

Sælør, K.T., Bank, R.-M., Vike, H. & Sundet, R. (2022). Da jeg møtte Trygdebeistet, meg sjøl og egen forskning i døra. En autoetnografi. I H. Vike, B. Karlsson & R. Sundet (Red.), *Velferdsstatens transformasjoner* (s. 237–255). Fagbokforlaget. DOI: <https://doi.org/10.55669/oa200910>

10

Da jeg møtte Trygdebeistet, meg sjøl og egen forskning i døra

En autoetnografi

Knut Tore Sælør, Rose-Marie Bank, Halvard Vike & Rolf Sundet

Innledning

Jeg begynner denne historien¹ i «feil ende» – med episoden som gjorde meg så indignert og forbanna at jeg bestemte meg for å skrive om den – på trass.

Gjennom forholdet til kona mi har jeg til og fra i omtrent tjuefem år også forholdt meg til ulike versjoner av etaten som nå går under navnet NAV. Det har vært både oppturer og nedturer. Med kona og NAV. Det har heldigvis vært flest oppturer med kona og flest nedturer med NAV, men på ulike

1 En nær identisk versjon av den personlige historien som innleder dette kapittelet, er publisert i boka *Hva er autoetnografi* av Karlsson, Klevan, Soggiu, Sælør & Villje (2021).

måter har begge to påvirket livet mitt i stor grad. Etter en ny «runde» med nedturer for kona og samarbeidet med NAV bestemte jeg meg for å ringe dem for å undersøke hvilke rettigheter jeg kunne ha som pårørende. Etter å ha ventet på svar i et kvarter, der en vennlig stemme gjentatte ganger informerte om at dersom det gjaldt utbetaling av stønad, måtte jeg bruke hjemmesidene til NAV, fikk jeg endelig kontakt med en levende person.

Begeret var allerede fullt, og jeg bestemte meg for å gjøre det klart at konas samarbeid med NAV begynte å tære på kreftene – også for min del. Jeg hadde noen spørsmål rundt økonomi, bolig og egen helse. For å gjøre ting tydelig påpekte jeg at dette var viktig for meg, og at jeg var så sliten at jeg stod i fare for å bli sykmeldt og at vi kanskje måtte selge huset eller vurdere skilsmisse av økonomiske hensyn.

Både som sykepleier og forsker har jeg erfaring fra psykisk helse- og rusfeltet. Et felt som med rette er blitt beskyldt for å være fragmentert og i liten grad å ta pårørende på alvor – blant annet. Allikevel ble jeg overraska over responsen i andre enden av smarttelefonen. Dette var nemlig en problemstilling vedkommende aldri hadde vært borti. At jeg skulle bli så påvirket av konas samarbeid med NAV, var noe hun fikk til å høres nærmest oppkonstruert ut.

Det er kanskje greit å nøste opp noen av de trådene som ledet fram til telefonsamtalen. Mitt forhold til NAV har først og fremst tvunget seg fram som et resultat av konas utfordringer knyttet til helse- og arbeidssituasjon. Gjennom ulike faser i livet har jeg vært nødt til å forholde meg til «sosialkontoret», Aetat og NAV. I siste omgang fordi konas helse ble verre på samme tid som hun hadde sagt opp en fast stilling ved sykehjemmet for å jobbe som vikar – et forsøk på å holde ut en strevsom arbeidshverdag som sykepleier. Først ble hun sykmeldt i et år. Dette ble avløst av «arbeidsavklaring» i regi av NAV. Fire år etter var jeg fortsatt usikker på hva som var avklart. Kona hadde så langt ikke møtt saksbehandleren sin. Tiltak, aktiviteter – eller hva det måtte kalles – hadde vært et resultat av egeninnsats, ikke initiativ fra NAV. Etter å ha gjennomført en videreutdanning, som det for ordens skyld skal nevnes at NAV finansierte, hadde kona skaffa seg en praksisplass med relevans for utdanningen. Etter å ha kontaktet NAV for å avklare om hun kunne takke ja til praksisplassen, og innhente en nødvendig underskrift, tok det fire måneder før hun fikk beskjed om at saksbehandleren var langtidssykmeldt. Det samme var personen som skulle erstatte vedkommende, og ingen

hadde tatt ansvar for å bidra til en avklaring. Når hun på samme tidspunkt fikk avkortet arbeidsavklaringspengene fordi hun hadde levert meldekortet «i grenseland for sent», ble opplevelsen av å bli motarbeidet så overveldende at pågangsmotet stod i fare for å forsvinne. Hun hadde forsøkt å ringe, og til slutt sendt et brev, for noe direktenummer eller mailadresse hadde hun ikke fått. Da hun ringte meg, gråtende og fortvila fordi hun ikke fikk en avklaring, vel vitende om at praksisplassen ikke ville «vente i det uendelige» – hvilket der og da følte som tidsperspektivet NAV jobbet ut fra, bestemte jeg meg for å ringe sjøl.

