



Alle disse unyttige kravene!

En kvalitativ studie om Nav og Ropbrukere

Bente Charlotte Gausen

VID vitenskapelige høyskole

Campus: Oslo

Masteroppgave

Master i helsefremmende relasjonsarbeid

Antall ord: 22 006

16.05.2022

Forord

Forordet burde vært forfattet underveis i studien, slik at alle som har påvirket ble skrevet ned med en gang takknemlighetens følelse blafret og bredte seg som trygghet og ro i kroppen. Når forordet blir til mot slutten av en prosess som har vært krevende og den kjente luften i ballongen er på vei ut, så er det ikke sikkert at alt som bør være med faktisk blir det. Det er allikevel ikke annet å gjøre, enn å gi det et forsøk.

Familien har merket at studier pågår, og særlig blir det tydelig når innleveringsfristen nærmer seg. Vi har telt dager de siste ukene, for når Masteroppgaven helt sikkert er fortid og dagene fremover ikke skal handle om skriving på kontoret i garasjen. Vi kan endelig planlegge uten forbehold om at frister kom for fort, og at det bare skulle ordnes noe først... Dere fortjener en mer tilstedeværende mamma og kjæreste. Takk Signe Lovise, Maren Susanne og Richard!

Kollegaer på to ulike arbeidsplasser har gitt rom for studiene, selv om det har lagt ekstra oppgaver til deres arbeidshverdag. De har også funnet seg tålmodig i å måtte høre om studien og dens viktige tema og problemstilling, de litt mer krevende partiene underveis og til og med måttet tåle noen detaljerte forklaringer – som de sikkert hadde klart seg vel så godt uten. Den rausheten og støtten har betydd, at Masteroppgaven nå kan kalles gjennomført!

Så til den modige samarbeidskollegaen på Nav, som stilte seg til disposisjon for prøveintervjuet. Vi vet begge at det er å håpe på, at intervjuene senere var preget av mer flyt og harmoni – enn den famlende første gangen. Det ble de også, takket være deg!

Navveilederne som brukte av sin tid, for at denne studien skulle bli noe av. Dere ga innblikk i hverdagen på en fantastisk måte, der dere turte å dele utfordringer og vise at dere kjenner på forpliktelse til de menneskene dere møter!

Medstudenter gjennom to år som lykketroll på skjerm. Deres tilbakemeldinger underveis har vært med på å forme det endelige resultatet, og møtene våre har vært viktige motivasjonspåfyll!

Venner som har tilpasset seg små smutthull i min timeplan for å kunne treffes. Venner som på telefon har lyttet støttende og spurt konstruktivt. Venner som har lest analysedelen, for å forstå bedre hva jeg snakker om. Venner som har hjulpet til med sine språklige kunnskaper, der mine rekker alt for kort. Nå finnes det ikke lenger grunn til å utsette etterlengtede treff!

Randi Ervik! Du har vært veilederen som orket å tro på at dette kunne la seg gjennomføre. Som tilpasset veiledningen etter hvilken fase både studien og jeg befant meg i. Som peker på ulike retninger i materialet, og ber om en tydeliggjøring på hva jeg egentlig vil. Som alltid stiller kloke spørsmål til ettertanke. Som gjør at jeg strekker meg litt til – enda jeg tenkte å være ferdig med det kapittelet. Som har en utrolig oversikt innenfor temaet. Som er der på en slik måte, som gjør at jeg utvikles. Tusen takk!

De som skal ha den aller største takken er dere brukere som jeg har møtt i min arbeidshverdag gjennom 20 år. Dere har alle betydd noe for meg. Dere har alle sørget for at jeg har utviklet meg. Dere har alle bidratt til mitt engasjement for at systemene kan bli bedre. Dere har alle gitt meg innblikk i praktiske utfordringer ved periodevis kompliserte liv. Dere har alle invitert meg inn i deres hverdag. Dere har alle vist meg hva pågangsmot til å møte morgendagen virkelig er!

Abstract

Aims This paper studies how the Norwegian Labour and Welfare Administration (NAV) can assist clients with combined substance abuse and mental health issues (Ropbrukere) to achieve a safer, stable and more secure life. The goal of this study is to contribute to increased knowledge and a better understanding of the employees of NAV's (Navveiledere) opportunities and restrictions in their dealings with Ropbrukere.

The following research question was used:

How can NAV assist the Ropbrukere in the best possible way?

The study is based on literature about Ropbrukere, street-level bureaucrats, professional judgment, ethics and Nav.

- The street-level bureaucrats that are tasked with the implementation of the political ambitions and policies.
- Professional judgment as a culmination of theoretical knowledge, view of humanity, experience, role models, professional experience, practices and policies.
- Ethical dilemmas that arise as values are pitted against each other.

Methods Individual semi-structured interviews were conducted to gain insight into the working conditions of the Navveiledere and formed the data material for the study. The interviews were transcribed and analyzed with the help of Malteruds systematic text condensation (STC). The hermeneutic approach is continuous in the study.

Findings Three code groups, with respectively two and three subgroups, were derived. Nav and Ropbrukerne; Actions that are not available for Ropbrukerne, Disarming Nav and the Navveiledere. Professional judgement; Create space for maneuvering, Acknowledgement, Seize the moment. Interaction; Dialogue, Interdisciplinary, Holistic.

Conclusion Through the Navveilederne we are given valuable knowledge about how NAV is perceived as lacking when it comes to the Ropbrukere, and how the Navveiledere try to bridge the gap between the rightful needs of the Ropbrukere and the more standardized and predefined actions that Nav offers.

The Navveiledere daily find themselves in challenging situations that they cannot solve by following the recommended procedures. Their descriptions give us valuable insight into and a better understanding of their need for flexibility and room for maneuvering, as a fundamental requirement to enable them to assist the Ropbrukere.

The Navveiledere feel the lack of a holistic approach to the complex and multifaceted challenges the Ropbrukere face. To achieve better cooperation they suggest other, more flexible actions.

To summarize, for the clients that do not fit into the predefined and recommended actions, it is a necessity to use professional judgement to be able to help clients in the best possible way.

Key phrases: Rop, Nav, professional judgement, street-level bureaucrat, cooperation

Sammendrag

Hensikten Denne oppgaven handler om hvordan Nav kan hjelpe brukere med ruslidelser og psykiske lidelser (Ropbrukere) til en tryggere, stabil og mer forutsigbar hverdag. Målet er å bidra til økt kunnskap og utvidet forståelse av Navveiledernes muligheter og begrensninger i møte med Ropbrukere.

Følgende problemstilling ble benyttet til å utforske temaet:

Hvordan kan Nav hjelpe Ropbrukere på best mulig måte?

Studien er forankret i faglitteratur og retningslinjer om Ropbrukere, bakkebyråkraten, skjønn og dømmekraft, etikk og Nav som hjelpesystem.

- Bakkebyråkraten som skal omsette overordnede politiske ambisjoner ut i praksis.
- Dømmekraft som et resultat av menneskesyn, teoretisk kunnskap, forbilder, erfaringer, yrkespraksis, konvensjoner og rutiner.
- Etske utfordringer som oppstår når verdier settes opp mot hverandre.

Metode Individuelle semi-strukturerte intervjuer ble benyttet til å få innblikk i Navveiledernes arbeidshverdag, og utgjorde datamaterialet. Intervjuene ble transkribert av forsker, og videre analysert gjennom Malteruds systematiske tekstkondensering (STC). Hermeneutikken er gjennomgående fra de første tanker om tema, utforsking av forforståelse, tolkning av intervjudeltakernes budskap, analyse av meningsinnhold, diskusjon av funn opp mot teorier, utviklingen av ny kunnskap og en utvidet forståelse av hva som er utfordrende i møte mellom Ropbrukerne og Nav.

Funn Det ble utledet tre kodegrupper, med henholdsvis to og tre subgrupper. Nav og Ropbrukerne; Tiltakene er ikke tilgjengelige for Ropbrukerne, Ufarliggjøring av Nav og

Navveileder. Skjønnsutøveren; Skaper handlingsrom, Å anerkjenne, Benytter øyeblikket.
Samhandling; Dialog, Tverrfaglig, Helhetlig.

Konklusjon

Navveilederne gir oss verdifull kunnskap om hvordan Nav som system i dag fremstår som utilstrekkelig overfor Ropbrukere, og hvordan de forsøker å bygge bro mellom rettmessige behov og Navs standardiserte og kategoriserte tiltak.

Daglig står de ovenfor krevende situasjoner, som ikke lar seg løse på anbefalt måte. Deres beskrivelser gir god innsikt i og forståelse for nødvendigheten av handlingsrom, dersom de skal kunne hjelpe Ropbrukere.

De savner en helhetlig tilnærming til kompliserte og sammensatte livsutfordringer. For å oppnå bedre samhandling foreslår de ulike fleksible løsninger.

Avslutningsvis kan det hele oppsummeres med at for brukere som ikke passer inn i standardiserte, skjematiske og kategoriserte tiltak, så er det en forutsetning at veilederne kan utøve skjønn og dømmekraft dersom det skal lykkes å hjelpe på best mulig måte.

Nøkkelord: Rop, Nav, dømmekraft, bakkebyråkrat, samhandling

Innholdsfortegnelse

1	Introduksjon	s. 11
1.1	Bakgrunn	s. 11
1.2	Hensikt	s. 12
1.3	Tidligere forskning om temaet	s. 13
1.4	Begrepsavklaringer	s. 14
1.5	Avgrensninger	s. 15
1.6	Oppgavens struktur	s. 15
2	Teori	s. 16
2.1	Ropbrukere	s. 16
2.2	Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV)	s. 17
2.3	Bakkebyråkratiet, skjønn og dømmekraft	s. 20
3	Metode	s. 22
3.1	Vitenskapelig forankring	s. 22
3.2	Forskerens forforståelse	s. 23
3.3	Kvalitativ metode	s. 24
3.3.1	Kvalitativt forskningsintervju	s. 24
3.4	Utvalg og rekruttering	s. 25
3.5	Gjennomføring av intervjuene	s. 26
3.5.1	Prøveintervjuet – en nyttig erfaring	s. 26
3.5.2	Intervjuguiden	s. 27

