

Bacheloroppgave

## **Fra flyktning til arbeidstaker**

*Sosialarbeiderens arbeid med flyktningkvinner i Nav*

Kvalitativ studie

Skrevet av Ingvild Nygård Valde  
og Malin Wannebo

Sosialt arbeid, sosionom

2024



HØGSKULEN  
I VOLDA

## Gruppeerklæring

Denne oppgaven er vårt eget selvstendige arbeid. Den tar ikke for seg andres bidrag uten at det er blitt oppgitt, den tar 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 på en måte som gjør at vi ikke vil få en 'ufortjent rennomgevinst'. 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 behandlet som fusk jf. UH-loven § 4-7 og § 4-8, 3. ledd.

I arbeid med oppgaven er personvernopplysninger behandlet i samsvar med retningslinjene som er å finne på 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 Høgskulen i Volda rett til å kunne publisere oppgaven vederlagsfritt i elektronisk form under CC-BY-lisens.

## Sammendrag

Denne studien har hatt som formål å undersøke sosialarbeiderens komplekse yrkesutøving innen Nav-tjenesten, og hvordan arbeidet kan påvirkes av systemets rammeverk. Utgangspunktet er hvordan sosialarbeidere opplever profesjonsutøvingen, hvor vi undersøker deres ulike muligheter og begrensninger. Oppgaven baserer seg på sysselsetting av kvinnelige flyktninger, ettersom vi fant interesse av den ujevne statistikken sammenlignet med majoritetssamfunnet og mannlige flyktninger. Problemstillingen vår er: *“Hvordan opplever sosialarbeidere i Nav arbeidet med å sysselsette kvinnelige flyktninger?”*.

Oppgaven består av en empirisk tilnærming, hvor vi har gjennomført kvalitative intervjuer for å få direkte og ufiltrerte svar fra profesjonsutøvere som arbeider innen Nav-tjenesten. Empirien baserer seg på erfaringskunnskap gjennom dybdeintervjuer med fem informanter over Teams, hvor alle har sosialfaglig utdanningsbakgrunn og arbeider på feltet med å sysselsette kvinnelige flyktninger. Disse informantene innhentet vi gjennom å kontakte ulike Nav-kontorer og andre relevante instanser slik som Introduksjonsprogrammet og Jobbsjansen. Datamaterialet ble analysert gjennom transkribering og koding, med en deduktiv og induktiv tilnærming. Her fant vi at sosialarbeiderne opplever å befinne seg i flere arbeidsroller, som kan være med på å skape et spenningsfelt i arbeidet. Vi fant også sosialarbeiderne opplever både muligheter og utfordringer i sysselsettingsarbeidet med flyktningkvinnene, som utfordrer arbeidets fleksibilitet. Studien diskuterer og kombinerer disse funnene opp mot relevant forskning på feltet, samt utvalgt teori som omhandler profesjonens skjønnsutøvelse, bakkebyråkrati av Lipsky og moralske disposisjoner av Zacka. Gjennom en sosiologisk tilnærming til sosialarbeideres opplevelse med sysselsetting av kvinnelige flyktninger, konkluderer vi med at arbeidet både har mer eller mindre rom for fleksibilitet.

## Abstract

This study aims to examine the complex professional practice of social workers within the Norwegian Labour and Welfare Administration (NAV) service, and how their work may be influenced by the system's framework. The focus is on how social workers experience professional practice, investigating their various opportunities and limitations. The study is based on the employment of female refugees, prompted by the uneven statistics compared to the majority society and male refugees. Our research question is: *“How do social workers in Nav perceive the work of employing female refugees?”*

The study employs an empirical approach, conducting qualitative interviews to obtain direct and unfiltered responses from professionals working within the Nav service. The empirical data is based on experiential knowledge gained through in-depth interviews with five informants via Teams, all of whom have a social science background and work in the field of employing female refugees. These informants were recruited by contacting various Nav offices and other relevant institutions and training programs such as the Introduction Programme and “Jobbsjansen”. The data has been analyzed through transcription and coding, using an inductive-deductive approach. We found that social workers perceive themselves to occupy multiple roles, contributing to creating a tension field in their work. We also discovered social workers' experiences of both opportunities and challenges in the employment of female refugees, rooted in flexibility. The study discusses and integrates these findings with relevant research in the field, as well as selected theories addressing professional discretion, street-level bureaucracy by Lipsky, and moral dispositions by Zicka. Through a sociological approach to social workers' experiences in the employment of female refugees, we conclude that it is rooted in both a lack of and potential for flexibility, within the Nav system, among female refugees, and employers.

## Forord

Denne bacheloroppgaven har gitt oss utvidet kunnskap om relevant yrkesutøving, som er med på å forberede oss til arbeidslivet. Tematikken om sysselsetting av kvinnelige flyktninger er noe vi begge har engasjert oss for, fra start til slutt, og det har gjort feltet spennende å undersøke. Det har vært en lærerik, og til tider utfordrende, prosess. Vi sitter igjen med et bidrag vi er godt fornøyde med, og kan med stolthet vise det frem. Vi ønsker å rette en stor takk og anerkjennelse til våre informanter, som tok seg god tid til å gi oss gode svar. Uten informantene hadde vi ikke hatt et bidrag som kan nyttes i det sosiale arbeidet. Vi ønsker også å takke tidligere bachelorstudenter, Marianne Karlsbakk og Margunn Sunde samt Helenah Reimers-Hanssen Zaubi og Ann Karin Rudi for deres bidrag som vi til tider har hentet inspirasjon fra.

Vi ønsker å gi en stor takk til vår veileder gjennom bacheloren, Erlend Walseth, for gode refleksjoner og innvendinger. Vi har mottatt god og nyttig hjelp som har gjort det oppnåelig for oss å gjennomføre oppgaven på en måte vi er fornøyde med. Vi ønsker også å rette en stor takk til Roar Stokken, for klok kunnskap om oppgavens akademiske utvikling, og for rask tilbakemelding. Til slutt ønsker vi å markere en stor takk til venner og familie for motivasjon og nødvendig avkobling.

Denne oppgaven markerer vår avslutning av en treårig bachelorutdanning ved Høgskulen i Volda, og kan i den forbindelse, forhåpentligvis, kan vi snart kalle oss for sosionomer. Det har vært et lærerikt og spennende studieforløp, som har bidratt til å trygge på veien inn i yrkeslivet.

# Innholdsfortegnelse

<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>KUNNSKAPSGRUNNLAGET</b> .....	<b>3</b>
BAKGRUNN .....	3
<b>TEORI</b> .....	<b>6</b>
PROFESJONSUTØVERENS SKJØNNSUTØVING .....	6
LIPSKY SIN TEORI OM BAKKEBYRÅKRATER .....	7
ZACKA SIN TEORI OM MORALSKE DISPOSISJONER .....	7
<b>FORSKNING PÅ FELT</b> .....	<b>10</b>
DET SOSIALE ARBEIDET I NAV .....	10
NAV-VEILEDERENS RELASJONSARBEID .....	11
SYSSELSETTING AV FLYKTNINGER I NORGE .....	11
<b>METODE</b> .....	<b>13</b>
FORSKNINGSDESIGN .....	13
UTVALG .....	13
DYBDEINTERVJU .....	14
TRANSKRIPSJON OG ANALYSE .....	15
ETIKK OG KVALITET .....	15
<b>FUNN</b> .....	<b>17</b>
SOSIALARBEIDERENS ROLLE OG ARBEIDSOPPGAVER .....	17
NÅR VEILEDERENS ARBEID MULIGGJØR SYSSELSETTING .....	18
NÅR VEILEDERENS ARBEID UTFORDRES .....	20
<b>DISKUSJON</b> .....	<b>22</b>
HVA ER ARBEIDET? .....	22
HVLKE MULIGHETER FINNES? .....	24
HVLKE BEGRENSENINGER FINNES? .....	26
<b>KONKLUSJON</b> .....	<b>29</b>
<b>KILDELISTE</b> .....	<b>31</b>

## Innledning

Den norske velferdsmodellen bygger på ambisjon om en generell høy yrkesdeltakelse i samfunnet (Bratsberg et al., 2016, s. 204). Sysselsetting av mennesker som trenger hjelp – i form av å beholde eller skaffe seg arbeid – er en av de mest sentrale arbeidsoppgavene Nav-veiledere utfører. Fokuset på sysselsetting bunner i tanken om at individet lettere vil kunne håndtere andre sosiale eller helsemessige utfordringer, samtidig som det kan bidra til å fremme sosial inkludering, økonomisk og sosial selvstendighet (Glemmestad, 2021, s. 73). Arbeid kan bidra til tilgang på sosiale fellesskap, strukturering av tid, opplevelse av identitet og deltakelse i samfunnet. Norges integreringspolitikk har som hovedmål å integrere innvandrere og flyktninger i det norske samfunnet gjennom utdanning og/eller arbeid (Arbeids- og inkluderingsdepartementet, 2024b). Statistikk og forskning viser en overvekt av kvinnelige flyktninger som sliter med å bli sysselsatt i det norske arbeidslivet sammenlignet med majoritetskvinne og de mannlige flyktningene (Bratsberg et al., 2016, s. 4). Denne overvekten har flere sammensatte årsaker, blant annet kulturforskjeller, familieforpliktelser, helse og diskriminering (Umblis, 2020, s. 41-42). Statistikk viser til at flyktninger har et større behov for sosialhjelp enn resten av majoritetssamfunnet (Kjeka, 2023). Mellom 2015 og 2022 var andelen flyktninger i Nav som mottok sosialhjelp på 20 prosent. Herz belyser i en NRK-artikkel (Store-Ashkari, 2022) at uten arbeidsdeltakelse, minimerer man norsk integrering, noe som kan påvirke selvtillit og selvbilde hos flyktningkvinnene.

Litteraturen på området gir kunnskap om årsaker til hvorfor det er utfordrende å sysselsette denne brukergruppen i Nav. Kunnskap om hvorfor statistikken fremdeles er skjev, og hva som skal til for å likestille den, er derimot avgrenset. Denne mangelen i litteraturen kan være med på å hindre slik forbedring, ved at veiledere ikke mottar god nok kunnskap om hva som skal til for å lykkes. Sosialt arbeid innebærer kunnskap om fenomener, teori og utfordringer som er med på å styrke sosialarbeiderens profesjonsutøvelse i praksis. Ved å innhente kunnskap om hva som hjelper og hva som kan skje basert på en hypotese blir det mer oppnåelig for sosialarbeideren å nå målene (Kleppe, 2015, s. 125). Vi ønsker dermed å innhente kunnskap om hva Nav-veiledere opplever i sysselsetting av kvinnelige flyktninger, og hva som skal til for å bedre sysselsettes. På denne basisen undersøker vi i dette prosjektet hvordan sosialarbeidere i Nav opplever sitt arbeid med sysselsetting av kvinnelige flyktninger, ved å gjennomføre intervjuer med 5 veiledere som arbeider med dette.

Vi har valgt å sentrere oppgaven mot sosialarbeiderens opplevelse av arbeidet, da subjektiv erfaringsbasert kunnskap og ferdigheter utgjør det teoretiske grunnlaget innen sosialt arbeid (Kojan & Storhaug, 2015, s. 184), og har en stor verdi innen den sosialfaglige yrkesutøvelsen. Ved å utforske sosialarbeiderens opplevelse av arbeidet, kan vi gjøre rede for kunnskapshull i arbeidsfeltet; gjennom arbeidsmetoder, holdninger og erfaringer som kan bevisstgjøre eventuelle områder som fungerer og hva som kan forbedres. Oppgavens problemstilling er derfor *“Hvordan opplever sosialarbeidere i Nav arbeidet med å sysselsette kvinnelige flyktninger?”*. For å besvare problemstillingen skal vi ta utgangspunkt i tre forskningsspørsmål. Forskningsspørsmålene er: *“Hva er arbeidet?”*, *“Hvilke muligheter finnes?”* og *“Hvilke begrensinger finnes?”*. For å hente kunnskap om oppgavens problemstilling, er det blitt gjennomført intervjuer med informanter fra ulike Nav-tjenester som arbeider med å sysselsette flyktninger. Datamaterialet er transkribert og analysert deduktivt og induktivt. I neste del av oppgaven ser vi nærmere på Norges integreringspolitikk, flyktninger i Norge og hvordan Nav er organisert. Deretter kommer et kapittel hvor vi presenterer teori om skjønnsutøving, Lipsky og Zacka, før vi gjør rede for forskning på feltet. Videre belyser vi metoden vi har anvendt i oppgaven, før vi presenterer funnene. Funnene er organisert etter forskningsspørsmålene. Diskusjonskapittelet er også organisert etter forskningsspørsmålene, hvor vi setter funn opp mot utvalgt teori og forskning. Til slutt kommer vi med en konklusjon, som svarer på oppgavens problemstilling.