De avgjørelsene NAV tar, eller ikke tar, påvirker mitt liv. Følelsesmessig, økonomisk og praktisk. Derfor ble jeg overrasket over reaksjonen da jeg ringte. Det å snakke med vedkommende opplevdes som en slags karikert utgave av partilederdebuttene man av og til ser i forkant av et valg. Uansett hva programlederen spør om, svarer politikerne på noe annet – og ramser opp innøvde fraser. Da jeg spurte om den reduserte utbetalingen, var svaret å søke sosialstønad. Noe hun aldri ville få, blant annet fordi vi «eier» et hus sammen. Jeg prøvde å argumentere med at dersom man i vanlig jobb glemmer å fylle ut en timeliste, kommer ikke utbetalingen denne måneden, men pengene kommer neste lønnsdag, og blir ikke trukket som straff. Dama i andre enden repliserte raskt at dersom dette var et problem, kunne fastlegen søke om unntak fra utfylling av meldekort. Da jeg vendte tilbake til det som var samtalens utgangspunkt, altså at jeg hadde behov for svar på spørsmål rundt hvordan konas situasjon påvirket min livssituasjon, meldte vedkommende pass. Hun gjentok at generell informasjon var å finne på NAVs nettsider, men kunne ikke gi et svar på min problemstilling. Greit nok, tenkte jeg, og spurte om hun ikke kunne undersøke saken nærmere og gi meg en tilbakemelding senere. Da tok utfordringene til for alvor. Etter å ha snakket meg god, varm og rimelig forbanna, forklarte jeg at jeg skulle på et arbeidsseminar dagen etter og ikke kunne svare på telefon til enhver tid. Å avtale et tidspunkt hvor det faktisk passet, nei, det lot seg ikke gjøre. Kunne kanskje vedkommende ringe mellom åtte og ti på morgenen, et tidspunkt hvor jeg kunne svare på telefon? Nei, det var heller ingen farbar vei å gå. Kunne jeg ringe henne når det passet meg, da? Nei, det ble verre, for da måtte jeg bruke NAVs fellesnummer, og å spørre etter noen der var vanskelig. Kunne hun ringe tilbake uka etter? For da kunne jeg snakke når som helst på dagen. Nei, ... neste uke, så langt frem i tid kunne det ikke planleg-

ges. Ivrig etter å få et svar, og å slippe å legge frem problemstillingen en gang til – for en tilfeldig person, forsøkte jeg å foreslå mail. Du har kanskje fått øye på et mønster, og helt riktig – det lot seg dessverre ikke gjøre. Vedkommende hadde nemlig ikke noe saksnummer å «linke» dette til, og all kontakt på både telefon og mail ble umulig. På tross av at humøret sank, forsøkte jeg å være løsningsorientert, men alle forsøk på å koble meg på konas sak ble avvist med henvisning til taushetsplikten, og noe eget saksnummer kunne jeg ikke få.

Jeg er overbevist om at vedkommende ikke opplevde meg som konstruktiv, og innrømmer at jeg snakka med utestemme. Dette bunner i fortvilelse. Først og fremst med tanke på konas situasjon, ikke manglende kundeservice på telefon. Det var omtrent i dette øyeblikket jeg for første gang fikk se det jeg har kalt Trygdebeistet med egne øyne. Jeg tror det finnes mange steder og går under mange navn. Jeg leste om det da jeg jobbet som sykepleier. Trygdebeistet er observert mellom to stoler, mellom barken og veden, mellom første- og andrelinjetjenesten eller i overgangen mellom institusjon og egen bolig. I egen forskning har jeg hørt om beistet fra ansatte i kommunale psykisk helse- og rustjenester. De som bruker tjenester, har også møtt det. Da kan det gå under navnet Systemet. Noen erfarer å bli redusert til et nummer, eller opplever økt avstand til tjenestene – på tross av mange forsøk på å gjøre dem mer tilgjengelig. Selv om ansatte er en del av systemet, og folk i perioder er avhengig av støtte og hjelp derfra, ser Systemet ut til å kunne være et felles hinder. Jeg har altså lenge vært klar over Trygdebeistets eksistens, men dette var første gang jeg møtte det i levende live. Det følte som om det stod og sperra den «ene døra inn» hos NAV. Det var første gang jeg følte det på kroppen. Selv om jeg er blitt berørt av fortellingene jeg har hørt som kliniker og forsker, har det alltid vært med en viss distanse. Nå kunne jeg liksom føle pusten til beistet. Føle fortvilelse over konas situasjon, og at det ikke skjer noen verdens ting. Indignasjon – over å fortelle om situasjonen min uten å få noe som helst respons – som en liten ubetydelig dott. Avmakt. Så det stigende raseriet. Å være så forbanna at du har lyst til å bruke all kraft på å skrike at «dette finner jeg meg faen ikke i!». Følelsen av å måtte true med det ene og andre, i håp om å få en respons. Men til hvilken nytte, egentlig?

Så følte det trist. Trist fordi jeg faktisk klarte å besinne meg og beklage at jeg var sint, og understreke at det ikke var «din feil at dette blei som det

blei». Trist fordi at da jeg spurte om det var sånn – at jeg etter å ha fortalt denne historien, og forklart hvor viktig det var for meg å få en tilbakemelding, så kunne du ikke bare skrive ned telefonnummeret mitt på en gul lapp og ringe meg opp igjen? Trist fordi jeg skjønte at Trygdebeistet hadde gått av med seieren, i alle fall i denne omgang.

Autoetnografi som metode

Dette kapittelets overskrift kan virke upresis – «en autoetnografi»? Men det er et forsøk på å tydeliggjøre at autoetnografi ikke er entydig eller strømlinjeformet (Karlsson et al., 2021). Metodisk har det skjedd utviklinger som alle har utgangspunkt i etnografi (Baarts, 2010). Snarere enn å være sikre på at vi har funnet «korrekt» betegnelse på metoden, bruker vi denne delen av kapittelet til å fortelle hva vi har gjort og hvorfor. Tradisjonelt har forskere observert verden fra en «utenfor»-posisjon. Samtidig er forskeren selvfølgelig en person som alle andre, med sorger, gleder, utfordringer, muligheter, tap og alt det andre som hører livet til. Influert av det postmoderne og post-strukturalistiske trer et utvidet forskerbegrep fram. Forskeren *selv* og dennes erfaringer blir fokus (Guzik, 2013). Grant (2010) benytter termen *writing the researcher*, som innebærer en tydeliggjøring av hvem forskere er, og at forsker og forskningsobjekt er en og samme person. Alvesson (2003) beskriver autoetnografi som det å generere meget personlige tekster hvor fokus er rettet *innover* hos forsker/informant. Egne opplevelser utgjør data. Målet er ikke nødvendigvis en reflektert og analytisk fremstilling av en erfaring, men heller å la leseren «... enter the experience itself» (McLeod, 2011, s. 209). Baarts (2010) definerer autoetnografi som en forskningsstrategi hvor forskeren er «... oppmerksom på egne fysiske reaksjoner, tanker og følelser (...). Forskeren bruker det til å forstå en spesifikk erfaring, som hun dernest skriver ned som en fortelling» (Baarts, 2010, s. 172). Ellis et al. (2011) framhever at autoetnografien samler erfaringer på etterskudd. Det handler om å bringe fram gjenerindringer fra den situasjonen, hendelsen og erfaringen som er i fokus: «... remembered moments perceived to have significant impacted the trajectory of a person's life» (Ellis et al., 2011, s. 275). Hensikten med å skrive autoetnografisk vil variere, og ikke sjelden endres hensikten underveis i et prosjekt (Turner, 2013).