3.6	Forskningsetiske hensyn	s. 28
3.7	Transkribering	s. 29
3.8	Systematisk tekstkondensering	s. 30
3.8.1	Helhetsinntrykk	s. 30
3.8.2	Meningsbærende enheter	s. 32
3.8.3	Kondensering	s. 36
3.8.4	Syntese	s. 37
3.9	Metodediskusjon	s. 39
3.9.1	Reliabilitet og validitet	s. 39
3.9.2	Pålitelighet	s. 40
3.9.3	Gyldighet	s. 43
3.9.4	Overførbarhet	s. 45
3.9.5	Overensstemmelse	s. 45
3.9.6	Sammenfatning av metodediskusjonen	s. 46
4	Funn	s. 47
4.1	Nav og Ropbrukerne	s. 48
4.1.1	Tiltakene er ikke tilgjengelig for Ropbrukerne	s. 48
4.1.2	Ufarliggjøring av Nav og Navveileder	s. 49
4.2	Skjønnsutøveren	s. 50
4.2.1	Skaper handlingsrom	s. 50
4.2.2	Å anerkjenne	s. 51
4.2.3	Benytter øyeblikket	s. 54
4.3	Samhandling	s. 55

4.3.1	Dialog	s. 56
4.3.2	Tverrfaglig	s. 57
4.3.3	Helhetlig	s. 58
5	Diskusjon	s. 60
5.1	Nav og Ropbrukerne	s. 60
5.1.1	Ingenting passer	s. 60
5.1.2	La meg hjelpe deg allikevel	s. 62
5.2	Skjønn	s. 62
5.2.1	Skjønn som forutsetning	s. 63
5.2.2	Profesjonell dømmekraft innebærer anerkjennelse	s. 65
5.2.3	Det verdifulle øyeblikket	s. 69
5.3	Samhandling	s. 70
5.3.1	Vi må jo snakke sammen	s. 70
5.3.2	Vi må tenke og gjøre helhet sammen	s. 71
6	Avslutning	s. 75

Litteraturliste

Vedlegg

1. Godkjenning fra NSD
2. Invitasjon til deltakelse i forskningsprosjekt
3. Samtykkeerklæring
4. Intervjuguide
5. Gjennomførte søk

1 Introduksjon

1.1 Bakgrunn

Det er grunnleggende i en velferdsstat som Norge, at samfunnets medlemmer i betydelig grad er garantert hjelp om de rammes av helsesvikt, sosial nød eller tap av inntekt. I Norge er velferdsstaten kjennetegnet ved universelle velferdsrettigheter, som betyr at alle har lik rett til velferdsgodene (Christensen & Berg, 2019).

Allikevel ser det ut til at noen personer har store utfordringer med å få utløst sine rettigheter. De passer tilsynelatende ikke inn i velferdsstatens gode offentlige ordninger, og blir værende i svært krevende hverdager kjennetegnet av manglende utløste rettigheter, manglende stabil kontakt med hjelpesystemene og manglende relasjoner til hjelpere.

Arbeids- og velferdsforvaltningen (Nav) forvalter flere av de offentlige ordningene som skal gi medlemmene muligheten til et godt liv, deriblant sosialhjelp som er velferdsstatens siste økonomiske sikkerhetsnett (Dokken, 2016, s. 92). Mottak av økonomisk sosialhjelp er ikke bare en indikasjon på økonomisk fattigdom, men også andre typer levekårsproblemer hevder Dokken (2016, s. 92).

Så hvem er egentlig sosialhjelpsmottakerne? Hvilke kjennetegn har de ved seg? Rapporten Funksjonsevne blant langtidsmottakere av sosialhjelp (Wel et al., 2006) har kartlagt funksjonsevnen gjennom områdene psykisk og fysisk helse, smerte, sosiale nettverk, psykologiske ressurser, menneskelig og sosioøkonomiske ressurser. Funnene viser at de med størst problemer er menn, de som har vært uten jobb lenge og de med kun grunnskoleutdanning. Tre av fire langtidsmottakere av sosialhjelp har en opphopning av problemer mot arbeidslivet, sammenlignet med befolkningen generelt.

Brukere med samtidige rusproblemer og psykiske lidelser (ROP-brukere) har ofte sin første kontakt med kommunens tjenesteapparat i forbindelse med helseproblemer eller behov for økonomisk bistand (Helsedirektoratet, 2012, s. 74). Forskers kliniske erfaring og oppfatning er at mange av disse brukerne ikke kommer i reell kontakt med andre hjelpeinstanser, hverken i første- eller andrelinjetjenesten med unntak av akuttinstansene. Dermed blir de værende hos Nav og mottar økonomisk sosialhjelp regelmessig over lang tid, uten at noe mer eller annet skjer. De fleste ganger har forsker også hørt at det ikke er Nav sin oppgave å drive med tett individuell

oppfølging og koordinering av andre instanser. Dette stemmer ikke overens med Navproposisjonen som understreket at lokalkontorene skulle sørge for all nødvendig koordinering både innad i Nav og ut mot andre relevante tjenester som brukeren har behov for. Særlig gjaldt dette overfor brukere med behov for langvarig og samordnet bistand, og de skulle kunne forholde seg til en fast kontaktperson (Andreassen & Aaars, 2015, s. 46). Nasjonal faglig retningslinje for utredning og behandling av personer med samtidig ruslidelse og psykisk lidelse (ROP-retningslinjen) (Helsedirektoratet, 2012, s. 74) er også tydelig på at den instansen som først kommer i kontakt, skal sikre at personen følges opp videre og at eventuelle uenigheter om ansvarsforhold ikke må føre til at brukeren får et dårligere tilbud og blir skadelidende. Så hva er det da, som gjør det så vanskelig for Nav å gripe tak i Ropbrukere med komplekse og sammensatte livsutfordringer?

1.2 Hensikt og problemstilling

I en undersøkelse utført av Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, rettet mot saksbehandlere ved sosialkontorene, var et av funnene at 80% prosent av de spurte saksbehandlerne mente den største utfordringen i sosialtjenesten var hvordan en skal hjelpe Ropbrukere (Helsedirektoratet, 2012, s. 29).

Denne oppgaven handler om hvordan Nav kan hjelpe Ropbrukere til en tryggere, stabil og mer forutsigbar hverdag. Målet er å bidra til økt kunnskap og utvidet forståelse av Navveiledernes muligheter og begrensninger i møte med Ropbrukere.

Følgende problemstilling vil benyttes til å utforske temaet:

Hvordan kan Nav hjelpe Ropbrukere på best mulig måte?

Problemstillingen er operasjonalisert i følgende forskningsspørsmål:

- Hvordan beskriver og erfarer Navveilederne samarbeidet med brukere med kompliserte og sammensatte livssituasjoner?
- Hva erfarer Navveilederne er de største utfordringene med å gi disse brukerne et godt hjelpetilbud?

- Hvordan finner de løsninger der hvor Nav som hjelpesystem ikke kan imøtekomme brukernes behov?

1.3 Tidligere forskning om temaet

Nav er skapt av våre politikere, og er en måte å administrere den norske velferdsstaten på. Det å slå sammen flere ulike etater, forvaltningsorganer og tjenester er ikke særnorsk, og heller ikke er velferdsstaten noe bare Norge har. Det ble allikevel vurdert hensiktsmessig å konsentrere søkene rundt databaser med norsk materiale, siden det helt konkret er Nav og dets tiltak og ytelser til Ropbrukere som er interessant for denne studien.

Aktuelle databaser for søk ble vurdert å være Vid:Open, Academic Search Elite og NORA. I tillegg ble det gjort søk på nettsidene til Statistisk sentralbyrå og Nav.no, samt en gjennomgang av litteraturlisten til Navs omverdensanalyse. Søkord som ble benyttet var Nav, Rop, samtidig rus- og psykisk lidelse, livsutfordringer, komplisert*, sammensatt*, sikkerhetsnett, wicked problems, co-occurring disorders, dual diagnosis, mental health, substance abuse.

Det var beskjedent med treff på forskning, men av det som ble med videre og av relevans for min undersøkelse var masteroppgaven Faen ta Nav! (Lødrup, 2018), studien om Den tvetydige aktiveringen (Terum & Jessen, 2015) og doktorgradsavhandling om profesjonalitet og dømmekraft i sosialt arbeid (Fossestøl, 2012). I tillegg fant jeg boken til Lipsky (2010) med teorien om bakkebyråkraten, publikasjonen Funksjonsevne blant langtidsmottakere av sosialhjelp (Wel et al., 2006) og Meldingen til Stortinget; NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet (Meld. St. 33 2015-2016).

Selv om det offentlige fokuset på Ropbrukere og deres utfordringer (Helsedirektoratet, 2012, 2014) har blitt mye tydeligere de siste 15 årene, er det ikke gitt særlig stemme til Navveilederne. Heller ikke Navs omverdensanalyse (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2021) har i sin referanseliste vist til forskning som samsvarer med denne studiens tema. Og det til tross for at de erkjenner at forventningene til veiledernes evne til å bygge relasjoner, motivere og støtte vil øke i årene som kommer. Det legges opp til et kommende krav om den type spisskompetanse som kreves for å bidra til at brukere kommer seg videre i livet (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2021, s. 37).

1.4 Begrepsavklaringer

Nedenfor følger en beskrivelse av nøkkelbegreper som benyttes i oppgaven.

Bruker eller person benyttes som benevnelse på person som er i behov av eller mottar tjenester omfattet av helse- og omsorgstjenesteloven og som ikke er helsehjelp (Pasient- og brukerrettighetsloven, 2001 §1-3, f.). Nav sier bruker i sin kommunikasjon om de som mottar deres tjenester og ROP-retningslinjen omtaler bruker eller person som en som trenger tjenester, men ikke er i en behandlingssituasjon (Helsedirektoratet, 2012, s. 16).

Ropbruker er personer med en alvorlig psykisk lidelse kombinert med ruslidelse. I tillegg inkluderes personer med mindre alvorlig psykisk lidelse og samtidig ruslidelse når hver av de to typer lidelse er forbundet med betydelig funksjonssvikt (Helsedirektoratet, 2012, s. 16). For denne oppgaven er det funksjonssvikten som vektlegges, fordi det er kompleksiteten i livsutfordringene, og ofte behovet for flere tjenester fra ulike tjenesteytere samtidig (St. meld. 47 2008-2009, s. 67) som er det interessante. Det er ingen inklusjonskriterier for hvem som faktisk er Ropbrukere per definisjon, utover den oppfattelsen Navveilederne har og at de blir spurt i begynnelsen av intervjuet om begrepet Ropbruker gir mening og er kjent for dem.

I oppgaven vil begrepene Ropbruker og bruker benyttes om hverandre, slik det oppfattes naturlig. Leser bør allikevel være oppmerksom på at bruker i denne oppgaven, viser til Ropbruker.

Kompliserte og sammensatte utfordringer eller Wicked problems er utfordringer som ikke finner sin vei gjennom enkel problemløsning. Definisjonen på Wicked problems er; problemer uten entydig opprinnelse og uten klare eiere, som overskrider grensene mellom sektorer, nivåer og myndighetsområder. Problemene blir vanskelige eller umulige å løse, fordi de er selvmotsigende; forutsetningen for å løse dem forsvinner med stadig endring og problemene blir vanskeligere å gjenkjenne (Pedersen, 2015).

