, og brukte i første runde intervjuer ble bekreftet i det andre intervjuet med de samme personene. Ingen av kategoriene ble falsifisert, det kom heller ingen nye til i det semistrukturerte intervju nummer to.

Etter intervjuene satt jeg tilbake med fem dimensjoner som var såvidt tydelige at jeg kunne arbeide videre ut fra disse. Disse dimensjonene har jeg beskrevet som følgende:

1. Den krenkede bruker,
2. Den hjelpende bruker,
3. Den proaktive bruker
4. Den kravstore bruker,
5. Den manipulerende bruker.

Alle så nær som en av respondentene scoret på dimensjonen Krenkelse. To av de fire følte seg sterkt krenket, noe de ga tydelig beskjed om. De ga også et inntrykk av å være kravstore. Derimot kunne jeg ikke finne noen utslag av den hjelpende eller at de var proaktive.

Den som har blitt krenket en gang blir lettere krenket på ny. Sårbarheten deres blir lettere å ramme og det kan være at respondentens persepsjon av situasjonene blir mer negativt vinklet. Dimensjonen krenkelse har et selvforsterkende aspekt.

Det viste seg at den eneste respondenten som ikke følte seg krenket i møte med saksbehandleren sin hadde de største utslagene på dimensjonene proaktiv og hjelpende.

Respondentene i pilotprosjektet reagerte noe ulikt på de andre dimensjonene sett ut fra graden av krenkelse. Dette kan forklares med at de sterkt krenkede følte krenkelsen på individnivå, mens respondenten som hadde noen grad av krenkelse følte en mer systemisk krenkelse. Den systemisk krenkede var hjelpende i interaksjonen. Dette hadde han til felles med den eneste respondenten som ikke viste noen grad av krenkelse. Hvorfor de opptrådte hjelpende kan forklares med at det ikke forelå noen konflikter i interaksjonen med tjenesteproduzenten.

Også i den kategorien jeg valgte å kalle "Den kravstore" var det tre av fire treff. Denne dimensjonen har flere ulike aspekt ved seg og det kan være grunnen til ulike reaksjoner på de andre dimensjonene ikke er til hinder for å opptre kravstort. Mens respondent to hadde en holdning som korresponderte med FFO definisjonen på brukermedvirkning som en likeverdig dialog mellom tjenesteyter og bruker, lå det nok andre årsaker til grunn hos respondent en og tre.

Hos disse korresponderte kravstorheten med krenkelsen. Dette kan sees i lys av kundemetaforen hvor brukerens kravstorhet blir gjenstand for en økonomisk avveining. Brukerne kan dermed risikere å bli sortert etter lønnsomhetsprinsipper (Tjora 2008).

I pilotprosjektet fant jeg ingen som klart og entydig var en manipulator. Derimot fant jeg noen

kjennetegn hos flere, selv om de altså ikke var entydige. Et av kjennetegnene ved den som manipulerer er nettopp at det er vanskelig å avsløre. Dette funnet forbauset meg noe. Etter å ha snakket med mange tjenesteprodusenter og fortalt om hva jeg skulle skrive oppgave om satt jeg med en førforståelse av at brukere manipulerer. Noen i større grad og noen i mindre grad, men det blir gjort. Av den grunn valgte jeg å ha denne dimensjonen med i det videre arbeidet. Det viste seg senere fornuftig å ikke forkaste den atferdsformen etter pilotprosjektet.

4.5 Induktiv tilnærming

Ved å gå fra empiri til teori ville jeg utforske og fremskaffe viten på et område som har blitt viet relativt liten interesse tradisjonelt. Jeg kunne på denne måten bekrefte eller avkrefte antagelsene på en grundig måte. Siden mine respondenter kommer fra andre land enn Norge var det viktig å legge ned mye arbeid i å gjøre spørsmålene i den endelige intervjuguiden enkle og tydelige. Jeg besluttet derfor å be om hjelp fra de respondentene jeg allerede hadde intervjuet. Jeg ba dem om å delta i nok et intervju.

Med utgangspunkt i de fem dimensjonene jeg hadde identifisert laget jeg en ny intervjuguide. Jeg valgte å legge ned mye arbeid i å finne relevante spørsmål til hver dimensjon. I alt ble det 42 spørsmål fordelt på de fem dimensjonene.

I tillegg til å finne ut hvilke spørsmål som fungerte best ville jeg også få kontrollert om jeg hadde tolket rett sist. Desverre var ikke alle respondentene tilgjengelige, jeg måtte derfor nøye meg med å intervju tre av de fire. Mellom første og andre intervju gikk det omtrent 8 uker.

I likhet med første gang spurte jeg også denne gangen om tillatelse til å bruke båndopptaker i intervjuet. Denne gangen sa samtlige ja. Grunnen kan være at vi nå kjente hverandre litt fra før.

Flere av intervjuene ble foretatt i respondentenes hjem. Med radio og fjernsyn på høyt volum, koner og barn som pratet høylytt og mobiler som ringte, ble kvaliteten på opptakene så dårlige at de bare unntaksvis var til understøttelse for notatene. Det var derfor greit å vite at denne typen problemer er normale for en som er utrent, samtidig som det er godt å sortere dem vekk i pilotprosjektet (Bryman 2008 :443).

Det ble noen forskjeller fra funnene i første intervjurunde. Dette kan ha sin bakgrunn i at en av respondentene hadde fått ny programrådgiver siden sist. Han hadde av den grunn en generelt

høyere tilfredshet med programmet enn tidligere.

I likhet med første gang viste respondentene også denne gangen tydelig at de hadde følt seg krenket i møtene med programrådgiveren.

Det ble avdekket noe mer manipulasjon i andre intervju. Årsaken til dette kan være at respondentene var mer fortrolige med meg nå, og derfor ikke reservert seg i like stor grad som første gang. To av de som følte seg sterkt krenket hadde også trekk på å være manipulerende.

For å komme videre etter denne analysen var det nødvendig å lage en endelig intervjuguide og å finne åtte nye respondenter.

4.6 Utvelgelse av intervjuobjekter

Undersøkelsesenheter trenger ikke å utgjøre noe representativt utvalg, siden det ikke er meningen å generalisere. Utvelgelsen av enhetene vil uansett være avgjørende for det videre arbeidet. Det var derfor viktig at det kun var deltakere på det utvalgte programmet som ble intervjuet, ikke deltakere i andre program i NAVs regi.

Det var naturlig å velge ut respondenter som hadde kommet omtrent halvveis i sitt program. En grunn til dette var at de semantiske utfordringene vil være færre etter en viss tid med norskopplæring. Brukerne ville dess uten ha dannet seg et mer nyansert og helhetlig bilde av programmet og sin rolle der etter en tids deltagelse.

Mitt krav har vært at deltagerne må ha deltatt i programmet minst seks mnd for å være min respondent. Det kan være strategisk riktig å velge ut de ekstreme tilfellene og ikke de gjennomsnittlige, for med dette å få en størst mulig spredning i utvalget. (Holme & Solvang 1996)

En systematisk utvelgelse som dette forutsetter en grundig og bred kunnskap om den befolkningsgruppen som skal undersøkes. Vel så viktig er en bevissthet om hva en ønsker å oppnå. I utvelgelsen var det derfor ønskelig å ha flest mulig forskjellige kulturer representert. Dette betød at jeg ønsket en spredning på nasjonal og religiøs tilhørighet i gruppen. I enkelte land, finnes det mange ulike etniske grupper med til dels motstridende religiøse og kulturelle preferanser. Geografisk spredning var derfor ikke alene et godt verktøy for å få frem

mangfoldet.

Også aldersspredning var viktig, loven som gir rett til deltagelse på det spesifikke NAVprogrammet gjelder for de mellom 18-55. Det var derfor fornuftig å få med begge disse aldersgruppene og en størst mulig spredning på de i mellom.

Ved å velge ut personer med høy utdanning eller annen kompetanse som gjør at de kan og vet mye om det jeg skulle undersøke, personer som har en høy grad av selvrefleksjon, kunne informasjonsinnholdet i intervjuene bli høyt. I denne gruppen var det imidlertid viktig å være klar over faren for å bli “snakket etter munnen” eller å bli tilhører til enetaler med høy teknisk kunnskap og god uttale av norsk språk.

For mange variabler kan gjøre det uoversiktlig, det var derfor viktig å avgrense uten å falle i den motsatte grøft ved å velge for smalt. En mulig start var å gå til de informantene jeg antok kunne bidra med mest informasjon først (Ryen 2002). Deretter kunne jeg oppsøke en informant som ikke lenger var sentral i problemstillingen som skal undersøkes. Dette kunne for eksempel være en som nylig hadde avsluttet sin deltagelse i programmet. Ved å innhente komparativ informasjon om problemstillingen var det mulig å se denne fra ulike vinkler. Denne distansen kan tilføre ny kunnskap, slik en kan få ved å se for eksempel den afghanske æreskulturen hjemmefra eller ved å oppholde seg i Afghanistan.

Jeg valgte imidlertid å fokusere på de som deltar i programmet nå. Intervjuene er derfor gjort med nåværende deltagere. Dette har jeg gjort fordi det er lett å glemme reaksjoner, og også fortolke disse når det har gått en tid. Dette er et naturalistisk perspektiv.

Ved hjelp av en kvalitativ metode vil hensikten med forskningen være å oppnå aksess til de hendelsene og handlingene som er aktuelle for problemstillingen i casestudiet. Dette gjelder både for kvalitative og kvantitative undersøkelser. Til forskjell fra de kvantitative var det i mitt tilfelle hvordan hver enkelt tilgjengelige respondent så på verden rundt seg som ble det sentrale å finne svar på, ikke hvor mange som så likt eller ulikt. Dette kan ikke oppnås i en survey, men gis større mulighet i et dybdeintervju.

Tilgang til brukerne var avhengig av tillatelse fra ledelsen i NAV. Den innhentet jeg ved å ringe direkte til lederen for programmet. Det er velkjent at NAV generelt har høy arbeidsbelastning hos sine ansatte. Lederen av programmet satt derfor som betingelse at

programrådgiverene selv måtte velge om de ville hjelpe til i prosjektet. Om de takket nei ville det ikke bety at tilgangen til informantene ble stoppet, men at jeg måtte finne andre kanaler for å oppnå kontakt med brukerne. En mulighet da ville være gjennom språkopplæringen, eller via andre kontaktpersoner.

Det viste seg ikke å stå på viljen, men kanskje knapphet på tid for programrådgiverne når de skulle formidle mitt ønsket om intervju med aktuelle kandidater.

Programrådgiverne ble tidlig informert om hensikten med prosjektet. To av dem sa seg villige til å ta ansvar for å finne egnede kandidater. Disse to fikk derfor hver sin kopi av prosjektskissen min og viste en entusiasme for prosjektet. Et brev stilet til kandidatene (Vedlegg1) forklarte hva oppgaven dreide seg om, og hva deres rolle var ment å være. Dette skulle så tjenesteprodusenten formidle til sine brukere. På grunn av ferieavvikling og noen uforutsette hendelser tok det lang tid å oppnå kontakt med aktuelle kandidater. Også sykefravær og endringer i staben i NAV førte til forsinkelser. En av programrådgiverne sluttet uten at jeg ble klar over dette. Mail ble ikke besvart men det var intet system som ga beskjed om at adressen var opphørt. Jeg brukte derfor mye tid på å vente i denne fasen.

En vurdering av norskkompetansen hos enkelte av brukerne gjorde at jeg besluttet å “spare” de som hadde behov for, og ønsket tolk til siste bolk. Dette var fordi en må beregne en dobling av tidsbruk når det benyttes tolk og det er derfor en fordel at den som intervjuer har mest mulig erfaring og rutine i intervjusituasjonen.

Det viste seg etterhvert at ikke alle kriterier for utvelgelse var mulig å oppnå på kort sikt. Det ble viktig å komme i gang, og noen av kravene til kandidater ble lagt til side. Villighet ble det avgjørende. I påvente av programrådgivernes tilbakemelding ble andre kanaler benyttet for å oppnå kontakt med kandidatene.

Studenter og arbeidskolleger av utenlandsk opprinnelse ble spurt om de kjente noen deltagere på NAVprogrammet som det var mulig å spørre. Denne kanalen var raskere. En tredje års student på statsvitenskap satt seg inn i oppgaven og gikk deretter ut og forklarte forskningsprosjektet til en han kjente. Dette var en kandidat som hadde både god norskforståelse og var omtrent halveis i sitt program. Kandidaten som sa seg villig ga sitt

telefonnummer og avtale ble deretter inngått ved hjelp av tekstmelding. Ved å bruke tekstmelding kunne jeg danne meg et bilde av hans norskkunnskaper på en annen måte enn kun ved muntlig avtale. Samtidig kunne jeg forsikre meg om at informasjon om møtested kom frem. Mange synes også det er greiere å få hjelp av sine venner når de kan vise frem en tekstmelding. Jeg opplevde etterhvert at mange ba meg sende avtaletidpunkt og sted som melding slik at de forsto rett.

