

Bacheloroppgave

## **Brukermedvirkning i Nav**

En kvalitativ intervju studie av veilederes arbeidsmetoder i møte med brukere med aktivitetsplikt

Helenah Reimers-Hanssen Zaubi og Ann Karin Rudi

Sosialt arbeid - Sosionom

2022



HØGSKULEN  
I VOLDA

## Gruppeerklæring

Denne oppgaven er vårt eget og selvstendige arbeid. Den gjør ikke bruk av andre sitt arbeid uten at det er oppgitt, den gjør ikke bruk av tekst fra eget arbeid uten at det er oppgitt, og kilder som er brukt er ført inn i både tekst og kildeliste i på en måte som gjør at vi ikke vil få en 'ufortjent rennomegevinst'. Den har heller ikke vært brukt som eksamenssvar eller arbeidskrav tidligere

Vi vet at oppgaven vil bli elektronisk kontrollert for plagiat og at alvorlige brudd med 'god sitatskikk' blir behandla som fusk jf. UH-lova § 4-7 og § 4-8, 3. ledd.

I arbeidet med oppgaven er personopplysninger behandla i samsvar med retningslinjene som er å finne i Canvas. Oppgaven inneholder ikke opplysninger som kan føres tilbake til enkeltpersoner ut over det som de har godtatt gjennom samtykke eller som er offentlig kjent.

Vi gir Høgskolen i Volda rett til å publisere oppgaven vederlagsfritt i elektronisk form.

## Sammendrag

Mennesker som har behov for tjenester fra Nav, har både en rett og en plikt til å medvirke i egen prosess. For en Nav veileder er spenningsfeltet mellom aktivisering og brukermedvirkning sentralt i arbeidet med brukeroppfølgning. I denne studien, er målet å få kunnskap om hvordan veiledere i Nav arbeider for å sikre brukermedvirkning, i møte med brukere som har aktivitetsplikt. Problemstillingen er operasjonalisert gjennom to forskningsspørsmål, der det første er hvordan veiledere forholder seg til brukermedvirkning i arbeidet, og det andre er hvordan veiledere forholder seg til empowerment i arbeidet med brukeroppfølgning. Det teoretiske grunnlaget i studien, er basert på brukermedvirkning, empowerment og makt, med fokus på Foucaults perspektiver, Sherry Arnsteins “ladder of Citizen participation”, samt Lipskys teori om bakkebyråkratiet.

Studien er basert på kvalitativ fenomenologisk hermeneutisk metode, og presenterer funn fra kvalitativ forskning. Det har blitt utført dybdeintervju med fire sosialarbeidere, som arbeider som veiledere i Nav. Analyse av funna ble det gjort med fokus på brukermedvirkning, empowerment og makt. Funnene pekte på at veiledere hadde sterk styring i brukers prosesser, og at både språk og systemet kan være vanskelig for brukere å forholde seg til. I analysen kom det også fram at veiledere opplever aktivitetsplikten som et nyttig arbeidsverktøy, og at veiledere kan ha en viktig funksjon som bindeledd mellom bruker og arbeidsgiver.

Studiens konklusjon er at den sterke styringen veiledere har i prosessene, har en funksjon ved å fasilitere produktiv makt i brukernes prosesser. Selv om Nav har en del standardiserte arbeidsverktøy, kan innholdet i oppfølgingen likevel variere. I de tilfelle veiledere lykkes i oppdraget, kan de ved hjelp av produktiv makt overføre makt og kunnskap til bruker, og dermed bidra til en empowermentprosess.

## Abstract

People who need services from Nav have both a right and duty to participate in their own process. For a Nav supervisor, the field of tension between activation and user participation is central in working with user follow-up. In this study, the objective is to gain knowledge about how supervisors in Nav work to ensure user participation, in meetings with users who have an activity duty. The problem is operationalized through two research questions, where the first is how supervisors relate to user participation in the work, and the second is how supervisors relate to empowerment in the work with user follow-up. The theoretical basis of the study is based on user participation, empowerment, and power, with a focus on Foucault's perspectives, Sherry Arnstein's "ladder of citizen participation", and Lipsky's theory of the ground bureaucracy.

The study is based on a qualitative phenomenological hermeneutic method and presents findings from qualitative research. In-depth interviews have been conducted with four social workers, who work as supervisors in Nav. Analysis of the findings was done with focus on user participation, empowerment, and power. The findings indicated that supervisors had strong control in the user's processes, and that both language and the system of Nav could be difficult for users to relate to. The analysis also revealed that supervisors experience the activity obligation as a useful work tool, and that supervisors can have an important function as a link between user and employer.

In conclusion, the study suggested that the greater control the supervisors had in the process, the better they were facilitating productive power in the user's process. Although Nav has several standardized work tools, the content of the follow-up may still vary. In cases where supervisors succeed in the task, they can, by means of productive power, transfer power and knowledge to the user, and thus contribute to an empowerment process.

## Forord

Hvordan vi kan bidra til å gjøre andre mennesker liv bedre, har vært en stor og viktig interesse for oss. Vi har gjennom tre år på studiet tilegnet oss masse god kunnskap og erfaring som vi vil ta med oss videre i fremtidig arbeid som sosialarbeidere. Gjennom studieløpet har vi møtt på mange interessante, krevende og viktige temaer som har gitt oss en bredere forståelse for hva sosialt arbeid er, hvilken rolle en sosialarbeider har, og hvor viktig det er med dyktige sosialarbeidere i samfunnet.

Praksis i Nav gav oss et ønske om å få en dypere forståelse for veilederrollen, og for hvordan man som veileder kan skape best mulig tjenester til brukere av Nav.

Vi setter stor pris på all hjelp vi har fått fra våre veiledere. Vi vil rette en stor takk til Roar Stokken, professor ved sosialfag, og Erlend Walseth, høgskolelektor ved sosialfag. Våre veiledere har stilt opp, og vært tilgjengelig for både spørsmål og diskusjoner når vi hatt behov for det. Vi har fått raske svar på våre spørsmål, og tilbakemeldingene vi har fått har vært gode og konstruktive for vårt prosjekt.

Vi vil også takke informantene våre. Vi setter stor pris deres åpenhet rundt erfaringer og utfordringer. Takk for at dere tok tid til å gjennomføre intervjuer med oss.

# Innholdsfortegnelse

<b>GRUPPEERKLÆRING</b> .....	<b>II</b>
<b>SAMMENDRAG</b> .....	<b>III</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>IV</b>
<b>FORORD</b> .....	<b>V</b>
<b>INNLEDNING</b> .....	<b>1</b>
<b>KONTEKST</b> .....	<b>3</b>
ORGANISATORISKE OG JURIDISKE RAMMER FOR BRUKEROPPFØLGING I NAV.....	3
YRKESETIKK.....	4
TEORETISKE PERSPEKTIVER.....	5
<i>Brukermedvirkning og empowerment</i> .....	5
<i>Perspektiver på makt</i> .....	6
<i>Bakkebyråkrati og organisatoriske perspektiv</i> .....	7
<b>FORSKNING PÅ FELTET</b> .....	<b>9</b>
VEILEDERS RAMMER OG ARBEIDSMETODER FOR BRUKEROPPFØLGING.....	9
BRUKEROPPLEVELSER I MØTE MED NAV.....	9
<b>METODE</b> .....	<b>11</b>
FORSKNINGSDESIGN.....	11
UTVALG.....	11
DYBDEINTERVJU.....	12
TRANSKRIPSJON OG ANALYSE.....	12
ETIKK.....	13
KVALITET.....	13
<b>FUNN</b> .....	<b>15</b>
BRUKERMEDVIRKNING I OPPFØLGING AV BRUKERE MED AKTIVITETSPLIKT.....	15
EMPOWERMENTPROSESSER I ARBEID MED BRUKERE.....	16
<b>DISKUSJON</b> .....	<b>19</b>
MAKT OG BRUKERMEDVIRKNING.....	19
MAKT OG EMPOWERMENT.....	22
<b>AVSLUTNING</b> .....	<b>26</b>
<b>REFERANSER</b> .....	<b>28</b>

## Innledning

Som veileder i Nav skal en støtte bruker i sin prosess, og tilrettelegge for brukervedvirkning. I tillegg skal man også sørge for at bruker oppfyller kravene som blir stilt, og sanksjonere, dersom bruker ikke følger sine plikter. I denne rapporten vil det bli sett på hvordan veiledere i Nav forholder seg til brukervedvirkning og empowerment, i lys av makt, *bakkebyråkratiet* (Lipsky, 2010) og etiske aspekt. Det er også benyttet forskning som belyser veilederrollen, og brukerperspektivet i Nav. Det er mye litteratur som omhandler spenningsfeltene sosialarbeidere kan befinne seg i. Rapporten UTVEI peker på at det fortsatt trengs mer forskning på spenningsfeltet mellom aktivisering og brukervedvirkning i Nav (Halvorsen, Riis-Johansen, Andenæs, & Hammerstad, 2018, s. 13). Vi håper å kunne gi et lite bidrag på dette området. Vi har tatt utgangspunkt i empiri fra dybdeintervju, med fire veiledere i Nav.

Levin forklarer at man kontrollerer, for å sikre at hjelpen blir gitt rettmessig, men også for å sikre at hjelpen bidrar til å bedre en vanskelig livssituasjon (Levin, 2015). Forbundsleder i FO, Mimmi Kvisvik peker på at mange av Nav kontorene mangler rett kompetanse, og myndighet i førstelinja til å gi den hjelpen brukerne trenger (Mortensen & Geard, 2021). Synet på hvilken hjelp brukere trenger, kan variere både i samfunnet generelt, og innenfor Nav-systemet. Fekjær, Rasmussen og Terum (2022) fant i en undersøkelse der over 800 veiledere deltok, at 48 prosent av veiledere mente det var vanskelig å stille krav til syke brukere, mens omtrent like mange mente det ikke var vanskelig. Innholdet i aktivitetsplikten er i stor grad opp til den enkelte veileders vurdering. Disse resultatene tyder på at brukere kan oppleve stor variasjon når det gjelder hvilke krav Nav setter til dem.