Sosialhjelp blir aktuelt dersom brukeren har utnyttet andre reelle muligheter for å sørge for sitt livsopphold gjennom arbeid eller andre inntektsgivende ordninger fullt ut (Arbeids- og sosialdepartementet, 2020). Sosialhjelp består av en økonomisk del som er behovsprøvd (Christensen & Berg, 2019) og en selvstendig rett til opplysning, råd og veiledning, uavhengig av om rett til økonomisk hjelp er oppfylt (Nav.no, 2021).

Langtidsmottaker av sosialhjelp defineres som en person som mottar sosialhjelp i tolv måneder eller mer (Dokken, 2016, s. 92).

Navveileder eller Veileder blir brukt om ansatte på Nav som følger opp brukere (Nav.no, 2019). Begrepene benyttes litt om hverandre, ettersom hva som er naturlig.

1.5 Avgrensninger

Under intervjuene kom temaene boligsituasjon, ruspolitikkenes rolle, uheldige holdninger til Ropbrukere og barneperspektivet frem som eksempler og illustrasjoner ved stilte spørsmål. Temaene ble ikke forfulgt videre. Det var nyttige illustrasjoner på situasjoner, men som selvstendig tema ble de for lite belyst. Mine vurderinger under intervjuet om ikke å forfølge temaene i særlig grad, påvirket at temaene ikke ble fylldig beskrevet. Under analysen, og senere en vurdering mot det opprinnelige transkriberingsmaterialet, ble vurderingen om å holde disse temaene utenfor opprettholdt.

1.6 Oppgavens struktur

Oppgaven er bygget opp i tråd med IMRAD-strukturen, som innebærer en systematisk fremstilling via kapitlene introduksjon, teori, metode, presentasjon av funn gjennom analysemetoden systematisk tekstkondensering, drøfting av funn opp mot aktuell teori og avslutning.

2 Teori

Videre følger en presentasjon av den mest sentrale faglitteraturen som er benyttet under studien.

2.1. Ropbrukere

Nasjonal faglig retningslinje for utredning, behandling og oppfølging av personer med samtidig ruslidelse og psykisk lidelse – ROP-lidelser (Ropretningslinjen) (Helsedirektoratet, 2012, s. 13), beskriver kjennetegn og behov hos Ropbrukere. De bruker ofte rusmidler på en ødeleggende måte og faller lett utenfor behandlingstiltak. Noen har problemer med å klare seg selvstendig i samfunnet, har marginal økonomi, er blant våre fattigste og mange har dårlig livskvalitet. Det er ikke uvanlig at hjelpeapparatet ikke klarer å se bak den lidelsen som er mest fremtredende. Den psykiske lidelsen kan være skjult bak rusproblemene og rusproblemer kan være skjult bak en psykisk lidelse. Fra forskning er det funnet sammenhenger mellom at desto mer alvorlig grad av lidelse, desto høyere er forekomsten av en samtidighet mellom ruslidelse og psykisk lidelse.

En rapport fra Høgskolen i Oslo (Wel et al., 2006, s. 96-99) beskriver funksjonsevne blant langtidsmottakere av sosialhjelp. Rapporten gir en dyperegående beskrivelse av problemområder som typisk finnes hos langtids sosialhjelpsmottakere; grunnskole som høyeste utdanning, manglende eller svak tilknytning til arbeidslivet, problemer i oppveksten og omfattende og alvorlige helseproblemer på flere områder samtidig. I tillegg har de lav mestringsfølelse, opplevelse av liten egenverdi og manglende tillit til samfunnet. Mange av brukerne har høy forekomst av rus- og psykiske lidelser, og de finner en sammenheng mellom disse to lidelsene og at de har et generelt lavt funksjonsnivå. Altså en tidlig beskrivelse av det som senere får betegnelsen Ropbrukere. Rapporten er gammel, men det har ikke lyktes å finne en nyere rapport med like omfattende beskrivelser. Rapportens relevans også i dag, styrkes av at hovedfunn stemmer overens med det som fremheves i Ropretningslinjen (Helsedirektoratet, 2012).

Stemmer overens gjør også Rapportens (Wel et al., 2006, s. 98) understreking av at langtids sosialhjelpsmottakere har nytte av det sosialfaglige arbeidet, representert ved tilgjengelighet og godt samarbeid. Ropretningslinjen (Helsedirektoratet, 2012, s. 13) konkretiserer dette ytterligere ved å si hvilke behov Ropbrukere har, og hva som forventes fra tjenesteytere. Den legger vekt på nødvendigheten av et godt kunnskapsnivå hos tjenesteytere om de spesielle problemene som

særpreger Ropbrukere. Ekspisitt nevnes spesielle ferdigheter, interesse og holdninger, som handler om å vise respekt og empati for brukeren og brukernes situasjon, evnen til å se gjennom elendighet og brutte avtaler og å inneha nok kunnskap til at avvikende atferd blir forståelig og lettere å akseptere.

2.2. Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV)

Boken Den store reformen, da Nav ble til (Andreassen & Aaars, 2015) er benyttet som grunnleggende bakgrunnskunnskap om Nav. Forfatterne redegjør for prosessen da Nav først var en politisk ide, foretar analyser av reformen på bakgrunn av løpende evalueringsforskning og gir innsikt i avgjørende beslutninger som har ledet til det Nav vi har i dag.

Noe av bakgrunnen for Navreformen, var at arbeid var en vei ut av fattigdom, men det var ikke et ensidig perspektiv. I Nav-proposisjonen ble det understreket at oppmerksomheten også skulle være på dem som ikke kan arbeide og at de skulle ha en inntektssikring og mulighet for aktivitet og deltakelse - spesielt ble det vist til funksjonshemmede og langtids sosialklienter. Strategien med bruk av digitale flater, skulle frigjøre ressurser til avklaring og oppfølging av brukere. Politikernes bestilling innebar at de med stort bistandsbehov skulle få en individuell plan og en egen kontaktperson til å koordinere innad i Nav, og opp mot andre tjenester det var behov for (Andreassen & Aaars, 2015, s. 44).

Navveilederne på lokalkontorene var tiltenkt en nøkkelrolle, og skulle råde over muligheten til å fatte komplekse vedtak som utløste nødvendige virkemidler. Det innebar om nødvendig å innhente ressurser fra andre tjenester for økt kompetanse i den enkelte sak, og i hvert fall at Navs interne spesialisttjenester skulle være til støtte for førstelinjen under komplekse saker (Andreassen & Aaars, 2015, s. 47).

Navreformen var tydelig politikerinitiert, og bærer preg av et nedenfra og opp perspektiv. Det er uvanlig at reformer blir til på denne måten, og mindre uvanlig er det heller ikke at enkeltpolitikere har påvirket i så stor grad som tilfellet er for Navreformen (Andreassen & Aaars, 2015, s. 51). Selv om utgangspunktet var en nødvendig reform for å ivareta de brukerne som strevde aller mest og sikre økt samhandling hos de store etatene Aetat, Trygdekontoret og kommunens sosialtjenester, vet vi at resultat i dag fremstår annerledes.

Historien om og utviklingen av Nav, er også en historie om sterke tjenestemannsorganisasjoner, en kamp om definisjonsmakt over oppdraget som var gitt og hvordan organiseringen faktisk gikk til (Jacobsen, 2010). Da reformen skulle operasjonaliseres omformes den i fasen etter stortingsbeslutningen og motstanden mot de vedtatte konklusjonene får anledning til å spille seg ut. De store statlige fagforeningene ble involvert, mens det i liten grad finnes spor etter de som skulle ivareta sosialarbeidernes syn og meninger (Andreassen & Aaars, 2015, s. 59-60). Jacobsen (2010, s. 20) hevder at de overordnede rammene for organiseringen av Nav hovedsakelig ble fremforhandlet av partene under interimperioden våren 2006.

Tidligere Aetat hadde stor tro på intensjonen om at det alltid skulle lønne seg å arbeide, og hevdet arbeidslinja som politisk hensyn, organiserende prinsipp og arbeidsmetode. Tidligere Trygdekontoret var opptatt av at de representerte det mest finmaskede sikkerhetsnettet i velferdsstaten, og mente at inntektssikring var en av de mest virkningsfulle virkemidlene for at nye Nav skulle nå sine mål. Kort sagt vant tidligere Aetat frem i forhandlingene om de overordnede rammene for organisering, med sin relativt maktorienterte forståelse og sin selvoppfatning av å være en forvaltningsbedrift, en markedsaktør, og ikke et klassisk byråkrati (Jacobsen, 2010, s. 21-23). Navreformens radikale mål om en frikobling fra det etablerte og en transformasjon av tilnærminger og organisatorisk form (Andreassen & Aaars, 2015, s. 61), ble overstyrt av tjenestemannsorganisasjonenes ønsker om å beholde det institusjonelt betingede fundamentet av verdier, logikk og kultur. Dette har videre fortsatt å være premiss- og innholdsleverandører for supplerende modeller og fortolkninger av retning og organisering (Jacobsen, 2010, s. 3).

Den sentrale arbeidsmetoden ifølge Navproposisjonen skulle være individuell oppfølging, og Navveilederne skulle inneha nok kompetanse til å forstå kompliserte sammenhenger, møte brukerne hensiktsmessig, koordinere behov, initiere og lede samarbeid og utløse nødvendige ressurser. Andreassen og Aaars (2015) mener at deres gjennomgang av forskning og evalueringer, viser at Nav ikke kan vise til bedre resultater enn før reformen ble iverksatt. Om det er et utslag av at implementeringen ikke ble gjort i tråd med intensjonene til politikerne eller kostnader ved omorganiseringen, vet ingen sikkert på nåværende tidspunkt.

Terum og Jessen (2015) undersøker i hvilken grad Navveilederes praksis er arbeids- og styringsrettet eller bruker- og forhandlingsrettet. Om det veksles mellom rollene og om det har

en sammenheng med arbeidsoppgaver eller utdanning. De skiller mellom støttende tiltak som skal påvirke menneskers atferd gjennom trening, informasjon, kvalifisering og behandling eller restriktive tiltak som påvirker atferd gjennom å snevre inn rettigheter, korte ned stønadsperioder og knytte vilkår til mottak av stønader. Terum og Jessen (2015) funn er at samlet sett preges Navveiledere av en arbeids- og styringsrettet praksis der vekten ligger på plikter og bruk av vilkår. Veiledere som er utdannet sosialarbeidere omtaler oftere praksisen sin som både arbeids- og styringsrettet og bruker- og forhandlingsrettet. At også sosialarbeiderne omtaler sin praksis som arbeids- og styringsrettet, undrer Terum og Jessen seg over om kan skyldes institusjonell sosialisering eller om det kan være at ved å gjøre færre individuelle vurderinger, er man mindre utsatt for kritikk fra andre om vilkårlige vurderinger og skjønnsutøvelse (Terum & Jessen, 2015, s. 106). Et annet forslag til forståelse av svak bruker- og forhandlingsretting, kan tolkes som uttrykk for mangel på kunnskap og ferdigheter. Det kan være grunnen til at sosialarbeiderne har en høyere forekomst av bruker- og forhandlingsrettet praksis enn de med andre utdanningsbakgrunner, de har en kompetanse som andre ikke har (Terum & Jessen, 2015, s. 107).