# Kunnskapsgrunnlaget

## Bakgrunn

For å belyse oppgavens problemstilling, skal vi i denne delen presentere relevant lovverk, politikk, Introduksjonsprogrammet og Nav som organisasjon.

Siden begynnelsen av 1970-årene har norsk flyktning- og innvandringspolitikk hatt en uttalt målsetting om integrering (Djuve et al., 2001, s. 10). Jf. integreringsloven §1 første ledd andre punktum skal flyktninger og innvandrere få en “varig tilknytning til arbeidslivet”. Ettersom oppgavens tematikk omhandler sysselsetting av kvinnelige flyktninger, ønsker vi å gjøre rede for Norges integreringspolitikk, som kan bidra til å belyse noen av utfordringene og mulighetene Nav-veiledere kan støte på. Integreringsloven § 1 første ledd første punktum, opplyser videre lovens formål om at “innvandrere tidlig integreres i det norske samfunnet og blir økonomisk selvstendige”. Et slikt formål skaper en forventning om at innvandrere og flyktninger skal integreres i arbeidsmarkedet raskt. Den norske integreringspolitikken ønsker å bedre tilrettelegge for arbeidsdeltakelse blant nyankomne innvandrere (Meld. St. 17, 2023, s. 8). I stortingsmeldingen opplyses det at systemene som skal ta imot disse innvandrerne skal kunne være fleksible med en effektiv, helhetlig og målrettet integreringspolitikk (Meld. St. 17, 2023, s. 9). Målet regjeringen ønsker å formidle er å skape en stabil tilknytning til arbeidslivet for innvandrere, samt få dem til å være en del av både de små og store felleskapene i det norsk samfunnet (Arbeids-og inkluderingsdepartementet, 2024, s. 9). Den norske integreringspolitikken ønsker å få folk ut i jobb eller utdanning, sikre velferd og forebygge kriminalitet. Dette innebærer en integreringspolitikk som stiller krav, hvor tiltakene vektlegges på arbeid og utdanning, krav om praksis og opplæring gjennom Introduksjonsprogram og rett til norskopplæring og samfunnskunnskap (Arbeids-og inkluderingsdepartementet, 2024b). I en medieomtale utgitt av aftenposten (Midtbøen, 2024), tematiseres denne stortingsmeldingen. Han belyser utfordringene tilknyttet innvandrere og flyktnings arbeidsdeltakelse som del av integrering i det norske samfunnet, da det ikke ligger gode nok norskferdigheter i bunnen.

For å gå videre inn på oppgavens tematikk ønsker vi å skape en dypere forståelse rundt flyktninger i Norge, og hvordan denne brukergruppen kan skille seg ut i Nav fra resten av majoritetssamfunnet. I Norge blir man definert som flyktning dersom man oppfyller kravene for asyl, etter utlendingsloven §28. For å defineres som en asylsøker må en oppfylle krav

som består av enten forfølgelse, fare for liv, tortur eller straff (Utlendingsdirektoratet, u.å.). Det gjelder også mennesker som er del av en spesiell gruppe bestående av kvinner, barn og mennesker med ulike seksuelle legninger, eller har vært ofre for menneskehandel. Det eksisterer i dag mange flyktningkriser i verden, som resulterer i økt behov for asyl. Regjeringen informerte nylig om at det i 2023 var bosatt rekordmange flyktninger i Norge, og at planen videre for 2024 er å bosette enda flere (Arbeids-og inkluderingsdepartementet, 2024a). Flyktningtallene i Norge består hovedsakelig av ukrainere, hvor åtte av ti nyankomne flyktninger var fra Ukraina ved inngangen til 2023 (Strøm, 2023). Resterende har etnisiteter fra afrikanske og vestlige land. Arbeids- og inkluderingsdepartementet uttrykker at innvandrere og flyktninger fra land utenfor EØS, er en av Navs høyest prioriterte målgrupper og 'skal prioriteres både for oppfølging og arbeidsmarkedstiltak' (Arbeids- og inkluderingsdepartementet, 2023, s. 132). Årsaken til flukt er komplekse; sammensatt av individuelle, politiske, samfunnsmessige og kulturelle forhold (Varvin, 2018). En fellesnevner for flyktninger er at de har mistet hjem og tilhørighet, hvor identitet tilknyttet kultur, utdanning og arbeid blir utfordret. Ifølge tall fra SSB (2023) har 5,1 prosent av dagens befolkning i Norge flyktningbakgrunn, og flyktninger som gruppe utgjør 31,9 prosent av alle innvandrere i landet.

I Norge er alle kommuner forpliktet til å sørge for at alle nyankomne flyktninger som er blitt bosatt, og som er en del av målgruppen, blir tilbudt Introduksjonsprogrammet (Statsforvalteren, 2024). Aldersspennet er mellom 18-55 år. Det gjelder personer som enten har fått asyl i Norge som flyktning, er overføringsflyktning, har fått opphold på humanitært grunnlag, eller ved familiejenforening. Det kan også være personer som etter samlivsbrudd har fått oppholdstillatelse på selvstendig grunnlag grunnet mishandling i samlivet (Arbeids- og inkluderingsdepartementet, 2023b). Formålet med Introprogrammet er å kvalifisere flyktninger for arbeids- og samfunnsdeltakelse. Programmets oppbygging er individuelt tilpasset gjennom kvalifisering, og foregår på fulltid. Når en deltar på programmet, har man rett på introduksjonsstønad. Programmet skal inneholde 4 elementer: opplæring i norsk, samfunnskunnskap, kurs i livsmestring og arbeids- eller utdanningsrettede forløp (Arbeids- og inkluderingsdepartementet, 2023b).

Høy sysselsetting og lav arbeidsledighet (Prop. 1 S (2020-2021), 2020, s. 11) er sentrale mål for regjeringens økonomiske politikk, og beskrives som avgjørende for å sikre et bærekraftig velferdssamfunn. På bakgrunn av en utbredt bekymring for at et voksende antall mennesker i

yrkesaktiv alder levde på trygd fremfor å delta aktivt i arbeidslivet (Terum & Hatland, 2014, s. 4), oppstod arbeidslinja. Det overordnede målet for arbeidslinja er “å sikre høy sysselsetting, lav ledighet og lavt sykefravær” (Prop. 130 L (2010-2011), 2011, s. 7). Som et resultat av iverksettelsen av arbeidslinja ble Trygdeetaten, Aetat og den kommunale sosialtjenesten slått sammen til en felles Arbeids- og Velferdsforvaltning; Nav i 2006. Nav sitt samfunnsoppdrag, som en offentlig arbeids- og velferdsforvaltning, er å bidra til ‘sosial og økonomisk trygghet’ ved å ‘fremme overgang til arbeid og aktivitet’ (Nav, 2024). Videre, har Nav en ambisjon og visjon om “å gi mennesker muligheter” (Skippervik & Oltedal, 2022, s. 13). Målet er å skape et inkluderende samfunn og arbeidsliv, blant annet ved å sikre et velfungerende arbeidsmarked.

Arbeidet i Nav reguleres blant annet gjennom Nav-loven (2006), sosialtjenesteloven , arbeidsmarkedsloven og folketrygdloven . Gjennom arbeidslinja kan en forstå arbeid som en foretrukket form for forsørgelse, heller enn ulike trygder. Arbeidslinja er preget av krav og plikter, gjennom blant annet å stille vilkår ved tildeling av økonomisk sosialhjelp, jf. sosialtjenesteloven §20 og krav til geografisk mobilitet, jf. folketrygdloven §4-5 (Skippervik & Oltedal, 2022, s. 55). På denne måten, mener Wahl et. al. (siteret i Øversveen & Forseth, 2018, s. 6), at arbeidslinja har blitt kritisert for å virke disiplinerende og mørklegge de strukturelle årsakene til arbeidsledighet og samfunnsøkonomisk effektivitet fremfor menneskelig verdighet. En av problematikken lå i oppfølgingsarbeidet. I Meld St. 33 (2015, s. 60) annonserte Arbeids- og sosialdepartementet at Nav skulle tilby en betraktelig del av oppfølgingstjenestene til arbeidsmarkedet i egen regi. Siden 2017 har Nav tilbudt oppfølgingstjenester gjennom ‘jobbspesialister’ i alle landets regioner. Jobbspesialistene arbeider etter Supported Employment sin femtrinnsmodell, og hjelper personer med nedsatt arbeidsevne til å få og beholde jobb på en vanlig arbeidsplass. Jobbspesialistene har også tett oppfølging og kontakt med arbeidsgivere før, under og etter ansettelse (Nav, 2020).

Norsk integreringspolitikk vektlegger arbeid, utdanning, praksis og opplæring gjennom Introduksjonsprogrammet. Flyktningsgruppen i Nav kan støte på flere utfordringer i sysselsettingsprosessen, blant annet ved manglende norskerferdigheter og samfunnsmessige forhold. Arbeidslinja i Nav har som formål å skape et inkluderende samfunn og arbeidsliv, og sikre et velfungerende arbeidsmarked.

## Teori

For å kunne forstå sosialarbeiderens yrkesutøvelse i Nav, vil vi i dette kapittelet gjøre rede for relevant teori. Vi har valgt å se tematikken i lys av teori om skjønnsutøvelse, og hvilken betydning dette har for tjenesteytingen. Videre vil vi undersøke sosialarbeiderens rolle i bakkebyråkratiet, og hvilken effekt dette kan ha på profesjonsutøvelsen. Til slutt ønsker vi å utforske sosialarbeiderens kompleksitet i arbeidet, ved å se nærmere på deres moralske disposisjoner. Ved å skape en teoretisk forståelse av sosialarbeiderens arbeid, kan vi bedre skape sammenheng i profesjonens kjennetegn i arbeidet og deres opplevelser.

### Profesjonsutøverens skjønnsutøving

For å forstå hvordan sosialarbeideren opplever arbeidet, vil vi se nærmere på teori om skjønnsutøving. Skjønn beskrives som en kognitiv resonneringsprosess, der en setter argumenter opp mot hverandre for å komme frem til en konklusjon (Oterholm, 2015, s. 172). I vurderingen av situasjoner kan en bruke egne erfaringer, samtidig som en skiller ut det en skal ta hensyn til og ikke. Det kan forklares som en allmennmenneskelig tankeprosess som vi gjør til stadighet, uten å tenke over det. I yrkesprofesjonell sammenheng, kan en prate om faglig skjønn. Det faglige skjønnet inkluderer at en har fagkunnskap som også må vurderes, for å komme fram til en hensiktsmessig beslutning. I det yrkesetiske grunnlagsdokumentet (FO, 2023, s. 8), blir et godt faglig skjønn beskrevet som “best mulig utforskning av den aktuelle situasjonen”, der “perspektivene til samtlige av de berørte må tas i betraktning”. I møte med brukeres mangfoldige og komplekse behov, er generalisert kunnskap, juridiske regler og moralske normer ikke et tilstrekkelig nok handlingsgrunnlag. Profesjonsutøvernes evne til å utøve skjønn, basert på faglig og moralsk dømmekraft, er en forutsetning for helse- og sosialfaglig yrkesutøvelse.

Begrepet om skjønn er sammensatt, og er det ikke et enten-eller-forhold mellom skjønn og regler (Oterholm, 2015, s. 172). Hvordan reglene skal praktiseres og vurderingen av relevante fakta, krever skjønn. Sosialarbeidere i Nav vil kunne oppleve at det i noen situasjoner er mer, eller mindre, rom for skjønn. Eksempelvis i beregningen av sosialhjelp, kan utgangspunkt i fastsatte normer for livsopphold prege sosialarbeiderens utøvelse av skjønn. Likevel, er loven tydelig på at hver enkelt brukers situasjon må vurderes individuelt, for eksempel gjennom retten til individuell plan, jf. Nav-loven §15. Ulike organisasjoner legger premisser for de

sentrale hensynene som kan tas i skjønnsutøvelsen, samt hvilke regler og ressurser som setter føringer for handlingsrommet til de ansatte (Oterholm, 2015, s. 178).