Som sosialarbeider utøver en makt, myndighet og sosial kontroll, og noen ganger kan tiltak kan være uønsket av brukeren selv. Som sosialarbeider har man ansvar for både å tydeliggjøre og vedkjenne seg maktforholdet i relasjonen til brukeren (Fellesorganisasjonen, 2019). Problematisering av forholdet mellom aktivitetsplikt og brukervedvirkning, kan bidra til å skape større forståelse for dynamikkene veiledere forholder seg til i arbeidet, og dermed også styrke mulighetene for å oppnå målet om likeverdig behandling av brukere i Nav.

For å hente kunnskap om problemstillingen har det blitt benyttet kvalitativ metode. Det har blitt gjennomført dybdeintervjuer med fire veiledere i Nav. Det ble benyttet lydopptak, som senere ble transkribert i MAXQDA (VERBI software, 2021). Tre av informantene var relativt ferske i Nav, og den siste hadde omtrent 15 års erfaring som veileder. For prosjektet sin del var dette en fordel, da man kunne intervju flere ansatte med ulik alder og få ulike

perspektiver på brukermedvirkning, empowerment og makt. Som veileder i Nav vil man kunne møte på mange forskjellige mennesker med ulike livssituasjoner og utfordringer. Veiledere er avhengige av å ha kunnskap om hvordan man kan styrke den individuelle for at de skal kunne klare seg selv, og eventuelt bli økonomisk selvhjulpen. For å skape kunnskap om hvordan brukermedvirkning og makt kan påvirke en hjelperelasjon har vi på bakgrunn av dette utformet følgende problemstilling: *“Hvordan arbeider veiledere i Nav for å sikre brukermedvirkning i oppfølging av brukere som har aktivitetsplikt?”*

For å finne svar på problemstillingen har vi utarbeidet to forskningsspørsmål. Spørsmålene skal utforske og se på hvordan veiledere av Nav forholder seg til å styrke brukere i arbeidet med brukeroppfølging. Det finnes flere metoder for å hjelpe brukere å medvirke i egen sak og for at de skal få best mulig tjenester. Det er viktig for veiledere i Nav at brukere blir både hørt, respektert og ivaretatt. Brukermedvirkning står sterkt i arbeidet, og hovedfokuset skal ligge på at brukere skal medvirke i egen sak. På bakgrunn av dette er vårt første forskningsspørsmål: *Hvordan forholder veiledere i Nav seg til brukermedvirkning i brukeroppfølgingen?*

Nav har ansvar for å tilrettelegge for god arbeids- og velferdsforvaltning. Veiledere har et stort press og ansvar for at brukere gjennom myndiggjøringsprosesser kan klare å utvikle sine ressurser, samt at de oppnår å mobilisere dette for å kunne bli selvstendig. Empowerment skal også være med på å styrke brukerens makt og innflytelse. Det kan være utfordrende å få nok tid til alle brukere, og at brukere får god nok hjelp. I hvor stor grad veiledere forholder seg til slike prosesser er spørsmålet. På bakgrunn av dette stiller vi forskningsspørsmål to: *Hvordan forholder veiledere i Nav seg til empowerment i brukeroppfølgingen?*



## Kontekst

### Organisatoriske og juridiske rammer for brukeroppfølging i Nav

Nav er en landsdekkende organisasjon, som ligger inn under Arbeids- og velferdsforvaltningen i Norge. Nav har rundt 19000 ansatte (NAV, 2020). Nav er et partnerskap mellom kommune og stat (NAV, 2019). Av de ansatte er det rundt 14 000 ansatt i staten, mens rundt 5000 er ansatt av kommunene (NAV, 2022). Alle kommuner i Norge er tilknyttet et lokalkontor, og det er her veilederne som har ansvar for arbeidsrettet brukeroppfølging, og sosiale tjenester, arbeider. Nav forvalter en tredjedel av statsbudsjettet, gjennom ordninger som sykepenger, pensjon og dagpenger (NAV, 2020).

Arbeidslinjen er et sentralt prinsipp i arbeids- og velferdsforvaltningen. Arbeidslinjen forstås som et uttalt mål om færrest mulig på trygd, og at flest mulig skal være i arbeid. For å realisere dette målet legges det vekt på en aktiv politikk for høy yrkesdeltakelse, at arbeidslivet legger forholdene til rette for å hindre utstøting, og at det skal lønne seg å arbeide (Arbeids- og inkluderingsdepartementet, 2012-2013).

Siden vi studerer hvordan sosialarbeidere forholder seg til brukermedvirkning og empowerment overfor brukere er det viktig å understreke brukeres rettigheter. I NAV loven § 14 a) finner vi at: *“at brukere som har fått fastslått sitt behov for hjelp, har rett til å utforme en konkret plan til hvordan de skal komme i arbeid.* I § 15 i loven, fastslås det også at *“Tjenestetilbudet skal så langt som mulig utformes i samarbeid med brukeren”* (NAV loven, 2006). I melding til stortinget (Arbeids- og inkluderingsdepartementet, 2012-2013) blir det også vektlagt at arbeid bidrar for den enkelte både inntekt, økonomisk trygghet og selvrealisering. Samtidig skapes det også deltakelse i arbeidslivet. Videre vil det også kunne øke den kollektive velferd, og ikke minst redusere økonomiske og sosiale forskjeller.

Sosialarbeidere må kunne skille mellom rettigheter og behov. Rettighetene angir det brukere har krav på, men behov må alltid skjønnsvurderes (Fellesorganisasjonen, 2019). Mange ytelser innebærer aktivitetsplikt, for å ha rett på stønad. Denne plikten er fastslått i ulike lovverk. For AAP er plikten til å medvirke fastslått i § 11-7 i folketrygdloven. Det er et *“vilkår for rett til arbeidsavklaringspenger, at medlemmet bidrar aktivt i prosessen med å komme i arbeid. Aktiviteetskravene fastsettes i aktivitetsplanen”* (Folketrygdloven, 1997). For mottakere av sosialhjelp, gjelder sotjl § 20: *“Det kan settes vilkår for tildeling av økonomisk stønad, herunder at mottakeren i stønadsperioden skal utføre passende arbeidsoppgaver i bostedskommunen”*, og videre i § 20 a) at *“det skal stilles vilkår om aktivitet for tildeling av*

*stønad for personer under 30 år.*” (Sosialtjenesteloven, 2009). For arbeidssøkere, stilles det i folketrygdloven § 4-5 krav om at *“medlemmet må være reell arbeidssøker”*, og at *“en plikter til å delta på arbeidsmarkedstiltak”*. I Ftrl § 4-8 slår også fast at arbeidssøkere har melde- og møteplikt (Folketrygdloven, 1997). Innhold og ordlyd i disse bestemmelsene varierer noe, men felles for lovene er at det blir knyttet en form for aktivitetsplikt, opp mot trygderettighetene. Kjønstad, Syse og Kjelland påpeker at selv om det ikke er hjemler for å gjennomføre tiltakene med tvang, har slike bestemmelser likevel et mildt tvangspreg. Dette fordi man må avfinne seg med aktivitetskrav og restriksjoner i adferd, for å oppnå et gode (2017, ss. 459-460). Lovverket for rettigheter og plikter er altså fordelt i flere ulike lover. Selv om veiledere i Nav ikke kan få igjennom tiltak med direkte tvang, kan en likevel si at bestemmelsene har et mildt tvangspreg, da det ofte er snakk om ytelser som oppleves som nødvendige for mottakere.

## Yrkesetikk

Sosialarbeidere skal styrke brukeres muligheter for både mestring og kontroll over eget liv (Botnen & Oltedal, 2019, s. 93). I kraft av sin posisjon har sosialarbeidere makt til å hjelpe, og i noen tilfeller kan hjelpen oppleves krenkende for brukere. Faglige utfordringer kan derfor vanskelig skilles fra etiske vurderinger i sosialfaglig arbeid (Fellesorganisasjonen, 2019, s. 2). Yrkesetikken gjenspeiler både allmenmoral, politiske føringer og ideer i samtiden den har oppstått i. Den er dermed både et hjelpemiddel for den enkelte sosialarbeider i det daglige arbeidet sitt, og et grunnlag for å skape trygghet, kvalitet og tillit i møte med det offentlige (Skorstad, 2013, s. 174). På grunn av samfunnets kompleksitet, er det vanskelig for folk flest å orientere seg i hjelpesystemene. Dette bidrar til at de profesjonelles ansvar og makt øker, i forhold til befolkningen for øvrig. Brukermedvirkning kan være et sentralt virkemiddel for å lette ansvaret for de profesjonelle, og minske profesjonsmakten (Skorstad, 2013, s. 179). Som sosialarbeider er man også etisk forpliktet til å holde et høyt faglig nivå, oppdatere seg på faglig kunnskap, og holde et høyt etisk refleksjonsnivå i det daglige arbeidet (Botnen & Oltedal, 2019, s. 94). Det innebærer blant annet å drøfte etiske dilemmaer med kollegaer og brukere, og å søke veiledning når man er i tvil (Fellesorganisasjonen, 2019).

## Teoretiske perspektiver

### Brukermedvirkning og empowerment

Brukermedvirkning kan arte seg på ulike måter og blir realisert gjennom ulike metoder. En kan også snakke om ulike nivåer av brukermedvirkning. Humerfeldt (2005) sier at en måte å forstå brukermedvirkning på, er som en relasjon mellom brukere og forvaltning, der brukere som part skal være aktive. Brukers mulighet til å formidle sin opplevelse av egen situasjon, *brukerperspektivet*, er en viktig del av samhandlingen. Når bruker deler sitt perspektiv, kan sosialarbeideren ta del i det. I tillegg krever det krever også at sosialarbeideren har gode kommunikasjonsferdigheter, og evne og vilje til å lytte. Når sosialarbeideren mestrer å ta inn brukers perspektiv på egen situasjon, kan en oppnå en intersubjektiv forståelse mellom de to partene. Humerfeldt skiller mellom to ulike former for brukermedvirkning. Den ene er innholdsorientert brukermedvirkning, der fagfolk utformer et tilbud ut ifra egen kunnskap og egne perspektiver på brukers ønsker eller behov. Den andre typen er prosessorientert brukermedvirkning, der brukerne er mer aktive i beslutninger (Humerfeldt, 2005).