Den tredje og siste intervjurunden ble basert på et utvalg av de 42 spørsmålene jeg stilte i siste del av pilotstudiet. Jeg gikk grundig gjennom alt materialet, med det for øye å ekstrahere intervjuguiden. De 42 spørsmålene ble deretter skåret ned til 16 spørsmål. Noen av dem måtte jeg også bearbeide litt for at de skulle bli enklere å forstå. Også denne gangen fordelte jeg spørsmålene mellom de fem ulike reaksjonsmåtene. Spørsmålene jeg kom frem til hadde til hensikt å være åpne og anspore til å filosofere litt rundt. Samtidig måtte jeg sørge for at det ikke ble for mye utenomstakk og eksempler på avslag.

Disse 16 spørsmålene skulle jeg så stille til 8-10 nye respondenter. Jeg valgte i denne fasen å søke opp respondentene gjennom andre kanaler enn NAV.

Alle deltagerne har hatt hjelp av kommunens flyktningetjeneste til å bli bosatt før de begynner i programmet. Jeg tok derfor en telefon til en av de ansvarlige for bosetting. Vedkommende sendte ut en melding til ti av sine tidligere brukere med en forespørsel om å delta i intervjuene, og fire av disse svarte positivt. Jeg fikk deretter fornavn og telefonnummer til hver enkelt, hvorpå jeg ringte dem opp og gjorde avtaler om tid og sted for møtene. Flere av dem møtte meg på universitetet hvor vi fant et grupperom til intervjuet. Et par av respondentene "vervet" en annen de kjente i programmet etter å selv ha bidratt og dermed hadde jeg seks respondenter.

Ikke uventet var det ingen kvinner blant disse. Jeg tok derfor også kontakt med rektor på Kongsgård skolesenter. Hans stab sørget for å finne kvinnelige respondenter. De satte opp avtalene for meg i skoletiden og valgte å se dette som en del av undervisningen for hver av elevene. Skolen stilte også møterom til disposisjon. I alt ble det foretatt åtte intervjuer i siste runde. Av disse var tre kvinner.

Disse åtte respondentene hadde alle mer enn et halvt år i programmet. De kom fra sju til dels svært ulike land fordelt på Asia og Afrika. Med hver og en av dem satt jeg av god tid til å

presentere meg selv og forklare hva undersøkelsen min handler om. Jeg la særlig vekt på min kjennskap til deres kultur og hvordan “systemet” fungerer når de skal introduseres i det norske samfunnet.

4.7 Reliabilitet

Innen den kvalitative forskningen etterprøves resultatene ved å se på hvorvidt de er reliable. Det vil si om det er pålitlige data. Jeg må derfor vurdere hvorvidt og i hvilken grad studiet kan etterprøves . Dersom uavhengige målinger av fenomenet gir omtrent det samme resultatet er undersøkelsen pålitelig.

Reliabiliteten i min oppgave kan deles i en indre og en ytre reliabilitet.

Den indre reliabiliteten viser hvorvidt andre forskere kan bruke det begrepsapparatet jeg benytter i min analysen på samme måte. Den ytre reliabiliteten ser på hvorvidt ulike forskere vil kunne oppdage de samme fenomenen, slik som reaksjonsformene i min undersøkelse, og hvorvidt de så vil kunne utvikle de samme begrepene i lignende situasjoner, eller om de var i samme situasjon.

En sterkest mulig reliabilitet oppnås ved en kvalitetssikring der en må forsikre seg om etterprøvbareheten. I denne inngår at en må vite hvem som utfører forskningen og også hvem informantene er. I min oppgave går det tydelig frem hvem som er respondenter. Også hvilke sosiale settinger som foreligger er ivaretatt i oppgaven min. Jeg beskriver hvilket analytiske begrep som blir brukt og jeg er klar på hvilke metoder jeg benytter i innsamlingen og analysen av mine data.

I en oppgave som er kvalitativ er en av de feilene som kan oppstå underveis “ bias”. Også det mange kaller “den holistiske feilantagelse” er noe en bør være ekstra observant ovenfor.

Det kan være vanskelig å etterprøve et kvalitativt studie for å oppnå samme resultat. Forskeren og interaksjonen med respondenten vil være ulik fra gang til gang. I et kvalitativt intervju vil tolkning av data for en stor del bero på den som utfører intervjuet. En høy grad av reliabilitet vil derfor måtte støtte seg på detaljerte beskrivelser av prosessen underveis. Også en så nøyaktig som mulig beskrivelse av kontekst vil være utslagsgivende for dette.

4.8 Validitet

I en kvalitativ oppgave vil validiteten til en viss grad vurderes skjønnsmessig. Enkelte kritikere hevder de kvalitative undersøkelsene er for upresise. Det er derfor vanskelig å måle validiteten nøyaktig. Hensikten med å måle validitet er å sikre at indikatorene som benyttes er gyldige i forhold til fenomenet som undersøkes. Et eksempel på lav validitet ville være om jeg vurderte reaksjonene til brukerne av NAVs program ved å spørre dem om hvor ofte de hadde vært utenlands det siste året. Gjennom mine metodiske valg mener jeg å ha godt samsvar mellom indikatorer og problemstilling.

Intern validitet: Dette handler om i hvilken grad resultatene mine er gyldige for utvalget mitt og for det fenomenet jeg har undersøkt. Altså om kategoriene av reaksjoner er gyldige for mine respondenter satt opp mot problemstillingen.

Ekstern Validitet: Handler om i hvilken grad de resultatene jeg har kommet frem til kan overføres til andre utvalg og andre situasjoner. Bryman (2008) sier at i motsetning til intern validitet vil ekstern validitet representere et problem for kvalitative forskere fordi de ofte arbeider med små enheter og casestudier. Min oppgave er et godt eksempel på det Bryman sier, det er vanskelig å generalisere ut fra et utvalg av den størrelsen jeg har.

I stedet for å måle reliabilitet og validitet finnes det andre måter jeg kunne ha evaluert min kvalitative oppgave. Kriteriene for evalueringen kunne da ha vært troverdighet, overførbarhet, driftsikkerhet og bekreftbarhet (Bryman 2008). Kriteriene for disse måleenhetene ligger imidlertid nok så nærme de som finner for validitet og reliabilitet, jeg har derfor valgt å beholde dem.

4.9 Kulturelle utfordringer

Geert Hofstede definerer kultur som “*kollektiv programmering av menneskers sinn*”. Kultur innebærer tradisjoner, handlemåter, vaner og regler. Felles språk eller felles symboler og klesdrakter kan utgjøre det vi omtaler som kulturforskjeller mellom grupper i befolkningen.

Ved å ha et kulturperspektiv på språket betyr det en flytende oppfatning av meningene. Jeg må derfor tolke utsagn noe ulikt dersom de kommer fra mennesker med svært ulik bakgrunn. Et eksempel på dette er når en nordmann understreker at det han sier er sant ved å si “kors på halsen”, mens en fra Midt Østen kan si “jeg sverger ved min mors grav” for å understreke det samme. Kommunikasjon er samspill og innbefatter foruten menneskespråket også tolkning av naturlige tegn, og bildespråk. Dette gjør at språkperspektivet også blir hermeneutisk. Kultur er betinget av menneskelig kunnskap og deres erfaringsgrunnlag. Kulturell kunnskap er et symbolsystem der kulturen blir et filter i dekodingsprosessen (Ryen, 2002).

Det vil være andre utfordringer knyttet til å intervju brukere av NAVprogrammet enn det vil være ved feltstudier i fremmede kulturer i andre land. Likevel vil noen av utfordringene være de samme.

En av disse vil være knyttet til kjønn. En kvinnelig forsker kan møte mannlige brukere som ikke ønsker å håndhilse. Hos konservative muslimer og jøder knyttes denne skikken til såvel kultur som tro. Mange i dag mener imidlertid at det er gammeldags, og et utdøende fenomen. Ved å være seg dette bevisst på forhånd og unngå en situasjon hvor en blir stående med hånden i luften kan møte med respondenten få en god start. Også direkte blikk og øyekontakt kan by på problemer i interaksjonen. Her er det viktig å lese situasjonen og tilpasse seg de kulturelle sedvaner hver enkelt deltager utviser.

At forskeren er sin klesdrakt bevisst før intervjuene starter kan for mange være en selvfølge det ikke er nødvendig å nevne. Likevel kan det være på sin plass å tenke på at enkelte typer bekledding kan virke støtende på mennesker med en annen bakgrunn. Også outrerte frisyrer, piercing og tatoveringer kan sende ut signaler til intervjuobjektene som ikke harmonerer med problemstillingen, eller bringer fokus vekk fra denne (Ryen 2002).

Det kan på noen virke støtende om forskeren bruker symboltunge smykker. Et anheng med kors eller jødestjerne vil kunne vekke sterke reaksjoner hos enkelte. Det som kanskje i vår vestlige kultur kun er ment som dekor, og slett ikke som symbol på en overbevisning, vil hos andre grupper kunne tillegges en annen mening.

Ulikheter i kulturer er med på å gjøre kommunikasjonen utfordrende. Kulturen er ikke statisk, den endrer seg gjennom tid og generasjoner. Nasjonal og etnisk identitet er for mange knyttet til deres kulturarv og er viktig for dem i en interaksjon. For andre vil dette være mindre viktig.

Den som er litt utrent i å intervju kan ha nytte av å bli minnet på ikke å fronte egne meninger. Mange emner vi i Norge liker å diskutere kan være upassende for andre. For eksempel likestilling, kvinneundertrykking og homofili.

Mange konflikter oppstår når diskusjonene dreier seg rundt etnisitet og politisk eller religiøs overbevisning. Dette vil det være viktig å ha i minne når en vet at mange av deltagerene har fått asyl i Norge nettopp på grunn av en av dette. Forskeren har derfor et ekstra ansvar for å opptre på en måte som ikke kan skape konflikt eller føre til at fokus kommer på forsker i stedet for problemstillingen.

Under introduksjonen og tillitsbyggingen med deltagerene i programmet, men også i løpet av intervjusituasjonen vil en i noen tilfeller støte på en gaveproblematikk. Noen vil kanskje forvente å få en gave som takk for sin deltagelse, mens andre vil gi forskeren en gave. Det vil være en balansegang mellom det å belønne fremfor det å bestikke i intervjusituasjonen. Ved å belønne brukerne raust for å stille opp er risikoen for bias til stede. Brukernes oppfatning av belønningens verdi kan knyttes til deres rang, alder og økonomiske situasjon og kan i uheldige tilfeller øke assymetrien i relasjonen under intervjuet. Enkelte kan også føle seg krenket av tilbud om en påskjønnelse.

Både den verbale og den nonverbale kommunikasjonen kan avstedkomme utfordringer i relasjonen mellom forsker og bruker. Bruken av fakter og mimikk kan ha ulik betydning etter hvor i verden vedkommende er fra. Et eksempel på dette kan være “smatting” eller smekking med tunga. I enkelte kulturer blir dette brukt som et kompliment når gutta ser ei søt jente, som når europeere plystrer etter jentene. I andre land brukes samme lyden som en benektelse i samtaler, det kan være “ jeg er uenig”, eller “nei, det stemmer ikke”, eller “nei, det gidder jeg ikke”. Uten en viss kunnskap om de enkelte kulturers særtrekk i væremåte kan det lett oppstå misforståelser, feiltolkninger og feilslutninger.

Testintervjuende ble foretatt i november og desember. Det passet derfor godt å gi deltagerne en

liten påskjønnelse i form av Flax julekalendere. Innkjøpsprisen er beskjedne 50 kroner, men om en er heldig kan gevinsten dekke både strømregninger og litt ekstra. Deltagerne syntes alle det var hyggelig med 24 muligheter til å bli rike. Denne påskjønnelsen ble ikke brakt på bane før intervjuene var ferdige og lydopptakeren avslått. Det var ingen av dem som ga uttrykk for at de forventet noe for å stille opp. Tvert i mot ville de alle gjøre gjengjeld ved å invitere meg på middag eller kaffebesøk hos familie og slekt. Jeg valgte å takke ja til invitasjonene som dukket opp. Flere av deltagerne ga uttrykk for at etniske nordmenn var sjeldne gjester i deres hjem. De ga uttrykk for stor glede ved å introdusere meg for sine nasjonale retter og skikker.

Respondentene ble informert om at jeg jobbet i et asylmottak og var vant til å snakke med folk fra ulike land og kulturer. Det kan ha medvirket til at de ikke var så redde for å bli misforstått pga dårlig norsk. Alle var også opptatt av å informere meg om de gode sidene ved hjemlandet, jeg fikk se bilder og videosnutter og ble oppfordret til å besøke de landene det er mulig å reise til som turist.

I testintervjuene brukte jeg en løs intervjuguide med åpne spørsmål. Det ble lagt ned mye arbeid i å få språket så enkelt som mulig. Også eventuelle alternative måter å forklare problemstillingen på ble vurdert på forhånd.

5.0 Resultat

Svarene fra de åtte respondentene satt jeg inn i en tabell etter mønster av tematisk analyse (Bryman2008). Denne tabellen har respondentene i loddrette og temaene i vannrette kolonner. Respondentene mine har jeg valgt å nummerere fra en til åtte. I denne typen analyse er det ikke viktig å vite veldig mye om den enkeltes alder, kjønn eller sivilstatus. Det som er vesentlig for analysen er temaene. Jeg har derfor de fem atferdsdimensjonene i de vannrette kolonnene.