Autoetnografi åpner for å presentere personlige historier, også der disse historiene rommer en stor del fiksjon. Allikevel er det viktig å understøtte at slike fremstillinger ikke nødvendigvis er det samme som løgn, men bærer med seg muligheter for å fremstille et fenomen eller opplevelse på måter som skiller seg fra tradisjonelle akademiske fremstillinger (Grant, 2010). Historien som presenteres her, er ikke den fulle og hele sannhet, hvilket jo er tilfelle for all forskning. Fortellingene som produseres innenfor det autoetnografiske landskapet, bringer fram erfaringer hos leseren og knytter med dette forskeren og leseren sammen med mulighet for generaliseringer, eller i hvert fall nye eksemplifiseringer av felles erfaringer og opplevelser mellom forsker og leser. Med fokus på det evokative og performative hevder Grant og Radcliffe (2015) at hovedmålet med autoetnografi er å «... expose and critically interrogate cultures which escape scrutiny and are regarded as normative, benign or *just so*» (s. 816). Med dette gis også en politisk agenda i det autoetnografiske prosjektet. Det handler om å synliggjøre skjulte maktstrukturer, hegemoniske tenkemåter og praksisformer som har negative, undertrykkende og marginaliserende effekter på personene som inngår i situasjonen, hendelsen eller fenomenet som studeres (Grant & Radcliffe, 2015).

Tilfeldighetene ville ha det til at jeg – kapittelets førsteforfatter – rundt tidspunktet for telefonsamtalen til NAV forsøkte å gjøre meg kjent med autoetnografi som tilnærming. I første omgang handlet det om å skrive ned noen tanker om en episode som gjorde veldig inntrykk på meg, heller enn å bruke tida mi på å rope og skrike i telefonen. Underveis har dette skriveprosjektet funnet sin form som bidrag til en antologi som på ulike måter omhandler «velferdsstatens transformasjoner». «Trygdebeistet» kan forstås som uttrykk for en diskurs eller del av en kultur der det å motta ulike trygdeytelser har mange konnotasjoner, blant annet å være en som «ikke bidrar til fellesskapet». «Beistet» kan også forstås som en velferdsstat der mange, forfatterne av dette kapittelet inkludert, deltar – som utøvere, bidragsyttere, forskere eller mottakere – i flere kombinasjoner. Når helsa står på spill, oppleves det likegyldig hvilke roller vi har i velferdsstaten. Når dine nærmeste opplever helseproblemer, blir disse rollene på sett og vis snudd på hodet. Hvordan hjelpeapparatet møter deg og dine, kan også påvirke helsa di. I velferdsstaten finner vi antakelig mange av de mer eller mindre skjulte strukturene og praksisene Grant og Radcliffe (2015) henviser til.

Autoetnografi kan utvides til duoetnografi (Grant & Radcliffe, 2015) eller et samarbeidsorientert autoetnografisk prosjekt (collaborative autoethnography) (Laterza et al., 2016). Felles for tilnærmingene er utvidelsen fra én forsker/informant til et felles arbeid mellom to eller flere forskere/informanter. Hensikten er som i de individuelle tilnærmingene, å undersøke seg selv, sine opplevelser og erfaringer, men kollektivt i et team av forskere/informanter (Laterza et al., 2016).

I neste del av kapittelet har vi inkludert fire stemmer – eller forfattere, som alle har ulike roller. Førsteforfatteren – jeg – er den som har levd erfaringene fortellingen gjengir. Målet med historien om Trygdebeistet er å formidle de emosjonelle reaksjonene som møtet med NAV har satt i gang i meg, ikke bare saksinnhold eller såkalte fakta. Hensikten med mine refleksjoner er å tydeliggjøre hvilken betydning episoden og det som ledet frem til den, har hatt, og vil ha, for meg personlig, og som forsker og ansatt ved en institusjon som utdanner noen av dem som skal jobbe i velferdsstaten. Samtidig er Rose-Marie, eller *kona*, med som forfatter. Hun og jeg har drøftet historien underveis som den ble ført i pennen, og viktigst er hennes del i de erfaringene som formidles fra mitt og vårt liv. I kapittelet bringer hun på banen noen refleksjoner rundt hvordan det har vært å være viklet inn i de trådene som til slutt utgjør den historien som presenteres innledningsvis.

Rolf, kapittelets andreforfatter, har selv jobbet med autoetnografiske prosjekter (f.eks. Sundet, 2015, 2016a, 2016b). I vår sammenheng har han hatt som oppgave å formidle hva autoetnografi kan innebære metodisk. Samtidig byr han på refleksjoner rundt egne erfaringer fra det å ha jobbet i velferdsstaten som psykolog.