Sherry Arnstein påpeker at det er en stor forskjell på å gå igjennom deltakelse som et tomt rituale, og det å delta med reell makt til å påvirke prosessen. Hun illustrerer de ulike nivåene av deltakelse i modellen *a ladder of Citizen participation*. De to nederste nivåene, Manipulasjon og terapi, er kjennetegnet av at *non-participation, eller ikke- deltakelse*. De midterste nivåene, er situasjoner der brukere blir informert, konsultert, eller plassert. Disse kalles *tokenism*, et nivå der medvirkning kanskje er mer symbolsk en reell. På de tre øverste nivåene, finner vi henholdsvis partnerskap, delegert makt, og til slutt *citizen control*, eller *borgerkontroll*. Disse siste nivåene kaller Arnstein *citizen power*, borgermakt, et nivå der bruker har reell makt over situasjonen (Arnstein, 1969). Denne modellen illustrerer hvordan brukermedvirkning kan plasseres på ulike nivå, alt etter i hvilken grad bruker har mulighet til å medvirke. At bruker får formidle sitt perspektiv, og at sosialarbeideren har evne til å lytte, er sentralt for at brukers mulighet til reell medvirkning.

Empowerment, eller myndiggjøring, handler om å tilkjempe seg sin rettmessige plass i samfunnet, for å ta del i rettigheter og plikter på likeverdige vilkår. Brukermedvirkning er nødvendig i empowermentprosesser for å nå mål på individ, gruppe eller samfunnsnivå, og er på denne måten en forutsetning for empowerment (Humerfeldt, 2005, s. 19). Sosialarbeidere er, som etiske aktører, forpliktet til å legge til rette for at brukerens egne ressurser skal mobiliseres. På denne måten kan brukere oppleve mestring, innflytelse og styring over eget

liv (Fellesorganisasjonen, 2019). Djupvik og Eikås forklarer at Antonovsky (2000) ser empowerment i et salutogent perspektiv, og forklarer at ved å legge vekt på den friske siden av personen, og det et individ kan mestre, og er god til, kan man gi makt til individet (2016, s. 112). Tor Slettebø poengterer også at *“Myndiggjøring kan ikke skapes av andre, men må utføres av brukeren selv”* (Botnen & Oltedal, 2019, s. 105). I empowermentprosesser legges det vekt på at mennesker som har fått hjelp fra sosialarbeidere, bør ha som mål å klare å utvikle og mobilisere sine ressurser for å kunne klare seg selv (Ellingsen & levin, 2015, s. 63). Det er altså ingen automatikk i at det å få hjelp i en vanskelig situasjon, gir individet økt evne til egen mestring på et senere tidspunkt. Det at sosialarbeideren gir rom for at brukerperspektivet kommer fram, er avgjørende for om brukers egne ressurser, og potensiale får det fokuset det bør ha i prosessen. Om denne betingelsen er til stede, kan det fasilitere en empowermentprosess, og bidra til at bruker oppnår makt, ansvar og kontroll i egen situasjon.

### Perspektiver på makt

I hjelperelasjoner kan makt bli brukt som et verktøy for å skape endring. Makten skal dog ikke misbrukes, og skal ikke komme til gode for den som utøver den på en ikke tilfredsstillende måte. Det finnes flere definisjoner av makt. Ifølge Askheim, er Max Webers klassiske definisjon av makt *“ett eller flere mennesker sjanse til å sette gjennom sin vilje i det sosiale samkvem, og det selv om andre deltakere i det kollektive liv skulle gjøre motstand”* (2012, s. 79). Han viser også til Engelstad (2005) som påpeker at et samfunnsliv uten makt er utenkelig, og makt vil alltid være en komponent i alle sosiale relasjoner (Askheim, 2012). Sosialfaglig arbeid innebærer bruk av makt, myndighet og sosial kontroll, og at en som sosialarbeider plikter til å vedkjenne seg denne makten (Fellesorganisasjonen, 2019). Maktbruk trenger ikke å være negativt, det kan også være en kraft til å skape positive endringer (Levin & Ellingsen, 2015, s. 129). Det kan skilles mellom omsorgsbyråkraten, som har en vid og fleksibel oppgaveforståelse, og den oppgaveorienterte regelbyråkraten, som blir beskrevet som rigid og styrt av effektivitetskrav (Berg, 2017, s. 77). For at brukeren skal få hjelp må sosialarbeidere bruke sin makt og innflytelse til å hjelpe brukerne med å synliggjøre sine egne behov og kompetanser (Fellesorganisasjonen, 2019). I ulike vurderingssituasjoner kan det være vanskelig for en veileder å stå i spenningsfeltet mellom å være en omsorgsbyråkrat eller regelbyråkrat.

Kunnskap er uatskillelig forbundet med makt, i Michel Foucaults perspektiv, var han opptatt av hvordan makt kan utspille seg i konkrete, komplekse situasjoner mellom mennesker. Ifølge Askheim (2012), fokuserer Foucault på en type makt som ikke skjer gjennom undertrykking, men gjennom å påvirke formelt frie individer. Gjennom å påvirke handlinger og kapasiteter hos individet, kan en sette dem i stand til å handle på bestemte måter. Dette kaller Foucault produktiv makt. Når sosialarbeideren bruker sin fagkunnskap, er det en form for makt, som brukes for å skape endring hos brukere. Profesjonene blir på denne måten en viktig maktfaktor fordi de er et bindeledd til staten, og gjør bruk av spesialisert kunnskap i samfunnet. "Mikro-makt" er en form for makt som utøves på det daglige plan i enkeltmenneskers liv. Foucault bruker begrepet *diskurs* for å beskrive kunnskapsmakten som blir utviklet i et system. Innenfor et system blir profesjoner en utøver av diskursiv makt, og dette refererer Foucault til som bio-makt. Styring gjennom rettledning og veiledning kalles også governmentality. Det kan sees på som en form for empowerment, eller "myk styring". Det skal påpekes at det kan være en utfordring ved at brukerens autonomi, ansvarlighet og mulighet til å ta selvstendig valg ikke blir realisert (Askheim, 2012, ss. 83-90). Den spesialiserte kunnskapen i organisasjonen, blir på denne måten et maktmiddel som veileder kan benytte for å utøve styring i brukers prosess.

Som vi ser, kan makt ha ulike definisjoner og perspektiver. Max Webers definisjon av makt kan forklares ved at ett eller flere mennesker, har mulighet til å sette gjennom sin vilje i sosiale sammenhenger, selv om man kan møte på motstand fra deltakere. Michel Foucault tar for seg hvordan produktiv makt kan påvirke enkelte fire individer og få dem til å handle på bestemte måter. Sherry Arnsteins teori kan si noe om hvor man finner makten i en relasjon. Sosialarbeidere er pliktige til å bære sin makt bevisst, og bruke den på en riktig og ansvarsfull måte. Gjennom disse perspektivene får vi mulighet til å se hvordan makten utformer seg i sosiale relasjoner, og hvordan man kan forstå den som fenomen.

### Bakkebyråkrati og organisatoriske perspektiv

Lipsky (2010) forklarer at bakkebyråkrater strukturerer menneskers liv og muligheter, gjennom måten de fordeler goder og sanksjoner. Det uklare lovverket bakkebyråkrater har å forholde seg til, kan påvirke måten de håndterer arbeidsoppgaver. Det kan også den uklare teknologien, der den ansatte kan være usikker på hva som er den beste metoden for arbeidet, og hvilke mål som er realistiske i situasjonen. Lipsky sier videre at Bakkebyråkratiet yter

nødvendige tjenester, som ofte ikke er tilgjengelige andre steder. I et slikt perspektiv kan kontakten bruker har med bakkebyråkraten sees på som ufrivillig. Om brukere er misfornøyde, har det ikke nødvendigvis negative konsekvenser for bakkebyråkratene. For brukere som ikke har andre steder å henvende seg, kan konsekvensene derimot bli at de aksepterer maktmisbruk og mangelfulle tjenester. I de tilfeller brukere slutter å samarbeide, kan bakkebyråkrater ha en tendens til å tolke dette som negative trekk ved brukerens personlighet (Lipsky, 2010). Vi ser at bakkebyråkratiet leverer nødvendige tjenester, som brukere er avhengig av, og at uklare lover og uklar teknologi kan altså gjøre arbeidet vanskeligere for bakkebyråkraten.

Lipsky (2010) hevder at bakkebyråkrater kan dominere i samhandlingen, gjennom metoder han omtaler som *“the social construction of the client”*. Brukeren kan formes inn i en rolle gjennom hvordan en fordeler goder, og sanksjonerer atferd, eller gjennom å begrense brukernes valgmuligheter i situasjonen. En kan også sosialisere brukere inn i en rolle, gjennom å kommunisere straff som venter om man ikke følger regler, eller å fortelle brukere at det ikke kan gjøres noe for å påvirke utfall av saken. Bakkebyråkrater kan ha flere ulike strategier for å mestre hverdagen. Ved å velge ut hvilken informasjon man gir til brukerne, kan en påvirke hvor mye tid og ressurser en bruker på oppgavene. Om presset til å ta imot nye brukere er sterkt, kan veileder velge å konsentrere seg mest om de brukerne de tror har best sjanse for å lykkes, noe Lipsky refererer til som *“creaming”* (Lipsky, 2010). En annen strategi kan være å forenkle hverdagen, ved å danne kategorier, eller stereotypier, som en plasserer brukerne i. På den ene siden rasjonaliseres tid og energi, på den annen side, kan det også føre til at brukeren ikke blir sett som individ (Djupvik & Eikås, 2016, s. 20). Vi ser at bakkebyråkratene kan bruke ulike metoder for å håndtere hverdagen, og ha kontroll i relasjon til brukere. Disse mekanismene blir påvirket av rammene byråkratene arbeider i.