Det er flere måter å fylle cellene. En mulighet var å sette inn sitat fra respondentene og for eksempel spørsmålsnummer i parentes for å vise hva sitatet gjaldt. Hos meg ville denne måten gjøre tabellen uoversiktlig. Fokus kunne dessuten bli på semantikken i stedet for tematikken. I stedet valgte jeg å sette inn tegn for høy eller noen grad av reaksjon på de ulike atferdsformene. Denne formen for koding gav meg en mer ryddig og mer lesbar tabell.

Ved å analysere innholdet, og å se på sammenhengene innad ble det mulig å forklare reaksjonsmåter som i utgangspunktet kan fortone seg paradoksale. Analyser som er bygget opp rundt tema er velegnet når det ikke skal være mulig å identifisere deltagere. I min oppgave er dette svært viktig siden flere av respondentene har vært utsatt for forfølgelse tidligere og derfor kan være ekstra sårbare på dette.

Denne formen for cross case analyse (Bryman 2008) er velegnet når det dreier seg om å se sammenhenger. De fem dimensjonene av reaksjonsformer passer derfor godt i en tematisk cross case analyse. Det jeg ønsket å forklare var altså sammenhengen mellom reaksjonene hos hver enkelt respondent. Det tegnet seg også et mønster av reaksjonsformer for gruppen, men det er viktig å ikke se dette som en sammenligning av respondentene slik en kvantitativ undersøkelse ville kunne gjøre det i en survey. Hver av respondentene vil bli forklart ut fra sin egen livsverden og situasjon. I tabellen under skiller jeg mellom sterk grad som markeres med to pluss, og noen grad som har ett pluss. De som ikke har reaksjonen er markert med null.

5.1 Tabell

	Krenket	Hjelpende	Proaktiv	Kravstor	Manipulerende
Totalt av 8	2	5 +3	3+1	5+1	3
Resp.1	0	++	0	++	0
Resp.2	0	++	++	+	0
Resp.3	0	++	0	++	0
Resp.4	++	+	++	0	0
Resp.5	++	+	0	0	+
Resp.6	0	+	+	++	0
Resp.7	0	++	0	++	+
Resp.8	0	++	++	++	+

Tabellen viser at samtlige respondenter var hjelpende. Fem i sterk grad og tre i noen grad.

Deretter var det den kravstore atferden som hadde flest treff. Her var det fem personer som var kravstore i stor grad og en var det i noen grad.

Den tredje hyppigste frekvens hadde en proaktiv atferd. Her var det i alt fire personer, hvorav kun en var proaktiv i noen grad. De andre var det i stor grad.

Det er ingen av respondentene jeg vil karakterisere som stor grad av manipulerende, mens tre av dem var det i noen grad. Den atferden jeg fant hos færrest i hovedundersøkelsen min var krenket atferd. To av respondenter identifiserte jeg denne dimensjonen hos. Begge to var krenket i stor grad.

5.3 Beskrivelse av funn

De fem respondentene som var hjelpende i stor grad beskrev for meg hva de konkret gjorde når de ønsket å hjelpe tjenesteprodusenten. Alle sammen hjalp til med å forberede og samle inn dokumenter slik at tjenesteprodusenten kunne fatte et vedtak. De fremskaffet dokumentasjon, og de sørget for å skrive ned en del ting. Samtlige fortalte meg at de prøvde å sette seg inn i regelverket, slik at de kunne fortelle tjenesteprodusenten hva loven sa. Noen av dem hentet også inn informasjon fra venner og bekjente hvis de mente dette kunne ha relevans for deres sak. Andre var imidlertid nøye på at venner ikke skulle vite noe om deres problemer. Det som skulle tas opp med saksbehandler forble mellom dem, sa en mann. En kvinne sa det var viktig for henne å beskrive hele problemet for tjenesteprodusenten. Ved å være grundig var hun sikker på at det ikke skulle oppstå misforståelser som kunne føre til til gale vedtak.

En av respondentene hadde en litt annen vinkling enn de andre på sin hjelpende atferd:

“I take advise from her. Her job is to help me and when we cooperate it will be better also for her. I do not ask friends for advises. I know better than them about my case. I tell saksbehandler what I know about the particular rule, then I help her in a way.”

De fleste mente imidlertid som denne respondenten, å hjelpe tjenesteprodusenten er å hjelpe seg selv:

“Det jeg gjør er å skrive ned. Jeg skrive ned alt om det problem før jeg kommer til møtet. Jeg undersøker. Når jeg bestiller time jeg forklarer hvorfor jeg tar time. Da jeg hjelper både deg selv og min saksbehandler. Jeg planlegger for meg selv.”

En av kjennetegnene jeg har brukt for å identifisere en hjelpende atferd er hvorvidt det betyr

noe om tjenesteproduzenten blir glad for hjelpen. De som har en stor grad av hjelpende atferd har bekreftet at det betyr noe om tjenesteproduzenten blir glad for hjelpen. Et par av utsagnende er gode eksempler på dette:

“Ja det betyr mye. Det blir bedre decisions når alle er glade.” og “Ja, det betyr mye for meg. Hun ser meg glad. Det smitter mellom dere når en er glad. Det blir bedre beslutninger å ta når hun er glad. To glade er best.”

Disse mener åpenbart at avgjørelsens utfall kan avhengige av tjenesteproduzentens humør. De mener avgjørelsene i saken deres blir fattet skjønnsmessig.

En annen respondent svarte derimot det motsatte, han hadde en oppfatning av Norge som et land hvor regler i større grad enn skjønn er avgjørende når vedtak skal fattes.

“No, it doesn't matter. She must reach the same decision regardless of weather she is happy or not. That is a good thing in the system in Norway. I never respond directly what I mean. Jeg sier ikke rett ut, men snakker rundt”.

Det siste utsagnet representerer et mindretall, men det beskriver godt respondentens holdning og meninger om velferdsystemet i Norge.

Det som skiller de som er hjelpende i noen grad fra de som er det i stor grad er frekvensen i deres hjelpende atferd. De som bare kan tenke seg å hjelpe tjenesteproduzenten innimellom eller av og til har jeg klassifisert til “noen grad”. Utsagnene om måten de hjelper på er nokså like i hele gruppen og langt de fleste sier også at det betyr noe når deres hjelp blir satt pris på, uavhengig av om de er hjelpende ofte eller bare noen ganger.

Den neste dimensjonen som jeg identifiserte hos i alt seks av deltagerne i studiet var kravstor. Fem av disse hadde en atferd jeg har kalt i stor grad kravstor, mens kun en opptrådte på en måte som gjorde at han kun i noen grad hadde denne atferden.

Innfallsvinkelen min til denne dimensjonen var å spørre om respondenten mente å ha et samarbeid med tjenesteproduzenten. Jeg var ute etter å identifisere hvorvidt de var likeverdige i relasjonen. Også hvorvidt de fremmet krav, og størrelsen på kravet i forhold til hva de ønsket å oppnå var tema for spørsmålene .

Det finnes mange definisjoner på brukervedvirkning. Jeg tok utgangspunkt i den FFO har definert.

“Brukervedvirkning er når brukere eller brukerrepresentanter går i dialog med tjenesteytere og på lik fot med dem tilbyr kompetanse og spesialkunnskap, basert på egne og eller andres

erfaringer, for å løse ulike oppgaver”

Mitt spørsmål til respondentene var derfor hva som skulle til for å ha et likeverdig samarbeid.

Dialog er et stikkord for svarene jeg fikk. Flere respondenter mente at en forutsetning var at begge må høre hva den andre har å si i et samarbeid. Respekt for den andre var også noe flere trakk frem.

At Norge er mer egalitært enn hva mange er vant med fra hjemlandet beskrev en av kvinnene slik: *“I Norge er det ikke opp/ned. Her er det respekt til hun. Alle er like her. Ved å gi respekt for begge det blir jevn samarbeid. I mitt land var det alltid menn på kontor. Der var menn oppe og dame nede. Det var ingen respekt fra mann til dame. Og ingen hadde samarbeid. Her begge respekterer og det blir veldig bra. God system her.”* En av de andre sa nesten akkurat det samme:

“We have definately a partnership. We are very equal. I know the rules in Norway, so I am not afraid or anything. I have power in my knowledge about Norwegian rules and laws. When we both know things it is easy to have an equal cooperating.”

Disse to kom forøvrig fra helt ulike land og deler av verden. En tredje respondent fra et annet sted enn begge disse to sa følgende:

“Den samarbeid er bra. Jeg gir og jeg får gode råd. Det viktige er vi hører på råd begge. Når begge hører ,det blir god samarbeid og jevn, ikke saksbehandler oppe og meg nede.”

Disse utsagnene viser at dialog står i fokus, og behovet for å bli møtt med respekt er sterkt. Respondentene mente til en viss grad at de hadde et kundeforhold til tjenesteproduzenten. Flere av dem fortalte hvor påpasselige de var med å kjenne gjeldende lovverk. Derfor er det ikke usannsynlig at noen av dem kjenner til at brukermedvirkning er en lovfestet rettighet i Norge. En av respondentene var tydelig på at han savnet i en dialog i relasjonen med tjenesteproduzenten:

“Hun må høre på meg og jeg må høre på henne. Det må være begge veier for at det skal bli et samarbeid. Nå er det ikke slik. Hun sier jeg skal spørre venner!”

I løpet av et intervju kan det komme opp spørsmål som respondentene kan finne ubehaglige eller kanskje meningsløse. Jeg var litt usikker på spørsmålet om hvorvidt de krevde mer enn de trengte, skulle være et ubehagelig spørsmål. Grundig forarbeid og kjennskap til kulturene gjorde imidlertid at tilliten til meg var sterk nok til at ingen ble fornærmet .

En som er kravstor kan bokstavelig talt kreve mer enn han kan få. Flertallet av respondentene

var klare på at de ikke ba om mer hjelp enn de trengte. To ulike utsagn illustrerer det mangfoldet som svarene ga.

“I ask for what I need, not more and not less. Bare det ene jeg trenger hjelp med to get fixed.

Den neste mente noe ganske annet, men om han ba om for mye i forhold til behovet svarte han ikke på, kanskje forsto han ikke helt dybden i spørsmålet mitt.

“Jeg får alt jeg spør om. Alt jeg vil oppnå det gjør de.”

Den atferden med tredje hyppigste frekvens var den proaktive. Halvparten av respondentene mine var det. Definisjonen til Crant (2000) er at *“proaktiv atferd tar initiativ til å forbedre nåværende omstendigheter eller å skape nye”*. De som er proaktive vil i følge Crant (2000) søke aktivt etter informasjon og muligheter til å forbedre ting. Hos den proaktive vil feedbackprosessen være sentral. Det blir gjort enten ved å spørre om tilbakemelding på oppgaver eller ved å utlede tilbakemelding på bakgrunn av det som blir observert. For å kunne avgjøre om respondenten var proaktiv eller ikke var det viktig å stille de rette spørsmålene. Jeg valgte å være konkret ved å spørre om de kunne tenke seg å beslutte eller handle i forkant av møtene. Oppfølgingsspørsmålet var om de løste problem sammen med tjenesteprodusent eller om han prøvde å forhindre problemet i forkant.

“Jeg sjekker om jeg forstår riktig, da jeg kan ordne opp selv. Hvis ikke jeg forstår, jeg tar møte med saksbehandler, og hun hjelper meg. Da vi tar møter uten tolk. Bare når det er generell informasjon til flere vi har tolk nå. Da kommer saksbehandler på skolen og gir informasjonen. Jeg vil jo være selvstendig hvis jeg har forstått jeg ordner selv.”

Språket så ut til å være et hinder for å kunne være fullt ut proaktive. Skrekken for at noe kan bli mistolket på grunn av språkproblemer gikk igjen hos flere. Dette er nettopp den usikkerheten Crant (2000) mener kan være en forløper til proaktiv atferd, fordi den kan skape en beslutning om å opptre proaktivt. En av respondentene var helt konkret da han beskrev sin proaktive atferd: Han satt seg mål og han iverksatte det som måtte til for å komme nærmere målet.

“Jeg gjør mine forberedelser. For eksempel jeg lærte selv å skrive CV. Jeg fikk ikke hjelp av saksbehandler til å få jobb, da jeg måtte selv gjøre noe. Min kone sa alle må skrive CV. Den jeg tok med til neste møte. Jeg søkte også om praksisplass selv. Så sa jeg til saksbehandler hva jeg gjort. Også jeg gikk til 2 lærere på skolen og spurte om å være referanser. Alt jeg ordnet selv. Den jobb har jeg nå fått og skal snart begynne.”

Å sette seg mål er proaktivt. Når de proaktive søker etter tilbakemelding er dette positivt relatert

til en mål og læringsorientering. Det burde passe mine respondenter godt. Når ikke alle er proaktive er nok en årsak til dette en manglende optimistisk grunnholdning. Det er en betingelse for å være proaktiv, at en ser muligheten i det halvfulle glasset og ikke hva som mangler i det halvtomme.