Dahl og Åsland Lima (2017) surveyundersøkelse handler om hvordan vilkår om aktivitet ble benyttet i kommunene i forkant av innføring av aktivitetsplikt for dem under 30 år. Kommunene varierer i strenghet og hvilke aktiviteter det stilles vilkår om, og det føres ikke statistikk over sosialhjelpsmottakere som mottar ulike vilkår om aktivitet. Undersøkelsen fant at ofte benyttede vilkår var oppmøte til veiledningssamtale for kartlegging av situasjon, registrering som arbeidssøker for å kunne motta sosialhjelp og oppmøte i tiltak som arbeidspraksis, jobbsøking, arbeidsrettede kurs eller arbeidsutprøving (Dahl & Åsland Lima, 2017, s. 108-112). Dahl og Åsland Lima (2017, s. 112) mener at vilkår om å delta i arbeidsrettede tiltak er utbredt i norske kommuner. Andre typer tiltak av mer klassisk sosialfaglig karakter som skal forbedre hverdagen, benyttes sjelden som vilkår.

Navs omverdensanalyse (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2021, s. 7) har til hensikt å bidra til mer treffsikre strategier og planer de nærmeste årene, og bidra til refleksjon og diskusjon om hvilke muligheter og utfordringer Nav står overfor. I tillegg er det en måte å spre kunnskap på utenfor Nav, slik at samarbeid på tvers av tjenester lettere kan finne sted med en forståelse av et felles utfordringsbilde.

Under sammendraget (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2021, s. 16) oppsummeres det som, til forskjell fra de tre foregående, er nytt i denne omverdensanalysen,. «...økt automatisering kan gi økte krav til merverdien av møtet med Nav, og vil gi økte krav til profesjonell rådgivning» og «...vurdert grundigere hvordan samfunnstrender vil påvirke kompetansebehovet i Nav i et eget kapittel i det utvidede sammendraget»

Videre er punktene i det utvidede sammendraget (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2021, s. 15) for hva høyere brukerforventninger vil kreve; «Mer kunnskap om brukergruppene i Nav for å få en bedre forståelse av deres livssituasjon og hjelpebehov», «Ansatte som jobber brukerrettet må inneha og videreutvikle veiledningskompetanse», «Kunnskap om kommunikasjon og relasjonsarbeid gjennom forskning og videreutdanning er sentrale forutsetninger», «Kunnskapsdeling og læring på tvers av Nav, og med våre samarbeidspartnere», «Økt kunnskap om samarbeidspartnere i andre sektorer, om hvilke tjenester som kan tilbys brukerne og effekter av disse», «Kompetanse i tverrfaglig/tverrsektorielt samarbeid som innebærer en strukturert arbeidsform mellom personell fra ulike faggrupper, brukere og eventuelt pårørende».

2.3. Bakkebyråkratiet, skjønn og dømmekraft

Boken Bakkebyråkraten av Lipsky (2010) utgjør den grunnleggende teorien innenfor dette temaet. Første utgave kom i 1980, mens det er jubileumsutgaven fra 2010 med ny del fire som anvendes. Del fire tar utgangspunkt i den opprinnelige boken, og vekselvis oversetter til nåtidens situasjon og sjekker ut om bakkebyråkratens hverdag slik den først ble beskrevet fortsatt er aktuell. Tillegget gjør at bokens perspektiv og teorier fremstår som pålitelig og relevant også i dag, til tross for at dens første utgave er blitt over 40 år gammel.

Lipsky (2010, s. 27) etablerte begrepet bakkebyråkraten, om personer som jobber innenfor det offentlige velferdssystemet. Stillingene kjennetegnes med høy grad av skjønnsutøvelse og jevnlig samhandling med brukere. I tillegg er arbeidshverdagen preget av utilstrekkelige ressurser mot oppgavene som skal løses, etterspørselen er større enn tilbudet, forventningene fra organisasjonen er for ambisiøse, vage eller står i konflikt med hverandre, det er ikke mulig å skjematisk måle godt arbeid og brukerne har ikke valgt å benytte tjenesten - de er tvunget til det utfra livssituasjonen.

Bakkebyråkrater ser på seg selv som frontlinjen, som jobber under stort press og yter hjelp og bistand som bare de i deres jobb kan. Andre rundt tar ofte innsatsen deres for gitt (Lipsky, 2010, s. 82). Bakkebyråkrater dveler ikke ved dette paradokset, men det er helt nødvendig at de selv føler de gjør en god jobb. For de aller fleste bakkebyråkrater er det avstand mellom hva de før og under utdanning tenker det å gjøre en god jobb innebærer og den virkeligheten de møter ute på arbeidsplassene. Noen blir så overveldet av avstanden at de ikke ser noen annen løsning enn å forsøke å unngå jobben sin; de blir fiendtlig innstilt, unnvikende for oppgaver, er ofte mye borte og har de mulighet så slutter de (Lipsky, 2010, s. 17). Andre utvikler private strategier, der de redefinerer målsetningene for allikevel å kunne føle at de gjør en god jobb under de gitte forutsetningene (Lipsky, 2010, s. xvii).

Den tredje og siste strategien som Lipsky (2010, s. 83) beskriver, har skjønn som forutsetning. Bakkebyråkraten bruker av sin kunnskap, ferdigheter og posisjon for å oppnå best mulig tiltak for brukerne innenfor de gjeldende begrensningene (Lipsky, 2010, s. 72).

Evnen til å forstå ikke bare reglene, men også situasjonen kan kalles skjønn eller dømmekraft. Uansett hvor gode og riktige reglene er, må de anvendes i en situasjon med vett og forstand ((Christoffersen 2005:70/71) i Fossetøl, 2012, s. 101), og dømmekraft kan sies å være kjernen i praktisk kunnskap ((Lundstøl 2013:209) i Fossetøl, 2013, s. 59).

Fossetøl (2013) artikkel om Evidens og praktisk kunnskap bygger på hennes doktoravhandling om Kunnskapsbasert praksis i sosialtjenesten (Fossetøl, 2012). Særlig hennes bidrag til hva dømmekraft består av og hva dømmekraft betyr for utøvelsen av sosialt arbeid, er relevant og benyttet i diskusjonen om veilederne besitter og behersker denne praktiske kunnskapen.

3 Metode

3.1 Vitenskapelig forankring

Hensikten med studien er å undersøke hvordan Nav kan hjelpe Ropbrukere med komplekse og sammensatte livsutfordringer til en tryggere, stabil og mer forutsigbar hverdag. Forskningen tar utgangspunkt i Navveiledernes arbeidshverdag, i spenningen mellom Ropbrukeres ønsker og behov, organisasjonens struktur og mål og samfunnets forventninger. Datamaterialet skapes under individuelle semistrukturerte intervjuer med veilederne, og bearbeides og analyseres videre i tråd med Malterud (2018) systematiske tekstkondensering (STC).

Veilederne sine opplevelser og beskrivelser av arbeidshverdagen i møte med Ropbrukere, min forforståelse, vår felles skapelse av data under intervjuene og mine tolkninger i veksel mellom del og helhet, skal skape en utvidet forståelse av hvordan Nav best mulig kan hjelpe. En fenomenologisk–hermeneutisk-metode, muliggjør målet. Nedenfor er en kort presentasjon av fenomenologi og Gadamer sine hermeneutikk.

I et fenomenologisk perspektiv studeres fenomener fra et innenfra-perspektiv og et nedenfra-perspektiv (Thomassen, 2006, s. 170). I følge Husserl (i Thomassen, 2006, s. 170) kjennetegnes menneskelige erfaringer ved en direkte og umiddelbar opplevelse av helhetlige, meningsbærende fenomener, og et innenfra-perspektivet gjør at vi kan undersøke utfra personen selv. Nedenfra-perspektivet tillater å undersøke et fenomen, uten en på forhånd, teoretisk forankring (Thomassen, 2006). Først etter at erfaringene er samlet inn og systematisert, knyttes etablerte teorier til materialet (Thomassen, 2006).

Begrepet hermeneutikk betyr fortolkningslære (Krogh, 2019, s. 10) og har i nyere tid utviklet seg fra lære om tekstfortolkning til en allmenn teori om fortolkning og forståelse i vid forstand (Thomassen, 2006, s. 157). Forståelse anses som et grunntrekk ved mennesket (Krogh, 2019, s. 45) og Gadamer sine standpunkt er at Hermeneutikken er en generell filosofisk teori om hva forståelse er og hva som skjer i oss og med oss når vi forstår (Krogh, 2019, s. 43).

Gadamer mente at det var umulig å fri seg fra alle forutsetninger som man har med seg, før man skal forstå et fenomen. Ikke bare mente han at det var umulig, han mente også at det ikke er ønskelig. Våre fordommer er en forutsetning for forståelse (Krogh, 2019, s. 50). Forståelse blir til, utdypes og endres i en pendelbevegelse mellom den horisonten som utgjør våre fordommer

og forforståelse, og horisonten for det vi ønsker å forstå. Denne vekslingen mellom del(er) og helhet utgjør det som kalles den hermeneutiske sirkel, og fortolkeren blir selv en del av forståelsessirkelen (Thomassen, 2006, s. 91-92).

3.2 Forskerens forforståelse

Enhver forståelse forutsetter en annen forutgående forståelse, og å være blank og uten personlige forutsetninger og erfaringer, kan vanskelig la seg gjøre skriver Krogh (2019). Distanse til eget utgangspunkt er hverken ønskelig eller mulig, men det krever en bevissthet rundt forforståelsen i alle prosjektets faser. Målet er at forforståelsen håndteres på en slik måte, at den kan fungere som næring og styrke til prosjektet (Malterud, 2018, s. 44).