Den gjenstående stemmen, Halvard, har lang erfaring med forskning fra velferdsstaten. Tanken med å invitere han inn i prosjektet var å sikre et kritisk og refleksivt blikk som kunne tydeliggjøre svakheter ved metoden, og ikke minst bidra til å sette materialet fra en subjektiv fortelling inn i en større sammenheng.

Hensikten med de fire stemmene er å slippe til ulike perspektiver og erfaringer som på forskjellig vis kan bidra til refleksjon rundt historien om «Trygdebeistet». I kapittelet har vi blandet en personlig fortelling som søker å vekke til live følelser og reaksjoner, med mer tradisjonelle akademiske skrivemåter hvor den reflekterende, diskuterende og distanserte tilnærmingen står sentralt. For oss har denne muligheten til sjangerblanding vært

spennende. Bokens fellesnevner er velferdsstatens transformasjoner. Kan en subjektiv fortelling fortelle noe om dem? Kapittelet er i alle fall ikke en tradisjonell analyse av velferdsstaten, i den grad noe sånt eksisterer. Det handler kanskje like mye om vår tillit til den. Etter vår mening er denne tilliten sentral, og dersom den rokkes ved, kan det kanskje få større ringvirkninger enn en først skulle anta.

Refleksjoner rundt det å møte seg selv, egen forskning og Trygdebeistet i døra på NAV.

Knut Tore: Siden telefonsamtalen har jeg hatt god anledning til å reflektere over hvorfor den gjorde sånn inntrykk på meg. På det omtalte jobbseminaret dagen etter samtalen hørte jeg Halvard Vike holde et flammende innlegg om *velferdsstatens transformasjoner*. Et tema jeg i utgangspunktet ikke hadde et nært forhold til. Underveis i innlegget snakket han blant annet om ydmykelsen mange erfarer i møter med velferdsstaten. *Det* var noe som traff meg. Rønning (2005) hevder at sosialetaten ofte har opptrådt respektløst overfor dem tjenestene er ment å bistå, og i mange tilfeller har bidratt til ydmykelses, til tross for at det ikke er intendert. Når kona i fire måneder etterlyser en bekreftelse fra NAV uten resultat – og samtidig opplever at ytelser blir redusert fordi hun er i «grenseland sent ute» – da oppleves det som en *ydmykelse*. Det rokker ved min tillit til etaten som håndterer store deler av livene våre. Muligens er forventningene for høye, men jeg hadde håpet på en annen respons – og mener det er mer på spill enn «kundeservice» på telefon.

Rose-Marie: Gjør døren høy, gjør porten vid! Men hva når den som kommer på besøk, ikke er den ærens konge? Jo, da sørger man kanskje for begrenset åpningstid, hyppig saksbehandlerskifte, mest mulig kommunikasjon via nettbaserte skjemaer, ingen mailkorrespondanse eller direktetelefonnummer? Den høye døren krymper til en digital brevsprekk. På sett og vis var det litt godt å høre mannen min beskrive sitt eget møte med Trygdebeistet. Det var så gjenkjennbart. Så ble vi altså ikke forskjellsbehandlet selv om han er en «frisk» skattebetaler og jeg en «syk» tjenestemotta-

ker. Han møtte den samme motstanden, de samme omveiene, de samme rigide reglene og det samme ugjennomtrengelige systemet. En samtale gjennom en brevsprekke. Slik hørtes det ut da jeg stod på kjøkkenet. Nær nok til å få med meg hvor trått samtalen gikk. Langt nok unna ham til å kunne lukke ørene hvis det som ble sagt, var for kjipt å ta inn over meg. Samtidig som telefonsamtalen bekreftet all min tidligere erfaring med NAV, må jeg innrømme at jeg hadde håpet at indignasjonen hans kunne være til hjelp, at stemmen hans ville bære litt lenger enn min, at den utfordrende situasjonen han var i som pårørende, ville bli tatt hensyn til og forstått. Kanskje han ville finne den bakdøra jeg hadde lett etter i flere år? Jeg trodde ikke på det. Jeg bare håpet. Ikke så mye for min egen del, men for at han skulle få noen svar, litt støtte, oversikt over de økonomiske utsiktene vi deler, prate med noen som kunne romme frustrasjonen og gi noen enkle råd.

Rolf: En Kafka-lignende prosess ... en prosess som peker ut et ugjennomtrengelig system. Et surrealistisk møte hvor samme hva en gjør, så blir det galt. Det som Gregory Bateson (1972) kalte en dobbelbindprosess og som i Ken Loachs film *I, Daniel Blake* vises i en intervjuprosess så surrealistisk at en ikke vet om en skal le eller gråte (Loach, 2016). I dette bokkapittelet har vi møtt en norsk historie med de samme kjennetegnene. Skal vi le, gråte eller hva skal vi gjøre? Hva er mekanismen bak slike absurditeter? Hva er det som gjør at systemet må være slik? Min tanke er at det henger sammen med hva det å ha kontakt med NAV er blitt for folk. Begreper som NAV-er og trygdemisbruker kleber seg stadig til det å være bruker av NAV-tjenester. Å identifisere seg som NAV-bruker synes å være som å rope ut i verden: «Jeg NAV-er, lat som faen» eller «Jeg, en trygdemisbruker og stolt av det». Ja, de finnes sikkert. Vandrehistorier om helsepersonell som har tre jobber, sykmeldt i to av dem samt lønn fra den tredje. Lukrativt, ja, men gjelder det alle? Nei. Som i alle andre deler av vårt hverdagsliv er ikke alle tyver og kjeltringer. Bare noen få av oss, og de ødelegger for alle andre. Er det slik at NAV tenker at alle er potensielt tyver, svindlere og kjeltringer, og derfor må en lage et system som all-

tid er på vakt, lett paranoid og effektivt i å hindre folk i å ta seg til rette?