Tre av respondentene jeg intervjuet hadde en viss grad av manipulerende atferd. Det som best kjennetegner en manipulator er en bevisst, strategisk og godt planlagt handling. Handlingen er skjult og den får andre til å gjøre noe til gunst for manipulator (Nordhelle 2009). Disse forutsetningene gjør det vanskelig å avdekke denne atferden. Ingen av respondentene fant jeg stor grad av manipulasjon hos. Den som manipulerer planlegger fremover, men skjuler målet sitt for tjenesteprodusenten. Det er hele tiden sitt eget velbefinnende de ønsker å forbedre, og de kan gjøre det på mange måter.

Jeg spurte respondentene om de noen gang kunne spørre om hjelp til saker de visste var utenfor tjenesteprodusentens rammer. Svarene jeg fikk varierte, en av dem sa;

“Min saksbehandler sier jeg ikke kan snakke om hjemland problem. Saksbehandler sier nei hvis jeg tar opp problem i hjemland. Men jeg prøver å spørre.”

For å være manipulerende må handlingen være skjult, derfor spurte jeg om de skjulte sine forventninger når de ba om hjelp. De som manipulerer svarte nokså entydig på dette.

“Nei, jeg sier ikke hva jeg forventer eller ønsker. Jeg skjuler mine følelser, det er ikke noe jeg ønsker å vise min saksbehandler.”

Den som manipulerer vil ofte innta en offerrolle. En av de jeg snakket med hadde svært tydelige offer trekk. *“Det er vanskelig for meg. Hun er den jeg har,”* var ett av utsagnene.

Denne respondenten projiserte og la alt ansvaret for situasjonen sin i hendene på tjenesteprodusenten.

“Da blir jeg trist, lei meg. For hvor skal jeg ellers gå, hvis min saksbehandler ikke vil hjelpe meg?”

Det siste var svar på mitt spørsmål om hvordan respondenten reagerer på avslag om hjelp. En av de andre svarte slik på samme spørsmål:

“I feel sad. Inside I can also be angry, but never outside. I will never show my saksbehandler I am angry. Jeg prøver også om igjen, to get her to change the decision. Maby she did not understand what I meant , I try to explain for her once again.”

Flere av manipulatorene beskriver det som Nordhelle (2009) kaller skjult aggresjon.

“Da blir jeg sint og trist, men viser ikke sint. Jeg prøver å få saksbehandler til å endre sin

oppfatning av problemet. Jeg prøver mange ganger på litt ny måte.”

Begge de to siste sitatene viser både en strategisk og godt planlagt handling. Det de vil oppnå er at tjenesteprodusenten kan gjøre noe som er til deres fordel. Tjenesteprodusenten kan tro saken er avsluttet, men respondenten har i mange tilfeller ikke tenkt å ta et nei for et svar. Han prøver igjen på stadig nye måter. Den som manipulerer kan være såvel kvinne som mann. Det stemmer godt med mine funn, begge kjønn er representert og identifisert som manipulative. Disse tre var fra forskjellige kontinent og hadde også ulik religiøs tro. Når jeg har identifisert denne atferden hos kun tre av de åtte respondentene kan dette skyldes deres evne til å skjule handlingen. Det skulle imidlertid ikke være noen grunn til å skjule handlingene for meg. Det er også enklere å identifisere i et metaperspektiv. I pilotprosjektet fant jeg denne atferden i noen grad kun hos en av de fire. Det samsvarer godt med tre av åtte i hovedundersøkelsen.

Hos kun to deltagere fant jeg en krenket atferd. Disse var begge krenket i stor grad. Det resultatet avviker fra pilotstudiet. Der fant jeg krenkelse hos tre av fire respondenter. Krenkelse reflekterer en subjektiv følelsesmessig opplevelse. Det sier noe om hvordan respondenten føler en opplevelse. Derfor er krenkelsen individuell i såvel størrelse som omfang (Fangen 2008).

Respondentene fikk et spørsmål om hvordan de reagerte hvis de følte seg krenket i møtene med tjenesteprodusenten. En av dem svarte slik;

“Jeg må gjøre ting selv i steden. Jeg må få hjelp fra venner og kona mi i steden for å ha krenkede situasjoner med saksbehandler. Jeg prøver å fortelle henne vi er ikke alle like. Hun behandler alle flyktninger som om de kommer fra fattigdom og uten skole. Hun glemmer ulike behov, vi er alle forskjellige. Jeg er fra en god familie, jeg hadde et godt liv med egen villa. Det var ikke pga sult eller bomber eller ikke arbeid at jeg måtte flykte. Hun skjønner ikke slik. For meg dette var et sosialt fall.”

Også hans ære ble utfordret. Æresbegrepet står ikke like sterkt i Norge som i mange asiatiske og afrikanske kulturer. Hos mange utlendinger har begrepet en mye sterkere betydning enn hva vi er vant med. De snakker om respekt og stolthet på en helt annen måte enn det som faller naturlig for nordmenn. Respondenten som følte at mangelen på individuell tilpasning var krenkende beskrev også møtene med tjenesteprodusenter som tidvis fornærmende og ydmykende. Dette beskriver Heglum & Krokan (2006) som feiltolkninger.

“I Norge man tenker alle over en kam. Det er 35 år siden de første flyktninger kom til Norge.

Nå det er mange ulike grupper, ikke bare en. Dette jeg har fortalt og forklart min saksbehandler.”

De som følte seg krenket var av ulikt kjønn og fra hvert sitt kontinent. Måten de reagerte på var også svært ulik. Den som føler seg krenket vil noen ganger måtte forsvare sin verdighet. Å tape verdighet er for mange mer dramatisk enn å tape ære. Dette kan variere i styrke og omfang fra en kulturnorm til en annen. Jeg stilte respondentenes spørsmålet hvordan forsvare du din verdighet? En av dem svarte rolig og litt trist:

“I do not defend. Jeg er bare helt stille, jeg kan ikke slåss for min dignity. Jeg bare tier still og er polite med henne.

Det at samtlige respondenter er hjelpende i møtene med tjenesteprodusenten fortjener å bli gransket nærmere. Hvordan henger det sammen? Er alle brukerne jeg har snakket med hjelpsomme av en og samme grunn? Kanskje ikke. Fiske sier at den prososiale atferden er et begrep hvor meningen kan være å hjelpe andre, samarbeide, trygge eller også forsvare (Fiske 2010). Hvis en hjelper en annen utilsiktet er ikke dette prososialt. Det er det derimot hvis hensikten er å hjelpe selv om mottaker ikke drar nytte av hjelpen. Det er altså intensjonen som bestemmer om handlingen er prososial eller ei.

Vi finner også motivbaserte årsaker til å være prososial. Motivet kan være såvel egoisme som altruisme eller kollektivism.

6.0 Diskusjon

6.1 Oppsummering av funn

Min problemstilling dreier seg om hvordan brukerne på et av NAVs program reagerer i sine møter med de offentlige tjenester.

Jeg hadde noen antagelser om hvordan de ville reagere, og dette ble bekreftet i studiet. Grundige intervjuer i flere omganger har gitt meg mye informasjon om det mangfold av reaksjoner brukerne har i disse møtene. I hovedstudiet møtte jeg åtte respondenter. Samtlige var hjelpende. Seks av dem var i tillegg kravstore. Dette kan se ut som et paradoks, men hvis den som er kravstor ønsker å “please” tjenesteprodusenten vil han gjøre det ved å være hjelpende.

Den proaktive og den hjelpende har mye til felles. Fire av de åtte var proaktive i tillegg til hjelpende i sin atferd. Jeg hadde forberdt meg på at det kunne bli vanskelig å avdekke manipulativ atferd. Resultatet hos de tre av åtte er jeg ikke i tvil om. Det som er avdekket av manipulasjon er entydig. Det er mulig jeg ikke har avdekket alt, i så fall stemmer det godt med teorien. Manipulasjon er en skjult handling.

To av de åtte var sterkt krenket i møtene med tjenesteprodusenten. Her er det et avvik fra pilotprosjektet. Der fant jeg krenkelse i større eller mindre grad hos tre av fire respondenter. Dette kan skyldes rekkefølgen spørsmålene ble stilt, kombinert med norskforståelsen hos den enkelte. Det kan også skyldes tilfeldigheter.

I motsetning til i en survey kan jeg ikke generalisere med kun åtte respondenter i undersøkelsens hoveddel. Det kan derfor være tilfeldigheter som viser de mønstrene som avtegner seg.

6.2 Drøfting av funn

De fleste sa det betød noe for dem at tjenesteprodusenten ble glad for hjelpen de ga. Enkelte mente imidlertid at dette ikke hadde noen betydning i relasjonen. Likevel opptrådte de hjelpende.

Fiske (2010) har en innfallsvinkel til hjelpende atferd gjennom det hun kaller prososial atferd. Utsiktet hjelp er ikke prososialt, men det er derimot hjelp som er planlagt men som viser seg å være nytteløs. I denne forståelsen av begrepet er alle åtte respondentene hjelpende.

Det finnes i følge Fiske også en annen forståelse av begrepet, og da knyttes atferden til andre, ikke til seg selv. Det er hvilke fordeler som kan knyttes til den andre som bestemmer om handlingen er prososial. Dette kaller hun motivbasert prososial atferd.

Hos de åtte respondentene fantes det prososiale atferder av flere uliker typer. Flere av dem beskrev samarbeid og dialog som viktig i interaksjonen. Hvis intensjonen er å hjelpe tjenesteprodusenten er respondenten hjelpende. Det er på den annen side slett ikke sikkert at motivet er riktig så edelt. En bruker vil naturlig nok være ute etter hjelp fra tjenesteprodusenten. Derfor er det sannsynlig at det ligger egoistiske motiv bak den hjelpende atferden. For å bli

likestilt i relasjonen hjelper også brukeren sin saksbehandler. Dette beskrev flere av respondentene med at de samlet inn dokumenter og hentet inn andre brukeres erfaringer. Noen av dem sørget også for å informere tjenesteprodusenten om gjeldende lovverk. Alt sammen er det jeg vil kalle å please tjenesteprodusenten. Motivet bak denne atferdsformen kan i tillegg til egoisme også være prinsippfasthet. Denne reflekterer en moralsk forståelse og samtidig en kontroll.

Gruppen har for en stor del andre normer enn hva etniske nordmenn vil ha. Derfor kan dette være en medvirkende årsak til den hjelpende atferden hos noen av dem.

Det kan være vanskelig å se en ren altruistisk selvpoffelse hos respondentene. (Fiske 2010). Egoismen er nok et mer overbevisende motiv. Dennes målsetning er å øke ens egen velbefinnethet. Det ligger et sosialt læringsperspektiv i egoismen. Dette passer godt hos samtlige av deltagerene i studiet. I denne forståelsen finnes blant annet aktelse og gjensidighet. Aktelsen er sentral for respondentene og gjensidigheten passer godt med hvor viktig dialog har vist seg å være for brukerne. Gjensidigheten kan også knyttes til å takke tilbake for tidligere bragder. Prinsippet om gjensidighet har dyp forankring hos mennesker flest. Vi hjelper dem som hjelper oss. Hvis begge parter hjelper tilbake vil sjansene til å lykkes øke. Denne formen for gjensidig altruisme er den eneste formen av altruisme jeg kan se hos gruppen. Den er normbasert. Hos enkelte av respondentene er den overhode ikke til stede, mens jeg mener å ha identifisert den hos andre. En av respondentene ønsket å hjelpe tjenesteprodusenten med avgjørelsene fordi hun var nyansatt og ikke kunne så mye. Han fortalte at det betød mye for han å være godt likt av tjenesteprodusenten. Med gjengjeld fra denne ville det bli bra for ham, og det ville til slutt gi gode avgjørelser. Denne tankegangen er nøyaktig det Fiske kaller en utvekslingsbasert gjensidighet. Samtidig som det er utvekslingsbasert, er dette også en form for hjelpsomhet som hviler på et belønningssystem. Det er da også en av årsakene til at dette ikke er altruisme i klassisk forstand.

I likhet med andre mennesker var også mine åtte respondenter opptatt av aktelse og gjensidig respekt. Derfor betyr det mye når belønningen for å hjelpe kommer i form av sosial aktelse, og fra omgivelsene rundt dem (Fiske 2010)

Noen ganger er kulturforskjellene store i møtene mellom bruker og tjenesteprodusent. Det kan særlig være i belønningssituasjoner disse ulikhetene kommer klart frem. Mange av mine respondenter kommer fra land hvor bekjentskap og gruppetilhørighet har stor betydning.

Belønningssystemet kan ofte ha preg av bankvirksomhet. Man har tjenester til gode, kan få takk for tidligere innsats m.m. En setter inn og tar ut belønninger. Alle gaver setter mottakeren i gjeld (Dagbladet 26.05.2012:3). Uansett hva motivet måtte være vil en gave utløse forpliktelser for mottaker og knytte ham til giveren. En gave vil kreve en motytelse og er derfor et ledd i en byttehandel. I og med at disse brukerne er nye i Norge har det blant annet medført at de fleste er uten store deler av det nettverket de tilhørte. Derfor føler mange av dem at båndene til tjenesteproduzenten er sterkere og mer forpliktene.

Deres sosiale læring med anerkjennelse og belønninger blir noen ganger vanskelig å tolke for tjenesteproduzenten. Derfor kan den hjelpende atferden noen ganger bli tolket som ren egoisme, og ikke som den gjensidige utvekslingsbaserte prososiale atferden den var ment å være. Det er også svært fornærmende å si nei til en gave. Giveren kan da miste ansikt og respekt, og dette skjer i sterkere grad hvis den svakeste parten i relasjonen, altså brukeren er den som blir refusert.