## Forskning på feltet

### Veileders rammer og arbeidsmetoder for brukeroppfølgning

Et viktig prinsipp i Nav, er at den individuelle oppfølgingen skal tilpasses den enkeltes arbeidsevne. Dette krever at veiledere har god metodikk for å avklare brukers ressurser og behov (Øversveen & Forseth, 2018). Det finnes mange ulike metodikker for å arbeide med brukeroppfølgning i Nav. Det pekes på at en del av metodikken er utviklet for andre brukergrupper, og det stilles spørsmål til hvorvidt metodikken passer til formålet. Forskning viser også at veiledere i Nav har en hverdag der mål om arbeidsretting og brukermedvirkning ikke alltid er kompatible (Halvorsen, Riis-Johansen, Andenæs, & Hammerstad, 2018). Nav-veiledere kan også oppleve utfordringer i sitt arbeid der det er mer arbeids- og styringsrettet, en bruker- og forhandlingsrettet. Aina Aune Kane problematiserer også at oppfølgingen av brukere er regulert av flere ulike lovverk. Det påpekes at brukers individuelle rettssikkerhet, avhenger av Navs tolkning og anvendelse av ordlyd i lovverk. Det konkluderes med at å samle Navs helhetlige ansvar i en lovtekst, kunne bidratt til økt rettssikkerhet for brukere (Kane, 2020). Både veileders organisatoriske rammer, og måter lovene er utformet, kan skape utfordringer. Blant annet i at innholdet i brukeroppfølgning kan variere ut ifra den enkelt veileders oppfatning av rammene de arbeider innenfor.

### Brukeropplevelser i møte med Nav

Forskning viser også at det er et mønster i samtaler mellom veiledere og brukere, og at veileder styrer samtalen gjennom å stille spørsmål, og bruker svarer. Det ble også funnet at veiledere i liten grad forklarer bruker hva målet med møtet er. Når samtalene i tillegg ofte går inn på mange ulike temaer som berører brukers liv, kan bruker slite med å forstå hva meningen med møtet er, og hvordan de skal svare på veileders spørsmål (Halvorsen et al. 2018). Brukere kan også ha negativ opplevelse med kartlegging i Nav, fordi de opplever kartlegging som upersonlig, mye fokus på fortid, og lite fokus på ressurser og framtid. Brukere fortalte at manglende informasjon og lav grad av involvering, førte til at de følte lite eierskap til aktivitetsplanen, og prosessen sin. Det var trukket fram som problematisk når veileder bestemte hvilke tiltak de skulle være med på, og når de ble truet med sanksjoner om de ikke deltok på tiltakene. Positive opplevelser som ble trukket frem var å møte veiledere som hadde fokus på rask avklaring og raskt satte i gang tiltak, så lenge tiltakene opplevdes som riktige. Mange av brukerne hadde opplevd et vendepunkt i sin situasjon, i møte med veiledere som delte kunnskap med dem, og tilbød dem valgmuligheter i forhold til tiltak som skulle iverksettes, og anerkjente brukerens eget perspektiv på situasjonen (Natland, Bjerke, &

Torstenssen, 2019). Av dette kan vi se at veileders evne til å vektlegge brukerperspektivet, blir trukket fram som en avgjørende faktor for om brukere opplever hjelpen som nyttig.



## Metode

### Forskningsdesign

Rapporten er basert på en kvalitativ fenomenologisk-hermeneutisk metode. Vi har benyttet et intensivt design, med bruk av dybdeintervju. Kvalitative intervjuer er ifølge Tjora egnet til å utforske forhold knyttet til informantens subjektive opplevelser, eller informanten som subjekt (Tjora, 2017, s. 114). Vi vurderte derfor metoden som velegnet til å utforske hvordan veiledere i Nav, forholder seg til brukermedvirkning i brukeroppfølgningen. På bakgrunn i valg av denne metoden, kunne vi oppnå forståelse for informantenes opplevelser og hvordan de reflekterer rundt problemstillingen.

### Utvalg

Vi intervjuet fire personer i Nav. Alle hadde sosialfaglig utdanningsbakgrunn til felles. To av informantene jobbet ved et stort Nav kontor med ca. 250 ansatte, og de resterende informantene jobbet ved et mindre Nav kontor med ca. 15 ansatte. Tre av informantene var sosionomer, og en informant var barnevernspedagog. Alle arbeidet i førstelinjetjenesten, med oppfølging av brukere som har aktivitetsplikt. Vår fremgangsmåte for rekruttering startet da vi var i praksis, og vi spurte begge Nav kontorene om det var mulighet for at vi kunne kontakte veiledere for intervju. I oppstartsfasen av rapporten tok vi kontakt med veiledere over telefon og mail. Det ble vurdert at det var en fordel å intervju to forskjellige Nav-kontor, på grunn av at arbeidsmetodene i forhold til brukermedvirkning på Nav-kontorene kunne være forskjellig.

Tabell 1.0 - Intervjuene

<b>Informant</b>	<b>Stillingstittel</b>	<b>Dato</b>	<b>Lengde</b>
1.	Nav-ansatt BV.ped.	23.03.2022	35 min
2.	Nav-ansatt/sosionom	23.03.2022	42 min
3.	Nav-ansatt/ Sosionom	25.03.2022	30 min
4.	Nav-ansatt/Sosionom	25.03.2022	54 min
<i>Totalt:</i>	<i>4 informanter</i>		<i>161 min</i>

## Dybdeintervju

I rapporten valgte vi å benytte oss av dybdeintervju, siden de er godt egnet til å studere meninger, holdninger og erfaringer hos informanter. En intervjuguide har som hensikt å strukturere intervjusituasjonen, og gjøre det enklere både for intervjuer og informanter å holde orden på spørsmål (Tjora, 2017, ss. 153-157). Spørsmålene i intervjuguiden var utformet slik at de gjorde det mulig for informantene til å fortelle historier fra sin arbeidshverdag. Hovedtema i intervjuguiden var veilederes erfaringer i forhold til brukermedvirkning, empowerment og makt, i møte med brukere med aktivitetsplikt. Teorigrunnlaget som ble satt for spørsmålene startet *deduktivt* (Tjora, 2017, s. 18), der vi gikk fra teori til empiri, også gikk vi over på *induktiv metode* (Tjora, 2017, s. 18), fra empiri til teori.

Intervjuobjektene fikk tilsendt intervjuguiden og informasjonsskriv på forhånd, da de fleste ga uttrykk for at det kunne være en fordel ved forberedelse til intervju. For at vi eventuelt kunne sikre flere utdypende svar, også for å kunne forebygge at det ikke ble gitt svar som ble besvart på forhånd av intervjuene, og gitt til oss. Vi tok også opp alle intervjuene på lydopptak. Grunnlaget for at vi valgte å ta opp intervjuene var for å sikre at det informantene sa ikke kunne blitt misforstått, og gjort om på. Samtidig som vi kunne rette fokuset til intervjuobjektet, og ikke stresset med å notere alt på papir. Det ble også tatt opp for at vi kunne bygge opp tillit til intervjuobjektene. Ved å bygge opp tillit kan det ha bidratt til mer åpen kommunikasjon, læring og engasjement. Intervjuene varte imellom 30 og 60 min, som til slutt utgjorde det 161 min med datamateriale. To av intervjuene ble gjennomført på video, og de to andre intervjuene ble utført fysisk på et Nav-kontor. Det var en forsker og en informant til stede ved hvert intervju, og vi intervjuet informanter på det kontoret vi selv hadde hatt praksis.

## Transkripsjon og analyse

Vi transkriberte alle intervjuene i MAXQDA (VERBI software, 2021).

Transkriberingsarbeidet ble likt fordelt på forfatterne. I intervjuene ønsket vi å få informasjon om hvordan veilederne arbeidet for å sikre brukermedvirkning og empowerment i oppfølging av brukere med aktivitetsplikt. Kodene ble utviklet etter intervjuene var gjennomført og transkribert. De fleste kodene som ble utviklet før start var empirinære, og noen var tatt fra teorien vi hadde valgt ut. Det ble utviklet flere empirinære koder underveis i analysen. Eksempler på koder som ble brukt, var brukermedvirkning, empowerment, aktivitetsplikt,

makt og avmakt. Det ble totalt brukt 191 koder, fordelt på 20 kodegrupper i transkriberingen. Alt av transkribering og koding ble gjennomført i MAXQDA.

## Etikk

I kvalitativ forskning med dybdeintervjuer, kommer man nært innpå informantene. For at vi kunne sikre god etisk forskning var vanlig høflighet et godt utgangspunkt. I dette kan vi forstå viktigheten rundt verdiene tillit, konfidensialitet, respekt og gjensidighet (Tjora, 2017, ss. 4647). Informert samtykke er et viktig verktøy i arbeidet med personvern (Reutter, 2022, s. 97). Informantene mottok samtykkeskjema som er godkjent fra NSD, med saksnummer 367626. Ved etisk håndtering av lyddata ble det innhentet samtykke til å benytte lydopptak på forhånd, og informantene fikk informasjon om at opptakene blir benyttet til transkribering, og slettet når prosjektet er avsluttet, senest 31.06.2022.

I vårt prosjekt er informantene profesjonelle innenfor sosialt arbeid. Vi ønsket også at vi skulle fremstå og gjøre arbeidet vårt profesjonelt. For å utføre profesjonalitet i arbeidet har vi ivaretatt verdiene ved å ha en åpen dialog med våre informanter, der vi har fokus på å gi god informasjon om prosjektet, og hva vi vil finne ut. Vi informerte om at det var informantenes erfaringer med brukeroppfølgning vi var interessert i. Som forskende studenter har vi taushetsplikt, og det er viktig at vi er nøye med å anonymisere datamaterialet vårt. Det innebærer å ikke lagre personopplysninger, og behandle innsamlet data konfidensielt. På det ene kontoret valgte informanter å være anonyme. Vi diskuterte med dem hvordan vi kunne anonymisere, og ble enige om å utelukke *indirekte personidentifiserende opplysninger* (Reutter, 2022, s. 96). i rapporten. Vi har valgt å utelate navn på kontor, og hvilke områder de er lokalisert i. På den måten ivaretar vi personvern i tråd med informantenes ønsker. Siden vi har benyttet oss av lydfiler under transkribering, og at informantene er anonymisert, har vi ikke vurdert det som nødvendig med sitatsjekk i dette prosjektet.