Rose-Marie: Noe som slår meg når jeg leser historien til Knut Tore, er hvorfor vi ikke leser og hører om flere slike pårørendefortellinger. Skyldes det kanskje skam? Eller handler det om å beskytte sine allerede syke og nedkjørte familiemedlemmer? Er man redd for å insinuere at sine kjære er til last? Føler man på en form for taushetsplikt? Kan man påføre sine kjære enda mer skade, kanskje negative reaksjoner fra NAV-konsulentene? Knut Tore kan umulig være den eneste ektefellen som forsøker å ta seg av hus og hjem, samtidig som han prøver å stå støtt i situasjonen både som pårørende for en syk og med den økonomiske hovedbyrden? Hvor er pårørendestemmene? Og hvilken plass har de i velferdsstaten?

Halvard: Knut Tores erfaringer er dessverre ikke unike. Utenfor Norden, spesielt i USA og Storbritannia, har mange kommentatorer i lang tid undret seg over hvordan det kan ha seg at befolkningen har en så grunnfestet tillit til staten. Forklaringene de har kommet opp med, spenner fra en fascinasjon for en tilsynelatende uskyldsren naivitet til mer nøkterne kulturhistoriske konstateringer av at nordiske land faktisk har oppsiktsvekkende liten erfaring med virkelig aggressiv statsmakt. Jeg tror det er gode grunner til å anta at tilliten til «staten» kanskje har mye med den erfaring mange mennesker i den norske velferdsstaten har med måten de har opplevd offentlige tjenester på. Det har så langt vært oppsiktsvekkende enkelt å få tilgang, få et ord med i laget, påvirke og forhandle om hvordan tjenestene skal tilpasses. Dette er nå i rask endring.

Knut Tore: Jeg har behov for å understreke at jeg ikke sammenligner egen livssituasjon med livshistoriene jeg har fått innblikk i gjennom egen forskning. Allikevel er det ting jeg kjenner igjen. For eksempel vanskeligheter med å få kontakt med saksbehandlere, opplevelser av ikke å bli hørt, eller å bli redusert til «et nummer i rekka». Isolert kan erfaringene sikkert karakteriseres som små,

men like fullt bidra til at folk mister håpet (Sælør et al., 2015; Sælør & Skatvedt, 2019). Det er ikke sånn at jeg på død og liv *ønsker* et samarbeid med NAV. Men NAV har stor betydning for folk. Når vi opplever helseproblemer, får NAVs beslutninger rundt ytelser til livsopphold og støtte til utdanning store konsekvenser (Lundberg, 2012). Det gjør noe med *mitt* håp at viktige beslutninger tilsynelatende blir gjenstand for tilfeldig behandling av en tilfeldig saksbehandler. Med utgangspunkt i egne erfaringer virker det ikke som det hjelper å ha et *ønske* om å bidra med det man makter. I stedet får du en påminnelse om at du ikke engang evner å sende et skjema til riktig tid. Det *skal* svi dersom det glipper. Av og til virker det som om det hadde lønt seg for kona å gi opp arbeidslivet for å søke utenforskap og uføretrygd tidligst mulig – i alle fall økonomisk.

Rolf: Jeg husker en annen historie hvor det var populært å skjelle ut sosionomen. En yrkesgruppe som bare besto av personer som lot godhetstyranniet råde og hvor hovedmetoden var å «sy puter under armene» på folk. Brukerne var enten unnasluntrere og døgenikter, eller som gjennom kontakt med sosionomen ble trent opp til dette. Er NAVs regime en måte å holde kontroll på sine sosionomer? Vi vet at å sette i gang endringsarbeid, søke nye muligheter der hvor en har falt igjennom, det være seg i arbeidsliv eller privat, der er relasjonen mellom personen og hjelperen sentral. Empati og medlevelse er sentrale dimensjoner i alt hjelpearbeid. Økonomi blir et tema når folk faller utenfor arbeidslivet. Er det slik at NAV må holde folka sine i øra slik at de ikke sklir inn i godhetstyranniet? Gjøres det ved å redusere muligheter for gode relasjoner mellom saksbehandler og bruker?

Det finnes en tredje mulighet, og den er ikke individualiserende som de ovennevnte. Det handler hverken om kjeltringer eller godhetstyranner, men fordeling; om hvilken politikk som skal råde. New Public Management har målsetting om å forbedre kostnads-effektivitet og styrke resultatorienteringen innenfor offentlig virksomhet. Effektivitet, ansvarstaking og produktivitet innenfor en markedsliberal ramme skal sørge for at målsettingen blir realisert (Bergh et al., 2015). Dette har ført til store endringer for den

enkelte helse- og sosialarbeider. Vekt på høy grad av kontroll via dokumentasjons- og overvåkingssystemer er arbeidsoppgaver som skal bidra til økt effektivitet og produktivitet. Hele tiden stå til rette for én over i hierarkiet som holder øye med din effektivitet og hvordan du bidrar til den eller ikke. Er NAV-systemet i ferd med å bli det fremste eksemplet på dette? NPMs styringsformer annammes på tvers av de fleste partipolitiske skillelinjer. Beskrivelse av de ideologiske føringer som dominerer offentlig sektor, er derfor avgjørende for å forstå opphavet til den situasjon som Knut Tore formidler her. Hans beskrivelse er tegn på at noe endrer seg. Hans historie er en rapport om levd erfaring som eksemplifiserer hva velferdsstatens transformasjoner handler om for den enkelte.