### Lipsky sin teori om bakkebyråkrater

For å belyse sosialarbeiderens kompleksitet, har vi valgt Lipsky sin teori om bakkebyråkrater som del av teorigrunnlaget. Lipsky hevder profesjonsutøvere på bakkenivå arbeider på vegne av storsamfunnet, hvor man møter brukeren direkte (Berg, 2015, s. 76). Lipsky forteller om disse møtene som både gode og utfordrende. I utfordringene vektlegger han elementer slik som interessekonflikter, ressursmangel, tidsklemmer, forventningspress og skjønnsutøvelse (Berg, 2015, s. 76). Ifølge Lipsky (2010, s. 13) har bakkebyråkratene et vesentlig rom for skjønnsutøvelse i arbeidet. Det handler om bestemmelser innen mengde, kvalitet og utførelse. Oterholm (2015, s. 179) forklarer hvordan bakkebyråkratens arbeidsbetingelser i velferdsorganisasjoner innebærer ressursmangel og motstridende mål, kombinert med usikre metoder og brukere. Hun bruker Lipsky sin teori for å aktualisere hvordan disse arbeidsbetingelsene resulterer i at yrkesutøveren utvikler egne mekanismer for å overleve, noe som kan gjøre det vanskelig for brukeren å motta hjelp. Lipsky fremhever at yrkesutøveren kan strekke seg langt for å kompensere for manglende ressurser i organisasjonen, for å sikre at tilbudet hos brukeren skal bli godt nok (Oterholm, 2015, s. 179). På denne måten påvirker bakkebyråkratene tjenesteutformingen, samt opplevelsen av tjenestene. Lipsky (2010, s. 15) forklarer at det for bakkebyråkratene nærmest vil være umulig å fjerne skjønnsutøvelsen i arbeidet. Han begrunner dette med arbeidets kjennetegn som involverer utarbeidelse av regler, retningslinjer og rammeverk samtidig som man skal skape alternativer for brukere. Han eksemplifiserer dette med hvordan bakkebyråkrater ofte arbeider i situasjoner som kan være for kompliserte til å forholde seg til én arbeidsmåte, ettersom brukerne har ulike situasjoner og behov. Lipsky belyser til slutt viktigheten av skjønnsutøvelsen gjennom relasjonen til yrkesutøveren og brukeren. Det handler om tillit til at yrkesutøveren kan bidra til en bedre livssituasjon hos brukeren, som er med på å farge velferdsstatens legitimitet (Lipsky, 2010, s. 15).

### Zacka sin teori om moralske disposisjoner

Vi har valgt Bernardo Zacka (2017, s. 23) sin teori om moralske disposisjoner for å undersøke hvordan sosialarbeidere kan oppleve arbeidet i Nav. Zacka presenterer hvordan arbeid på

bakkenivå krever en kapasitet til å bevege seg fleksibelt mellom holdninger og standpunkter som respons på skiftende situasjoner og utfordringer (Zacka, 2017, s. 16). Teoretikeren legger spesielt vekt på yrkesutøverens dilemma og krysspress i arbeidet. Han tilnærmer seg Pierre Bourdieu sin forklaring av byråkratene og hvordan de kan stå i et krysspress: bakkebyråkratene tilhører statens “venstre hånd” som leverer sosiale tjenester, samtidig som de er statens “høyre hånd” ved at de er håndhevere innen orden og økonomisk disiplin (Zacka, 2017, s. 23). Zacka hevder bakkebyråkratene er i et stadig spenningsfelt mellom staten og samfunnet. Han forklarer hvordan skjønnsutøvelse er uunngåelig i bakkebyråkratenes arbeid gjennom tvetydige og motstridende mål, begrensede resultater, uklare grenser, usikkerhet, og uforutsigbarhet (Zacka, 2017, s. 63).

Zacka forklarer hvordan bakkebyråkratene utvikler moralske disposisjoner mens de arbeider, noe som er med på å utgjøre fleksibiliteten og hvilke hensyn byråkratene prioriterer i arbeidet (Zacka, 2017, s. 66-67). Han deler de moralske disposisjonene inn i tre deler: likegyldighet, omsorg og håndhevelse. Zacka forteller at disse stadig veksles om hverandre, hvor bakkebyråkraten inntar en bestemt væremåte eller rolle i møte med brukeren. I disposisjonen som “likegyldig” opptrer bakkebyråkraten mer nøytral i møte med brukere, og de har en mindre personlig tilnærming. Ved å innta en slik upartisk rolle fremmer byråkraten rettferdighet blant alle brukere (Zacka, 2017, s. 101). Zacka tillegger også en psykologisk betydning i disposisjonen som likegyldig, ved at bakkebyråkraten tar avstand fra belastende livshistorier og unngår emosjonell investering (Zacka, 2017, s. 102). Zacka belyser i midlertidig en negativ side med disposisjonen som likegyldig. Bakkebyråkraten kan unngå ansvar, ved at man setter for mye lit til systemets rammer. I disposisjonen som “omsorgsgiver”, har bakkebyråkraten en unik mulighet til å ivareta brukere som oppsøker hjelp, ved å gi råd og anerkjennelse (Zacka, 2017, s. 104). En slik rolle innebærer oppmerksomhet på klienten sine individuelle behov, hvor respekt og empati inntrengs relasjonen. Omsorg som moralsk disposisjon har også negative sider. Det kan være ressurskrevende: tid, innsats og emosjonell investering. Grunnet begrenset tid og ressurser kan ikke byråkraten tilby alle den samme omsorgen, noe som er med på å fremme skjevhet i tjenesteytingen (Zacka, 2017, s. 105). I disposisjonen som “håndhever”, opptrer byråkraten som ‘statens agenter’ (Zacka, 2017, s. 107) og har makt og ansvar for å distribuere ressurser og håndheve lover. Håndhever-disposisjonen kan hjelpe til med å opprettholde objektivitet, der relasjonen mellom veileder og bruker ellers kan bære et personlig preg. Ved å rettferdig skille mellom mottakere av offentlige programmer og svindlere, bevarer håndheverne

troverdigheten til institusjonen. Imidlertid, kan mistenksomheten deres føre til unødig konfrontasjon og ressursbruk (Zacka, 2017, s. 108). Dette understreker behovet for balanse, da overdreven mistenksomhet kan føre til urettferdighet. Uten offisielle retningslinjer, kan personlige sorteringsprosesser føre til fordommer og skjevheter.

Skjønnsutøvelse, som både individuell resonnering og yrkesfaglig praksis, er avgjørende innen sosialfaglig arbeid. Lipskys teori om bakkebyråkrater, møtt med komplekse utfordringer og manglende ressurser, illustrerer skjønnsnets nødvendighet. Zacka supplerer dette med sin teori om moralske disposisjoner, som viser hvordan yrkesutøverne balanserer ulike hensyn i arbeidet. Deres arbeid belyser et spenningsfelt mellom effektivitet og rettferdighet. Samlet sett understreker disse teoriene viktigheten av skjønnsutøvelse i praksis, som en sentral komponent for å imøtekomme brukernes behov og opprettholde samfunnets legitimitet.

## Forskning på felt

For å utvikle kunnskap om oppgavens tematikk, ønsker vi i dette kapittelet å presentere tidligere forskning, som er relevant for å belyse oppgavens aktualitet. Vi har valgt å inkludere forskning som gir oss innsikt i det sosiale arbeidet i Nav, Nav-veilederes relasjonsarbeid og sysselsetting av flyktninger i Norge.

### Det sosiale arbeidet i Nav

Sosialarbeidere som ansatte i en velferdsforvaltning, slik som Nav, sitter på et bredt spekter av oppgaver som skal bli utført. En oppdeling av forvaltningen i tjenester, gjør ikke bare oppgavene mer håndterbare, men også mer effektive, ved at tjenesteutøverne blir spesialiserte til å utføre spesifikke oppgaver (Pedersen, 2022, s. 90). Med Nav-reformen, som ble iverksatt i 2006, kom et hovedfokus på målstyring og standardisering (Øvreid, 2018, s. 104).

Sosialarbeiderens kapasitet til å tenke helhetlig, har siden reformens start blitt utfordret. Problematikken var tydelig allerede i 2010, og ble belyst gjennom en kvalitativ studie (Hansen et al., 2013, s. 94) av brukere med komplekse behov i Nav. Studien viste at en slik standardisering er med på å redusere treffsikkerheten av tjenestene. En studie fra 2014 (Øvreid, 2018, s. 105) argumenterer for at sosialarbeidere kan omtales som 'ofre' for statlige arbeids- og styringsformer, der målstyring, rapportering og statistikk går på bekostning av tradisjonelle arbeidsmåter innen sosialfaglig arbeid. Effektivitetspress kan i tillegg føre til slitasje og sårbarhet hos yrkesutøverne. Arbeidsformene i Nav utfordrer den tradisjonelle sosialfaglige kompetansen, og forskningen peker på at manglende opposisjon fra sosialarbeiderne kan sees som svak profesjonsstatus, med for lite makt i forhandlinger (Øvreid, 2018, s. 116).

Etter implementeringen av Supported Employment, med jobbspesialister som ny personalgruppe, gjennomførte Arbeids- og velferdsdirektoratet en kvalitativ studie av jobbspesialistenes arbeid (Schönfelder et al., 2020, s. 2). Studiet viste at flesteparten av de som har fått oppfølging av en jobbspesialist ikke hadde funnet innpass i arbeidsmarkedet uten en slik tett og tilpasset oppfølging (Schönfelder et al., 2020, s. 76). Jobbspesialistmodellen er dermed et sentralt virkemiddel for å realisere Navs målsetting om å få flest mulig i arbeid. Likevel viste studien ulike utfordringer i arbeidet, blant annet kom det tydelig fram at de fleste arbeidsgivere i studiet ikke hadde hensikt til å tilby fast ansettelse til kandidatene som hadde fått jobb via en jobbspesialist (Schönfelder et al., 2020, s. 81).



## Nav-veilederens relasjonsarbeid

Forskning viser til utfordringer i relasjonsarbeidet mellom Nav-veiledere og innvandrere (Friberg et al., 2024, s. 3). Utfordringene kan handle om tidspress, mistillit, ydmykelse, lite gjensidig forståelse og økt digitalisering (Friberg et al., 2024, s. 6). Innvandreres, inkludert flyktnings, opplevelse av Nav er i større grad negativ enn resten av majoritetsbefolkningen, hvor tilgjengelighet, rettferdighet og brukermedvirkning står sentralt som negative elementer (Andresen et al., 2024, s. 2). Årsaken til disse negative opplevelsene er flere og sammensatte, og språkferdigheter, manglende grunnutdanning og manglende tillit står sentralt.

Ressurssterke innvandrerkvinner opplever å ikke få god nok bistand fra Nav rundt orientering av deres rettigheter og muligheter her i Norge, og dette kan videre begrense muligheten for å medvirke i eget løp. Svensk forskning viser til viktigheten av å vektlegge individuelt ansvar for å forbedre egen livssituasjon (Wikström & Ahnlund, 2018, s. 48). Målet er å fremme individualiserte teknikker, som ofte brukes i sysselsettingsarbeid med flyktnings, da det skaper aktiv deltakelse i eget liv. Det handler om å få dem i retning av Empowerment eller skape forbedring av ferdigheter (Wikström & Ahnlund, 2018, s. 52).

Hvordan Nav-veiledere leder samtaler, er essensielt for hvordan møtet med brukeren blir. Det blir viktig at veilederne mestrer å lede og gjøre eventuelle hensiktsmessige justeringer i samtalen (Riis-Johansen et al., 2018, s. 229). Analyser av interaksjonen i brukermøtene, kan gjøre det tydeligere hvordan brukernes bidrag i samtalen tilpasses og føres etter veilederens rammer i sin samtaleledelse.

## Sysselsetting av flyktnings i Norge

Som nevnt er en del av Norges integreringspolitikk å få flyktnings i arbeid. Sysselsettingen hos flyktnings er gjennomgående lavere enn resten av den norske befolkningen (Olsen, 2023, s. 27). Det å integreres og sysselsettes i et fremmed land, med ulik kultur og praksis, kan være krevende (Varvin, 2018, s. 14). Forskning viser statistikk som understreker sysselsettingsproblematikken blant flyktnings sammenlignet med majoritetssamfunnet, samt forskjellene mellom kjønnene. Arbeidsledighetsavstanden er markant hos begge kjønn, men er likevel størst blant flyktningskvinnene (Olsen, 2023, s. 43). Forskning viser også til utfordringer der flyktnings med utdanningskompetanse ikke kan direkte overføres til det norske arbeidsmarkedet. Lite overførbart utdanning og utdanning med lav kvalitet etter norske

standarder, kan redusere sysselsettingsmulighetene (Hardoy & Zhang, 2019, s. 57). Det vektlegges også krav om tilegnet språkferdigheter og kompetanse om norsk kultur, som gjør flyktingene mer attraktive for arbeidsgivere.