## Kvalitet

Innenfor den fortolkende tradisjonen kvalitativ forskning er basert på, er vi innforstått med at fullstendig nøytralitet ikke kan eksistere. Det er viktig å redegjøre for egen posisjon og engasjement, da dette kan prege hvordan forskerens egne kunnskaper spiller inn i analyse av materialet (Tjora, 2017, s. 135). Siden vi valgte å intervju informanter vi kjenner fra før, kan

dette ha påvirket dialogen og hva som kom fram i intervjuene. Det at vi selv har hatt praksis på stedene, kan også ha påvirket oss, både gjennom at vi har kjennskap til arbeidsmetodene som blir brukt, og at vi har relasjon til informantene. Dette kan påvirke både hvordan vi tolker svarene, og vi kan også tillegge informantenes svar innhold ut ifra våre egne opplevelser og oppfatninger av både informantene og arbeidsstedet. Det kan også tenkes at siden informantene kjente oss fra før, kunne de anta vi hadde kunnskap om temaene, og derfor unnlate å fortelle om ting de opplevde som “selvsagt”.

Når en vurderer forskningens gyldighet, vurderer en om hvorvidt svarene vi finner, er svar på det en forsøker å stille spørsmål om. Forskningens gyldighet kan vurderes ut ifra om funnene en har, samsvarer med hva relatert forskning har konkludert med tidligere (Tjora, 2017, s. 232). Vi ser at funnene i vår forskning er ganske like svarene vi finner i annen forskning på samme felt. I det perspektivet kan vi si at svarene i denne rapporten har høy gyldighet. Tjora påpeker også at dybdeintervju kanskje ikke er den beste måten for å finne ut noe om andres praksis (Tjora, 2017, s. 132). I denne undersøkelsen har vi forholdt oss til hva informantene forteller de gjør, men vi har ikke observert hva de faktisk gjør. I dette perspektivet kan vi si at svarene våre har lavere gyldighet. I ettertid har vi sett at svarene informantene ga oss samsvarer. Informantene informerte om mye likt, og vi kan dermed si at vi har høy informasjonsstyrke på funnene våre.

Siden vi intervjuet informanter som alle har sosialfaglig utdanning, og som arbeider i førstelinjen med direkte brukeroppfølging, kan dette ha bidratt til at de har like erfaringer fra arbeidet også. Det finnes veiledere med mange ulike utdannings- og erfaringsbakgrunner i Nav, og vi kan ikke utelukke at rapporten hadde fått flere ulike svar, om vi hadde inkludert informanter med annen erfaringsbakgrunn i studien. Det kan være både fordeler og ulemper med å gi informanter intervjuguide på forhånd (Folkestad, Andenes, Stokken, & Båtevik, 2021, s. 105). Siden våre informanter fikk intervjuguide på forhånd, kunne de tenke igjennom, og formulere sine svar før selve intervjuet. Hvis intervjuobjektene ikke hadde fått spørsmålene på forhånd, kunne vi ha fått mer spontane svar, og andre synspunkter og erfaringer kunne ha kommet til syne.

## Funn

Vi søker kunnskap om hvordan veiledere i Nav arbeider med brukermedvirkning og empowerment i hjelperelasjoner. Vi analyserte funnene våre på bakgrunn av induktiv metode, og med utgangspunkt i forskningsspørsmålene. Funnene vil bli presentert i to delkapitler. Ut ifra analysen så vi at de mest sentrale funnene om brukermedvirkning var at veileder hadde sterk styring på brukers prosess, og at veiledere opplever at brukere synes at språket og systemet i Nav kan være vanskelig å forstå. De mest sentrale funnene vi fant om empowerment var at veilederne gir uttrykk for at aktivitetsplikten er nyttig i empowermentprosesser, og at veiledere har en funksjon som bindeledd mellom arbeidsgiver og bruker. Krevende og syke brukere kan oppfattes som utfordrende av veiledere. Tidsavgrensninger kan også være utfordrende. Og siste var, tiltak gjennom Nav kan styrke brukers nettverk.

## Brukermedvirkning i oppfølging av brukere med aktivitetsplikt

Det første området vi har undersøkt er hvordan veiledere i Nav forholder seg til brukermedvirkning i oppfølging av brukere som har aktivitetsplikt. Vi fant at veileder i stor grad har kontrollen over hvordan prosessene foregår. En veileder fortalte at: *«Ved fysiske brukermøter er jeg veldig opptatt av å gi lekser til møter. Når jeg har satt av tid skal de også sette av tid til å være forberedt»*. Brukermedvirkningen blir ivaretatt blant annet ved oppfordre brukere til å benytte aktivitetsplanen, og at brukere er med på kartleggingsmøter.

Funnene viser at samtlige veiledere opplever at brukere kan ha problemer med å orientere seg i systemet. En veileder beskriver Nav som “en jungel”, og forteller at det å gjøre systemet “mindre” for bruker, er viktig for å bidra til mestring. Veiledere opplever at brukere hadde problem med å forholde seg til den skriftlige informasjonen i vedtaksbrev, fordi språket var vanskelig å forstå, og fordi brevene kunne virke truende for mange. Veilederne opplevde å trenge mye tid for å trygge brukere i møte med systemet, da skam og utrygghet i møte med systemet, kunne hemme brukere i å aktivt medvirke i prosessen sin. Alle veiledere fortalte at de la stor vekt på være imøtekommende, jordnære og på å møte brukerne med respekt og forståelse. Når det gjelder aktivitetsplikten fortalte veiledere at de la stor vekt på at tiltak skulle diskuteres med bruker, og at brukers mening skulle vektlegges.

Gjennom analysen ble det klart at veilederne følte på å stå i spennet mellom hjelp og kontroll i møte med brukere som har aktivitetsplikt. Funnene viser også at det var noe ulikt fra veileder til veileder, hvordan de opplevde posisjonen. Veiledere fortalte at de opplevde trygghet i lovverket, kjente andre på etiske utfordringer. De opplevde også at for en del brukere, var mangel på kunnskap om systemet, og lite forståelse for hvordan systemet fungerer, til hinder for brukervedvirkning.

Når vi ser funnene opp mot det første forskningsspørsmålet, ser vi at veilederne i stor grad benytter seg av digitale verktøy som aktivitetsplan, og kartleggingsmøter som verktøy for brukervedvirkning, i arbeidet med brukere som har aktivitetsplikt. Veilederne opplever også at det kompliserte systemet samt det vanskelige språket i skriftlig informasjon fra Nav, kan være til hinder for brukeres medvirkning i egen sak. Vi fant også at alle veiledere la stor vekt på å bruke tid på å støtte og trygge bruker i sin prosess, men vi fant ulikheter om i hvilken grad veilederne opplevde det som utfordrende, å stå i spenningsfeltet mellom hjelp og kontroll i møte med brukerne.

## **Empowermentprosesser i arbeid med brukere**

Det andre området vi undersøkte var hvordan de ulike veilederne forholder seg til empowerment i arbeidet med brukere. Et funn vi så i alle intervjuene, var at de fortalte om situasjoner der de opplevde brukere som ikke oppfyller aktivitetsplikten og var utilgjengelige for Nav som utfordrende i sitt arbeid. De fortalte at i slike tilfeller informerte de brukere om stans i ytelse, og at det kunne bli brukt som virkemiddel for å få brukeren til å delta igjen. En veileder fortalte at brukerne skal medvirke og være aktive. Det var heller ikke ofte veilederne måtte stoppe hele ytelsen, i de tilfellene det ble nødvendig, gikk Alvoret opp for brukerne. Samtlige veiledere fortalte også om tilfeller der stans i ytelse hadde blitt et vendepunkt for brukere som tidligere hadde vært i situasjoner veiledere opplevde som fastlåst. Ved stans i økonomiske ytelser, tok brukere som regel kontakt med Nav, og var villige til å være med på tiltak. Det førte til nødvendige avklaringer for både Nav-veiledere og brukeren selv, der bruker enten kom inn i arbeidslivet, eller ble avklart for uføretrygd.

Funnene viser at flere veiledere opplever at i noen tilfeller er det vanskelig å oppnå det resultatet en ønsker, og både bruker og veiledere kan oppleve avmakt. Noen brukere er såpass syke at de ikke klarer å oppfylle kravene Nav stiller dem. I noen tilfeller er det også slik at

det er vanskelig å avklare forholdene til en bruker, og bestemme hvilke aktiviteter som skal gjelde. En informant fortalte at i de situasjonene hvor det var mye helsemessige utfordringer, var det ikke til hjelp å stille krav. Og da står brukeren i den situasjonen at de vil heller leve uten å få pengene de kunne hatt rettigheter på, enn å faktisk delta i aktivitet. Veiledere opplever tidsavgrensninger i ytelser som problematisk, da bruker "kan få for kort tid til sin prosess", noe som fører til at bruker mister ytelse og økonomisk trygghet, før en er ferdig avklart.

Veiledere kan ha en viktig funksjon ved å være et bindeledd mellom arbeidsgivere og brukere. De har en påvirkningskraft hos arbeidsgivere hvor de kan "selge inn" brukerne sine. Blant annet at de kan ta den initierende kontakten med bedrifter, noe som kan medføre at brukeren får en sjanse. En veileder fortalte at de opplevde det som lettere for en veileder å forhandle med arbeidsgivere, enn det er for en bruker. Flere brukere trenger kanskje også den ekstra hjelpen for å komme seg inn på arbeidsmarkedet. En informant fortalte om da hun gikk i dialog med arbeidsgiver. Hun forhandlet seg frem til at brukeren kunne bli i arbeidstrening i lengre tid, mot midlertidig lønnstilskudd for arbeidsgiver. Videre sa veilederen at dette hjalp brukeren å komme seg ut i arbeid, fikk et eget sted å bo, og fikk samvær med sine barn 50 prosent, noe som var sterkt ønsket. Dette viser at funksjonen til veileder kan hjelpe både arbeidsgivere og brukere. Dette kan vise at aktivitetsplikt kan få en funksjon som ytre motivasjon for de som har helsemessige utfordringer.

En viktig del av veiledernes jobb er å kunne bidra til at brukere skal klare å finne seg en jobb og være en aktiv deltaker i samfunnet. Det kan være flere årsaker til at brukere ikke har klart å komme seg ut i arbeid. En informant fortalte at det var vanskelig var å jobbe med enslige mødre med små barn, der de ikke hadde noe særlig nettverk. Som informanten fortalte, er det viktig å jobbe aktivt med å skaffe et nettverk. Et godt nettverk er en ressurs som gjør mennesker bedre rustet til å leve selvstendige og selvhjulpne liv. Å bidra til å danne nettverk, gjennom å knytte kontakt både til arbeidsgivere, og andre en møter i ulike aktiviteter en er i, kan bidra til å styrke empowerment. Krav om aktivitet kan på den måten styrke nettverket og empowermentprosessen til brukeren.