Min forforståelse og refleksjon over egne erfaringer, har gitt nødvendig styrke og næring til å gå dypere inn i tema og problematikk. Det har vekket en nysgjerrighet på hvordan Nav best kan hjelpe Ropbrukere, og samtidig en veldig interesse for hvordan landskapet ser ut fra Navveilederes ståsted. For å øke bevisstheten rundt egen forforståelse, og troverdigheten til den gjennomførte forskningen, bestemte jeg at mine tanker ikke bare skulle nedfelles i et eget refleksjonsnotat slik som Malterud (2018, s. 46) anbefaler. De skulle skrives inn i selve oppgaven, for å sikre nødvendig gjennomsiktighet (Thagaard, 2018, s. 188).

Gjennom mange år i kommunal rus – og psykisk helsetjeneste med spesielt ansvar for oppfølgingen av Ropbrukere, har jeg mistet tellingen over alle de gangene hvor Nav er et tema i oppfølgingen av brukere. Kontakten mellom Nav og bruker har ofte kommet skjevt ut, og bruker gir uttrykk for frustrasjon, fortvilelse, ikke utløste rettigheter, utestengelser, akutt pengemangel, boligmangel og kanskje aller mest, følelsen av å ikke bli tatt på alvor.

Med misnøye som utløsende faktor for å ta kontakt, har jeg allikevel stort sett truffet på faglig dyktige og menneskekompetente veiledere på Nav. Jeg har inntrykk av at i de aller fleste tilfellene så er vi veldig enige, veilederen, brukeren og jeg. Både om sakens fakta og om hva som burde vært utfallet. Hvorfor kommer da Ropbrukerne til meg og forteller at Nav produserer nederlag, at de går med en opplevelse av å ikke få noe hjelp derfra?

De teoretiske brillene som allerede finnes i sekken, kan gjøre sitt til at forsker leser alt materialet gjennom disse sier Malterud (2018), eller utarbeider temaer i intervjuguiden som skal avdekke og bekrefte forforståelsen. Ikke bare hadde jeg erfaringsbasert forforståelse, men også en utpreget entusiasme for ulike teorier, som har fulgt med i mange år. Ved å igjen finne frem til litteratur om teorier som stigma og alminnelighetens potensial i forbindelse med utarbeidelse av prosjektskissen, ble jeg bare ytterligere påvirket – eller brillestyrken desto sterkere. Studieveileder gjenkjente raskt mønsteret, og ga råd om at videre fordypning i teorier burde legges på is – inntil bearbeidelsen av materialet ga retning for hva som burde undersøkes nærmere.

3.3 Kvalitativ metode

Kvalitative metoder egner seg godt til studier av temaer som det er lite forskning på fra før, og hvor det stilles store krav til åpenhet og fleksibilitet. Metoden er godt egnet til å oppnå den nødvendige tryggheten og nærheten mellom deltaker og forsker, som gjør at en forståelse av de sosiale fenomener vi studerer kan oppnås (Thagaard, 2018). Med lite forskning fra tidligere hvor Navveilederes stemmer har fått komme til, ble kvalitativt design på forskningen et naturlig valg.

3.3.1 Kvalitativt forskningsintervju

Formålet med et intervju er å få tykke beskrivelser og omfattende kunnskaper om hvordan andre mennesker opplever sin livssituasjon, og hvilke synspunkter og perspektiver de har på temaer som intervjuet handler om (Thagaard, 2018, s. 89). Det finnes lite beskrivelser fra Navveiledere fra før, så nettopp anledningen til å få fyldige, reflekterende beskrivelser av deres hverdag er av stor betydning. Det vil være en måte å søke og sikre at dataene blir kvalitativt gode, slik at utgangspunktet for senere analyse er best mulig.

Intervjuet kan utformes på ulike måter, fra det helt strukturelle, via semistrukturert til så lite struktur at det utelukkende kan betraktes som en samtale mellom intervjudeltaker og forsker (Thagaard, 2018, s. 90). Intervjuform bør velges både utfra hvilke type data som ønskes, og også utfra intervjuerens kvalifikasjoner sier Kvale og Brinkmann (2015, s. 197).

Det semistrukturerte intervjuet ble valgt fordi det var ønskelig med en viss struktur for analysens del, i tillegg til tro på at jeg behersker et samtidig fokus på intervjupersonen(e) og fremdrift i intervjuet. Semistrukturert intervju gir gode muligheter til å stille utdypende og oppklarende spørsmål, nye tema som dukker opp kan forfølges og allerede planlagte spørsmål kan velges bort. Slik legges det til rette for at deltakerne får plass til å legge sin egen forståelse av spørsmålene til grunn, for svarene som blir gitt.

Johannessen et al. (2016, s. 144) anbefaler det individuelle intervjuet når det er ønskelig med tykke beskrivelser fra intervjudeltakerne. Det er også å foretrekke når det er flere temaer som skal gjennomgås, eller det kan være negativt å skille seg ut i en gruppe. Navveiledere har en ofte utsatt posisjon. Vedtak som må formidles til brukere, er aldri en anonym øvelse. De skriver under med navn, og ofte møter de også brukerne ansikt til ansikt. I tillegg har de en jobb hvor mange av arbeidsoppgavene telles, registreres og automatisk blir rekvirert. Det gjør at de heller ikke overfor arbeidsgiver kan opptre uten at målbare resultater etterspørres eller de vet at deres arbeid kan sjekkes opp mot organisasjonens mer skjematiske krav. Media har de siste årene hatt fokus på Nav og Navansatte, og bakteppet er som regel at noe oppleves negativt av de som er i kontakt med dem. Disse tre forholdene, kan gjøre sitt til at Navveilederne oppfatter intervju spørsmålene som sensitive og utfordrende å mene noe om, og det er klokt å unngå gruppeintervjuer.

3.4 Utvalg og rekruttering

Malterud (2012) anbefaler tre til fem intervjuer på mastergradsnivå, for å kunne ha nok tid og oversikt til en god analyse. Jeg tar høyde for at ting kan skje underveis; som at deltakerne trekker seg, lydopptaket svikter eller at det ikke blir gode nok intervjuer med alle deltakerne, og ønsker å gjennomføre fem intervjuer.

Med få intervjuer øker viktigheten av å foreta en strategisk utvelgelse, som sikrer at deltakerne har relevant kunnskap til å belyse forskningsspørsmålet (Thagaard, 2018, s. 54). For denne forskningen vil det si at Navveilederen må ha erfaring med oppfølging av personer som; mottar sosialhjelp, har rus- og/eller psykiske lidelser med medfølgende lavt funksjonsnivå og strever

med komplekse og sammensatte livsutfordringer. Det er en fordel om veilederen jobber med dette i dag, men ikke en forutsetning for å kunne være intervjudeltaker.

Gjennom år med samarbeid med flere Navkontor, har jeg opparbeidet mange kontakter. For forskningens del var det et mål å holde meg mest mulig nøytral, så det var ikke ønskelig å hverken rekruttere tidligere kontakter eller å rekruttere via dem. En løselig avtale med et kontor ble ikke noe av, så nye ideer måtte komme. En tidligere kollega hadde andre kontakter på Nav enn meg, og tilbød seg å opprette kontakt med avdelingsledere. Avdelingslederne var positive til forskningsprosjektet og sendte oppfordringen videre til sine kollegaer. Til slutt endte det opp med fire intervjudeltakere fra to ulike Navkontor. De oppfylte alle etterspurte kriterier dagsaktuelt, samtlige hadde ulik utdanning og ulik tidligere arbeidserfaring, de hadde erfaring med også andre oppgaver innenfor Nav, og ansienniteten varierte fra et til 15 år.

3.5 Gjennomføring av intervjuene

Intervjuene ble gjennomført i november og desember 2021. To av intervjuene fant sted i fysiske møter, mens de to andre intervjuene ble gjennomført på Teams på bakgrunn av gjeldene Covid-19 restriksjoner for de aktuelle kontorene.

3.5.1 Prøveintervjuet – en nyttig erfaring

Kvalitativ intervjuing er et håndverk, som jeg er novise i (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 87). Det fantes ikke muligheter for å lære håndverket sammen med andre erfarne forskere, så for å øve på intervjusituasjonen og sjekke ut intervjuguidens kvalitet, ble det gjennomført et prøveintervju (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 91) med en Navveileder jeg har samarbeidet mye med.

Intervjuguiden var under prøveintervjuet delt inn i temaene; møte med brukeren, vanskelige situasjoner, Navs rammeverk, samarbeid med andre og synspunkter på hjelpetilbudet. Allerede tidlig under intervjuet, ble det tydelig at temaet om vanskelig situasjoner med underspørsmålet; «når oppstår det det vanskeligheter med disse brukerne?» rett og slett var et slags fremmedelement i intervjusamtalen. Intervjudeltakeren var på ingen måte innom den vinklingen gjennom de andre temaene, og det fantes ingen åpenbare gode overganger til temaet

(Johannessen et al., 2016, s. 150). Jeg valgte å ikke stille de spørsmålene, og besluttet istedenfor å be om utdypende eksempler og betraktninger (Johannessen et al., 2016, s. 152) rundt intervjudeltakerens stadige tilbakevendelse til viktigheten av en grunnleggende respekt for mennesket i møte med Ropbrukere. Prøveintervjuet ga svært verdifull innsikt i og kunnskap om et tema som var fullstendig oversett i forberedelsene, og etterlot ingen tvil om at dette måtte inkluderes i intervjuguiden.

Prøveintervjuet førte til en revidering av intervjuguiden (Malterud, 2018, s. 134), fordi deltakeren synliggjorde hvilket tema som naturlig etterfulgte et annet og hva som manglet for å få en helhet i dataskapingen. Rekkefølge på temaer ble endret, et tema ble byttet ut med et annet og et tredje tema innlemmet i et av de andre. Selv om temaene fortsatt mange ganger gled over i hverandre, fikk det nå mer preg av glidende overganger istedenfor «bråstopp og rykk tilbake», som tidvis preget prøveintervjuet.

3.5.2 Intervjuguiden

Intervjutemaene sammenfaller med min forforståelse og til en viss grad med refleksjonsspørsmålene i Navs omverdensanalyse, om hva som kjennetegner brukerne og hvilke behov de har i møte med nav (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2021, s. 38).

Ved hjelp av erfaringer fra prøveintervjuet, fikk intervjuguiden en tydeligere struktur med innledende spørsmål, refleksjonsspørsmål og avrundings spørsmål. Den endelige versjonen av intervjuguiden ble delt inn i fire temaer; Møte med brukeren, Navveilederen, Samarbeid med andre og Navs rammeverk, hvor det under hvert tema var nedskrevet to spørsmål. Det ble en god flyt og progresjon i intervjuguiden. Forsker opplevde at intervjuguiden fungerte godt under alle de fire intervjuene, og gjorde ingen endringer underveis. Måten spørsmålene ble stilt på og hva som ble forfulgt til ytterligere utdyping, varierte naturligvis etter hvordan intervjudeltakerne førte an intervjuet.