Ifølge norske kvalitative studier, kan arbeidsgivere være overraskende frittalende om sine oppfatninger av etniske minoriteter (Midtbøen, 2015, s. 8). I en spørreundersøkelse blant norske arbeidsgivere i offentlig og privat sektor (Tronstad, 2010, s. 15) oppga 95 prosent av arbeidsgiverne at de heller ville innkalt en 35 år gammel norsk mann med gode kvalifikasjoner, enn en like godt kvalifisert somalisk mann. For å bli vurdert på samme linje med søkere med majoritetsbakgrunn, har personer med etnisk minoritetsbakgrunn en lengre vei å gå. Arbeidsgivere har sterk motvilje mot å ansette personer med flyktning- og innvandringsbakgrunn (Midtbøen, 2015, s. 15), og påpeker faktorer som språkkunnskaper til deres disfavør. Et utenlandsk navn sidestilles med innvandringsbakgrunn og stereotypiske antakelser av for eksempel svake norskferdigheter.

# Metode

## Forskningsdesign

Oppgaven har et kvalitativ design med en fenomenologisk tilnærming (Tjora, 2021, s. 288).

Vi studerer sosialarbeiderens opplevelse i arbeid med sysselsetting av kvinnelige flyktninger i Nav, og valgte derfor å gjennomføre fem dybdeintervjuer med sosialarbeidere som jobber i, eller med tilknytning til Nav. Alle informantene har flyktninger som hovedmålgruppe.

Intervjuene handler om arbeidet som blir utøvd, og hvilke muligheter og utfordringer som finnes. Studiet baserer seg på en fortolkning av den innhentede empirien, og er dermed hermeneutisk (Stokken et al., 2022, s. 203)

Vi har jobbet *deduktivt*; fra teori til empiri, og *induktivt*; fra empiri til teori (Tjora, 2021, s. 20). Vi har arbeidet deduktivt, gjennom å bruke forskning på feltet om strategier for sysselsetting av (kvinnelige) flyktninger i Nav. I utformingen av intervjuguiden, jobbet vi deduktivt, gjennom å ta i bruk teori og femtrinnsmodellen (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet, 2020, s. 7) til Supported Employment. Vi arbeidet induktivt, gjennom å bruke empirien til å forstå teorien på en ny måte. Etter å ha analysert datamaterialet, gjorde vi for eksempel et induktivt valg om å ta i bruk teori om yrkesfaglig skjønnsutøvelse.

## Utvalg

Vi intervjuet fem personer, to fra Nav Intro og arbeidsrettet oppfølging, to veiledere i Nav og én fra Nav Jobbsjansen. Det var litt ulik størrelse på Nav-kontorene, der bemanningen befant seg i et spenn mellom 30 til 190 ansatte, alt etter størrelsen og lokalisasjonen av kontorene.

Nav-kontorene som vi innhentet informanter fra, er fra mellomstore interkommunale samarbeid på Nord-Vestlandet, og fra bydeler i Oslo. Bakgrunnen for utvalget kan forklares som strategisk rekruttering, basert på kriteriene om at de er sosionomer med erfaringskunnskap. Samtidig, var det et tilgjengelighetsutvalg, basert på hvem som var tilgjengelig for intervju. Lokaliseringen og størrelsen på kontorene er ikke et sammenligningsmoment vi vil ta for oss i oppgaven. Imidlertid, ved å innhente informanter fra forskjellige kontorer, ser vi også gevinst i form av mangfold. Informantene er sosialarbeidere med minimum fem års arbeidserfaring og praksis. Dette sikrer oss at vi har informanter med god arbeidserfaring som kan svare godt på forskningsspørsmålene våre.

Tabell 11.1: Informanttabell

<b>Informant</b>	<b>Stillingstittel</b>	<b>Dato</b>	<b>Lengde</b>
1. Maja	Nav Jobbsjansen/sosionom	12.04.24	72 min
2. Tore	Nav Intro/sosionom	15.04.24	60 min
3. Elise	Nav Arbeidsrettet oppfølging/sosionom	16.04.24	72 min
4. Knut	Nav-veileder/sosionom	18.04.24	42 min
5. Emma	Nav-veileder/sosionom	18.04.24	64 min
<i>Totalt</i>	<i>5 informanter</i>		<i>5t 10 min (310 min)</i>

Fra *Handbok for førstegongsforskaren*. (s. 205), av Stokken et al., 2022. Fagbokforlaget.

### Dybdeintervju

Gjennom oppgaven valgte vi å utføre individuelle dybdeintervjuer for å samle inn og utforske nyansene i informantenes opplevelser og erfaringer (Tjora, 2021, s. 128). Intervjuene besto av flere åpne spørsmål og hadde en romslig tidsramme, noe som ga informantene mulighet til å reflektere rundt egne erfaringer fra arbeidsplassen. Deltakerne fikk tilsendt intervjuguiden i forkant. Gjennomsnittslengden på intervjuene var 62 minutter, med totalt 5,10 timer med materiale. Alle intervjuene ble tatt opp og gjennomført over Teams, deretter transkribert i sin helhet. Vi tematiserte intervjuguiden etter fasene innen arbeidsinkluderingsarbeid, basert på femtrinnsmodellen i Supported Employment (SE), en forskningsbasert tilnærming til arbeidsinkludering av flyktninger og innvandrere (Maximova-Mentzoni, 2019, s. 37). Dette ble gjort for å skape en tematisk kronologi og flyt i samtalen med informantene.

Dybdeintervjuet er intersubjektivt, hvor refleksjonene som kommer fram, avhenger av møtet mellom forsker og deltaker (Tjora, 2021, s. 38). Begge forskerne var til stede i alle intervjuene for å oppnå en allsidig forståelse av innholdet. Vi delte inn i én hoved- og én semiordstyrer for å sikre effektivitet og organisert samtalestruktur. Mens hovedordstyreren stilte spørsmålene fra intervjuguiden, hadde semiordstyreren en aktivt-observerende rolle ved å fange opp interessante utsagn og stille relevante oppfølgingsspørsmål. Rollefordelingen ga mulighet til å stille nødvendige spørsmål, samtidig som vi fanget opp interessante reaksjoner og detaljer. Samtidig som dette virket effektivt, kan forforståelsen vår av teori og forskning ha påvirket områdene som ble utforsket, og dermed kan eventuelle temaer ha blitt oversett. Vi gjennomførte intervjuene med to pc-er inne på Teams-møtet, samtidig som vi tok lydopptak på to telefoner. Dette var i tilfelle én av enhetene skulle få tekniske problemer. Vi informerte informantene om dette i starten av intervjuet.

## Transkripsjon og analyse

Vi valgte å transkribere alle intervjuene gjennom Sikt KI-Chat. For å kvalitetssikre transkripsjonene, gjennomgikk vi og finskrev eventuelle feil i Word fra start til slutt. Transkripsjonsarbeidet ble fordelt likt mellom begge forfatterne. Muntlig grammatikk er skrevet om til normert skriftlig grammatikk, og vi har fjernet muntlige “fyllord” i funndelen for å gjøre sitatene lesbare. Etter intervjuene var ferdig transkribert, la vi inn transkripsjonene i Taguette for videre koding og analyse.

I intervjuene ønsket vi å hente ut informasjon om hvordan Nav-veilederne går frem med arbeidsrettet oppfølging av kvinnelige flyktninger. Utvalget av kodene ble gjort med utgangspunkt i oppgavens forskningsspørsmål og intervjuguide. Vi gjennomførte en blanding av strategisk og åpen koding. Med utgangspunkt i forskningsspørsmålene våre, lette vi etter element som ga oss informasjon om hva arbeidet er, muligheter og utfordringer. I tillegg, brukte vi ‘induktiv empirinære’ koder (Tjora, 2021, s. 218), for å holde det åpent, og gjøre det mulig å redusere påvirkningen av forventninger og teorier. Eksempler på empirinære koder var ‘relasjon’, ‘arbeidskultur’ og ‘kartlegging’. Kodegruppene ble gjennomført induktivt, og bestod av en sammenslåing av koder som hadde en innbyrdes tematisk sammenheng.

Utvalget og gjennomføringen av kodingen vår skapte problemer for det videre arbeidet. Vi gjennomførte en ukritisk seleksjon av avsnitt som ble kodet med flere koder, slik at flere avsnitt og setninger ble kodet flere ganger. Der målet med kodingen blant annet innebærer å redusere materialets innhold (Tjora, 2021, s. 218), satt vi igjen med et bredt og upresist utvalg av koder per kodegruppe. Vi endte opp med totalt 554 koder, fordelt på 18 kodegrupper. På bakgrunn av det overveldende utvalget av koder, valgte vi å bruke Sikt KI-Chat for å skrive sammendrag av kodegruppene. Til slutt, gjennomgikk vi sammendragene, skrev om og verifiserte innholdet med kodegruppene i Taguette.

## Etikk og kvalitet

Når det gjelder de etiske aspektene ved prosjektet, var kontakten med informantene preget av respekt, gjensidighet, tillit og konfidensialitet (Tjora, 2021, s. 53). Vi har vært nøye med å behandle datamaterialet på en forsvarlig måte, i samsvar med god forskningsetikk og lovverk. Vi sendte samtykkeskjema til alle informantene, og inkluderte informasjon om behandling av

personopplysninger i samsvar med personvernforordningen. Opptakene ble gjort med taleopptaksfunksjonen på telefon, som vi anså som en sikker enhet, da opptakene blir lagret og slettet gjennom mobilenhetene. Vi har gjennomført opptakene i samsvar med regelverket, og begrenset det til det som er nødvendig.

Etter intervjuene sendte vi en mail til hver informant der vi forklarte hvordan datamaterialet skulle behandles og at det skal slettes ved prosjektslutt, senest 01.07.2024, samtidig som vi minnet dem om retten til å trekke bidraget sitt fra prosjektet. Vi ønsket på denne måten å skape en trygg og god kommunikasjon, der vi fikk muligheten til å gi god informasjon, samtidig som vi kunne øke profesjonaliteten rundt prosjektet. Vi valgte å inkludere kun områdene kontorene er lokalisert i, og gav informantene fiktive navn for å ivareta deres anonymitet. Innenfor en fortolkende tradisjon, som kvalitativ forskning tar utgangspunkt i (Tjora, 2021, s. 279), er vi innforstått med at en fullstendig nøytralitet til prosjektet ikke er mulig. Forforståelsen vår var preget av noe bakgrunnskunnskap om feltet, og vi var forberedt på å justere forståelsen underveis.

Når det gjelder studiens kvalitet, knytter vi det til hvorvidt svarene vi finner i forskningen, faktisk svarer på de spørsmål vi forsøker å stille (Tjora, 2021, s. 260). Oppgaven har en pragmatisk gyldighet relevant for aksjonsforskning, da Nav-veilederne har en aktiv rolle i vår forskning (Tjora, 2021, s. 260-261). Vi har koblet empiri, analyse og teori for å styrke oppgavens pålitelighet. Ved å inkludere sitater, fremmes informantenes stemme, og oppgavens pålitelighet styrkes (Tjora, 2021, s. 281). Dette bidrar til å besvare oppgavens problematikk og styrker oppgavens kvalitet. Utvalget av informanter styrker også oppgavens pålitelighet, da vi ønsker å forstå hvordan sosialarbeidere i Nav opplever arbeidet (Tjora, 2021, s. 264). Til tross for et begrenset antall informanter, finner vi fellestrekk i deres opplevelser, noe som styrker oppgavens validitet (Stokken et al., 2022, s. 214). Datamaterialet vi sitter på, spriker ikke og treffer nær 'målskiva' vi har satt opp, noe som styrker oppgavens reliabilitet (Stokken et al., 2022, s. 215). Vi har også redegjort for relevant teori og tidligere forskning, noe som styrker oppgavens gyldighet og generaliserbarhet.

## Funn

I oppgaven søker vi kunnskap om hvordan sosialarbeidere opplever sysselsettingen av kvinnelige flyktninger i Nav. Med utgangspunkt i forskningsspørsmålene, skal vi undersøke hva arbeidet til sosialarbeiderne i Nav er, deretter hvilke muligheter som finnes, før vi til slutt vil se på hva hvilke begrensninger de opplever. Hvert av de ulike områdene har blitt analysert induktivt. Vi vil presentere funnene i tre delkapitler.