På basis av funna og undersøkelsen av det andre forskningsspørsmålet, ser vi at de mest sentrale funnene om empowerment var at alle veilederne brukte en type maktform overfor

brukere ved å gi varsel om stans i ytelser hvis ikke brukerne deltok på tiltak. Veilederne opplever dette på lang sikt kan føre til at brukere får bedret sine livssjanser, og mulighet til arbeid og inntektssikring. Et annet funn viser også at veiledere kan føle på avmakt når brukerne er så syke og tidsavgrensninger kan føre til at brukere mister både ytelser og økonomisk trygghet. Funna viser også at vellykkede empowermentprosesser der veileder kan få en funksjon som bindeledd mellom arbeidsgiver og bruker, og at det kan styrke muligheten for at bruker kommer i arbeid og det skaper motivasjon. Det siste funnet viste at en veileder var opptatt av brukeres nettverk, og viktigheten rundt det å ha et godt nettverk, samt at det også er en del av jobbsøkningsprosessen.



## Diskusjon

Problemstillingen er delt opp i to forskningsspørsmål. Dette kapittelet er delt opp og strukturert etter disse. Delkapitlene som presenteres nedenfor vil ta utgangspunkt i funnene vi presenterte i forrige kapittel, og skal drøftes i lys av relevant teori og forskning som har blitt presentert tidligere i rapporten. Vi vil først finne svar på hvordan veiledere i Nav forholder seg til brukermedvirkning i brukeroppfølgning. I det andre delkapittelet vil vi finne svar på hvordan veiledere forholder seg til empowerment i brukeroppfølgning. For å svare og underbygge våre diskusjoner skal vi også se nærmere på maktaspektet i hjelperelasjoner, da dette er et uunngåelig tema i hjelperelasjoner. Før vi til slutt svarer på problemstillingen: *“Hvordan arbeider veiledere i Nav for å sikre brukermedvirkning i oppfølging av brukere som har aktivitetsplikt?”*

## Makt og brukermedvirkning

Vi søker kunnskap om veilederrollen i Nav, og hvordan veiledere forholder seg til brukermedvirkning i oppfølging av brukere som har aktivitetsplikt. Fra funn delen ser vi at veilederne i Nav brukte flere standardiserte verktøy og metoder, for å sikre brukermedvirkning. Dette funnet viser dermed et eksempel på det Humerfeldt (2005) kaller *innholdsorientert brukermedvirkning*, der Nav har utarbeidet verktøyet ut fra brukernes faglige kunnskap og ståsted. Gjennom å formulere mål, og være med å foreslå hvilke aktiviteter de skal gjennomføre, kan brukere være aktive i egen prosess.

Funnene peker også på at veilederne i stor grad hadde kontroll over hvordan samhandlingen foregikk. En veileder fortalte at hun var opptatt av å gi lekser til brukerne. Ordet lekser peker mot at samhandling mellom bruker og veileder, er preget av at det er veileder som setter agenda for hva bruker plikter å gjøre, og at bruker har plikt til å følge opp. En annen veileder fortalte at det i møter kan være behov for å realitetsorientere brukere om hvordan systemet fungerer, og hvilke rettigheter og plikter en har som bruker. Om en reflekterer over ordvalget, får vi inntrykk av at den som “realitetsorienterer” sitter på sitter i en ekspertposisjon, og den som blir realitetsorientert, kanskje ikke blir vurdert til å ha grep om realitetene i situasjonen. Om vi ser funnene opp mot Sherry Arnstein s teori “*a ladder of citizen participation*” (1969), tyder også dette funnet på at veiledningen i en del tilfeller befinner seg på de laveste nivåene for brukermedvirkning, der det er veileder som sitter på “sannheten” om hva som er riktig i brukers prosess. Vi kan i dette tilfellet plassere graden av brukermedvirkning på de nederste

nivåene, som Arnstein (1969) betegner som “*non-participation*”, der brukerne blir instruert i hva de skal gjøre, med mål om å “undervise dem”. Vi ser at den overordnede metodikken som anvendes i Nav, er en form for innholdsrettet brukermedvirkning, der systemet og veiledere i stor grad legger føringer for hvordan brukere medvirker. Den innholdsorienterte brukermedvirkningen kan sees på som en form for *mikromakt* (Askheim, 2012), der veiledernes styring påvirker brukernes daglige liv.

Fra funn vet vi at en informant mente det var vanskelig å jobbe med brukere som var enslige mødre med små barn, og som heller ikke hadde noe nettverk. Brukere med svakt nettverk kan ha opplevd, eller opplever, undertrykkelse og marginalisering (Kleppe, Berg, Ellingsen, & Levin, 2015, s. 31). Kartlegging av brukers situasjon kan være et godt verktøy for å danne seg et bilde av hjelpebehovet. Natland, Bjerke & Torstenssen (2019), fant at flere av brukerne opplevde kartlegging som upersonlig, og med mye fokus på fortid. Veiledere er bindeledd mellom staten og individet, og som Askheim (2012) påpeker, er veiledernes fagkunnskap og holdninger, også forstått som veileders *diskurs*, et element som påvirker hvordan brukeroppfølgingen foregår. Dersom veiledere ikke vektlegger *brukerperspektivet* (Humerfeldt, 2005), eller er for fokusert på fortid og det som ikke fungerer i brukers liv, kan det gå på bekostning av brukers behov i situasjonen. Fra Natland. et. al, vet vi at brukere trenger å bli møtt som “et vanlig menneske”, med ressurser og framtidshåp (2019). Makt vil uansett alltid være en komponent i alle sosiale relasjoner (Askheim, 2012). For å finne brukerens ressurser kan det kreve at brukeren må snakke om sine personlige utfordringer med veileder. Natland et. al. (2019) fant at brukere opplevde positive vendepunkt når de opplevde at veiledere la til rette for at *brukerperspektivet* ble vektlagt i oppfølgingen. Vi ser at organisasjonen, og veilederne, har en definisjonsmakt, som legger føringer for hvordan brukere kan medvirke i egen sak. Brukermedvirkningen blir dermed preget av både veilederes *diskurs*, og de byråkratiske rammene veiledere har for arbeidet sitt.

Fra funn ser vi også at veilederne opplever at mange brukere kan ha problemer med å forstå hvordan de skal orientere seg i systemet, og at dette kan være til hinder for brukermedvirkning. En veileder beskriver Nav som “en jungel”. Samtlige veiledere forteller at det å hjelpe brukere å forstå, og orientere seg i systemet, er en viktig del av arbeidet. Det er flere grunner til at Nav kan oppleves som “en jungel”. Kane (2020) problematiserer at det uklare lovverket Nav har å forholde seg til, kan føre til at det blir ulike tolkninger og lovanvendelser innad i Nav. Halvorsen et. al (2018), peker på at veiledere i Nav må forholde

seg til det Djupvik og Eikås (2016) refererer til som *uklar teknologi*, i form av at innholdet i oppfølgingen kan være preget av ulike metodiske tilnærminger. I våre funn fant vi at noen veiledere opplever det som utfordrende å arbeide i spennet mellom hjelp og kontroll. Uklare lover, og uklar teknologi, er ifølge Lipsky (2010) typiske trekk ved bakkebyråkratiet. Uten klare føringer kan veilederen bli usikker på hvordan en skal gå fram, og hvilke muligheter som finnes innenfor rammene. Det blir til en viss grad opp til hver enkelt veileder å tolke hvordan en bør forholde seg til brukermedvirkning, og hvilke krav en skal legge i aktivitetsplikten.

Våre funn viser at noen veiledere opplever at lovverket gav klare nok føringer til at de følte seg trygge i utøving av rollen. Skorstad (2013, s. 179), peker på at brukere er avhengig av veileder for å orientere seg i systemet, og dette innebærer også at veileder har stort ansvar og mye makt i situasjonen. At noen veiledere opplever føringer som klare, og andre opplever føringene mer uklare, kan tyde på at det kan være ulike måter å tolke og håndtere situasjoner på. I Foucaults perspektiv (Askheim, 2012, ss. 86-87), er det et typisk trekk ved byråkratier som Nav, at kunnskapen blir skapt i et asymmetrisk maktforhold, der brukeren blir “den andre”, den som blir beskrevet og vurdert av fagfolkene. Dette synet stemmer også overens med Øversveens funn om at brukere føler seg undervurdert, opplever sterk styring i møte med Nav. Når man ser på Nav som *bakkebyråkrati* (Lipsky, 2010), understrekes brukers sårbarhet ytterligere, gjennom kunnskap om at brukeres kontakt med Nav er et utslag av nødvendighet, og at de ofte ikke har annet valg en å “ta det de får” når det gjelder oppfølging. I lys av dette, kan man se at veiledere blir sentrale utøvere av det Foucault kaller *bio-makt* (Askheim, 2012, s. 87), der det er veilederes kunnskaper, holdninger og perspektiv på sannhet i stor grad blir førende for brukers prosess

Vi fant at en i Nav arbeider ut ifra en modell med innholds orientert brukermedvirkning. I lys av Arnstein (1969), ser vi at veiledning ofte kan foregå på et nivå der brukere blir informert og undervist, og at veiledere har høy grad av kontroll og innflytelse over prosessene. Organisasjonen og veilederen har makt til å definere hva som er sannheten i den enkelte sak, og organisasjonens *diskurs* blir derfor førende for hvordan veiledere forholder seg til brukermedvirkning i arbeid med brukere som har aktivitetsplikt. Det kan være ulike diskurser innad i systemet. Om veiledere utøver bio-makt på en måte som forenkler systemet, og gir rom for brukerperspektivet, kan ha mye å si for hvordan en forholder seg til brukermedvirkning.