3.6 Forskningsetiske hensyn

Forskeren må utvise etisk praksis under hele prosjektet, og være seg bevisst generell etikk og aktuelle etiske retningslinjer (Thagaard, 2018). Tre typer hensyn som er overordnede etiske grunnprinsipper, er informantens rett til selvbestemmelse og autonomi, forskerens plikt til å respektere informantens privatliv og forskerens ansvar for å unngå skade (Johannessen et al., 2016, s. 85). Studien er gjennomført i samsvar med disse prinsippene, med Generelle forskningsetiske retningslinjer som en sjekklister (De nasjonale forskningsetiske komitèene, 2014).

Undersøkelsen behandlet personopplysninger som lydopptak og en navneliste med oversikt på deltakerne, men ville ikke komme i kontakt med taushetsbelagte opplysninger om brukere. Dermed var det nødvendig å få godkjenning fra Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste (NSD) (*Norsk Samfunnsvitenskapelige Datatjeneste*, 2022), mens godkjenning fra regionale etiske komitèer ikke var påkrevet. Godkjenning fra NSD forelå 14.10.21 (se vedlegg 1).

Innenfor kvalitativ forskning er det alltid en utfordring å gi nok informasjon om prosjektet uten å gi for mange detaljer (Thagaard, 2018). Samtidig skal de etiske hensynene ivaretas, og tilstrekkelig informasjon må utarbeides i forkant av forespørsel om deltakelse (Kvale & Brinkmann, 2015). Navveilederne fikk et informasjonsskriv (se vedlegg 2) tilsendt på mail, før de tok beslutningen om å være med. Den skriftlige informasjonen ble utformet med tanke på å imøtekomme Navveilederes behov for å vite hvordan dataene ble samlet inn og behandlet, personvern hensyn i form av anonymisering og nivå av konfidensialitet, at samtykke til deltakelse kan trekkes tilbake under hele forskningsperioden, at fremstillingen av funn og resultater er forskerens ansvar og på hvilken måte forskningen er tenkt fremstilt og publisert. For å sikre frivillighet rundt deltakelse og at beslutningen ikke hadde endret seg, samtykket alle også muntlig før selve intervjuet startet.

Prinsippet om å unngå skade, ble vurdert mange ganger under forskningsperioden. Et eksempel var et av spørsmålene som etter prøveintervjuet, ble omskrevet. Slik det opprinnelig ble stilt, kunne det lett oppfattes som en oppfordring til å ramse opp hva som ikke fungerer på eget arbeidssted. Det ville satt intervjudeltakerne i en unødig kinkig situasjon og kunne bli oppfattet som en oppfordring til illojalitet mot kollegaer og arbeidssted. Et annet eksempel, hvor det ble nødvendig med en ny helhetsvurdering, var like før innsendelse av prosjektskissen til NSD. Nav,

og hele landet, opplevde dessverre at en ansatt mistet livet og en annen ble skadet i september 2021, etter å ha blitt angrepet med kniv av en bruker under et møte. På det tidspunktet inneholdt intervjuguiden spørsmål om deres opplevelse med vanskelige situasjoner, om de kunne beskrive en slik situasjonen og hva som kunne gjøre at vanskeligheter oppsto. Temaet ble opprettholdt, fordi det ble vurdert til å være vesentlig. Kanskje ville Navveilederne også sette pris på å få fremsette sine synspunkter, om en så alvorlig hendelse i nær tid. Hensynet til veiledernes autonomi og selvbestemmelse, samt troen på at spørsmålet var viktig for dataskapelsen veide i denne situasjonen tyngst. I forhold til den generelle belastningen veilederne kan ha ved å delta i forskningen, er konklusjonen at hensynet til at forskningen kan komme relevante grupper til gode funnet å gis forrang (De nasjonale forskningsetiske komitèene, 2014 artikkel 12).

STC er en analysemetode som bidrar til anonymisering av intervjudeltakere og lett gjenkjennelige utsagn. Å kondensere meningsinnhold (Malterud, 2018, s. 105), gir anledning til å kunne endre på ord og uttrykk, og samle flere av deltakernes utsagn – uten at meningen eller budskapet blir borte. Navngivning av steder eller tilbud er omskrevet, for ikke å være gjenkjennbart. Dersom det skulle oppstå tvilssituasjoner, vil Fangens ((2010:161) i Thagaard, 2018, s. 25) presisering om at konfidensialitet må gis prioritet fremfor kravet om å legge til rette for etterprøvbarehet, gjøres gjeldende.

3.7 Transkribering

Transkribering var helt nytt for meg, og det opplevdes vanskelig å vite hvordan det skulle bli best mulig for den videre analysen. Kvale og Brinkmann (2015, s. 209) beskriver transkriberingskoder, men de virket til å være noe mer komplekse enn det som opplevdes nyttig i denne sammenhengen. Jeg valgte å lete i andre masteroppgaver etter en beskrivelse og etter hvert søke på nettet. Masteroppgaven til Hanserud (2018) hadde et vedlegg, som ga mening til slik jeg kunne tenke meg å gjøre det. For å ha støtte i oppstart, brukte jeg det som utgangspunkt og utviklet underveis i transkribering av første intervju det som ble gjeldene for min måte å gjøre det på. Særlig nyttig har det vært å markere trykklagte ord fra intervjudeltakerne med kursiv. Det har bidratt til at deres stemmer og måter å snakke på, har vært lettere å fremkalle under utallige gjennomlesninger. Det ble til sammen over 40 transkriberte sider som ga god og intuitiv mening

i den videre analysen, og det har vært enkelt å gå tilbake for å finne frem til opprinnelige utsagn og helhet.

3.8 Systematisk tekstkondensering

Analysen skjer ved at datamaterialet leses fortolkende og systematisk i en søken etter relevante mønstre som kan belyse problemstillingen. Alternative tolkninger holdes opp mot hverandre og målet er å forstå den dypere meningen i enkeltpersoners erfaringer (Johannessen et al., 2016). Forskers evne til fleksibilitet og å ta inn nye perspektiv underveis, er avgjørende for hvor god forskningen blir (Malterud, 2018).

Analysen ble gjennomført ved bruk av Malterud (2018, s. 94) systematiske tekstkondensering (STC). Metoden er utviklet for å gi nybegynnere en enkel innføring i hvordan analyseprosesser kan gjøres på en systematisk og overkommelig måte, og sikrer en forsvarlig intersubjektivitet som gir andre tilgang på prosessen. Systematisk tekstkondensering er inspirert av Giorgis psykologiske fenomenologiske analysemetode, men er allikevel selvstendig fra filosofisk ståsted (Malterud, 2012, s. 796).

Systematisk tekstkondensering består av fire faser, som systematisk skal gjennomgås. Selv om det er systematisk betyr det ikke at det hele tiden er strømlinjeformet, en del av analysen er å bevege seg frem og tilbake mellom fasene. Når forsker går videre til neste trinn, er det ikke uvanlig å gjøre oppdagelser som ikke henger helt sammen med det man først tenkte.

3.8.1 Helhetsinntrykk

I første trinn av analysen settes egne erfaringer etter beste evne i en parentes, slik at intervjudeltakernes stemmer kommer tydelig frem (Malterud, 2018, s. 99). Jeg valgte å lese alle intervjuene etter hverandre, og motsto fristelsen til å se tilbake for å sammenligne hva som ble sagt. Malterud (2018) mener det kan være greit å notere stikkord underveis, men allikevel ikke å lage temaer. Jeg valgte å unngå all notering, før den første oppsummeringen som er gjengitt nedenfor.

Etter å ha lest gjennom alle fire intervjuene ferdig transkribert, fikk jeg et klart inntrykk av at alle intervjudeltakerne har et sterkt faglig engasjement for Ropbrukere, og at de daglig kjemper sin lille kamp for å skaffe best mulige forutsetninger for å kunne hjelpe. De fremstår alle som oppdaterte på regelverket de må forholde seg til, og at alt de gjør er en prioritering. Egentlig strekker ikke tiden til, uansett hvordan dagen løses og menneskene møtes.

De snakker alle sammen om viktigheten av å møte brukerne med respekt og likeverdighet. Alle er opptatt av å se bak den rufsete og voldsomme fasaden de beskriver som kjennetegn. De sier alle at det gjøres unntak for brukere av helt nødvendige grunner, og virker trygge i unntakene både overfor brukerne, kollegaer, ledere og systemet. De fremstår mer som entreprenører, enn oppviglere, innenfor systemet Nav. Og en ting er de alle enige om, de både vil og kan samarbeide mye mer med andre involverte. Det mener de er helt nødvendig om sammensatte og kompliserte livsutfordringer skal bli litt mindre innviklede.

Temaer som ikke ble nevnt av mer enn en intervjudeltaker var barneperspektivet, den generelle ruspolitikken og kollegaers personlige negative holdninger til Ropbrukere. Alle disse temaene er veldig interessante, men ble valgt bort allerede her på grunn av at de ikke er relevante for å besvare problemstillingen. De var heller ikke så karakteristisk representert at det ble nødvendig å endre hele studiens fokus og problemstilling. Boligutfordringer og behovet for passende bolig ble nevnt av alle intervjudeltakere utenom en. Slik sett kunne bolig vært med som tema videre, og det kunne også ha vært et svar opp mot problemstillingen. Temaet bolig ble allikevel valgt bort, fordi det ville trukket fokuset bort fra hvordan Nav kan hjelpe Ropbrukere, og sannsynligvis ledet oppgaven i retning av manglende forutsetninger for hvorfor det er vanskelig å hjelpe. Disse vurderingen kan være uriktige, men like fullt ble de gjort.

Tabell 1, Temaer med videre etter første gjennomlesing

Temaer
Utgjøre en forskjell
Prioritering, bevisste og begrunnede valg
Likeverdighet, møte på samme nivå
Kjennetegn på Ropbrukere
Egen tilnæringsmåte
Samarbeid

3.8.2 Meningsbærende enheter

Trinn to i analysen skal organisere den delen av materialet som jeg vil se nærmere på. De foreløpige temaene skal bli til mellom tre og fem kodegrupper. Så skal materialet gjennomgå setning for setning, på let etter meningsbærende enheter (Malterud, 2018, s. 101).

Det var så langt ingen kodegrupper som utpekte seg som naturlig fremfor de temaene som allerede var funnet, så de ble beholdt inntil videre. Endelig var altså tiden inne for første forsøk på å finne meningsbærende enheter i teksten. Først og fremst på jakt etter det som sa noe om de foreløpige temaene, men like mye med stor åpenhet for andre temaer.