### Sosialarbeiderens rolle og arbeidsoppgaver

Det første området vi har undersøkt er hvordan sosialarbeiderne i Nav arbeider for å sysselsette kvinnelige flyktninger. Gjennom analysen finner vi at informantene opplever å stå i ulike roller. Rollene er mange, men på grunn av oppgavens omfang, har vi valgt å dele rollene inn i tre hoved-typologier; relasjonsdanneren, realitetsorientøren og matcheren.

Informantene opplyser at rollen som *relasjonsdanner* er viktig for å lykkes i arbeidet, og at dette begynner allerede i kartleggingsfasen. For å oppnå en god relasjon, poengterer Tore at det er viktig å skape 'forutsigbarhet og tillit'. Maja beskriver relasjonen som 'rasjonell', og uttrykker videre:

“Gjennom relasjonen så får vi kartlagt veldig mye [...]. Hvis man blir godt kjent med noen, så tør man jo også å åpne seg. Da kan man også se hvis det er ting som gjør at Saida – bare et navn – aldri møter tidsnok på jobb. Da er det kanskje noe på hjemmebane, ikke sant? [...] Det er sånn, når de tør å åpne seg, så er det kanskje fordi man tenker at 'kanskje jeg kan få hjelp'.”

Videre understreker Tore viktigheten av å klargjøre noen 'kjøreregler' for å bevare relasjonen, slik at “de vet hva jeg kan hjelpe med, og hva jeg ikke kan hjelpe med”. Informantene forteller at brukerne har ulik bakgrunn og forventninger til arbeidet, og at brukermedvirkningen dermed kan være utfordrende.

I tillegg til rollen som relasjonsdanner, viser analysen at rollen som *realitetsorientør* setter føringer for relasjonsarbeidet. Nav-veilederne må ofte balansere mellom å lytte til og respektere flyktningenes ønsker, samtidig som de må gi en 'realistisk' forståelse av det norske arbeidsmarkedet. Rollen som realitetsorientør viser at det kan være vanskelig å balansere respekt for brukernes egne ønsker opp imot hva slags type arbeid som er mulig å realisere. Tore forteller at en del av flyktningene, særlig fra Ukraina, har hatt egne bedrifter i hjemlandet og forventer å kunne starte en lignende virksomhet i Norge. I slike tilfeller mener

Tore det nødvendig å realitetsorientere, da dette er en mer tidskrevende prosess i Norge enn hva som kanskje var forventet. Elise poengterer at systemiske begrensninger fører til behovet for å realitetsorientere:

“En bruker jeg hadde, hun har hatt ganske høy stilling i hjemlandet. Og så kommer hun hit, og ikke kan jobbe med det samme i det hele tatt. Fordi du må ha en master, du må ha en autorisasjon, du må søke om disse tingene.”

Med arbeid om å realitetsorientere flyktningene til arbeidsmarkedet, må veilederen også innta rollen som *matcher*. Flyktninger som har høyere utdanning eller spesifikk yrkeserfaring fra hjemlandet sitt, kan være vanskelig å matche med stillinger i Norge. Når informantene skal jobbe med matching til arbeidsplass, opparbeider de kontakt med arbeidsgivere, og hjelper kvinnene med å finne stillinger de er interessert i. Knut understreker rollen som matcher når de er ute for å finne aktuelle arbeidsplasser og arbeidsgivere:

“Alle veiledere er ute i markedet, sånn at vi skal bli godt kjent og ha en god relasjon til arbeidsgiverne. Og det tenker vi er nøkkelen for å finne denne matchingen. Da blir vi kjent med arbeidsplassene, og kan finne ut hvor de kan passe inn”

Informantene forteller om hvordan de må ta hensyn til brukerens kulturelle bakgrunn, motivasjon, og interesser, for å finne en ‘optimal match’. Her kan det oppstå utfordringer med brukerens livsvilkår, eksempelvis bosituasjon og helse. Emma poengterer at det gjelder å finne en jobbmatch der ‘det er enkelt å komme seg til og fra’. Empirien viser til at informantenes relasjon til arbeidsgivere, og kjennskap til arbeidsplassene, dermed er nødvendig for å kunne matche med best mulig grunnlag.

Funnene viser at sosialarbeidernes arbeid med å sysselsette kvinnelige flyktninger avslører tre hovedroller: relasjonsdanneren, realitetsorientøren og matcheren. Informantene understreker betydningen av å bygge tillitsfulle relasjoner, samtidig som de må gi realistisk innsikt i det norske arbeidsmarkedet og matche flyktning, arbeidsplass og arbeidsgiver. De ulike rollene, fordrer ulike hensyn, og skaper et spenningsfelt i arbeidet.

### Når veilederens arbeid muliggjør sysselsetting

Det andre området vi undersøkte, var hvilke muligheter som finnes i arbeidet med å sysselsette kvinnelige flyktninger. Vi deler mulighetene inn i tre hovedkategorier; tilretteleggelse i arbeidet, fremme selvstendighet hos flyktningkvinnene, og anvendelse av kommunikasjonsverktøy som bidrar til gjensidig forståelse.



Til å begynne med, finner vi at informantene opplever at systemet skaper rom for *tilrettelegging*, som bidrar til økt sysselsetting av flyktningkvinnene. Funnene viser at veilederne har mulighet for tilrettelegging i form av forlengelse av program, som gjør det mulig for flyktningene å nå sine mål. Emma forteller om mulighet for å tilrettelegge gjennom å gi informasjon gruppevis, spesielt med Ukrainske flyktninger. Dette er med på å utvide tidsrommet hos Nav-veilederne. Tidligere, nevnte vi at veilederne opplever utfordringer med å ta hensyn til flyktningenes livsvilkår i sysselsettingen. Elise belyser muligheten for tilrettelegging dersom flyktningkvinnene har barn:

“Vi tilrettelegger for at det er klokken ni til to du skal jobbe. For da kan du levere og hente i barnehagen.”

Gjennom tilretteleggingen, opplever informantene en mulighet ved å *fremme selvstendighet* hos de kvinnelige flyktningene i sysselsettingsprosessen, gjennom å utfordre dem på arbeidsmarkedet. Elise forteller om muligheten for å utfordre deres evne til å kunne søke stillinger selv og ta en aktiv rolle i arbeidsprosessen, noe som kan styrke deres autonomi, motivasjon og interesse. Elise forteller at ‘dersom de ikke klarer det selv, hjelper vi med å oppsøke’. Knut forteller om muligheten til å kunne påvirke arbeidsalternativene hos kvinnelige flyktninger, dersom de ikke er bevisst over arbeidsmulighetene som finnes:

“Det jeg ofte opplever er at veldig mange sier at de for eksempel vil gå helsefag. Kanskje er det bare det de kjenner til, eller er det de andre i klassen vil gå [...]. Det er kanskje egentlig ikke det de vil jobbe med”.

Videre, finner vi at informantene opplever muligheten for å anvende *kommunikasjonsverktøy* som en nyttig ressurs i relasjonen mellom Nav-veilederen og flyktningkvinnene.

Informantene belyser hvordan bruk av tolketjenesten er med på å skape gjensidig forståelse. Der den verbale kommunikasjonen ikke er tilstrekkelig, forteller Maja om bruk av kroppsspråk som et virkemiddel for å sikre forståelse. For å videre sikre en gjensidig forståelse, beskriver Elise også en mulighet for bruk av visuell kommunikasjon:

“Jeg begynte å tegne mye mer, for da har vi et felles språk [...] Da kan de peke og si ‘hva mente du med den bobla her?’ og ‘hva var dette her?’ [...] Så bruker jeg ofte litt flere smileys. Så prøver jeg å ha en bløt tone for å ikke skape noen misforståelser eller virke for hard, for vi må jo stille krav noen ganger”.

Som vi ser, er det variasjon i hva informantene mener er gode muligheter for å sysselsette kvinnelige flyktninger. Tilrettelegging, selvstendighet og kommunikasjonsverktøy kan bidra til å fremme brukergruppens autonomi og arbeidsdeltakelse.

## Når veilederens arbeid utfordres

Det siste området vi undersøkte, var hvilke begrensninger som finnes i arbeidet med å sysselsette kvinnelige flyktninger. Vi finner at Nav-veilederne opplever utfordringer både i Nav-systemet, hos flyktningkvinnene og deres arbeidsgivere.

Til å begynne med, uttrykker Knut en tydelig frustrasjon over manglende fleksibilitet gjennom *systembegrensninger* i Nav. Emma forteller at regjeringsskiftet førte til kutt i stillinger og økte krav til oppfølging. Som et resultat av dette, opplever veilederne at hjelpen de ønsker å tilby ikke er tilstrekkelig. Emma forteller videre om diskriminering på systemnivå som kan skape frustrasjon og urettferdighet blant de ikke-vestlige flyktningene. Veilederne forteller om en overvekt av ukrainske flyktninger, og fremhever at dette kan bidra til dårligere tjeneste for andre flyktninggrupper.

Knut uttrykker en utfordring i systemet der saksbehandlere på statlig nivå, som ikke møter brukerne, tar beslutninger som veilederne ikke er enige i. Knut forklarer:

“Vi sitter og ser dem, og vil så gjerne hjelpe og kanskje se hva vi har lyst til å få til. Og så sier saksbehandleren at ‘nei, alle vilkår er ikke oppfylt’, eller alt er ikke innenfor denne firkantede rammen som vi skal ha det inn i.”

Vi finner også at veilederne ofte opplever å stå i et spenningsfelt i arbeidet med å sysselsette kvinnelige flyktninger. Funnet bunner i en felles anerkjennelse hos veilederne når det gjaldt deres maktposisjon i relasjonen til brukerne, og at denne i stor grad kan påvirke brukernes grad av autonomi. Emma poengterer at det er ‘forferdelig å tenke på hvilken makt vi har i Nav’. Videre uttrykker Emma at maktspektet belyser et spenningsfelt mellom hjelp og kontroll:

“Det var en dame som opplevde at Nav tvang henne til å være på arbeidspraksis i barnehage. Kan Nav gjøre det? Jeg spurte: Hva gjorde det med deg? Hva følte du? ‘Nei, jeg hadde lyst til å ta livet av meg hver dag jeg gikk til den barnehagen’ [...]. De må vite at det er de som bestemmer, vi kan legge forholdene til rette, men de har selvbestemmelse i eget liv.”

Emma uttrykker at, til tross for at makten kan være effektiv – gjennom å ‘pushe’ brukerne ut i arbeid – så kan også makten overskygge hjelperollen, slik at brukeren kan oppleve det som kontrollerende.

Videre finner vi at veilederne opplever utfordringer hos *flyktningkvinnene*. Empirien viser spesielt til hvordan familieforpliktelser utfordrer kvinnenens arbeidsmuligheter, tid til jobbsøking og skole. I tillegg til familieforpliktelser, kan sosial kontroll fra familiemedlemmer være en utfordrende faktor. Elise eksemplifiserer dette da hun skulle matche arbeid for en kvinnelig flyktning, og et familiemedlem deltok på møtet:

“Og jeg fant en stilling som jeg tenkte hun kanskje var interessert i. Og da sa hun nei det er ikke noe for meg, det der. [...] Og da sa et familiemedlem sånn ‘dette her er jo spennende, og hvis du jobber på natta så får du mye mer utbetalt.’ Og det endte med at hun syntes det var spennende likevel.”

Kulturene kvinnene kommer fra har ofte tradisjonelle kjønnsroller, og flere har mindre arbeidserfaring og utdanning. Kulturelle normer og religiøse verdier er elementer informantene opplever som utfordrerne når de skal matche arbeid med brukeren samt i oppfølgingsarbeidet.

Funnene viser til utfordringer veilederne opplever hos *arbeidsgivere* gjennom diskriminering. Emma peker på hvordan brukere med utenlandsktalende navn ikke alltid mottar de samme mulighetene i arbeidsmarkedet, noe som Emma mener kan skyldes fordommer eller misforståelser tilknyttet kultur og religion. Maja forteller om en hendelse der en bruker ikke mottok god nok opplæring som påvirket videre arbeidsmotivasjon:

“En som jobba på apotek, og gikk helt i vranga fordi hun som skulle lære henne opp i kassa på apoteket egentlig ikke hadde tid, og likte ikke å lære bort. Og når hun står der og bare himler med øya til noen av de andre, da føler du deg ikke særlig [...] og da klarer du ikke å lære heller når du føler at den andre kanskje synes du er dum”.