## Makt og empowerment

Vi søker også kunnskap hvordan veiledere forholder seg til empowerment i oppfølging av brukere som har aktivitetsplikt. Fra funn delen vet vi at veiledere opplever brukere som ikke oppfylte krav og var utilgjengelige for Nav som utfordrende. Når veiledere truer med stans i ytelse kan dette først sees på som negativ makt. Det kan blant annet stride med det yrkesetiske prinsippet at sosialarbeidere har et individuelt ansvar og skal holde et høyt faglig nivå. En skal sikre at man holder seg faglig oppdatert på kunnskap, reflekterer etisk og yter kvalitet i det daglige arbeidet (Botnen & Oltedal, 2019, s. 94). Det kan antas at brukere med større utfordringer blir underprioritert på grunn av de er tidkrevende, samtidig som brukers situasjon kan også forverres. I slike tilfeller kan veilederen få et behov for å beskytte seg selv, redusere kompleksiteten og behandlingstiden ved å ty til slike løsninger. Veiledere kan forenkle hverdagen ved å danne kategorier eller stereotypier som plasserer brukere (Djupvik & Eikås, 2016). I våre funn ser vi også at samtlige informanter er opptatt av at bruker skal oppleve å være delaktig og eie egen sak. I de tilfellene veilederen også truet med stans i ytelse ble det et vendepunkt, og brukerne da tok kontakt. Foucault sier at økt kunnskap hos brukeren, kan også øke brukerens makt. Makten kan i slike hjelperelasjoner bli produktiv (Askheim, 2012, s. 83). Fordi veilederen anvender sin posisjon for at bruker blir inkludert, og anvender makt til å påvirke positivt, og styrke bruker i sin prosess.

Funnene tyder på at aktivitetsplikten, og veileders mulighet til å sanksjonere, kan være et virkemiddel for å komme i posisjon til å påvirke brukere. Ved å benytte seg av produktiv makt i situasjoner der brukeren kan komme til nytte av den, kan det i noen situasjoner være positivt å "true" med stans i ytelse. Havner sosialarbeidere i etiske dilemmaer har de ansvar for å drøfte disse med både brukere og kolleger, samt skal de søke veiledning når de er i tvil (Fellesorganisasjonen, 2019). Det kan være vanskelig å balansere hva som er rett eller galt i utfordrende situasjoner. Så lenge veiledere reflekterer og gjør gode vurderinger, og bruker makten til å inkludere og løfte brukeren opp positivt.

En av informantene la vekt på utfordringene i arbeidet med syke brukere. I lys av Antonovskys sitt salutogene perspektiv, kan man gi makt, og dermed bidra til empowerment, ved å fokusere på friskheten i mennesket, hva de kan mestre og hva de har muligheter til (Djupvik & Eikås, 2016). Hvis brukeren er syk og ikke klarer å møte opp på aktiviteter eller møter, kan det gjøre arbeidet og hjelperelasjon vanskeligere å få til. Veilederen kan også føle på avmakt i slike situasjoner, fordi det er vanskelig å stå i en prosess når brukeren ikke oppfyller kravene. I Slettebøs perspektiv, kan veileders avmakt, være et utslag av at myndiggjøring er noe som må

gjøres av individet selv (Botnen & Oltedal, 2019). Veileder makter ikke å myndiggjøre, om bruker ikke makter å være med på prosessen. Dette stemmer også med Foucaults perspektiv på den *produktive makten* (Askheim, 2012), som viser at veiledere avhengig av å ha kontakt med bruker for å kunne ha påvirkningskraft. Når en anvender den produktive makten i en hjelperelasjon, må en være i posisjon til å påvirke hvordan den andre tenker og handler, for å oppnå et ønsket resultat. Veiledere kan legge føringer og krav for hva bruker skal gjøre. I noen situasjoner kan det også tenkes at det ikke hjelper å stille krav, og brukeren vil heller leve uten penger som de kunne hatt rettigheter på.

Siden funna klart viser at det kan være utfordrende å arbeide med syke brukere, kan det være flere faktorer som kan påvirke hjelperelasjonen. I noen tilfeller kan brukere oppleve veiledere som presset og rigid (Berg, 2017, s. 77). Dette kan påføre usikkerhet til brukeren. Det kan også tenkes at veiledere utvikler strategier for å mestre utfordrende hverdager. Strategiene kan også bli en negativ form for makt i relasjonen til bruker. I situasjoner med for mye press, kan det tenkes at veilederen velger å konsentrere seg mest om de snilleste brukerne som har best sjanse for å “lykkes”, dette kaller Lipsky for “creaming” (Lipsky, 2010). Dette kan føre til at det blir brukt mest ressurser på de brukerne som har mindre behov, og at de brukerne som oppleves som mer krevende, får mindre oppfølging. Lipsky beskriver også at det er i slike utfordrende situasjoner som kan komme av ressursmangel og tidsklemmer (Lipsky, 2010). Funnene kan tyde på at i tidsperioder med høyt press kan veiledere fremstå som mindre “menneskelig”, å skape gode hjelperelasjoner kan bli utfordrende. For å få til godt hjelpearbeid er veileder avhengig av å ha kontakt med bruker for å ha en påvirkningskraft, og for å oppnå et ønsket resultat. Når brukere av ulike grunner blir utilgjengelige, mister veileder muligheten til å benytte produktiv makt for å påvirke situasjonen. Avmaktsposisjonen til veiledere kan også føre til at man under press kan begynne å ta i bruk strategier som “creaming” (Lipsky, 2010), for å kunne mestre utfordrende hverdager.

Vi kan se fra funna at en veileder gikk i kontakt med en arbeidsgiver og vegvesenet, for å forhandle med dem om at en bruker skulle få en sjanse for å komme seg ut i arbeid igjen, og ikke miste sine ytelser. At veilederen brukte sin maktposisjon til å forhandle med både vegvesen og arbeidsgiver, ga det muligheter og sjanser for brukeren. Det kan tenkes at det hadde vært vanskeligere for brukeren om han skulle gjort det selv. I slike situasjoner kan tidsavgrensninger prege arbeidet. Tidsavgrensninger kan føre til “*the social construction of*

*the client*”, (Lipsky, 2010) der veiledere kan bevisst eller ubevisst forme brukeren gjennom å fordele goder, og sanksjonere uønsket adferd. På den andre siden, i lys av Max Webers klassiske definisjon av makt (Askheim, 2012, s. 79), kan veiledere sette gjennom sin vilje for å få kontroll over brukeren. Våre funn viser at dette kan foregå ved at veileder benytter seg av trussel av stans i ytelser, og i noen tilfeller også stanse ytelser, dersom bruker ikke samarbeider og overholder aktivitetsplikten. På den måten kan aktivitetsplikt virke som ytre motivasjon for brukeren. I den grad at det forventes at brukeren skal komme seg ut i arbeid igjen. Hadde ingen forventet noe kunne brukeren fortsatt vært uten jobb. I Foucaults perspektiv, beskriver governmentality som en styringsform, der veilederen gjennom rettledning, veiledning og omsorg kan gi brukeren mer kunnskap (Askheim, 2012, s. 88). Dette kan bidra til at brukeren blir bedre rustet til å møte andre utfordringer senere i livet. I dette tilfellet kan vi se at brukeren kom seg i arbeid, fikk et eget sted å bo og samvær med sine barn. I Arnsteins (1969) sitt perspektiv, kan vi se at prosessen i starten var styrt av veileder, men at styringen også muliggjorde at bruker løftet seg opp til de høyere nivåene av stigen, der bruker oppnådde arbeid, bolig selvstendige muligheter til inntekt. Vi kan se at hjelpen bidro til at bruker fikk mulighet til å fungere på de øverste nivåene med reell deltakelse, og dermed økt mulighet til å ta makt og kontroll i eget liv. Vi ser også fra funna at veiledere kan bruke kunnskapen sin til å sette i gang en produktiv prosess, der makt, innflytelse og kunnskap ble overført til brukeren, slik at han kom på “rett” spor igjen. Og brukeren kan oppnå en empowermentprosess med økt mestring og selvstendighet i ettertid av hjelpen.

På den ene siden, kan veilederen anvende makt til å påvirke positivt, og styrke bruker i sin prosess, på den andre siden kan det også oppstå etiske dilemma for veilederen i dette arbeidet. Vi ser at flere veiledere opplever utilgjengelige eller syke brukere som utfordrende. Dersom veiledere kommer i en avmaktsposisjon, kan dette føre til at en tar i bruk mestringsstrategier, som *creaming* eller bruk av sanksjoner. Sanksjoner som trussel av stans i ytelser, eller stans i ytelser kan virke som en ytre motivasjon for bruker å bli aktiv i egen sak, og veileder kan på den måten gjenvinne posisjon til å påvirke brukers prosess. For at veileder skal kunne benytte produktiv makt, må veiledere kunne ha samarbeid med bruker. Vi kan se at veilederes funksjon som bindeledd mellom arbeidsgivere og brukere kan være positiv. Aktivitetskravet innebærer ofte at bruker er i arbeid, eller arbeidsrettede tiltak. For mange brukere kan det være vanskelig å få innpass i arbeidslivet, og det at veileder er i posisjon til å forhandle med arbeidsgivere, bidrar til å øke brukers sjans for å komme i ordinært arbeid. Veiledere kan bidra til å skape nettverk for bruker, og gi brukere den ekstra oppfølgingen og “presset”, for å

kunne bli myndiggjort. Veiledere kan bruke kunnskapen sin til å sette i gang en produktiv prosess, der makt, innflytelse og kunnskap ble overført til brukeren, slik at han kom på “rett” spor igjen, og kunne oppnådde kontroll i eget liv. Veilederen kan på den måten fasilitere en empowermentprosess, med økt mestring og selvstendighet for bruker i ettertid av hjelpen.

## Avslutning

I denne rapporten har vi undersøkt hvordan veiledere i Nav arbeider for å sikre brukermedvirkning i oppfølging av brukere med aktivitetsplikt. Problemstillingen er operasjonalisert ved hjelp av to forskningsspørsmål. Svaret på hvordan veiledere forholder seg til brukermedvirkning, er at vi ser veiledning ofte foregår på et nivå der brukere blir informert og undervist, og at veiledere har høy grad av kontroll, og innflytelse over prosessene. Både organisasjonens og den enkelte veileders *diskurs*, kan bli førende i hvordan veiledere utøver forholder seg til brukermedvirkning. Om veiledere utøver bio-makt på en måte som forenkler systemet, og gir rom for brukerperspektivet, kan ha mye å si for hvordan en forholder seg til brukermedvirkning.