Halvard: La oss begynne med å spørre hva som binder befolkningen og staten sammen. I Norge spesielt, og i høy grad i Norden for øvrig, er det mest påfallende trekket ved staten at den er så tjenesteintensiv. Det er framfor alt det konkrete møtet folk erfarer med offentlige institusjoner i det øyeblikket de etterspør og får tilgang til tjenester, de møter «staten». Offentlig tjenesteyting (i vid forstand) har hatt noen klare og interessante kjennetegn. For det første har de i all hovedsak vært utviklet lokalt – de ble utviklet av frivillige organisasjoner, ofte i samarbeid med kommunene, og først senere organisert og finansiert gjennom den sentrale staten. For det andre har de stort sett vært utformet med utgangspunkt i prinsippet om universalisme. Alle som tilfredsstilte noen enkle minimumskrav, skulle få tilgang til dem, og de (tilnærmelsesvis) gratis tjenestene skulle ikke bare vært (nokså) like over hele landet; de ble også utformet sånn at de som trengte dem mest, fikk mest. Fordi kostnaden ble finansiert gjennom skatteseddelen, ble hele befolkningen i en viss forstand «medlemmer». For det tredje ble selve tjenesteytingen organisert på en eksepsjonelt «løselig» måte, og var underlagt svak og indirekte styring.

Knut Tore: Jeg anser meg privilegert som får ta del i godene velferdsstaten representerer. Samtidig er jeg av den oppfatning at jeg har bidratt til den. Som skattebetaler og sykepleier – ofte karakterisert

som en av velferdsstatens «fotsoldater» (Lipsky, 2010). Til tross for mine erfaringer med velferdsstaten fra ulike ståsteder er jeg blitt overrasket over hvor kronglete og rigid ting kan være. Lundberg (2012) påpeker at sikkerhetsnettets velferdsstaten representerer, ofte tas for gitt, men at mange blir sjokkert over «... omfanget av dokumentasjonskrav for hjelpebehov og/eller rettigheter, utfordringer med å få tak i relevant og riktig informasjon, lang ventetid på saksbehandling og i noen tilfeller også måten man blir møtt på i Nav» (Lundberg, 2012, s. 197). Mitt eget doktorgradsarbeid handlet om håp i konteksten kommunale psykisk helse- og rustjenester (Sælør, 2016). Noe av det som gjorde mest inntrykk underveis i arbeidet, var historiene som handlet om det som *ikke* bidro til håp. Det enkelte karakteriserte som en kamp mot hjelpeapparatet (Sælør & Skatvedt, 2019). Mine bekymringer handler ikke om at skattepengene «mine» skal havne hos noen som ikke har krav på dem, men om hvorvidt sikkerhetsnettets fungerer dersom jeg kan komme til å trenge det. At jeg ikke blir den som faller mellom stoler og ender opp med ingenting fordi reglene er rigide.

Halvard: Det kan være verdt å dvele ved «velferdsoptimismen» og forventningen om at staten skal yte så langt det kan bære, og helst litt til (den siste av disse faktorene). Den antyder den utopiske dimensjonen i velferdsstaten. Flere og bedre tjenester har alltid vært geleidet av en tro og et håp om hvor veien videre skal føre oss. Derfor er det for eksempel vanlig å snakke om de store manglene i eldreomsorgen eller barnevernet som *midlertidige*. Statlige myndigheter har jo klart uttalt at det er en utvetydig vilje til å sørge for at «ting kommer på plass». Selv skal de vurdere å se på budsjettforutsetningene ved første anledning, eventuelt til neste år. Men hva skjer i mellomtiden, når ansatte i velferdsstatens førstelinje ikke får gjennomført samfunnsoppdraget sitt, og brukerne blir avvist eller avspist med dårlige tjenester? Dette spørsmålet angår statlige myndigheter stadig mindre.

Rolf: Vi er del av Universitetet i Sørøst-Norge. Vår jobb er å utdanne helse- og sosialarbeidere for å arbeide i et system hvor NPM er

rådende måte å organisere tjenestene på. Skal vi trene studentene til å innordne seg, følge standardiseringer og pålegg, og unngå gode relasjoner med brukerne? For å overleve som yrkesutøver må en lære å leve i systemet. Det er ikke det samme som å innordne seg. Jobben vår er å muliggjøre studenters utvikling som selvstendige fagpersoner som kan vurdere etiske og faglige konsekvenser av sitt arbeid. NAV-reformen har gjort deres arbeidsområder til et sted hvor politiske vedtak viser seg fram på mer direkte måter enn tidligere. Politikken er smidd inn i systemets måte å organisere sine tjenester på, og faglig autonomi og faglig skjønn er byttet ut med standardiseringer og føringer. Jeg må forberede studentene på at de vil bli politiske aktivister i de systemer de arbeider i. Politikk handler mer enn noensinne om fordeling og hvem som har makt til å bestemme hvem som får hva, hvor mye og hvem som ikke gjør dette. Dette handler NAV-medarbeideres innsats om. Knut Tore møter en spesiell form for politisk aktivisme som har som mål å sikre rettferdighet og likeverd. Fra praksisfeltet vet vi at for å oppnå dette må vi yte forskjellig til forskjellige brukere. Knut Tores historie gir en fornemmelse av at det å yte rettferdighet og likeverd er at alle får samme standardiserte framgangsmåte. Den mest effektive måten å gjøre dette på er å overse personen og heller følge regler og forordninger. Dette fører til kamp mellom bruker og saksbehandler om å komme til eller holde på sitt. Kommer brukeren til i en personlig kontakt, øker sjansen for at denne får det rettferdige og likeverdige.