Maja belyser viktigheten av god og trygg opplæring fra arbeidsgiver sin side i sysselsettingsprosessen, for at brukeren skal klare seg i arbeidslivet langsiktig. Emma forteller det blir nødvendig å ‘tørre å utfordre arbeidsgiver’ for å lykkes med sysselsettingen blant kvinnelige flyktninger.

Som vi ser, opplever Nav-veilederne flere utfordringer i arbeidet som begrenser sysselsettingen av kvinnelige flyktninger. Disse funnene bunner i manglende fleksibilitet på systemnivå, hos flyktningkvinnene og hos arbeidsgivere.

## Diskusjon

Innledningsvis ble problemstillingen vår delt opp i tre forskningsspørsmål. Denne delen av oppgaven har dermed tre delkapitler som gir svar på forskningsspørsmålene. I hvert delkapittel tar vi utgangspunkt i analysene fra funnkapittelet, og drøfter dette opp mot utvalgt teori og forskning på felt. Til å begynne med skal vi diskutere hva arbeidet er. I det andre delkapittelet diskuterer vi hvilke muligheter sosialarbeidere opplever i arbeidet. Til slutt, diskuterer vi de ulike begrensningene sosialarbeideren opplever i arbeidet.

### Hva er arbeidet?

Vi søker kunnskap om hva arbeidet hos Nav-veiledere er, for å forstå hvordan sosialarbeidere jobber med å sysselsette kvinnelige flyktninger. Fra funndelen vet vi at arbeidsområdet er komplekst, og vi har tidligere nevnt at sosialarbeiderne inntar ulike roller som relasjonsdanner, realitetsorientør og matcher. Relasjonsdanneren fokuserer på å bygge tillitsfulle relasjoner med brukerne, etablere forståelse av hjelpetilbudet og 'klargjøre noen kjøreregler'. Realitetsorientøren gir realistisk innsikt i det norske arbeidsmarkedet, og vurderer forventninger og muligheter. Matcheren finner passende jobbmatcher, balanserer flyktingenes ønsker og kvalifikasjoner med arbeidsplassens behov og arbeidsgiverens forventninger.

Funnet om *relasjonsdanneren* fokuserer på å bygge forutsigbare og tillitsfulle relasjoner med brukerne. En kan se rollen i lys av Zackas moralske disposisjon om omsorgsgiveren, hvor oppmerksomheten er på brukerens behov, gjennom respekt og empati (Zacka, 2017). I lys av omsorgsgiverrollen, kan relasjonsdanneren beskrives som ressurskrevende i form av tid, innsats og emosjonell investering. Funnet som peker på en 'rasjonell' relasjon mellom sosialarbeider og flyktningkvinne, kan tyde på en tilnærming som er preget av målrettethet og effektivitet (Øvrelid, 2018). Lipsky belyser i sin teori nødvendigheten av at sosialarbeidere på bakkenivå forholder seg til politiske føringer og organisatoriske begrensninger, som kan føre til en mer rasjonell tilnærming. Imidlertid, kan det være utfordringer tilknyttet en strengt 'rasjonell' tilnærming i relasjonsarbeidet. Fokuset på mål og effektivitet, kan overskygge behovet for empati og forståelse for kvinnenens individuelle situasjon og behov. Zacka (2017) belyser problematikken ytterligere, der begrenset tid og ressurser gjør at omsorgsgiveren ikke kan tilby alle den samme omsorgen, noe som er med på å fremme skjevhet i tjenesteytingen. Lipsky fremhever at bakkebyråkrater kan strekke seg langt for å kompensere

for manglende ressurser og arbeidsbetingelser (Lipsky, 2010), noe som kan innebære å prioritere relasjonsbyggingen og brukerens behov over effektivitet alene.

Fra funndelen vet vi at sosialarbeideren inntar en rolle som *realitetsorientør*. På den ene siden, står sosialarbeidere i en posisjon der det er nødvendig å realitetsorientere flyktningene om deres situasjon og muligheter. På den andre siden, kan realitetsorienteringen sette sosialarbeideren i en maktposisjon. En kan trekke linjer mellom realitetsorientøren og Zacka's moralske disposisjon om 'håndheveren'. I likhet med realitetsorientøren, har håndheverdisposisjonen - som 'statens agent' (Zacka, 2017) - en maktposisjon, og skal distribuere ressurser. Som sosialarbeider i Nav, har en kontroll over informasjonen og veiledningen som gis til brukerne, noe som igjen kan gi føringer for brukerens handlingsrom. En kan gjenkjenne dynamikken i funnet med eksempelet fra Emma om kvinnen som hadde lyst til 'å ta livet av seg', da hun følte seg tvunget til å være på praksisplassen hun hadde fått. En slik dynamikk kan føre til skjevhet i maktforholdet mellom sosialarbeider og bruker, der sosialarbeideren i praksis styrer prosessen som en realitetsorientør. Zacka belyser spennet mellom samfunnets og arbeidsmarkedets krav og forventninger, og brukerens rettigheter og behov. Dette kan sees i lys av teori om skjønnsutøvelsens kognitive resonneringsprosess, og vil påvirke flyktingens opplevelse av tjenestetilbudet (Oterholm, 2015). Veilederne er dermed nødt til å navigere yrkesutøvelsen ved bruk av skjønnsmessige vurderinger.

Gjennom funndelen vet vi at veilederen i Nav inntar en rolle som *matcher*. Rollen som matcher krever en helhetlig forståelse, med balanse mellom flyktingen, arbeidsplass og arbeidsgiver. Det er i rollen som matcher kompleksiteten av arbeidet kanskje er mest fremtredende. Lipsky belyser behovet for faglig skjønn der bakkebyråkratene arbeider i situasjoner som er for kompliserte til kun å forholde seg til én arbeidsmåte, når brukerne er i ulike situasjoner og har ulike behov (Lipsky, 2010). For å finne en 'optimal match', kan en argumentere for at matcheren står i et spenn mellom alle de tre disposisjonene til Zacka; den likegyldige, omsorgsgiveren og håndheveren. Relasjonen til arbeidsgiver, er gjeldende for å matche flyktingen til riktig arbeidsplass. I relasjonsarbeidet er Zacka's omsorgsgiverdisposisjon fremtredende. I arbeidet med å matche arbeidsplass, må veilederne opparbeide seg kunnskap om arbeidsmarkedet, og flyktingens behov og ønsker, og dermed påta seg rollen som håndhever. Da vi vet at veilederne har slike prosesser med flere flyktinger samtidig, kan effektivitetspresset sette veilederen i en sårbar posisjon (Øvrelid, 2018). Det er dermed viktig at matcheren også kan innta en rolle som 'likegyldig'. På denne måten kan matcheren fremme

rettferdighet blant alle brukerne (Zacka, 2017), og samtidig ta avstand fra belastende livshistorier og emosjonell investering.

Ser man dette i sammenheng, og i lys av forskningsspørsmålet om hva arbeidet er, ser vi at balansen mellom rollene som relasjonsdanner, realitetsorientør og matcher illustrerer de komplekse utfordringene sosialarbeidere står overfor i deres arbeid. Dette inkluderer å navigere mellom ulike forventninger, behov og strukturelle krav, noe som krever betydelig bruk av faglig skjønn, bakkebyråkratiske vurderinger og moralske disposisjoner.

Hvilke muligheter finnes?

Fleksibilitet i Nav-systemet kan være en nøkkel til å fremme sysselsettingen blant flyktningkvinner. Dette kan bli sett gjennom tre hovedkategorier: tilrettelegging i arbeidet, fremme selvstendighet hos flyktningkvinnene, og anvendelse av kommunikasjonsverktøy.

Fra funndelen vet vi at sosialarbeiderne opplever *tilrettelegging* som en mulighet innenfor Nav-systemet. Muligheten til å forlenge program ved behov, samt gi informasjon gruppevis er med på å utvide sosialarbeiderens kapasitet, samt gi flyktningkvinnene rom for forståelse. Fra forskning vet vi at integreringen hos flyktninger kan være krevende, hvor ulik praksis og kultur står sentralt (Varvin, 2018). Ved at Nav-veilederne får muligheten til å utføre slike faglige vurderinger, avdekkes det viktige aspekter ved sosialarbeidernes rolle og praksis i Nav-systemet, og dette fremmer muligheten for sysselsetting (FO, 2023). Elise uttrykte muligheten for å tilrettelegge der kvinnene har barn, slik at de kan levere og hente i barnehage. Slike muligheter i systemet kan sees i det yrkesetiske grunnlagsdokumentet (FO, 2023), hvor teori om faglig skjønn har blitt utøvd på en måte som tilrettelegger for alle berørte parter. I lys av Zacka (2017) sin teori om moralske disposisjoner, kan vi slik se at fleksibiliteten i Nav-systemet gir sosialarbeidere mulighet til å utøve skjønn og gjøre individuelle tilpasninger i sitt arbeid med å sysselsette kvinnelige flyktninger. Vi kan se mulighetene gjennom disposisjonen som omsorgsgiver hvor sosialarbeideren i Nav kan tilpasse tjenestene til de individuelle behovene og omstendighetene til flyktningkvinnene. Dette tillater dem å balansere mellom å være omsorgsfulle støttespillere og håndhevere.

Fra funnet om mulighet for å *fremme selvstendighet*, opplever sosialarbeiderne at det å utfordre brukergruppen på arbeidsmarkedet resulterer i økt autonomi, motivasjon og interesse.

På denne måten får flyktningkvinnene direkte brukermedvirkning, noe som fremmer selvbestemmelse på arbeidsmarkedet. Dette kan underbygges av forskning. Individualiserte teknikker viser seg å skape en mer aktiv deltakelse i eget liv, noe som fremmer Empowerment og forbedring av ferdigheter (Wikström & Ahnlund, 2018). I lys av Lipsky (2010) sin teori om bakkebyråkrati, kan vi se at sosialarbeiderne i Nav i stor grad må utøve skjønn i sitt arbeid med å sysselsette kvinnelige flyktninger. Gjennom å fremme selvstendighet, kan de bestemme mengde, kvalitet og utførelse av arbeidet. I lys av Zacka (2017) kan vi forstå Bourdieu sin forklaring av hvordan Nav-veilederne er statens “venstre hånd” hvor de leverer flyktningkvinnene sosiale tjenester, og jobber for å fremme selvstendighet, samtidig som de skal være statens “høyre hånd” ved å være håndhevere. Veilederne har håndhever-makten til å påvirke arbeidsmulighetene til flyktningkvinnene, men jobber likevel for å fremme kvinnes selvstendighet gjennom å utfordre dem på arbeidsmarkedet.

I funndelen blir ulike *kommunikasjonsverktøy* belyst som en mulighet for sosialarbeiderne i Nav, ved at de kan oppnå gjensidig forståelse med flyktningkvinnene. Riis-Johansen et. Al. (2018) understreker sosialarbeiderens ansvar i å lede en samtale i møte med bruker, og tilpasse kommunikasjonen ved å utføre nødvendige justeringer for å gjøre budskapet forstått. Elise fortalte om muligheten til å kunne anvende kommunikasjonsverktøy for å lage et ‘felles språk’ med flyktningkvinnene, hvor hun bruker tegning for å gjøre budskapet forstått. Dette kan sees i lys av Lipsky (2010) sin teori, hvor bakkebyråkratene (Nav-veilederne) ofte arbeider i situasjoner som kan være for kompliserte til å forholde seg til én arbeidsmetode. Dette underbygger viktigheten av sosialarbeiderens rom for skjønnsutøvelse, ved at man kan ta i bruk ulike kommunikasjonsverktøy både for å gjøre seg forstått, men også for å forstå brukerens situasjon og behov. Dette kan sees i lys av Zacka (2017) sin teori hvor vi finner sosialarbeiderens unike mulighet til å ivareta flyktningkvinnene, ved å gi råd og anerkjennelse, gjennom å anvende gode kommunikasjonsverktøy.

I lys av forskningsspørsmålet om hvilke muligheter som finnes, ser vi muligheter gjennom tilrettelegging, fremme selvstendighet og kommunikasjonsverktøy. Bruk av skjønn, bakkebyråkratiske vurderinger og god anvendelse av moralske disposisjoner belyser det fleksible handlingsrommet Nav-veilere arbeider innenfor. Mulighetene bunner i en fleksibilitet som fremmer sosialarbeiderens opplevelse av å styrke flyktningkvinnenes autonomi, mestring og selvstendighet.

Hvilke begrensninger finnes?