Med så mange ulike innfallsvinkler til å hjelpe er det ikke oppsiktsvekkende at mine åtte, svært ulike, respondenter alle er hjelpende i sine møter med tjenesteproduzenten. Det er også naturlig at det hos alle er innslag av egoisme, siden egoismen kan defineres ved at dens målsetning er å øke ens eget velbefinnende. Deltagerene på NAVprogrammet har alle forbedring av egen situasjon som målsetting. Programmet skal hjelpe dem til dette ved å gi dem et grunnlag for å kunne delta aktivt i samfunnslivet og å gjøre dem selvstendige til å delta i videre utdanning og arbeid.

Alle så nær som de to krenkede var kravstore. For å kunne identifisere atferden spurte jeg respondentene om de anså tjenesteproduzenten for å være en samarbeidspartner. Alle så nær som en svarte bekræftende og i stor grad på dette.

Jeg tok utgangspunkt i brukerfokus innen New Public Management da jeg laget spørsmålene i denne dimensjonen (Øgård i Baldersheim & Rose 2005). Brukernes preferanser ble tatt mer hensyn til da den offentlige forvaltningen gradvis innførte NPM. Dermed ble det også i større grad enn tidligere lagt til rette for deres innflytelse i egne anliggende. Også ansvar for egne handlinger ble overført brukerne gjennom en bemyndigelse. Større autonomi førte med seg større krav til brukeren selv. Hele budskapet med NPM har vært å forbedre tjenestene. Budskapet fra politikerne har vært stilet til tjenesteproduzenten. Når denne har oppført seg mer eller mindre som en ekspeditør har dette også virket inn på brukerne av tjenestene. Disse har

inntatt en kundeholdning i relasjonen.

Jeg var spent på om respondentene forsto hva jeg mente da jeg spurte om tjenesteprodusenten var en samarbeidspartner. Spørsmålet ble forstått godt av samtlige og de svarte konsist. De mente at samarbeidet var godt og flere sa de var partnere, hadde godt samarbeid og var likestilte. Dette kan bety at tjenesteprodusenten som innehar en ekspertrolle har lyktes i å anerkjenne brukernes kunnskap (Jensen & Tronvoll 2012) og brukernes medvirkning. Det kan også bero på at respondentene var vant til langt mer autoritative forhold i hjemlandene.

For å kunne løse egne problem og tilfredstille egne behov må evnen til dette styrkes og aktiveres. Den prosessen er det vi kaller å mobilisere egenkraften. Brukerne jeg intervjuet var som tidligere nevnt opptatt av dialog og respekt. En av dem forklarte hva som må til for at relasjonen skal være likeverdig med at vekten var lik mellom tjenesteprodusenten og ham selv. Det som ga ham egenkraft var følelsen av at alle i Norge var like mye verd.

Likeverd i relasjonen var høyt verdsatt hos respondentene. Når respekt, likeverd og brukermedvirkning har blitt tatt godt i mot av brukergruppen må dette ses på bakgrunn av deres tidligere erfaring med offentlige tjenester eller autoriteter.

Mye av verktøyet i NPM er basert på at bruker eller kunde driver selvbetjening. Nettbaserte tjenester er et eksempel på dette, henvendelse via mail i stedet for ved personlig oppmøte er et annet eksempel. I en kontekst hvor dette er eneste vei å gå ville det være vanskelig for mange av mine respondenter å kreve sin rett. Derfor kan det hende deres brukertilfredshet henger sammen med at de er nye i Norge. Flere av dem fortalte at de ikke riktig stolte på egne evner når ting skulle ordnes, og at de derfor søkte assistanse hos tjenesteprodusenten for å forsikre seg om at de forsto rett.

Den som kjenner sine rettigheter vil ha et fortrinn. En av respondentene sa at hans makt lå i den viten om norske lover og regler han hadde tilegnet seg. Når han visste like mye som tjenesteprodusenten følte han at de var likestilte og at makten var fordelt mellom dem. Med disse premissene oppfylt kunne han være aktivt medvirkende.

Hvis brukeren ikke aktivt hadde samarbeidet ville han heller ikke kunne ha formidlet sine behov til den instansen som kunne hjelpe ham å løse de problemene han måtte ha.

Alle respondentene i studiet hadde en mening om tjenesteprodusenten. Noen var svært

fornøyde og andre ditto misfornøyde. Valgfriheten er sentral i NPM. Innen helsesektoren har dette kommet langt med stykkprisfinansiering, diagnoseprising og fritt brukervalg av blant annet fastlege. I NAV er dette helt annerledes. Brukerne blir tildelt tjenesteprodusent etter andre kriterier. Hverken bruker eller produsent har noen innflytelse på denne tildelingen. De som møtes i en ansikt til ansiktrelasjon er prisgitt den andre. Dette er noe NAV har fått kritikk for, og noe av den kritikken har handlet om mangel på verdighet.

Praktisert fornuftig kan denne organiseringen være til beste for begge parter, (Solheim & Øvreliid 2001) men der hvor det oppstår konflikter vil brukeren alltid være den svake part i forholdet. Tjenesteprodusenten vil derfor i kraft av sin kunnskap og overordnede posisjon ha mer makt og større gjennomslag for sine vurderinger enn brukeren.

Jeg spurte mine respondentener om størrelsen på kravene de fremmet. Krevde de mer eller bare akkurat det de mente å ha behov for av hjelp? Hvis markedstenkningen hadde nådd brukerne fullt ut, ville da mine brukere som kommer fra land med andre handelsskikker kreve mer for å kunne ha noe å gå på i forhandlinger? Ville de gå i forhandlinger som om de gjorde en teppehandel, prute og forhandle krav?

Svarene jeg fikk var litt forskjellige. Flere sa at de kun ba om det de mente å trenge. En som gjerne ville ha forhandlet om det var mulig sa at om hans saksbehandler kunne ha svart der og da i steden for alltid å si hun ville komme tilbake til saken, så ville han gjerne ha forhandlet. Denne brukeren mente han ble lite veiledet i møtene. Ved å komme tilbake til saken senere kunne tjenesteprodusenten forholde seg passiv, nærmest opptre som en ekspeditør. Når kundemetaforen brukes på denne måten blir det vanskelig for kunden å styrke sin posisjon reellt. Tvert i mot blir brukeren svekket i sin posisjon når kundebehandlingen blir ekspedering i steden for råd og veiledning til å styrke rettighetene som bruker. Det kan derfor være nyttig å tenke på at NPM ikke bare betyr bedre kundebehandling. Målsettingen er også å produsere flere tjenester ved hjelp av færre økonomiske ressurser. (Stamsø 2005). Dette harmonerer ikke alltid med brukernes forventninger.

Halvparten av respondentene i studiet oppga å være proaktive i møtene med tjenesteprodusenten. Et av kjennetegnende på denne brukertypen er at han vil prøve å forhindre at problem oppstår og han vil tenke fremover. For å kunne være proaktive må en søke etter informasjon, og en må se etter forbedringsmuligheter.

Flere av respondentene viste en proaktiv holdning og var dyktige til å beskrive det. Å gi feedback til tjenesteprodusenten er en del av en proaktiv holdning. I følge Crant vil den som har

en proaktiv natur hele tiden prøve å forbedre sine forhold. Noen av respondentene beskrev seg selv som proaktive, men ville likevel gå veien om tjenesteprodusenten når de skulle ta avgjørelser. Det var i hovedsak fordi "*han vet best*". Denne holdningen bunnet for de fleste i språkproblemene. Fordi norskkunnskapene hos mange var mangelfulle var det vanskelig for dem å få den fulle oversikten i ting som angikk dem selv. Det norske velutviklete byråkratiet krever mye skriftelig dokumentasjon og dette skapte en usikkerhet hos flere av de jeg snakket med.

Jo viktigere en sak var jo mindre var mange villige til å ordne opp helt uten tjenesteprodusenten i bakhånd. Det kan på den ene siden sies at å vente på hjelp med å ta avgjørelser ikke er proaktivt, på den annen side skal flere faktorer oppfylles, ikke kun den ene. Den proaktive atferdsmodellen innbefatter også at holdningene er proaktive, og det inkluderer mestringsstrategier.

Den proaktive brukeren har en livsverden og en førforståelse som får ham til å se fremover. Når oppfatningene er proaktive ser en gjerne problemene på forhånd, og kan derfor navigere unna problemene, og det er mulig å forhindre at de oppstår.

De kravstore brukerne ble beskrevet som til dels bemyndigete. Det samme gjelder for de som er proaktive. For å kunne definere et problem må det være en viss grad av empowerment, og skal en være i stand til å forhindre at problem oppstår, vil det kreve en høy grad av empowerment. Hvorvidt respondentene har tilstrekkelig egenkraft til å kunne være proaktive i sin atferd kan være en årsak til at bare halvparten av de åtte blir definert som proaktive.

Mine brukere har hatt ulike motiv for å være proaktive. Læringsaspektet er et av elementene med denne atferden. Når brukerne starter i NAVprogrammet blir deres kompetanse kartlagt. Ut fra hva det er mulig å gjennomføre på to år vil de sette seg mål. Mange vil også søke aktivt etter tilbakemeldiger. Feedback er verdifullt av flere grunner. I tillegg til å sette seg mål er det også en verdifull hjelp til å oppnå de målene som er satt.

De proaktive har en læring og målorientering som hjelper dem til å utvikle sine ferdigheter. Deretter vil de mestre fordi de har klart å ta kontroll.

Enkelte av respondentene vil være motivert av jevnbyrdighet i relasjonen. At tjenesteprodusenten og brukeren hjelper hverandre vil for mange være idealet. Ved å først søke feedback, for dernest å se fremover kan for mange problemene forhindres.

Andre kan være motivert av å ville hjelpe den andre. Proaktiv atferd kan også være den som tidligere har hjulpet sin saksbehandler og nå ønsker å hente inn anerkjennelse for tidligere forhold. Denne formen for “payback” er den samme som jeg beskrev hos den hjelpende bruker. Slik Ole Gunnar Solskjær nå må betale tilbake til Røkke for det sistnevnte har investert i ham gjennom karrieren som fotballspiller. Den utvekslingsbaserte prososiale atferden viser seg å ha mange elementer til felles med proaktiv atferd. Dette er ikke den proaktive atferden som er mest ønskelig. Det negative er at den kan bli dysfunksjonell, blant annet fordi den er så vanskelig å forstå betydningen av.

En betingelse for all proaktivitet er en optimistisk livsanskuelse. Respondentene mine hadde alle som mål å være uavhengige av tjenesteproduzenten. Det vil antagelig være enklest å nå målet for den som er proaktiv fordi han er optimist og ser muligheter fremfor begrensninger.

Tre av respondentene jeg intervjuet hadde trekk som gjorde at jeg vil kalle dem manipulerende i noen grad. Dette er den atferden som er vanskeligst å identifisere. Grunnen til dette finnes i definisjonen.

“Manipulasjon er en bevisst, strategisk og godt planlagt handling som på en skjult måte og med hensikt får andre til å gjøre noe som er til gunst for manipulator” (Nordhelle 2009).

Når respondenten med vilje skjuler handlingene sine er det ikke gitt at de avsløres i intervjuene mine. Det vil likevel være enkelte tegn som gir en pekepinn i retningen manipulativ eller ei.

Den som manipulerer vil i følge Nordhelle prøve å skjule eller tilsløre sine hensikter. Når brukeren inntar offerrollen og samtidig holder inne med behov, ønsker og forventninger kan det være vanskelig for tjenesteproduzenten å vite hvordan han skal gripe an situasjonen. Brukerens hensikt er da heller ikke å gjøre det lett for den han ofte tenker på som motparten. Den som manipulerer var i to av tre tilfeller ikke proaktiv. Dette til tross for at den manipulative kan være både dynamisk og offensiv. Dette kan se ut som et paradoks.

Den som manipulerer vil ikke bare skjule sine hensikter, han vil også skjule det sinne han ofte bærer på. Flere fortalte meg at de ofte følte et sinne i møtene med tjenesteproduzenten, men de skjulte det bak et nøytralt eller smilende fjes.

Skjult aggresjon er et typisk fenomen hos den som manipulerer. Grunnen til sinne kan være at

han føler seg mindreverdige i relasjonen. Det er i mange tilfeller også materielle mangler som fører til følelsen av å være mindreverdig og gi en følelse av mangel på makt. Flere av mine respondenter kom fra velstående forhold i hjemlandet sitt. Når de har startet på ny i Norge har det vært med tomme hender. Materielle mangler kan i slike tilfeller fremme en trang til å jekke ned den andre parten, fordi makten oppfattes å ligge i det materielle. Av samme grunn kan den som manipulerer ha problemer med å akseptere autoriteter. Han kan derfor bli trigget til å fremstille seg selv i et mest mulig gunstig lys (Solheim & Øvrelid 2001)

Flere av respondentene beskrev hvordan de skjulte sine følelser og hensikter i møtene, en som ikke hadde noen manipulerende trekk svarte derimot at saksbehandleren forstår og derfor viser jeg mine følelser i møtene. Når brukeren viser en positiv refleksiv atferd representerer han det som må til for ikke å bli manipulerende. Denne brukeren sier han blir forstått av saksbehandleren sin. Han beskriver en reflesiv relasjon, og han forklarer at han er åpen og har tillit til tjenesteprodusenten. To av de tre jeg mener har noen grad av manipulativ atferd hadde til felles at de ikke hadde noen trekk av proaktiv atferd. Mangel på samarbeid og kommunikasjon mellom partene kan være en grunn til at det er vanskelig å være proaktiv og manipulerende samtidig. Den som skjuler sin agenda vil ha problemer med å samarbeide. Feedback er heller ikke forenelig med denne typen atferd. Etisk refleksjon og altruisme er også totalt fraværende hos disse brukerne. De som manipulerte hadde alle til felles at de ikke viste sinne eller glede i interaksjonen med tjenesteprodusenten.