Rose-Marie: Som Knut Tore nevner har jeg flere års bakgrunn som sykepleier. Før jeg ble sykmeldt, jobbet jeg med mennesker som hadde fått en alvorlig diagnose, og pårørendekontakt var en viktig del av jobben min. Mange pårørende ønsket råd, både om sykdommens forløp, hvordan forholde seg til sitt syke familiemedlem og hvordan navigere seg frem i systemet. Alt fra støttende samtaler til veiledning om lovverk og en oversetter i forhold til byråkratisk og medisinsk språk var oppgaver jeg og kollegaene mine forholdt oss til. Som sykepleier er jeg vant til å anse pårørende ikke bare som en fantastisk ressurs, men også som en sårbar gruppe

som ofte kan ha behov for oppbakking og hyppig veiledning. Samtidig kjenner jeg godt til hvor vanskelig dette kan være å følge i praksis hvor New Public Management og tanken om produksjon og kostnadseffektivisering i helsevesenet er styrende for driften. Jeg husker fortvilelsen når man forsøkte å gå tjenestevei og ble stoppet med svar som viste til økonomiske begrensninger. Hjelpen måtte gis på mest mulig effektiv måte, kostnadseffektiv. Kommunen hadde ikke råd, rammene var satt, og hvordan skulle vi kunne bruke tid på pårørendes fortvilelse – og attpåtil dokumentere dette i ulike påkrevde systemer – når vi knapt hadde mulighet til å gi pasientene en akseptabel tjeneste? Til tross for dette fikk vi masse ros av pårørende. Vi ble kalt engler i hvitt. Men når jeg nærmest i det skjulte tipset de fortvilede pårørende om at de kunne forsøke å løfte opp sine bekymringer og frustrasjon til lokalpolitikere og media, møtte jeg resignasjon. De pårørende var tappet for krefter, de ville ikke at vi som jobbet i avdelingen skulle få et negativt fokus, og noen valgte å legge bånd på sin harme og fortvilelse for å skåne familiemedlemmer som allerede følte seg som en klamp om foten. Noen var kanskje redd den strukturelle makten helsevesenet hadde i forhold til sine kjære, og at en klage kunne føre til sanksjoner bak lukkede institusjonsdører? Historien til Knut Tore handler ikke om helsevesenet, men jeg kan ikke unngå å se likheter mellom erfaring fra egen jobb og behandlingen pårørende får – eller tydeligvis helst ikke får – av NAV. Beistet fins, som Knut Tore selv nevner, i flere former og systemer. Man kan bytte navn, man kan endre og reformere strukturer og ordninger. Jeg tror Trygdebeistets egentlige navn er kostnadseffektivitet. Og så lenge målet er å effektivisere offentlig sektor ved å benytte seg av styringsprinsipper fra privat sektor, er jeg redd Trygdebeistet ikke bare vil leve i beste velgående, men også vokse seg større, fetere og farligere.

Halvard: Det er flere tegn på at velferdsstatens institusjoner er i ferd med å endre seg. Når den sentrale staten bestiller tjenester fra kommunene og tjenesteyterne, og brukerne har rett på tjenester, er ansvaret tilsynelatende klart plassert, men i realiteten på vei til

å bli pulverisert. Alle nivå i tjenesteyterapparatet gires inn mot å demonstrere sin evne til å levere, noe som er noe helt annet enn å kjempe for retten til å yte gode tjenester. Konsekvensene av dette begynner å bli temmelig klare. Én er at tjenesteytere, som befinner seg i presset mellom å yte gode tjenester, ikke bare til brukere som påfører det offentlige små utgifter og trenger standardtjenester en kort periode og unngå overveldende kapasitetsproblemer i form av budsjettoverskridelser, ansvarsoversvømmelse, personellmangel, endeløse køer osv., framfor alt får behov for å bevise tilstrekkelighet overfor sine overordnede, som trenger stadig mer dokumentasjon som bekrefter at de tar ansvar. Derfor nedprioriterer de tjenestene og brukere som trenger/krever mer enn det praktisk sett er kapasitet til å imøtekomme. Å heve tersklene for tilgang er en nøkkelstrategi. På de aller fleste tjenesteområder foregår det et stille arbeid for å stille strengere vilkår for tilgang til tjenestene, og bevisbyrden for å være verdig trengende skyves gradvis over på brukerne.

Knut Tore: Jeg betrakter ikke kona som en klamp om foten. Det er dama i mitt liv – jeg ville aldri vært foruten. Først i møte med NAV ble jeg *pårørende*, noe som føles underlig. Jeg har ingen forventninger til NAV som psykolog- eller familievernkantor, men at NAV blir en tilleggsbelastning, skulle jeg gjerne vært foruten.

«Det kan (...) være vanskelig som forsker å formidle tilbake til feltet brukernes negative erfaringer, fordi det kan virke som personlige bebreidelser rettet mot sosialarbeidere som slett ikke opplever at de fungerer, eller ønsker å fungere slik. Det er derfor viktig å understreke at brukerne kan oppleve at de blir ydmyket selv om hjelperen har ment noe annet, eller gjør så godt vedkommende kan» (Rønning, 2005, s. 112).

Jeg klandrer ikke den som løfta opp røret da jeg ringte. Noe av grunnen til at episoden berører meg, er erkjennelsen av at jeg sjøl har vært del av et kronglete og rigid system – som sykepleier i ulike psykiatriske avdelinger. Noen ganger følte jeg meg tvunget til å gi svar eller avslag – som hverken var faglig begrunnet eller fornuftige

– fordi reglene var rigide. Min frustrasjon er også rettet mot meg selv og den jobben jeg har gjort som sykepleier. Ikke bare er vi mange som er avhengige av Trygdebeistet, vi er mange som er en del av det.