Vi var opptatt av å innhente erfaringer om hvilke begrensninger som finnes i arbeidet, for å utvikle kunnskap om hvordan sosialarbeideren i Nav opplever å sysselsette kvinnelige flyktninger. Fra funndelen vet vi at sosialarbeiderne opplever begrensninger i arbeidet, og dette omfatter utfordringer tilknyttet systemet, flyktningkvinnene og arbeidsgiverne. Elementer som diskriminering og spenningsfelt i arbeidet, er også med på å utfordre sysselsettingen.

I lys av funnene ser vi *utfordringer innenfor systemet*; gjennom stramme tidsrammer, undertrykkelse av flyktninggrupper og Navs rammer og lovverk. I lys av teori om skjønnsutøvelse, kan vi se at lovverket tilknyttet sosialarbeiderens yrkesutøvelse i Nav er tydelig på at hver bruker sin situasjon skal vurderes individuelt, etter retten til individuell plan gjennom Nav-loven §15. I funndelen forteller veilederne om en overvekt av ukrainske flyktninger, og fremhever at dette kan bidra til mindre tilstrekkelige tjenester for andre flyktninggrupper. Der Nav-veiledere opplever at politiske bestemmelser styrer arbeidet, kan dette også påvirke deres opplevelse av effektivitet og profesjonalitet. Det kan føre til en følelse av maktesløshet og utilstrekkelighet blant veiledere, der de kanskje ser at de ikke kan gi hjelpen de ønsker til de som kanskje trenger det mest. Maktesløsheten underbygges av tidligere forskning som påpeker at sosialarbeideren har svak profesjonsstatus og lite makt i forhandlinger i systemet (Øvrelid, 2018b). Lipskys konsept om bakkebyråkrati belyser konflikten mellom individuelle behov og institusjonelle krav ytterligere. Systemiske føringer, skaper en maktdynamikk, som påvirker både veilederens og flyktningenes opplevelse av arbeidet. De organisatoriske rammene utfordrer veilederens evne til å utøve skjønn og profesjonalitet i relasjonen, samt brukerens opplevelse av rettferdighet og likebehandling i møte med veileder og Nav-systemet.

Fra funndelen finner vi *utfordringer hos de kvinnelige flyktningene*. De bærer med seg store familieforpliktelse, hvor tradisjonelle kjønnsroller fremmer mindre fleksibilitet for arbeid. Sosial kontroll fra familiemedlemmer er med på å påvirke kvinnenens yrkesretning, noe som kan begrense arbeidsmotivasjonen langsiktig. I tillegg har de kvinnelige flyktningene mindre arbeidserfaring og utdanning, noe som begrenser deres arbeidsmuligheter. Disse utfordringene peker på behovet for en mer fleksibel og individtilpasset tilnærming til



sysselsetting av kvinnelige flyktninger, som tar hensyn til deres unike situasjon og behov. I lys av Zacka (2017) sin teori kan vi se at sosialarbeideren kan innta en disposisjon som likegyldig, for å ivareta rettferdighet blant brukerne. På bakgrunn av en mindre personlig tilnærming, kan sosialarbeideren sette for mye lit til systemet, og dermed unngå ansvar for brukerens arbeidsdeltakelse. Behovet for individualisering, understøttes av forskning, gjennom at individualiserte teknikker kan skape aktiv deltakelse i eget liv hos flyktningene (Wikström & Ahnlund, 2018). Å utfordre flyktningkvinnene kan dermed bidra til myndiggjøring og forbedring av ferdigheter. I lys av Lipskys teori kan byråkratiske hindringer og strukturelle begrensninger i Nav-systemet, kombinert med skjev maktbalanse, undergrave effektiviteten av sysselsettingstiltak.

Med utgangspunkt i funnene ser vi *utfordringer hos arbeidsgivere*, hvor mangel på religion- og kulturforståelse kan fremme diskriminering. Emma opplevde at brukere med utenlandsktalende navn ikke alltid mottar de samme mulighetene i arbeidsmarkedet. Forskning underbygger at mennesker med minoritetsbakgrunn har en lenger vei å gå i arbeidslivet. Norske arbeidsgivere kan for eksempel anta at en med utenlandsk navn har dårlige norskerferdigheter (Midtbøen, 2015). Studier virker å bekrefte en hypotese om at arbeidsgivere ikke har til hensikt å tilby fast ansettelse til kandidater som har fått jobb gjennom Jobbspesialist (Schönfelder et al., 2020). Alt dette er i strid med målet om 'varig tilknytning til arbeidslivet', jf. Integreringsloven §1 første ledd andre punktum. En kan dermed argumentere for at det er et behov for økt kulturell kompetanse og inkludering hos arbeidsgiver, i tillegg til godt samarbeid fra Nav-veileder, for å fremme sysselsetting og minke diskriminering på arbeidsmarkedet blant flyktningkvinnene. Forskningen kan dermed vise til et behov for en tettere oppfølging og spesialisering, slik som Jobbspesialistenes arbeid. Vi kan se dette i lyset av Zackas presentasjon av byråkratenes spenningsfelt; der det er utfordrende for Nav-veilederne både å møte flyktningkvinnenes behov og ønsker, samtidig som de skal basere seg på demokratiske regler for å opprettholde effektivitet (Zacka, 2017). Gjennom manglende kulturell forståelse, kan arbeidsgivere være med på å minke arbeidsmulighetene.

I lys av forskningsspørsmålet om hvilke begrensninger vi finner i arbeidet, kan vi se at sosialarbeidere står overfor utfordringer tilknyttet systemiske hindringer, begrensninger i arbeidsrelasjonen til flyktningene og til arbeidsgiverne. Lipskys teori om bakkebyråkrati

understreker konflikten mellom individuelle behov og institusjonelle krav, mens Zacks teori om moralske disposisjoner belyser de etiske dilemmaene i sysselsettingsarbeidet.

## Konklusjon

I denne oppgaven har vi undersøkt hvordan sosialarbeidere i Nav opplever arbeidet med sysselsetting av kvinnelige flyktninger. Problemstillingen ble operasjonalisert gjennom tre forskningsspørsmål. Gjennom det teoretiske rammeverket om skjønnsutøvelse, bakkebyråkrati og moralske disposisjoner, samt empiriske funn; har vi sett hvordan sosialarbeiderens arbeidsmetode formes av etiske hensyn, politiske føringer og strukturelle begrensninger.

Svaret på hva arbeidet er kan identifiseres gjennom at sosialarbeiderne inntar tre ulike roller i arbeidet; relasjonsdannere, realitetsorientører og matchere. Disse rollene demonstrerer kompleksiteten og kravene i arbeidet, gjennom å balansere mellom å bygge tillitsfulle relasjoner, gi realistisk innsikt i arbeidsmarkedet og finne passende jobbmatcher.

Svaret på hvilke muligheter som finnes i arbeidet, er at det finnes fleksibilitet gjennom sosialarbeiders tilrettelegging, mulighet for å fremme selvstendighet og bruk av kommunikasjonsverktøy. Mulighetene belyser sosialarbeiderens evne til å styrke flyktningkvinnenes autonomi, mestring og selvstendighet.

Svaret på hvilke begrensninger som finnes i arbeidet avdekkes gjennom stramme tidsrammer, politiske føringer og systemiske hindringer, som kan begrense effektiviteten og profesjonaliteten i sysselsettingsarbeidet. Standardiseringen av Nav-systemet, i møte med ytterligere behov for skjønnsbaserte vurderinger, skaper et motstridende handlingsrom i yrkesutøvelsen til sosialarbeiderne. Spenningene mellom individuelle behov og institusjonelle krav, utfordrer fleksibiliteten i sysselsettingsprosessen, og fordrer bruk av skjønn.

Gjennom oppgavens studie, og svaret på forskningsspørsmålene, kan man se at svaret på problemstillingen: *“Hvordan opplever sosialarbeidere sysselsettingen av kvinnelige flyktninger i Nav?”* vil være at de opplever sysselsettingen av flyktningkvinnene som et arbeid med mer eller mindre rom for fleksibilitet. Sosialarbeiderne opplever arbeidet som komplekst og utfordrende, med mangel på fleksibilitet gjennom systemiske og organisatoriske begrensninger. Samtidig er arbeidet også preget av muligheter og skjønnbasert fleksibilitet, der sosialarbeiderne har stor påvirkningskraft til å fremme selvbestemmelse, å avdekke ressurser og bygge selvtilit hos flyktningkvinnene. For å lykkes i arbeidet, er det avgjørende å anerkjenne og adressere de strukturelle og individuelle barrierene som flyktningkvinnene, arbeidsgivere og sosialarbeiderne selv står overfor. Sosialarbeidernes opplevelser i Nav

synliggjør behovet for økt fleksibilitet og engasjement for å bekjempe urettmessig arbeidsinkludering og diskriminering. Samtidig er det viktig å fremme like muligheter, og sikre rettferdighet for de kvinnelige flyktingene i Nav-tjenestene. Gjennom en helhetlig og etisk forsvarlig tilnærming, preget av yrkesfaglig skjønn og moralske avveininger, kan sosialarbeiderne minke den statistiske skjevheten og skape et mer inkluderende arbeidsliv for kvinnelige flyktinger i Norge. Samtidig kan dette bidra til en mer fleksibel yrkesutøvelse i sysselsettingen av kvinnelige flyktinger i Nav.

Studiens begrensninger inkluderer at informantene kan ha hatt ulike erfaringer og perspektiver, basert på ulik faglig tilknytning til arbeidsfeltet. Informantenes erfaring med tematikken varierte, samtidig som de jobbet på ulike arbeidsplasser hvor de møtte flyktingkvinnene i forskjellige faser av sysselsettingsforløpet, og dette påvirket også fremgangsmåtene i arbeidet. Til sammen representerer de ikke hele mangfoldet av sosialarbeidere i Nav, og det kan dermed påvirke generaliserbarheten. Hadde vi utvidet utvalget av informanter til å ikke kun inkludere veiledere med sosialarbeiderutdanning, kunne det kanskje også funnet andre nyanser i arbeidet. Tidspunktet da studiet ble gjennomført er også preget av at det er et stort inntak av Ukrainske flyktinger, noe som kan ha påvirket generaliserbarheten i oppgaven. Det kan ha blitt noe ensrettet av ukrainske flyktinger, noe som kan ha preget mangfoldigheten i utvalget. For å styrke studien, kunne dermed en bredere og mer representativ utvalgsprosess vært gjennomført. I tillegg kunne en lengre observasjonsperiode vært benyttet for å få en dypere forståelse av endringer over tid, og deres påvirkning på sosialarbeidernes arbeid med å sysselsette kvinnelige flyktinger. Å inkludere perspektiver fra de kvinnelige flyktingene selv i studien kunne også bidratt til en mer helhetlig forståelse av deres opplevelser og behov i møte med Nav-systemet.

## Kildeliste

Andresen, S., Friberg, J. H., & Volckmar-Eag, M. G. (2024). Tillit og brukerrelasjoner i møte mellom innvandrere og Nav. *Fafo Faktaflak*.

[https://www.fafo.no/images/pub/2024/Faktaflak-tillit\\_og\\_brukerrelasjoner.pdf](https://www.fafo.no/images/pub/2024/Faktaflak-tillit_og_brukerrelasjoner.pdf)

Arbeids- og inkluderingsdepartementet. (2023a). *Hurtigarbeidende gruppe om tiltak for økt arbeidsmarkedsintegrering blant fordrevne fra Ukraina*. Regjeringen.

<https://www.regjeringen.no/contentassets/39c1d1f2a94a4b28b7c0a6fe6e8e4e0e/no/pdfs/arbeidsintegrering-blant-fordrevne-fra-ukraina.pdf>

Arbeids- og inkluderingsdepartementet. (2023b, desember 4). *Introduksjonsprogram*

[Redaksjonellartikkel]. Regjeringa.no; regjeringen.no.

<https://www.regjeringen.no/nn/tema/innvandring-og-integrering/asd/Verkemiddel-i-integreringsarbeidet/introduksjonsprogram/id2343472/>

Arbeidsmarkedsloven. (2005). *Lov om arbeidsmarkeds tjenester (arbeidsmarkedsloven)*

(LOV-2004-12-10-76). Lovdata. <https://lovdata.no/pro/#document/NL/lov/2004-12-10-76?searchResultContext=1902&rowNumber=1&totalHits=481>

Arbeids- og inkluderingsdepartementet. (2024a, januar 8). *Rekordmange flykninger bosatt i 2023* [Nyhet]. Regjeringen.no; regjeringen.no.