Et spørsmål til brukerne handlet om hvordan de reagerte hvis tjenesteprodusenten avsto å hjelpe dem. Ved å be om reaksjonene kunne jeg samtidig se etter skjulte agendaer, skjult aggresjon eller andre manipulative kjennetegn. Forholdet til respondentene er avgjørende i slike sensitive spørsmål. Heldigvis hadde jeg opparbeidet god kjemi til samtlige og jeg hadde inntrykk av at de svarte svært sannferdig.

En av respondentene forklarer tydelig at kunnskap er det viktigste når han skulle takle avslag. Ved å tilføre brukeren kunnskap vil tjenesteprodusenten bemyndige ham tilstrekkelig til selv å kunne ordne opp ved neste korsvei. De som manipulerer vil derimot prøve på nytt og på nytt. Fordi de ikke aksepterer den assymetrien som er i relasjonen med tjenesteprodusenten vil de heller ikke akseptere et nei.

Den som tenkte positivt, var proaktiv og så avslaget i et læringsperspektiv fikk en gevinst selv

ut av et avslag. Han brukte svaret til å endre forholdene til neste gang. Den manipulerende så bare avslaget. Han var ikke interessert i å vite hvorfor han fikk et nei. I stedet for å akseptere avslaget og å ta lærdom av dette, valgte han å prøve på nytt gang på gang. Han skjulte sinnet sitt, men ikke at han var trist. Dette harmonerer med hva Nordhelle beskriver som “offerrollen” og projeksjon. Denne brukeren er selv helt uten skyld. Han la alt ansvar for sin situasjon på tjenesteprodusenten. Mange manipulatorer opptre veltalende. Å opptre offensivt kan bety at han får et slags overtak i relasjonen. Ved å prøve mange ganger på nye måter å endre standpunktet hos den andre er det nettopp dette han benyttet seg av.

Manipulatorens rolle har mange fasetter. Et fordreid selvbilde og en indre oppfattelse av å være underlegen er noe av kjernen i denne brukeratferden. Noen vil oppsøke situasjoner som gir dem en bekreftelse på sitt lave selvbilde. Det kan gjøres ved for eksempel å kreve noe som han på forhånd vet at blir avslått. På denne måten blir følelsen av å være underlegen selvforsterkende, og skylden for enda et avslag kan legges på tjenesteprodusenten. Nordhelle (2009) hevder at like mange kvinner som menn manipulerer. Det er et universelt fenomen, og manipulatoren finnes særlig i forhold med mange bindinger.

Begge kjønn er representert blant de respondentene jeg identifiserte manipulasjon hos. Respondentene var fra ulike kulturer og de hadde naturlig nok bindinger til den andre parten, i og med at jeg spurte om deres forhold til tjenesteprodusenten. Stor grad av manipulasjon identifiserte jeg ikke hos noen av respondentene mine. En grunn til dette kan være at de skjuler den så godt at jeg ikke var i stand til å identifisere det. En annen årsak kan være at de kulturelle ulikhetene fører til feiltolkning. En tredje grunn kan være at ingen av mine åtte respondenter var så manipulative at det ville blitt klassifisert som i stor grad. I pilotprosjektet fant jeg kun en av fire som i noen grad manipulerte. Sett i forhold til dette passer det godt med tre av åtte i hovedstudiet.

Hos to av respondentene mine identifiserte jeg det jeg har valgt å kalle en krenket atferd. Dette er en dimensjon som henviser til en følelsesmessig reaksjon mer enn til en handling. (Fangen 2008). Krenkelsene kan finne sted på ulike måter. Juridisk snakker vi om krenkelse som et overtramp av en rettighetsone. Betydningen kan også være et tap av verdighet, underkastelse eller en form for ydmykelse. Også skam og stigma hører til her. Jeg spurte respondentene om de noen ganger hadde følt seg krenket i møtet med tjenesteprodusenten. En av dem svarte svært klart og tydelig at han allerede fra deg en i Norge hadde følt seg både krenket, ydmyket og

nedlatende behandlet.

Denne brukeren beskrev et tap av verdighet og en form for likebehandling som fikk han til å føle seg underlegen og nedverdige. Han pekte ikke på noen konkret situasjon men forklarte hvordan han opplevde møtene med tjenesteproduzenten. En nedlatene holdning og mangel på respekt var en av de tingene som gjorde at han følte seg krenket. Det kan henge sammen med hvordan han tolker andre kulturelle normer enn de han selv har vært del av. En likebehandling kan føles krenkende for noen kulturer, det kan krenke deres likeverd.

Den andre respondenten som følte seg krenket beskrev måten han ble tilsnakket av saksbehandleren som svært krenkende. Han hadde også en skamfølelse, og denne var en følge av tjenesteproduzentens stigma. Når skamfølelsen kommer som en følge av stigmatisering i interaksjon vil skamfølelsen være svært sterk (Farstad 2011). Når det heller ikke er store muligheter til å påvirke kilden til skammen gir dette også føre til en sterk skamfølelse.

Begge disse brukerne fortalte om mange avslag på søknader om støtte. De følte begge at de var blitt sterkt krenket i møtene med tjenesteproduzenten. Å bli fratatt ære er ikke alltid like alvorlig som å få sin verdighet såret. Æresfølelsen er ofte mer gruppebasert enn verdigheten. Den oppfattes av de fleste som individuell. (E.G. Lindner i Heglum & Krokan, 2006). Når krenket verdighet svir mest henger det også sammen med at den individuelle følelsen er dypere. Ære kan gjenopprettes, krenkelse av vår væren kan gi dypere sår. Det gir brukeren en følelse av å bli tråkket på.

Friberg (2010) hevder at graden av krenkelse er underordnet arten av krenkelse. Det betyr også at andre brukere kanskje ikke ville følt en like sterk krenkelse i samme situasjon. Styrken i krenkelsen blir individuelt oppfattet. Det er derfor ikke alltid lett å vurdere for en utenforstående hvorvidt brukeren er sterkt eller noe krenket. Jeg har gått ut fra hvordan de selv tolket situasjonen, og begge respondentene mine var klare på at de følte seg sterkt krenket. De to var i ulik alder, en av hvert kjønn og fra forskjellige kontinent. Likevel var det fellestrekk i reaksjonene utover at de begge var krenket. Disse to respondentene var de eneste som ikke var kravstore i møtene med tjenesteproduzenten, og begge var kun i noen grad hjelpende mens flertallet var hjelpende i stor grad.

At de ikke var kravstore passer i og for seg godt til forståelsen av krenkelse som en ydmykende handling. De som var kravstore følte alle i større eller noe mindre grad en likeverd i relasjonen. De hadde oppnådd en viss grad av empowerment. Nettopp denne mangler helt hos de som er

krenket. De følte seg mindre verd og uten muligheter til å komme i dialog med tjenesteprodusenten. Begge respondentene sa at de ikke hadde noe samarbeid, eller cooperation med tjenesteprodusenten.

Det er naturlig at brukerne ikke ønsker å samarbeide med den som krenker og ydmyker dem. Dette blir selvforsterkende, og situasjonen kan bli svært vanskelig for begge parter når krenkelse fører til mangel på samarbeid og jevnbyrdighet i relasjonen, og vice versa. Når tjenesteprodusenten inntar ekspeditørrollen og brukeren skal være kunde risikerer begge parter en dysfunksjonell relasjon. Det kan være økonomiske avveininger hos ekspeditøren som fører til avslag på forespørselene.

Å bemyndige den som oppfatter interaksjonen ydmykende kan være en umulig oppgave. En må derfor først gjenopprette verdigheten hos brukeren før det er mulig å tenke på bemyndigelse og empowerment. Den som er bruker av NAV velger ikke sin tjenesteprodusent. Denne velger heller ikke sine brukere. Det kan derfor oppstå situasjoner som begge partene finner ydmykende eller krenkende. Hos en av respondentene i pilotstudiet kom dette tydelig frem. Respondenten var sterkt krenket og hadde ikke noen form for samarbeid med tjenesteprodusenten. Da vi møttes til det andre intervjuet hadde han fått ny kontaktperson og han scoret ikke lenger på krenket i stor grad.

Det forventes at den profesjonelle tåler en del krenkende utfall. Det å være portvakten som vurderer om andre er verdig eller ikke verdig kan i seg selv krenke. De må derfor også tåle en del i retur. En måte å unngå disse påkjennningene kan være ved hjelp av NPMverktøyet, slik som selvbetjeningsløsninger på internett. Det krever imidlertid en del språkforståelse hos brukerne, noe denne gruppen ikke har riktig ennå. Kravene til brukergruppen kan derfor være for store hvis det ikke blir tatt individuelle hensyn.

De som var krenket var ikke kravstore. De skilte seg også ut ved ikke å være mer enn noe hjelpende. Slik jeg ser det henger disse dimensjonene nøye sammen hos de krenkede brukerne. Den hjelpende atferdsformen har i seg en prososial dimensjon. Den er ment å gagne andre. For disse brukerne kan jeg ikke se at de har denne prososiale dimensjonen. Deres hjelpende atferd har større innslag av det egoistiske motivet. De var begge tilbakeholdne når jeg spurte om de kunne tenke seg å hjelpe tjenesteprodusenten med avgjørelsene. Det kan tyde på at de ikke føler det eierskapet til egne problem som er avgjørende for å være bemyndiget og likeverdige i

relasjonen. Den som ikke selv eier sine problem vil heller ikke prøve å forbedre sin situasjon ved å løse dem.

6.3 Sammenhenger mellom atferdsformer

Det har tegnet seg et mønster i reaksjonsformene jeg har avdekket hos brukerne på NAVprogrammet. De som var krenket var ikke kravstore eller hjelpende. De som var kravstore var også hjelpende. De som manipulerte fant jeg i alle de andre kategoriene. De proaktive var hjelpende i tillegg, og de fleste av dem var også kravstore. Alle så nær som de krenkede var kravstore, og samtlige respondenter var altså hjelpende i større eller mindre grad. Noen av disse sammenhengene virker urimlige ved første øyekast, men de lar seg i all hovedsak forklare.

Det kan se ut til at en proaktiv og en hjelpende oppførsel passer godt sammen. At en er kravstor i tillegg er også fullt mulig. Respondenter med disse atferdskombinasjonene mente i hovedsak at de hadde et godt samarbeid med tjenesteprodusenten. En følge av godt samarbeid blir derfor at de også har lav assymetri i relasjonen. Det både gis og mottas gode råd. For å oppnå symmetri er det viktigste at begge parter hører på råd fra den andre. Aktivt lyttende deltagere i møtene kan redusere følelsen av paternalisme hos brukerne. Denne atferdskombinasjonen gjør respondenten aktiv i brukermedvirkning.

Dialog så flere som det viktigste verktøyet for å være jevnbyrdige. Kanskje det er nettopp derfor en av respondentene sa at alt han ba om ble oppfylt av tjenesteprodusenten. Dialog og noe autonomi gjorde enkelte svært tilfredse med hva de oppnådde hos tjenesteprodusenten.. Dette kan være kulturbetinget, men også et resultat av de krav som blir stilet til ham som deltager på NAVs program.

Dimensjonene hjelpende, proaktiv og kravstor - alle i stor grad, passer godt sammen. Den som er hjelpende er ofte opptatt av å være likestilt i relasjonen. Nettopp derfor er han proaktiv. Den som er likestilt i relasjonen er ofte kravstor. Han er bemyndiget og han er autonom. En av respondentene scoret også på noen grad av manipulativ atferd i tillegg. På spørsmål om respondenten noen gang ba om hjelp til saker utenfor det han visste tjenesteprodusenten kunne hjelpe med svarte han med å fortelle om de problemene han og hans familie står over for i

hjemlandet. Han hadde et sterkt ønske om familiegjennforening. Han prøvde å få hjelp til dette men tjenesteprodusenten sa han bare kunne ta opp norsk problem i deres møter. På tross av dette svaret prøvde han stadig på nytt, han aksepterte ikke et nei umiddelbart. Når han spurte om hjelp, uavhengig av tema var han opptatt av å fremstå som en glad fyr. Han smilte og lo og viste hva han ønsket. Dette siste passer ikke med den skjulte hensikten som kjennetegner den som manipulerer. Utad viste han et smilende fjes, men han erkjente at han inni seg ble sint og trist. I stedet for å stille akseptere avgjørelsen forsøkte han å få tjenesteprodusenten til å endre sin oppfatning av problemet. Han prøver gang å gang, med en litt ny innfallsport hver gang.