Svaret på hvordan veiledere forholder seg til empowerment ser vi at veilederen kan anvende produktiv makt til å påvirke positivt, og styrke bruker i sin prosess. I tillegg kan det også oppstå etiske dilemmaer for veilederen i arbeidet. Dersom brukere er fraværende og veileder ikke oppnår kontakt, får veileder heller ikke påvirket. I slike tilfeller kan sanksjoner, som stans i ytelse bli benyttet. Vi ser også at veiledere er viktige døråpnere, inn til arbeidslivet for brukere. Det kan skape nettverk for brukere, og gi brukere den ekstra oppfølgingen og presset, for å kunne bli myndiggjort. Veiledere kan bruke kunnskapen sin til å sette i gang en produktiv prosess, der makt blir overført til bruker. Veilederen kan på den måten fasilitere en empowermentprosess, der bruker kan oppnå økt grad av livsmestring.

Som et resultat av denne studien kan man se at svaret på problemstillingen: *“Hvordan arbeider veiledere i Nav for å sikre brukermedvirkning i oppfølging av brukere som har aktivitetsplikt?”* Blir dermed at gjennom å gi riktig informasjon og opplæring i å forholde seg til systemet, kan veilederen fasilitere produktiv makt i brukernes prosesser. Både veileders diskurs, brukers evne og vilje til å medvirke, påvirker hvordan veileder lykkes med å sikre brukermedvirkning. Veileder er i posisjon til å forhandle med arbeidsgivere, og øke brukers sjanser til å få innpass i ordinært arbeid. Veilederne kan på denne måten gi muligheter og overføre kunnskap, og bidra til en empowermentprosess, der bruker på sikt kan oppnå økt grad av livsmestring, makt og kontroll i eget liv.

Vi ser at det er mange faktorer som spiller inn når det gjelder hvordan brukermedvirkning blir praktisert i Nav. Selv om veiledere kan ha ulike måter å forholde seg til brukermedvirkning,



ser vi noen faktorer som ser ut til å påvirke brukers mulighet til reell medvirkning, og empowermentprosess. Studien kan på denne måten være til nytte for andre veiledere i Nav, da den kan bidra til mer forståelse av hvordan produktiv makt kan påvirke oppfølgingen med brukere som har aktivitetsplikt. Kunnskap om hvordan veiledere forholder seg til brukermedvirkning og aktivisering, bidrar til å styrke veileders muligheter til å forholde seg til makten på en konstruktiv måte, som brukere kan oppleve som tillitsvekkende.

Studiens begrensninger kan være at vi har et utvalg informanter der tre av fire er relativt nye i Nav, og dersom vi hadde intervjuet flere informanter som hadde lengre erfaring, kunne vi kanskje sett andre mønstre i svarene. Alle veilederne vi intervjuet var sosialarbeidere, og det er mulig vi kunne fått andre resultater dersom vi hadde intervjuet veiledere med annen yrkesbakgrunn. Det er også et poeng av vi kjente informantene fra før, og det kan ha påvirket både hvordan de varte tidsmessig, og hvordan vi tolket svarene deres. For videre forskning kunne det vært relevant å intervjuer veiledere med annen yrkesbakgrunn enn den sosialfaglige, om deres erfaringer med å stå i spennet mellom aktivisering og brukermedvirkning, i arbeid med brukeroppfølging i Nav. En annen interessant vinkling for videre forskning kan være å utforske om profesjonsbakgrunn påvirker hvordan veiledere håndterer og forholder seg til utfordrende og givende situasjoner, der brukermedvirkning og empowerment skal bli praktisert og oppnått.

## Referanser

- Arbeids- og inkluderingsdepartementet. (2012-2013). *Regjeringen.no*. Hentet fra Meld. St. 46: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld-st-46-20122013/id733259/?ch=1>
- Arnstein, S. R. (1969, 07 04). A ladder of citizen participation. *JAIP*, ss. 216-224.
- Askheim, O. P. (2012). *Empowerment i helse- og sosialfaglig arbeid*. Oslo: Gyldendal norsk forlag.
- Berg, B. (2017). Velferdsstatens sikkerhetsnett. I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg, & L. Kleppe, *Sosialt arbeid - en grunnbok* (ss. 65-79). Oslo: Universitetsforlaget.
- Botnen, S., & Oltedal, S. (2019). Verdiens betydning for vår forståelse og vår handling. I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg, & L. Kleppe, *Sosialt arbeid - en grunnbok* (ss. 80 - 96). Oslo: Universitetsforlaget.
- Djupvik, A. R., & Eikås, M. (2016). *Organisert velferd*. Det Norske Samlaget.
- Ellingsen, I. T., & Levin, I. (2015). Det sosiale i sosialt arbeid. I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg, & L. Kleppe, *Sosialt arbeid - en grunnbok* (ss. 47 -64). Oslo: Universitetsforlaget.
- Fekjær, S. B., Rasmussen, E. B., & Terum, L. (2022, 03 02). *Aftenposten*. Hentet fra Aftenposten.no: <https://www.aftenposten.no/meninger/debatt/i/rEyoEe/hva-kan-vi-kreve-av-de-syke>
- Fellesorganisasjonen. (2019, November 27). *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere*. Hentet fra FO.no: [https://www.fo.no/getfile.php/1328113-1587105760/Visuell%20profil/yrkesetiske\\_GD\\_2\\_nynorsk%20web.pdf](https://www.fo.no/getfile.php/1328113-1587105760/Visuell%20profil/yrkesetiske_GD_2_nynorsk%20web.pdf) Folkestad,
- Andenes, Stokken, & Båtevik. (2021). *Skriveboka*. Volda: Høgskulen i Volda.
- Folketrygdloven. (1997, 05 01). *Lovdata (LOV-2022-04-01-17)*. Hentet fra Lov om folketrygd: <https://lovdata.no/pro/#document/NL/lov/1997-02-28-19?searchResultContext=1401&rowNumber=1&totalHits=56141>
- Halvorsen, K., Riis-Johansen, M., Andenæs, E., & Hammerstad, G. T. (2018, 08 31). *NTNU*. Hentet fra UTVEI - Utvikling av veiledningssamtalen i NAV: [https://www.ntnu.no/documents/1274006046/1276246524/UTVEI\\_Rapport+2018\\_enkeltsider.pdf](https://www.ntnu.no/documents/1274006046/1276246524/UTVEI_Rapport+2018_enkeltsider.pdf)
- Humerfeldt, K. (2005). Begrepene brukermedvirkning og brukerperspektiv- honnørord med lavt prestisjenivå. I E. Willumsen, *Brukeres medvirkning! - Kvalitet og legitimitet i tjenestene* (ss. 15-31). Oslo: Universitetsforlaget.
- Kane, A. A. (2020, 03 13). Navs vurdering av brukere med bistandsbehov - rettsikkerhet ved overgang til arbeid. *Tidsskrift for velferdsforskning*, ss. 35-48.
- Kjønstad, A., Syse, A., & Kjelland, M. (2017). *Velferdsrett 1*. Oslo: Gyldendal.
- Kjønstad, A., Syse, A., & Kjelland, M. (2017). *Velferdsrett 2*. Oslo: Gyldendal.
- Kleppe, L. C., Berg, B., Ellingsen, I., & Levin, I. (2015). Hva er sosialt arbeid. I L. C. Kleppe, *Sosialt arbeid - en grunnbok* (ss. 19-35). Oslo: Universitetsforlaget.

- Levin, I., & Ellingsen, I. (2015). Relasjoner i sosialt arbeid. I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg, & L. C. Kleppe, *Sosialt arbeid* (ss. 112 - 124). Oslo: Universitetsforlaget.
- Lipsky, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy - Dilemmas of individual in public services*. New York: Russel Sage foundation.
- Mortensen, Y., & Geard, K. (2021, 10 05). *Fontene*. Hentet fra Fontene.no: (<https://fontene.no/nyheter/slik-vil-storeregjeringen-endre-nav-vil-ansette-flere-og-gitettere-oppfolging-6.47.825522.07a9c05491>)
- Natland, S., Bjerke, E., & Torstenssen, T. (2019, 01). Jeg fikk blankpusset håpet om at jeg hadde en framtid - opplevelser av god hjelp i møter med Nav. *Fontene forskning*, ss. 17-29.
- NAV. (2019, 12 06). *NAV.no*. Hentet fra Partnerskapet i NAV: <https://www.nav.no/no/nav-ogsamfunn/om-nav/fakta-om-nav/partnerskapet-i-nav>
- NAV. (2020, 05 07). *Kva er NAV*. Hentet fra nav.no: <https://www.nav.no/no/nav-ogsamfunn/omnav/fakta-om-nav/kva-er-nav>
- NAV. (2022, 01 05). *NAV.no*. Hentet fra Organisering av NAV: <https://www.nav.no/no/nav-ogsamfunn/om-nav/fakta-om-nav/organisering-av-nav>
- NAV loven. (2006, 06 20). *Lovdata (LOV-2006-06-16-20)*. Hentet fra Lov om arbeids og velferdsforvaltningen: <https://lovdata.no/pro/#document/NL/lov/2006-06-16-20>
- Reutter, L. (2022). Forskningsetikk og personvern. I A. Tjora, I. Stuvøy, & G. Tøndel, *En smak av forskning - Bacheloroppgaven som prosjekt, prosess og produkt* (ss. 92-101). Trondheim: Cappelen Damm AS.
- Skorstad, B. (2013). Profesjonsetikk. I B. Skorstad, & S. Botnen Eide, *Etikk - til refleksjon og handling* (ss. 174-202). Oslo: Akademisk Gyldendal.
- Sosialtjenesteloven. (2009, 12 18). *Lovdata (LOV-2009-12-18-131)*. Hentet fra Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen: <https://lovdata.no/pro/#document/NL/lov/2009-12-18131>
- Tjora, A. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Oslo: Akademisk Gyldendal.
- VERBI software. (2021). MAXQDA 2022 (computer software). Berlin, Germany.
- Øversveen, E., & Forseth, U. (2018, april). Fremmed i NAV. *Norsk sosiologisk tidsskrift*, ss. 5-24.