<https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/rekordmange-flykninger-bosatt-i-2023/id3021169/>

Arbeids- og inkluderingsdepartementet. (2024b, mars 22). *Integreringspolitikken skal stille krav og stille opp* [Pressemelding]. Regjeringen.no; regjeringen.no.

<https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/integreringspolitikken-skal-stille-krav-og-stille-opp/id3031387/>

Berg, B. (2015). Velferdsstatens sikkerhetsnett. I *Sosialt arbeid—En grunnbok* (4. opplag 2021, s. 65–78). Universitetsforlaget.

- Bratsberg, B., Raanum, O., & Røed, K. (2016). *Flyktninger på det norske arbeidsmarkedet. Volum 33, Utg.3*, 185–207. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-7989-2016-03-01>
- Djuve, A. B., Kavli, H. C., Lund, M., & Østberg, T. (2001). *Fra sosialhjelp til lønnet kvalifisering* (Fafo-rapport 364). Forskningsinstituttet Fafo.
- FO. (2023). *Yrkesetisk Grunnlagsdokument*. FO. <https://www.fo.no/getfile.php/1311735-1585635696/Dokumenter/Din%20profesjon/Brosjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf>
- Folketrygdløven. (1997). *Lov om folketrygd (folketrygdloven)* (LOV-1997-02-28-19). Lovdata. <https://lovdata.no/pro/#document/NL/lov/1997-02-28-19?searchResultContext=2218&rowNumber=1&totalHits=66334>
- Friberg, J. H., Volckmar-Eag, M., & Andresen, S. (2024). *Avmakt og tillit* (Fafo-rapport 2024:02). Fafo. <https://www.fafo.no/images/pub/2024/20870.pdf>
- Glemmestad, H. (2021). *Oppfølgingsarbeid i NAV* (1.). Fagbokforlaget.
- Hansen, H.-T., Lundberg, K. G., & Syltevik, L. J. (2013). *Nav—Med brukeren i sentrum?* Universitetsforlaget.
- Hardoy, I., & Zhang, T. (2019). *Fra flukt til etablering i det norske arbeidsmarkedet. Universitetsforlaget*, 36(1–2), 55–78. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-7989-2019-01-02-04>
- Integrerings- og mangfoldsdirektoratet. (2020). *Veiledningshefte om Supported Employment-metodikk rettet mot innvandrere*. Arbeidsinstituttet. [https://www.imdi.no/contentassets/c7e32ea7c78d497ba9f49ec8f4435c06/veiledningshefte\\_se.pdf](https://www.imdi.no/contentassets/c7e32ea7c78d497ba9f49ec8f4435c06/veiledningshefte_se.pdf)
- Karlsbakk, M., & Sunde, M. (2022). *Ny kunnskap om sosialt arbeid—2022 Utval av bacheloroppgåver frå Institutt for sosialfag ved Høgskulen i Volda*. 117, 127–146.
- Kjeka, E. B. (2023, desember 19). *Høyt sosialhjelpsbehov blant flyktninger*. SSB.

- <https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/trygd-og-stonad/artikler/hoyt-sosialhjelpsbehov-blant-flyktninger>
- Kleppe, L. C. (2015). Kunnskap i sosialt arbeid. I *Sosialt arbeid—En grunnbok* (4. opplag 2021, s. 125–138). Universitetsforlaget.
- Kojan, B. H., & Storhaug, A. S. (2015). Erfaringsbasert kunnskap og reflektiv praksis. I *Sosialt arbeid—En grunnbok* (4. opplag 2021, s. 184–195). Universitetsforlaget.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy*. Russel Sage Foundation.
- Maximova-Mentzoni, T. (2019). Kvalifiseringstiltak for innvandrere og muligheter for Supported Employment. *Søkelys på arbeidslivet*, 36(1–2), 36–54.  
<https://doi.org/10.18261/issn.1504-7989-2019-01-02-03>
- Meld. St. 17. (2023). *Om integreringspolitikken: Stille krav og stille opp*. Arbeids- og inkluderingsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-17-20232024/id3030469/>
- Meld. St. 33. (2015). *NAV i en ny tid—For arbeid og akrivitet*. Arbeids- og inkluderingsdepartementet.
- Midtbøen, A. H. (2015). Etnisk diskriminering i arbeidsmarkedet. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 1, 4–30.
- Midtbøen, A. H. (2024, februar 4). Norsk integreringspolitikk står ved et veiskille. *Aftenposten*. <https://www.aftenposten.no/meninger/kronikk/i/y6Weog/norsk-integreringspolitikk-staar-ved-et-veiskille>
- Nav. (2020, februar 25). *Jobbspesialister i NAV. Følgforskning på implementering av oppfølgingstjenester i egenregi*. nav.no. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/forskningsrapporter-og-evalueringer-finansiert-av-nav/innovasjon-og-laering/jobbspesialister-i-nav.folgeforskning-pa-implementering-av-oppfolgingstjenester-i-egenregi>

- Nav. (2024, mai 13). *Kva er NAV?* nav.no. <https://www.nav.no/hva-er-nav/nn>
- Nav-loven. (2006). *Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (arbeids- og velferdsforvaltningsloven)* (LOV-2006-06-16-20). Lovdata.  
<https://lovdata.no/pro/#document/NL/lov/2006-06-16-20?searchResultContext=1273&rowNumber=1&totalHits=364>
- Olsen, B. (2023). *Flyktninger i og utenfor arbeidsmarkedet 2021* (2023/10; Flyktninger i og utenfor arbeidsmarkedet). Statistisk Sentralbyrå. [https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/sysselsetting/artikler/flyktninger-i-og-utenfor-arbeidsmarkedet-2021/\\_/attachment/inline/ca1260e8-ecf1-4ce9-b98c-b49fe377fc81:e56d0f1a7e2fca4bc090c4b4c1742fb7b342583a/RAPP2023-10.pdf](https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/sysselsetting/artikler/flyktninger-i-og-utenfor-arbeidsmarkedet-2021/_/attachment/inline/ca1260e8-ecf1-4ce9-b98c-b49fe377fc81:e56d0f1a7e2fca4bc090c4b4c1742fb7b342583a/RAPP2023-10.pdf)
- Oterholm, I. (2015). Skjønnsutøvelse i velferdsorganisasjoner. I *Sosialt arbeid—En grunnbok* (4. opplag 2021, s. 171–182). Universitetsforlaget.
- Pedersen, L.-M. L. (2022). 6. Nav-ansattes grensearbeid: Å opprettholde og utfordre grenser i samarbeidets navn. I *Mot bedre samarbeid?* (s. 88–103). Universitetsforlaget.  
<https://doi.org/10.18261/9788215045030-2022-06>
- Prop. 1 S (2020-2021). (2020). *FOR BUDSJETTÅRET 2021—Utgiftskapitler: 600–667, 2470, 2541–2543, 2620–2686 Inntektskapitler: 3600–3642, 5470, 5571, 5607, 5701–5705*. Arbeids- og inkluderingsdepartementet.  
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/prop.-1-s-20202021/id2767962/>
- Prop. 130 L (2010-2011). (2011). *Endringer i folketrygdloven (ny uføretrygd og alderspensjon til uføre)*. Arbeidsdepartementet.  
<https://lovdata.no/pro/static/PROP/prop-201011-130.pdf>
- Riis-Johansen, M., Halvorsen, K., & Andenæs, E. (2018). Interaksjon med brukere i Nav. *Universitetsforlaget*, 21(3), 227–240. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2018-03-03>



- Schönfelder, W., Arntzen, C., Johansen, T., & Munkejord, M. C. (2020). *Jobbspesielister i Nav* (NORCE samfunn 1–2020; Utvidet oppfølging i NAV, Tiltak i egenregi). NORCE. <https://norceresearch.brage.unit.no/norceresearch-xmlui/bitstream/handle/11250/2642486/Rapport%20NORCE%20samfunn%201-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Skippervik, L. J. B., & Oltedal, S. (2022). *Hjelpeprosessar og rettsbruk i Nav-kontor—Om sosialt arbeid og juss i arbeids- og velferdstjenesten* (1. utgåve / 1. opplag). Fagbokforlaget.
- Sosialtjenesteloven. (2009). *§ 17 Opplysning, råd og veiledning* (2009.-12.-18.–131. utg.). Lovdata. <https://lovdata.no/pro/#document/NL/lov/2009-12-18-131/%C2%A717>
- Sosialtjenesteloven. (2010). *Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (sosialtjenesteloven)* (LOV-2009-12-18-131). Lovdata. <https://lovdata.no/pro/#document/NL/lov/2009-12-18-131?searchResultContext=2048&rowNumber=1&totalHits=2709>
- Statistisk Sentralbyrå. (2023, juli 5). *Personer med flyktningbakgrunn*. SSB. <https://www.ssb.no/befolkning/innvandrere/statistikk/personer-med-flyktningbakgrunn>
- Statsforvalteren. (2024, januar 16). *Introduksjonsprogrammet*. Statsforvalteren.no. <https://www.statsforvalteren.no/nb/portal/Folk-og-samfunn/introduksjonsprogrammet/>
- Stokken, R., Andenes, E., Båtevik, F. O., & Folkestad, B. (2022). *Handbok for førstegongsforskaren* (1.). Fagbokforlaget.
- Store-Ashkari, S. (2022, januar 6). *Arbeidstrening gjennom Nav og lokalt næringsliv kan hjelpe kvinner med minoritetsbakgrunn i jobb*. NRK. <https://www.nrk.no/tromsogfinnmark/arbeidstrening-gjennom-nav-og-lokalt-naeringsliv-kan-hjelpe-kvinner-med-minoritetsbakgrunn-i-jobb-1.15796635>

- Strøm, F. (2023, juli 5). *Nesten åtte av ti nyankomne flyktninger er fra Ukraina*. SSB.  
<https://www.ssb.no/befolkning/innvandrere/statistikk/personer-med-flyktningbakgrunn/artikler/nesten-atte-av-ti-nyankomne-flyktninger-er-fra-ukraina>
- Terum, L. I., & Hatland, A. (2014). Sysselsetting og trygd under arbeidslinja. *Søkelys på arbeidslivet*, 31(1–2), 3–22. <https://doi.org/10.18261/ISSN1504-7989-2014-01-02-01>
- Tjora, A. (2021). *Kvalitative forskningsmetoder* (4.). Gyldendal.
- Tronstad, K. R. (2010). *Mangfold og likestilling i arbeidslivet* (Fafo Fafo-rapport 2010:39).  
[https://www.fafo.no/media/com\\_netsukii/20183.pdf](https://www.fafo.no/media/com_netsukii/20183.pdf)
- Umblijs, J. (2020). *Kunnskapsoppsummering om deltakelse i arbeidslivet for kvinner med innvandrerbakgrunn* (Rapport 2020:2; Kunnskapsoppsummering om deltakelse i arbeidslivet for kvinner med innvandrerbakgrunn). Institutt for samfunnsforskning.  
<https://samfunnsforskning.brage.unit.no/samfunnsforskning-xmlui/bitstream/handle/11250/2641207/Kunnskapsoppsummering+om+deltakelse+i+arbeidslivet+for+kvinner+med+innvandrerbakgrunn.pdf?sequence=1>
- Utlendingsdirektoratet. (u.å.). *Flyktning*. UDI. <https://www.udi.no/ord-og-begreper/flyktning/>
- Varvin, S. (2018). *Flyktningers psykiske helse*. Universitetsforlaget.
- Wikström, E., & Ahnlund, P. (2018). *Making Refugees Work? Individualized Work Strategies in the Swedish Refugee Settlement Program*. *Nordic journal of working life studies*.
- Zacka, B. (2017). *When the State Meets the Street*. The Belknap Press of Harvard University Press.
- Zacka, Bernardo. (2017). *When the State Meets the Street*. The Belknap Press of Harvard University.
- Zaubi, H. R.-H., & Rudi, A. K. (2022). *Ny kunnskap om sosialt arbeid—2022 Utval av bacheloroppgåver frå Institutt for sosialfag ved Høgskulen i Volda*. 117, 173–192.
- Øversveen, E., & Forseth, U. (2018). Fremmed i NAV. *Norsk sosiologisk tidsskrift*, 2(4), 5–

24. <https://doi.org/10.18261/issn.2535-2512-2018-04-01>

Øvrelid, B. (2018a). Profesjonsidentitetens vilkår. *Universitetsforlaget*.

<https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2018-02-02>

Øvrelid, B. (2018b). Profesjonsidentitetens vilkår. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 21(2),

103–118. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2018-02-02>