Tusjene i de ulike fargene ble funnet frem, for jeg ønsket å ha det både håndfast og visuelt i denne fasen. Malterud (2018, s. 102) sier at så snart en er i gang med det konkrete arbeidet, så vil det bli behov for å raffinere den intuitive klassifikasjonen av den første versjonen av kodegruppene. Ganske raskt ble det klart for meg at intervjudeltakerne snakket mye om at primære behov måtte dekkes, for å kunne tenke seg en bedring i brukernes livssituasjon. Så da ble det en ny kodegruppe som måtte med. Og Malterud (2018, s. 101) oppfordring med tre til fem kodegrupper, vokste nå til syv. På leten etter meningsbærende enheter i det andre intervjuet, ble jeg igjen oppmerksom på noe som gikk igjen – også i det første intervjuet; tillit. Etter noen ørsmå, men viktige presiseringer så kodegruppene slik ut.

Tabell 2, Mulige Kodegrupper etter leting på meningsbærende enheter i to av intervjuene

Mulige kodegrupper
Kjennetegn på Ropbrukere (Navveileder)
Primære behov må dekkes for å løse opp i komplekse og sammensatte livsområder
Egen tilnæringsmåte for Ropbrukere
Utgjøre en forskjell (Navveileder)
Bevisste og begrunnede valg (Navveileder)
Møte på samme nivå (Navveileder)
Likeverdighet
Tillit
Prioritering
Samarbeid

Meningsbærende enheter kan gjerne være gjeldene for flere kodegrupper samtidig sier Malterud (2018, s. 104), men blir det for mye av dette kan det være at kodegruppene ikke er presise nok. Jeg begynner under gjennomgangen av tredje intervju å ane et mønster, men bestemmer meg for å holde på alle kodegruppene til alle intervju er gjennomlest en gang.

Slik det ser ut etter første runde med leting etter meningsbærende enheter, er det sjelden kodegruppen *egen tilnæringsmåte for Ropbrukere* står alene. Og hele kodegruppen strykes før neste analysetrinn. Også kodegruppen *kjennetegn på Ropbrukere* ser ut til å gi lite ny kunnskap utover det Ropretningslinjen (Helsedirektoratet, 2012) og Wel et al. (2006) allerede har slått fast. Kodegruppen er ikke interessant å bringe med videre.

For alle endringer må materialet leses gjennom på nytt, for å fange opp meningsbærende enheter jeg kan ha oversett eller lagt til i «feil» kodegruppe. Det er denne dynamikken og fleksibiliteten som gjør at vi kan klare å få øye på noe nytt og fange det opp på en systematisk måte sier Malterud (2018, s. 104).

Særlig tre av kodegruppene; *samarbeid*, *primære behov må dekkes for å løse opp i komplekse og sammensatte livsutfordringer* og *tillit* står nå igjen som kodegrupper som kan romme mye av det andre, om det legges inn forslag til undergrupper. Malterud (2018, s. 104) anbefaler å vente til

neste analysetrinn med å gruppere ytterligere, så forsker lar det være med at forslag til undergrupper noteres ned til videre bruk under tredje trinn.

Tabell 3, Kodegrupper med tanker om undergrupper

Kodegrupper	Tanker om undergrupper
Samarbeid	Taushetsplikt
	Helhetlig
	Formelt – Uformelt
	Kontinuitet, forebygge/forhindre
Primære behov må dekkes for å løse opp i komplekse og sammensatte livsutfordringer	Komme i posisjon
	En trygg og tilgjengelig person
	Øyeblikksomsorg - tilgjengelighet
Tillit	Til systemet
	Til Navveileder
	Til Ropbrukeren
	Grenser
	Ærlighet (trygghet)
	Mellom samarbeidspartnere
	Kontaktperson

Dette ble alt for mye, og det var vanskelig å få øye på hva som var felles for undergruppene. Det var tydelig at mange ting gled inn i hverandre, og gjorde det vanskelig å få øye på hovedtrekk. Ved nok en gjennomlesing på jakt etter meningsbærende enheter, følte et behov for å etablere enda flere undergrupper.

Malterud (2018, s. 100) oppfordrer til å gjøre dette trinnet sammen med en annen, for å få flere nyanser. Det var ikke muligheter for det, men heldigvis var det en veiledningstime hvor forslaget

til kodegrupper og undergrupper ble presentert. Veileder hadde notert mye av det samme som meg, men brakte også inn andre perspektiver. At undergruppene måtte reduseres var vi enige om, men hvordan virket ganske så uoverkommelig.

Istedenfor å nærme meg tredje trinn, etter å ha gjennomført andre trinn to ganger, måtte jeg nå innom første trinn for å redefinere temaer etter helhetsinntrykket. Det følte som om alt det tidligere arbeidet var bortkastet, men jeg hadde nok ikke kommet frem til de to temaene Rolleutøvelse og Systemet uten å ha gått så langt inn i materialet heller.

Jeg bestemte meg for å lete etter meningsbærende enheter ut fra temaene Rolleutøvelse og Systemet, uten å tenke på aktuelle kodegrupper. Hensikten med å utelate kodegruppene, var å lese materialet så ubundet som mulig. Etter ferdig gjennomlesing ble meningsbærende enheter innenfor Rolleutøvelse og Systemet samlet i tabeller på Worddokument, først for hver enkelt intervjudeltaker og senere ble lignende meningsbærende enheter samlet i hvert sitt dokument. Det er kanskje ikke helt slik Malterud (2018) beskriver prosessen, men dette ble opplevd som en gangbar vei ut av stadig mer detaljerte kode- og undergrupper og en følelse av å gjøre evig nye funn med kun små variasjoner.

Å se de meningsbærende enhetene for Rolleutøvelse og Systemet samlet, hjalp meg med å se et tydeligere mønster av kodegrupper som kunne bli med til neste analysetrinn. Prosessen befant seg på et punkt som Malterud (2018, s. 105) beskriver som induktiv jobbing, det at kodejobbingen skjer først for deretter å se nærmere på hva det har resultert i. Selve sorteringen fremsto som krevende, og det ble gjort mange forsøk før noe utkrystalliserte seg. Det fine med runde nummer to, er at avstanden til forforståelsen nok ble større, siden jeg var fast bestemt på å ikke bruke de første kodene. Jeg ble på en måte tvunget til å lete etter andre mønstre, og det var spennende å virkelig lete etter mønster uten å ha forhåndsdefinert særlig detaljert. Ved å se det fra to sider; Systemet og Rolleutøvelse var tanken å skille på disse. Under letingen etter mønster, gled det oftere og oftere inn i hverandre, og til slutt ble det åpenbart at det var nødvendig å finne kodegrupper og subgrupper som var dekkende for begge sidene. Systemet og Rolleutøvelse som en dikotomi, fantes allikevel ikke i materialet.

Malterud (2018, s. 104) foretrekker å vente med koding av subgrupper til kondenseringen, men når jeg valgte å gjøre hele trinn to om igjen, følte det naturlig å samtidig tenke på subgrupper. Målet var å stå igjen med Malterud (2018) anbefaling om tre til fem kodegrupper, med to til tre

subgrupper. Det lyktes ikke å finne et akseptabelt antall subgrupper, men kodegrupper ble etablert. Nok en gang ble løsningen å starte på det neste trinnet, kondenseringen, for å se om det kunne gjøre kodingen av subgrupper tydeligere.

3.8.3 Kondensering

Tabell 4, Kodegrupper som ble med til kondenseringen

Kodegrupper med til kondensering
Lovverk, målsetninger og krav
Faglig skjønnsutøvende Navveiledere
Komme i posisjon
Å benytte øyeblikket
Sammen med andre

Kondensater er en konstruert sammenfatning, en frisk tekst bestående av meningsbærende enheter fra materialet. Kondensatet, som er et kunstig sitat, benytter jeg-form for å beholde nærheten og autentisitet i fremstillingen (Malterud, 2018, s. 107). Fra den transkriberte teksten velges et autentisk sitat, et gullsitat, som best mulig illustrerer innholdet i subgruppen.

Malterud (2018) skriver at på dette punktet i analysen så er subgrupper etablert, og er det som er analyseenheten. For å unngå en ny kaotisk situasjon med alt for mange subgrupper, valgte jeg her å snu litt på rekkefølgen. Det ble tatt utgangspunkt i kodegruppene som overskrifter, og meningsbærende enheter som hørte sammen ble samlet og omskrevet til kondensater.

Kondensatene ble satt inn som avsnitt under kodegruppen. Avsnittene fikk så hver sin overskrift, som ble navnet på subgruppene. Flere ganger under prosessen ble det tydelig at en meningsbærende enhet hørte mer hjemme et annet sted, enn der det først ble forsøkt innlemmet. En sjelden gang ble en enhet strøket, fordi den ikke passet inn eller ikke bidro med relevant informasjon.

Kodegrupper og subgrupper ble henholdsvis justert og etablert underveis i kondenseringen. Dette trinnet opplevdes som forløsende med tanke på å endelig finne en struktur på materialet.

Samtidig forelå det nå et grunnlag å kunne ta beslutninger utfra, med tanke på hva som var relevant for problemstillingen. Presentasjon av endelig kodegrupper og subgrupper finner sted i tabell 6.

3.8.4 Syntese

Syntese er å benytte kondensatene til å lage en analytisk tekst for hver kodegruppe og subgruppe. Gullsitat benyttes til å konkretisere hovedfunn (Malterud, 2018, s. 108).

Den analytiske teksten bruker tredjepersonformen, slik at det lettere skapes en analytisk distanse mellom det som intervjudeltakerne har sagt og det som jeg tolker at budskapet deres er – jeg tar ansvaret for sluttresultatet.

Under presentasjonen av funnene i neste kapittel vil hver enkelt subgruppe få en egen overskrift, også kalt resultat kategorier, som indikerer hva innholdet i funnene er (Malterud, 2018, s. 109).

Nedenfor vises en tabell som illustrer hvordan jeg har gått frem under analysen. Kun en liten del av en transkribert tekst er valgt, og representerer i så måte ikke den helheten som presenteres under kapittel 4.