En som manipulerer vil ha planlagt handlingene sine og ha klare mål med det han foretar seg, akkurat som denne respondenten beskrev at han gjorde. I tillegg vil han også utvise en stor grad av fleksibilitet. Han vil kunne endre strategi underveis for å oppnå sine mål. Skjult aggresjon og kontrollert sinne går ofte igjen hos denne brukertypen. Den som manipulerer er gjerne også aktive i sine handlinger slik denne brukeren er. Dette er i høy grad forenelig med hans proaktive holdninger. På tross av flere tydelige tegn til manipulering er ikke respondenten mer enn manipulerende i noen grad. De viktigste grunnene til dette er at vesentlige trekk ved manipulator mangler hos respondenten. Han er ikke utpreget veltalende, han projiserer ikke så langt jeg kan forstå og han prøver ikke å nedjustere tjenesteprodusentens selvilde for å sette seg selv i et mer gunstig lys.

Det som i utgangspunktet fortonet seg litt underlig, med en respondent som scoret i fire av fem dimensjoner viser seg etter å ha sett nærmere på det, å passe godt sammen.

En annen respondent hadde et nokså likt mønster i sin atferd, men det som var likt ved første blick viste seg å ha litt andre fasetter. Proaktivitet manglet helt hos denne respondenten. I likhet med den overstående mente også denne respondenten at han var helt åpen når han stilte sine krav. Selv om han skjulte sin agenda og heller ikke tok nei for et endelig svar. Skjult aggresjon og skjult sinne, i et mer nøytralt enn smilende fjes var dennes atferd preget av. Han brukte en "være avhengig av tjenesteprodusenten" variant når han manipulerte. Han inntok offerrollen med det til hensikt å berøre den andre emosjonelt utover hva det var grunnlag for. Feedback til produsenten manglet helt, han søkte heller ikke aktivt etter muligheter til selv å forbedre sin situasjon.

Den som manipulerer kan være kreativ og hjelpende. Han kan også være kravstor og krenket. Nettopp det gjør det så vanskelig å avdekke manipuleringen. For tjenesteprodusenten kan det ofte være vanskelig å avsløre dette. Fagfolk som blir manipulert blir et offer for manipulator og

når den som har hjelpefunksjonen selv er et offer mister tjenesteprodusenten sin autoritet (Nordhelle 2009:143).

For å kunne gjennomføre vedtak eller tiltak er tjenesteprodusenten avhengig av aksept fra brukeren. Når denne har mobilisert tilstrekkelig egenkraft blir han “empowered”, eller bemyndiget. Han blir i stand til å delta aktivt i å løse egne problemer og han vil kunne ta individuelle avgjørelser etter hvert. Sammenhengen mellom en av brukernes reaksjoner på dimensjonene hjelpsom og kravstor ligger i hans klare tanke om å bli uavhengig av hjelp. Han er tydelig på at det er en sammenheng mellom glade mennesker og gode avgjørelser. Han er samtidig opptatt av at han og tjenesteprodusenten er likeverdige i relasjonen og at begge jobber til hans beste. Han er klar over at han noen ganger krever mye, men han er også takknemlig når saksbehandleren klarer å få han til å se problemene som mindre enn hva han trodde. Det er derfor viktig for han å hjelpe til med å klargjøre problemstillingen.

To av respondentene mine følte seg krenket i stor grad. De var i noen grad hjelpende og mens en var noe manipulerende i tillegg var den andre proaktiv i stor grad. Tap av verdighet fører til en ydmykende krenkelse. Også æren ble utfordret. Hos mange av de nyankomne til landet har begrepet en mye sterkere betydning enn hva vi er vant med. Det snakkes om respekt og stolthet på en helt annen måte enn det som faller naturlig for nordmenn. En følte at likebehandlingen som er internalisert i norske normer var svært krenkende. Han beskrev også møtene med tjenesteprodusenter som tidvis fornærmende og ydmykende. Dette er kjente reaksjonsformer der hvor kulturelt ulike normer ikke tilpasses, feiltolkninger kan da lett oppstå.

Den andre krenkede respondenten var av motsatt kjønn og fra et annet kontinent. Disse to hadde ikke annet til felles enn at de var deltagere på samme program. Reaksjonsmønstrer i interaksjonen var likevel sammenfallende, begge var såvel krenket som hjelpende. Den krenkede kvinnen reagerte på andre ting enn den mannlige respondenten. Hennes krenkelse var mer tap av verdighet enn tap av ære. Også skam var en del av hennes krenkelse. Fordi hun ikke kunne påvirke kilden til følelsen av skam i noen grad, følte skammen sterk. (Vetlesen i Farstad 2011)

Krenkelse er en subjektiv opplevelse (Fangen 2008) Begrepet beskriver det følelsesmessige og forteller oss noe om hvordan en hendelse blir mottatt. Det som er krenkende for en person behøver ikke være det for den andre. For kvinnen var krenkelsen knyttet til maktesløshet. Potensialet for maktesløshet er tilstede i alle asymmetriske autoritetsforhold, (Stang 2001) og

kvinnen gir uttrykk for å underkaste seg fremfor å forsvare sin verdighet.

Med disse følelsene av krenkethet kan en kanskje tro at respondentene er kravstore, men ingen av dem scoret på den dimensjonen. Derimot hadde begge noen grad av hjelpende atferd. Dette kan umiddelbart høres som et paradoks, men jeg vil argumentere for en annen forklaring.

Den brukeren som var hjelpende og samtidig krenket var i en vanskelig situasjon. Han beskyttet seg mot flere krenkelser ved å hjelpe tjenesteprodusenten. Ved å “please” denne gjorde han sitt beste for å unngå nye krenkelser og han la forholdene til rette for gode avgjørelser i egne øyne. Immaterielle belønninger i form av anerkjennelse fra omgivelsene (Fiske 2010) hadde stor verdi. Den ene av de krenkede forklarte sin hjelpende adferd med at han ønsket å være forståelsesfull ovenfor en saksbehandler som hadde problemer hjemme. For å få gode avgjørelser var det viktig for ham å please henne og å gjøre henne blid.

Denne respondenten var også proaktiv i stor grad. Dette har en korrelasjon til den hjelpende dimensjonen. Han ville gjerne ta initiativ til å påvirke sakene før det blir tatt beslutninger, og han ville definere problemene. Brukeren beskrev en rekke proaktive tiltak. Han har lært seg vår vestlige måter å ordne ting på. Dette kan også være en måte å spare tjenesteprodusenten for merarbeid og dermed “please” henne. For å slippe flere krenkelser gjorde han mest mulig på egen hånd. Da slapp han å få avslag på søknader hos saksbehandleren sin.

Den andre krenkede oppgav også å være hjelpende i noen grad. I likhet med den først nevnte var også hun opptatt av at tjenesteprodusenten skulle være glad og fornøyd. Det betød noe for henne. Hennes måte å hjelpe på var helt annerledes. Kvinnen hjalp til ved ikke å spørre for mye. Hun ville ikke være til bry, og selv om hun ikke alltid forsto den som ble sagt valgte hun å tie fremfor å spørre på ny. Hun “pleaset” tjenesteprodusenten ved å være minst mulig til bry. Da kunne hun også unngå fremtidige krenkelser.

Vårt velferdsystem som er basert på likebehandling kan gi utslag som føles krenkende eller diskriminerende for den som kunne trenge særbehandling. Også en gjensidig mangel på forståelse av de kulturelle kodene kan føre til en opplevelse av krenkelse. Det gjelder i og for seg både bruker og tjenesteprodusent.

Det er en sterk sammenheng mellom den kravstore og den hjelpende brukeren. Den som av egoistiske grunner er hjelpende vil være den samme som krever for å forsikre seg om at ting blir ordnet riktig.

Den kravstore brukeren kan bli dysfunksjonell ved å kreve for mye. I et aktørperspektiv vil det

være større krav til lønnsomhet enn hva mange umiddelbart er vant med. Derfor er det en fare for at den som krever mye kan bli sortert vekk. En bruker som koster mye og krever stadig mer kan bli nedprioritert i køsystemet. Når kundemetaforen har blitt tatt mer og mer i bruk har det vært lett å tenke kun på brukeren som kunde, metaforen skal imidlertid også få tjenesteprodusenten til å bli bevisst i sin behandling av brukerne som kunder. Det kan bety en behandling som den mange av respondentene mine er så glade for, nemlig respekt og ikke “han oppe og meg nede”. Hos andre vil imidlertid denne likemannstanken føles nedlatene, noen er jo vant til å være den sterkeste i relasjonen fra hjemlandet. Selv om mange av de som kommer til Norge roser likhetsprinsippet vårt, gjelder ikke dette alle. Også mennesker som har forlatt høyere stillinger i hjemlandet finnes i gruppen jeg har intervjuet. For disse har klassereisen vært et sosialt fall og de føler seg ikke komfortable med jevnbyrdigheten.

6.4 Oppgavens sterke og svake sider

Hovedstyrken i oppgaven ligger i valg av metode og omfang og grundighet i denne.

Oppgaven har en åpenbar sterk side i det den kombinerer mine antatte forhåndskategorier med grundige intervjuer i tre sekvenser. De to første intervjurundene var med fire personer, den tredje sekvensen var med åtte nye respondenter. Ingen av disse kjente til hverandres deltagelse. Etter å ha spurt respondentene noen spørsmål med en svært løs intervjuguide i første runde, strammet jeg det inn i runde to. En strammere intervjuguide var ment å hjelpe meg til å avkrefte eller bekrefte mine tentative kategorier. Denne gangen ved hjelp av svært mange spørsmål. Etter å ha analysert den andre runden med intervjuer satt jeg tilbake med en bekreftelse på hva jeg antok, nemlig at kategoriene av atferdsformer var reelle for brukerne jeg hadde intervjuet. Før jeg gikk i gang med hovedintervjuene brukte jeg mye tid på å velge ut de spørsmålene som fungerte best.

En av oppgavens svake sider er at enkelte av respondentene nok forsto noe mindre norsk enn de gav uttrykk for. Disse kunne derfor hatt en dypere forståelse av spørsmålene jeg stilte, og også ha svart mer utfyllende dersom de hadde ønsket å bruke tolk i intervjuene.

Kvinnene i studiet kom først med i tredje runde intervjuer. Derfor har jeg ikke identifisert noen utpreget kvinneedimensjon eller atferdsform spesifikk for kvinner. Jeg burde ha forutsett at kvinnene ikke så lett melder seg frivillig.

6.4: Implikasjoner med målgruppen

I en oppgave som denne er det ikke to streker under svaret. Resultatet av studiet blir derfor ikke helt som i en kvantitativ undersøkelse med tallfestede bevis på konklusjonen. I stedet for tall og tabeller har jeg avdekket hvordan brukerne av dette NAVprogrammet reagerer i interaksjon med tjenesteprodusent. Jeg har ikke bare avdekket utilfredsstillende tjenesteoppfatninger, men også fornøyde brukere. Jeg har identifisert de som er bemyndiget og er aktivt medvirkende i egne case, men også de som føler seg så krenket og dårlig behandlet at de ikke ser seg selv som annet enn et offer.

Målgruppen for implikasjoner er ansatte i offentlig tjenesteyting på ulike nivå.

Jeg har vist hvordan noen av brukerne på et av NAVs program reagerer i sine møter med de offentlige tjenestene. I disse møtene har respondentene mine møtt tjenesteprodusenten, ofte representert ved en saksbehandler.

Tjenesteprodusenten har mange ganger ikke nok kunnskap om denne gruppen. For å kunne gi en bedre "skreddersøm" må både tjenesteprodusenten og organisasjonen hans få en bedre forståelse av brukernes reaksjoner enn hva tilfellet er i dag. Det kan de få blant annet ved å se på reaksjonene og ved å forstå hva brukerne mener med disse. En bedre forståelse av brukerne og også av kulturforskjellene kan optimalisere bruken av programmene de er tilknyttet. Dette vil kunne redusere konfliktnivået betydelig, og derav få en bedre effektivitet. Bakkebyråkraten eller tjenesteprodusenten som er i direkte kontakt med brukerne kan dra nytte av å få en dypere innsikt i hva som ligger bak de reaksjonene de ser hos brukerne. En tilpasset kulturforståelse kan lette arbeidet for mange som arbeider i en ansikt til ansiktrelasjon med brukere på dette programmet. Også tjenesteprodusenter i andre deler av bakkebyråkratiet vil ha noe å lære. Andelen av befolkningen med innvandrerbakgrunn er i vekst og problemstillingen vil være relevant for stadig flere i offentlig tjenesteproduksjon.

På organisasjonsnivå vil det være nyttig med tilpasning av rutiner og prosedyrer. En dynamisk organisasjon bør tilpasse seg brukernes behov, ikke bare i form av vedtak og bevilgede ytelser, men også kulturell relativistisk.

6.5: Videre forskning

Det vil være interessant å se en studie basert på komparativ forskning med samme problemstilling. Studiet kan for eksempel foretas blant deltagere på kvalifiseringsprogrammet eller sosialprogrammet.

Vil det komme opp nye reaksjonsmønstre med en annen gruppe respondenter? Er mine funn farget av respondentenes bakgrunn?