Avslutning

Hva kan «en autoetnografi» fortelle oss om velferdsstatens transformasjoner? Den fulle og hele sannhet? Nei! Men den kan fortelle oss mye. For eksempel at tilliten til velferdsstaten *kan* stå på spill. Jeg har alltid tenkt at vi er privilegerte i Norge. At velferdsstaten nærmest er enestående. Et sikkerhetsnett som fanger oss opp dersom vi trenger det. Det tenker jeg fortsatt. Samtidig tenker jeg at noe er på gang. Maskene i nettet ser ut til å bli større. For folk som passer i arbeidslinjen, ser ting ut til å være på stell, selv om livet kan være utfordrende nok. For folk som ikke passer inn i folden, virker det ikke like greit. Jeg har vært motivert av troen på at det går an å gjøre noe for dem som faller mellom to eller flere stoler. At velferdsstaten skal yte etter behov. Jeg kan lett bli litt overveldet av store systemer og strukturer. De kan fremstå uangripelige og vanskelige å forstå. Autoetnografi som sjanger kan være en mulighet til å fange det store og det lille, eller mikro og makro, i ett. Å bruke det subjektive og emosjonelle for å gå i dialog med, og utfordre, det strukturelle. Dette kan være viktig i både klinisk praksis og i ulike utdanninger. Å skrive dette kapitlet har vært en påminnelse om hvor betydningsfulle «små ting» er når store ting står på spill. Å gjøre tilgangen til tjenester kronglete og vanskelig rokker i alle fall ved min tillit til sikkerhetsnettet. Jeg tror at veien å gå er å fordele det vi har etter behov, heller enn å knipe igjen for dem som av ulike grunner alltid har stått bakerst i køen når ytelser fordeles. Vi må heller diskutere omfordeling enn kutt og nedskjæring.

Referanser

- Alvesson, M. (2003). Methodology for close up studies – struggling with closeness and closure. *Higher Education*, 46(2), 167–193. <https://doi.org/10.1023/A:1024716513774>
- Bateson, G. (1972). *Steps to an ecology of mind: Collected essays in anthropology, psychiatry, evolution, and epistemology*. Intertext Books.
- Bergh, A.L., Friberg, F., Persson, E. & Dahlborg-Lyckhage, E. (2015). Perpetuating ‘New Public Management’ at the expense of nurses’ patient education: a discourse analysis. *Nursing inquiry*, 22(3), 190–201. <https://doi.org/10.1111/nin.12085>
- Baarts, C. (2010). Autoetnografi. I S. Brinkmann & L. Tangaard (Red.), *Kvalitative metoder: En grundbog* (s. 153–163). Hans Reitzel.
- Ellis, C., Adams, T.E. & Bochner, A.P. (2011). Autoethnography: An overview. *Historical Social Research/Historische Sozialforschung*, 273–290.
- Grant, A. (2010). Writing the reflexive self: An autoethnography of alcoholism and the impact of psychotherapy culture. *J Psychiatr Ment Health Nurs*, 17(7), 577–582. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2850.2010.01566.x>
- Grant, A. & Radcliffe, M.A.C. (2015). Resisting technical rationality in mental health nurse higher education: A duoethnography. *Qualitative Report*, 20(6), 815–825. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2015.2157>
- Guzik, E. (2013). Representing ourselves in information science research: A methodological essay on autoethnography. *Canadian Journal of Information and Library Science*, 37(4), 267–283. <https://doi.org/10.1353/ils.2013.0025>
- Karlsson, B., Klevan, T., Soggiu, A.S., Sælør, K.T. & Villje, L. (2021). *Hva er autoetnografi? Cappelen Damm Akademisk*.
- Laterza, V., Evans, D., Davies, R., Donald, C. & Rice, C. (2016). What’s in a «research passport»? A collaborative autoethnography of institutional approvals in public involvement in research. *Research involvement and engagement*, 2(1), 1–22. <https://doi.org/10.1186/s40900-016-0033-z>
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services* (30th anniversary expanded ed.). Russell Sage Foundation.
- Loach, K. (2016). *I, Daniel Blake* S.l., Scanbox Entertainment Denmark.
- Lundberg, K.G. (2012). *Uforutsigbare relasjoner. Brukererfaringer, Nav-reformen og levd liv* Universitetet i Bergen.
- McLeod, J. (2011). *Qualitative research in counselling and psychotherapy* (2. utg.). Sage.
- Rønning, R. (2005). Den institusjonelle ydmykingen. *Nordisk sosialt arbeid*, 2(25), 111–121. <https://doi.org/10.18261/ISSN1504-3037-2005-02-03>
- Sundet, R. (2015). Arbeid i ambulante team og familieenheter – funn fra en forskende kliniker. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 12(01), 40–49. <https://doi.org/10.18261/ISSN1504-3010-2015-01-05>
- Sundet, R. (2016a). Forskning på en lokal praksis i psykisk helsevern for barn og unge – Del 2: Den nomadiske tenkemåten og ambulant arbeid. *Fokus på familien*, 44(02), 113–131.

- Sundet, R. (2016b). Forskning på en lokal praksis i psykisk helsevern for barn og unge – Del 1: En familiebasert praksis. *Fokus på familien*, 44(01), 45–66. <https://doi.org/10.18261/issn.0807-7487-2016-01-05>
- Sælør, K.T. (2016). *Hinderløyper, halmstrå og hengende snorer. En kvalitativ studie av håp innenfor psykisk helse- og rusfeltet* [Doktorgradsavhandling, Universitetet i Bergen].
- Sælør, K.T., Ness, O. & Semb, R. (2015). Taking the plunge: Service users' experiences of hope within the mental health and substance use services. *Scandinavian Psychologist*, 2(e9). <https://doi.org/10.15714/scandpsychol.2.e9>
- Sælør, K.T. & Skatvedt, A. (2019). Thresholds of hope: Stories of lacking generosity. *Social Work in Mental Health*, 1–18. <https://doi.org/10.1080/15332985.2019.1593915>
- Turner, L. (2013). The evocative autoethnographic I. The relational ethics of writing. I P.S. Nigel, L. Turner & A. Grant (Red.), *Contemporary British Autoethnography*. Springer Verlag. https://doi.org/10.1007/978-94-6209-410-9_14