En undersøkelse hvor mitt bidrag inngår som et pilotprosjekt til en større survey hadde det også vært interessant å se resultatet av. Det finnes en mengde muligheter til videre forskning innen feltet.

Litteraturliste:

Aftenposten: "NAVansatte på tåle å bli skjelt ut" Artikkel 16.03.2011.

<http://www.aftenposten.no/jobb/article4062313.ece#.T526WLMtiSp>

Lastet ned 30.4.2012

Askeland, Bjarte. (2010) "Hva er en krenkelse" Dagens Næringsliv 8-13 april 2010.

Bryman, Alan. (2008) *Social Research Methods*. New York: Oxford University Press Inc.

Crant, J.M.(2000) *Journal of Management*, Vol. 26, No.3, 435-462.

Proactive Behavior in Organizations

Dovidio, J.F., Piliavin, J.A., Gaertner, S.L., Schroeder, D.A., & Clarke, R.D. (1991) The arousal: cost-reward model and the process of intervention. In M.S. Clark (Ed.), *Review of personality and social psychology: Prosocial behavior (Vol. 12 :86-118)*. Newbury, CA: Sage.

Tidsskrift for norsk psykologforening, Vol.43, nr.12, 2006:1309-1319. *Stolthet og krenkelse: Somalieres opplevelser av tilværelsen i Norge.*

http://www.psykologtidsskriftet.no/index.php?seks_id=6522&a=2

lastet ned 14.5.2012.

Fangen, Katrine. (2008) *Identitet og praksis Etnisitet, klasse og kjønn blant somaliere i Norge*. Oslo: Gyldendal Akademiske.

Farstad, Marie. (2011) *Skammens spor Avtrykk i identitet og relasjoner*. Oslo: Conflux forlag.

Fædrelandsvennen fredag 26.08.2011, *Innsikt* side 2.

Fiske, Susan T. (2010) *Social beings. Core Motives in Social Psychology*. Wiley: USA.

Friberg, Sandra. (2010) *Kränkingsersättning Skadestånd för kränkning genom brott*. Uppsala: Iustus Förlag.

Holme, I. M. & Solvang, B. K. (1996) *Metodevalg og metodebruk*. Kristiansand: Tano Aschehoug.

Integrering -og mangfoldsdirektoratet, *Veileder for brukerundersøkelser, 5.1 Strukturerte individuelle intervju.*

<http://www.imdi.no/no/brukerundersokelser/Kapittel-5/51-Strukturerte-individuelle-intervjuer/>

lastet ned 22.04.2012.

Integrering- og mangfoldsdirektoratet. *Veileder for brukerundersøkelser:5 kvalitative undersøkelser,5.1 Analyseteknikker og presentasjon av kvalitative data.*

<http://www.imdi.no/no/brukerundersokelser/Kapittel-5/53-Analyseteknikker-og-presentation-a-v-kvalitative-data/> lastet ned 22.04.2012.

Jensen, A.G. & Tronvoll, I.M.red (2012). *Brukermedvirkning Likeverd og anerkjennelse*. Oslo: Universitetsforlaget.

Lindner, E.G. *Krenkelsens psykologi-og visjonen om den globale landsby* i Heglum, T. & Krokan, A. K. red. (2006) *Med viten og vilje, om funksjonshemming, diskriminering og krenkelse*.Oslo: Kommuneforlaget AS.

Nordhelle, G.(2009) *Manipulasjon. Forståelse og håndtering*. Oslo: Gyldendal Akademiske.

Ryen, A. (2002) *Det kvalitative intervjuet. Fra vitenskapsteori til feltarbeid*. Bergen: Fagbokforlaget.

Schroeder, D.A., Penner, L.A., Dovidio, J.F., & Piliavin, J.A.(1995). *Psychology of helping and altruism: Problems and puzzles*.New York : McGraw-Hill.

Simonsen, M. (2012) *Ingen gratis lunsj*. Dagbladet s 3, lørdag 26.05.2012.

Skelton; R (1994) *Nursing and empowerment: Concepts and strategies*.

Stamsø, M.A.(2005) *Velferdstaten i endring, Norsk helse og sosialpolitikk ved starten av et nytt århundre*. Oslo: Gyldendal Norsk forlag AS.

Stang, I.(2001) *Makt og bemyndigelse,-om å ta pasient og brukermedvirkning på alvor*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Statistisk sentralbyrå.09.01 Nasjonalregnskap

<http://www.ssb.no/emner/09/01/> lastet ned 09.05.2012

Stortingsmelding 47, 2008-2009. Samhandlingsreformen

Solheim, L J, Øvrelid, B.(2001) *Samhandling i velferdsyrke*. Bergen: Fagbokforlaget.

Skårderud, F(2001) *Skam, perspektiver på skam, ære og skamløshet i det moderne*. Skammens psykologi 1: red:Wyller. Bergen: Fagbokforlaget.

Tjora, A. (2008) *Den moderne pasienten*. Oslo: Gyldendal Norsk forlag AS.

VandeWalle, D & Cummings, L.L.(1997) *A test of the influence of goal orientation on the feedback-seeking process*. *Journal of Applied Psychology*, 82:390-400.

Wanberg, C.R (1997).Antecedents and outcomes of coping behaviors among unemployed and reemployed individuals. *Journal of Applied Psychology*,82: 731-744.

Yin, R. K. (2009) *Case Study Research. Design and Methods*. Fourth Edition.
USA: Sage Inc.

M, Øgård. *New Public Management- fornyelse eller fortapelse av den kommunale egenart?* i
Baldersheim, H & L. E. Rose. (2005) *Det kommunale laboratorium*. Bergen: Fagbokforlaget.

Vedlegg 1

Kristiansand 07.11.2011

Invitasjon til deltakerne på Introduksjonsprogrammet:

Jeg er masterstudent i offentlig politikk og ledelse ved Universitetet i Agder. Til min masteroppgave ønsker jeg å intervju noen av deltagerene på Introduksjonsprogrammet. Min masteroppgave handler om brukeres reaksjoner på offentlige tjenester. Det betyr at jeg ønsker å finne ut hvordan du som er deltager på Introduksjonsprogrammet kan reagere i møte med din saksbehandler

Intervjuet vil ta mellom en og to timer. Du vil være sikret full anonymitet, det vil si at det ikke vil være mulig å identifisere deg i det ferdige resultatet. Hvis det er behov for tolk vil jeg sørge for å skaffe dette. Min veileder er 1.amanuensis Helge Hernes ved Universitetet i Agder. I alt trenger jeg å intervju 8-10 deltagere i programmet, jeg håper derfor du som bruker av programmet er villig til å være en av disse. Masteroppgaven min skal leveres innen utgangen av Mai 2012. Intervjuene bør derfor skje så raskt som mulig.

For å delta i undersøkelsen min kan du ta kontakt med Kitty eller Elise som er programrådgivere. Du kan også kontakte meg direkte. Hvis du lurer på noe kan du sende meg en mail, eller ringe.

På forhånd takk for hjelpen,

Tone Vhile.

Mail: tonev06@student.uia.no

Tlf: 9709445

Vedlegg 2: Intervjuguide pilotprosjekt

Åpningspørsmål:

Kan du fortelle meg hvem du er, og hvor gammel du er?
(evt oppfølging; hvilket land du kommer fra?)

Introduksjonsspørsmål:

Har du hørt om Introduksjonsloven?
Hva vet du om denne loven?

Overgangsspørsmål:

Hva sa venner om Introduksjonsprogrammet før du begynte selv?
Kan du fortelle meg om ditt første møte med Introduksjonsprogrammet?
Hvordan opplever du møtene med programrådgiveren din?
Hva tror du programrådgiveren venter av deg?

Nøkkelspørsmål:

Hva tenkte du i møtene med programrådgiveren?
Kan du fortelle meg noe om dine reaksjoner i møtene?
Hva gjorde du da du reagerte?

Avslutningsspørsmål:

Hva er mest viktig for deg av det vi har snakket om nå?
Har jeg forstått deg riktig hvis jeg sier.....
Har du eller jeg glemt noe nå?

Vedlegg 3:

Intervjuguide runde to 42 Spørsmål i fem dimensjoner:

Spørsmål om dimensjonen krenkelse:

Hender det, eller har det hendt at du kan føle at du blir krenket? (ydmyke, fornærme)

Hva slags situasjoner er det du kan føle deg krenket i?

Hvordan reagerer du hvis du føler deg krenket?

Hva foretar du deg i den situasjonen?

Hva må til for at du føler du kan gjenopprette din verdighet?

Hender det noen gang at du føler du må forsvare din verdighet?

Hva foretar du deg når du forsvarer din verdighet?

Spørsmål om dimensjonen kravstorhet (NPM):

Hender det du føler at din programrådgiver er din samarbeidspartner?

Hva er det i situasjonen som får frem denne følelsen?

Hvordan føler du at balansen er i dette samarbeidet?

Hva tenker du skal til for at dere skal være likeverdige i samarbeidet?

Er det viktig for deg å omsette denne tanken til handling?

Hvordan går du frem for å oppnå dette?

I butikker sies det "kunden har alltid rett", hender det du mener dette kan være riktig å si også i møter med programrådgiver?

Når du fremmer kravet ditt føler du da at du har foretatt en bestilling av en tjeneste?

Hvordan er kravet ditt i forhold til det du ønsker å oppnå?

Hender det du synes du må forhandle om dine krav? (Gi og ta)

Spørsmål om dimensjonen den hjelpende:

Hender det at du kan tenke deg muligheten av å opptre på en måte som kan hjelpe din programrådgiver med avgjørelser?

Hva mener du skal til for å omsette disse tankene til handling?

Hva gjør du hvis du bestemmer deg for å hjelpe?

Hvordan tenker du at hjelpen din blir mottatt?

Hva gjør du hvis det blir annerledes enn det du tenkte?

Hender det du føler at du hjelper til ved ikke å gjøre noe som helst?

Hva betyr det for deg at programrådgiveren blir glad for din hjelp.

Spørsmål om dimensjonen den proaktive:

Hender det at du kan tenke deg muligheten av å handle eller beslutte i forkant av møtene?

Hvis du har tenkt i de baner, hva skal til, eller hva må skje for at du gjør det, ikke bare tenker det?

Hva gjør du konkret, om du beslutter å handle på egen hånd?

Hva gjør du stilt ovenfor et problem, løser du det sammen med programrådgiveren din ?

Hvis ikke, prøver du å forhindre at problemene oppstår ?

Hender det at du kommer med forslag som programrådgiveren ikke har tenkt på men som likevel blir akseptert ?

Spørsmål om dimensjonen den manipulerende:

Hender det du ber om hjelp til et problem som du vet at programrådgiveren ikke kan hjelpe deg med?

Hvordan legger du frem den problemstillingen?

Hva slags svar forventer du da å få?

Gir du uttrykk for hvilket svar du forventer deg, eller holder du det for deg selv?

Hvordan reagerer du hvis programrådgiveren avslår å hjelpe deg?

Hender det at du endrer dine ønsker og krav mens dere har et møte?

Har du tenkt gjennom denne muligheten før du går til møtet?

Hva skal til for at du endrer dette i løpet av møtet?

Hvordan presenterer du endringen?

Lar du da programrådgiveren forstå hvilke hensikter du har med å endre ønsker og krav?

Vedlegg 4, Intervjuguide runde tre

Spørsmål om krenkelse:

Hender det, eller har det hendt at du kan føle at du i noen grad har blitt krenket, i møte med programrådgiveren din?

Hvordan reagerer du hvis du føler deg krenket (ydmyket eller fornærmet) i møtet med din saksbehandler?

Hvis du føler du må forsvare verdigheten din, hva gjør du for ikke å tape den?

Spørsmål om kravstorhet:

I hvilken grad føler du at din programrådgiver er din samarbeidspartner?

Hva skal til for at dere skal ha et likeverdig samarbeid, altså en jevn balanse?

Hvis du fremmer et krav ovenfor din programrådgiver, hvordan er dette i forhold til det du ønsker å oppnå?

Spørsmål om den hjelpende:

I hvilken grad kan du tenke deg å opptre på en måte som kan hjelpe din programrådgiver med avgjørelsen?

Hvis du bestemmer deg for å hjelpe programrådgiveren med å ta en beslutning, hvordan går du frem da?

Betyr det noe for deg om programrådgiveren blir glad for hjelpen du gir?

Spørsmål om den proaktive:

Hender det at du i noen grad kan tenke deg muligheten av å beslutte eller handle i forkant av et møte?

Hvis du bestemmer deg for å handle i forkant av et møte, hva gjør du konkret?

Hvis du blir stilt ovenfor et problem, løser du det da sammen med programrådgiveren, eller

prøver du å forhindre at problemet oppstår i forkant?

Spørsmål om den manipulerende:

I hvilken grad vil du kunne be om hjelp med et problem du egentlig vet at programrådgiveren ikke kan hjelpe deg med?

Når du ber om hjelp, gir du uttrykk for hvilket svar du forventer eller holder du det for deg selv?

Hvordan reagerer du hvis programrådgiveren avslår å hjelpe deg?

Vil du noen ganger endre kravene under møtet, og gir du uttrykk for hvorfor du endrer kravet ditt?