Tabell 5, Illustrasjon av systematisk tekstkondensering

Tekstutsnitt	«Jammen <i>det er jo...</i> , ek.. – <i>Da skriver jeg at det er en muntlig søknad som har kommet inn, ikke sant. Og at jeg er kjent med brukers økonomiske situasjon. Han har enda ikke kommet i jobb, det er ingen endring.. i brukers liv.. og han har tidligere dokumentert det. Også skriver jeg det at bruker er syk, han er ruset ikke sant, han trenger penger til mat og.. - Det er viktig for oss å sørge for at han har tak over hodet, det er jo min jobb.. Jeg vil ikke, jeg vil ikke ha kjø på den akuttboligen, så jeg vil.., ordne, ordne det der og da. Det handler jo om hva du skriver, også er det ikke sånn at man aldri skal stille krav til de. Men man må gjøre det når de kan levere det da...»</i>
1. Helhetsinntrykk	- Skjønnsutøvelse - Fokus på å få ordnet ting der og da
2. Meningsbærende enheter	De meningsbærende enhetene er markert med grønt. Ord i <i>kursiv</i> , er ord intervjudeltakeren legger ekstra trykk på.
3. Kondensering	Meningsbærende enheter innenfor en kodegruppe kondenseres. Et eksempel på kondensat av Skjønnsutøveren innenfor det begrensede tekstutsnittet kunne vært: « <i>Det handler om hva jeg skriver i journalen. Når jeg kjenner til brukers liv fra før, trenger ikke søknaden å følge alle de formelle kravene til enhver tid.</i> » Mulige subgrupper til kodegruppen Skjønnsutøveren kan være; skape handlingsrom og benytter øyeblikket. Gullsitat for subgruppen benytter øyeblikket kan være: « <i>også er det ikke sånn at man aldri skal stille krav til de. Men man må gjøre det når de kan levere det da...»</i>
4. Syntese	Funnene sammenfattes i en analytisk tekst, som benytter tredjepersonformen: <i>Navveilederne tar fortløpende vurderinger av hvilken informasjon det er viktig og riktig å be om til enhver tid. Flere av de har funnet administrative måter å oppfylle kravene til dokumentasjon på.</i>

3.9 Metodediskusjon

Vitenskapelig kunnskap er noe annet enn vår hverdagskunnskap og karakteriseres av at den er systematisk og metodisk frembrakt, kunnskapen er begrunnet og den er en sosialt organisert virksomhet (Thomassen, 2006, s. 42).

Denne forskningen ble til på bakgrunn av min forforståelse av temaet, engasjement for Ropbrukere og noen antakelser om hvilke teoretiske forklaringsmodeller som kunne komme til nytte. Det var nødvendig å benytte metoder både under skapelsen av data, analysen og presentasjonen som ga god anledning til å sette seg selv i en oppmerksom, lyttende og nysgjerrig posisjon uten en forutbestemt teori som skulle bekreftes eller avkreftes. Derfor ble fenomenologien med sin induktive tilnærming til menneskers livserfaring, og som tillater å undersøke et fenomen uten en på forhånd teoretisk forankring (Thomassen, 2006) det naturlige valget av metode. Systematisk tekstkondensering gir en strukturert og iterativ analyseprosess og sikrer en forsvarlig intersubjektivitet som gir andre tilgang til prosessen (Malterud, 2018, s. 94). Hermeneutikken er kontinuerlig til stede under både dataskapelsen og analysen, i søken etter økt forståelse ved gjentatt å pendle mellom del og helhet, mens en ny horisontlinje etableres.

3.9.1 Reliabilitet og Validitet

Reliabilitet er spørsmålet om forskningen er utført på en pålitelig og tillitsvekkende måte, og kan knyttes til både kvaliteten på datagrunnlaget og til vurderinger av hvordan dataene blir anvendt og videreutviklet (Thagaard, 2018, s. 187-188).

Validitet handler om hvordan dataene er tolket, og om tolkningene som presenteres fremstår som gyldige i forhold til den virkeligheten vi har studert (Thagaard, 2018, s. 189).

Begrepene reliabilitet og validitet ble opprinnelig benyttet for å si noe om kvaliteten på kvantitativ forskning, og benyttes også innenfor kvalitativ forskning. I den videre fremstillingen benyttes allikevel Johannessen et al. (2016, s. 229) begreper pålitelighet, troverdighet, overførbarhet og overensstemmelse, som er mer tilpasset kvalitativ samfunnsforskning.

Utover en vurdering av datagrunnlaget og analyseprosessen, er forskerens posisjon i feltet og forekomsten av påvirkere av betydning for troverdigheten til forskningen (Kvale & Brinkmann,

2015, s. 108). For denne forskningen foreligger hverken bestilling på tema eller problemstilling, og økonomiske incentiver er fraværende.

3.9.2 Pålitelighet

Rekrutteringen av intervjudeltakere ble gjort etter snøballmetoden, der en bekjent tok på seg oppgaven med å spørre avdelingsledere i nettverket sitt, om de kjente til aktuelle intervjudeltakere. Avdelingslederne fikk tilsendt ønskede kvalifikasjoner basert på en kriteriebasert strategisk utvelgelse (Johannessen et al., 2016, s. 115-118). Et av kriteriene var at veilederne og jeg ikke skulle kjenne til hverandre fra tidligere, mens de andre kriteriene handlet om å sikre at aktuelle intervjudeltakere hadde den nødvendige kompetansen og erfaringen til å kunne besvare intervju spørsmålene. De fire endelige intervjudeltakerne utgjorde et tilgjengelighetsutvalg, siden de ble rekruttert med selvseleksjon, etter forespørsel fra deres leder om deltakelse (Thagaard, 2018, s. 56).

Det er ikke tilfeldig hvem som faktisk velger å svare skriver Bjørndal og Hofoss (2004, s. 190) og Wheelan (2013). Om selvseleksjonen har ført til at det er veilederne som allerede har et stort engasjement for Ropbrukerne som utgjør mitt utvalg, er vanskelig å vurdere. Et strategisk utvalg med god informasjonsstyrke kan gi et godt grunnlag for utvikling av kunnskap om mening, og gi innsikt utover den konteksten der studien ble gjennomført (Malterud, 2018, s. 63). Navveilederne hadde høy informasjonsstyrke om temaet jeg ønsket å undersøke. De la ulik vekt på temaer de brakte inn, de hadde ulike utdanninger, ulik yrkeserfaring og ulik ansiennitet i Nav. Malterud (2018, s. 64) skriver at med høy informasjonsstyrke kan data fra fire til syv deltakere være tilstrekkelig til å gi et rikt materiale og at det som er viktig er å komme i dybden på dataene.

Intervjuguiden var godt bearbeidet og spørsmålene gjennomtenkt og knyttet opp til forforståelse og Omverdensanalysens refleksjonsspørsmål (Ny arbeids- og velferdsforvaltning, 2021, s. 38). Under punkt 3.5.1 gis en utførlig beskrivelse av hvordan prøveintervjuet var med å forme den endelige utgaven av intervjuguiden.

Rammen rundt intervjuene er av stor betydning. Fysiske møter gir tilgang til mer informasjon enn bare det som sies, da det er lettere å observere kroppsspråk, legge merke til grad av øyekontakt og registrere stemningen i rommet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 126, 129). For å

legge til rette for at intervjudeltakerne skulle føle seg trygge og ivaretatt under intervjusituasjonen, fikk de alternativer til hvor intervjuet kunne finne sted. Teams var ikke et alternativ i utgangspunktet, men ble foreslått av to intervjudeltakere som en løsning på utfordringen det ble å møtes fysisk på grunn av restriksjoner i forbindelse med pågående Covid-19 pandemi. Situasjonen med Teams følte i utgangspunktet mer kunstig, enn der hvor fysiske møter ble gjennomført. De innledende spørsmålene opplevdes også mer stive og ubekvemme gjennom skjerm enn i de fysiske møtene, og det så også slik ut på intervjudeltakerne. Imidlertid utlignet dette seg da vi kom i gang med refleksjonsspørsmålene, og overraskende nok følte det som at flyten og den gjensidige nonverbale bekreftelsen var til stede på samme måte som under de andre intervjuene. Teamsdeltakerne tok seg tid til å snakke om løst og fast rundt temaene etter intervjuets slutt, akkurat som de andre deltakerne. Kvale og Brinkmann (2015, s. 117) nevner at det kan være en indikator på trygghet og tillit.

I intervjusituasjoner er forskeren selv det viktigste redskapet til innhenting av kunnskap og forskerens integritet; kunnskap, erfaring, ærlighet og rettferdighet, er avgjørende for kvaliteten på den vitenskapelige kunnskapen og de etiske beslutningene (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 108). Det finner sted en gjensidig påvirkning under intervjusituasjonen som er avgjørende for å få gode data, og samtidig er det en utfordring for forskeren å ikke påvirke deltakeren i en bestemt retning. Særlig var jeg opptatt av å ikke snakke så mye sammen før intervjuet, for å unngå å avsløre for mye om egen forforståelse.

Kvale og Brinkmann (2015, s. 119) beskriver tre ulike typer intervjuere; Opinionsundersøkeren, Utforskeren og Deltakeren. De hevder at intervjuere vanligvis veksler mellom de tre posisjonene, men at det må tilstrebes en hovedposisjon. Min terapeuterfaring gjør det lett å falle inn under Utforskeren som ønsker å gå under overflaten, arbeider med en vennskapsmetode og stiller spørsmål som fremmede normalt ikke ville stille - nærmest opptre som en kvasiterapeut. Jeg har, nettopp på grunn av mye erfaring med slike typer samtaler, vært svært bevisst på å ligge så tett opptil Deltakeren som mulig. Deltakeren tenker mer i retning av at ytringer under intervjuet kan utfordres, og at intervjudeltaker og forsker sammen skaper kunnskap. Å lete etter det uventede og forfølge det, var også et ideal under intervjuene. Med min forforståelse, er det lett å legge vekt på det som bekrefter egne overbevisninger. I det som ble sagt og ordene som ble brukt, tror jeg at balansen var ganske bra. Målet var å si minst mulig, og det var en tydelig progresjon på dette for

meg utover i intervjuene. Det som ikke var like lett å nøytralisere var tonefallet og non-verbal kommunikasjon, når veilederne brakte inn et nytt tema som jeg ble begeistret for eller når de kom med fine definisjoner på det jeg selv allerede kunne ønske at ble belyst.

Asymmetrien i relasjonen mellom oss, spiller også inn. Kvale og Brinkmann (2015) snakker om at intervjueren er den som sitter med makten; makten til å bestemme tema, på hvilken måte spørsmålene stilles og hvordan svarene, datamaterialet, blir forvaltet etterpå. Jeg har vært bevisst på dette fra utarbeidelsen av intervjuguiden og til og med fremstillingen av oppgaven, og har tatt valg for å redusere maktskjevheten. Om asymmetrien oss imellom påvirket intervjuet i så stor grad at veilederne ble interessert i å si det de tenkte jeg ville høre, er jeg usikker på. På forhånd hadde jeg gitt til kjenne erfaringer med Ropbrukere, og arbeid ute i feltet over flere år, slik at de kunne gjøre seg opp en mening for å bli litt tryggere på mitt utgangspunkt for studien.

Intervjuer og intervjudeltakere påvirker hverandre (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 126), og hvordan vet vi om påvirkningen er god eller dårlig? Fog ((2007:71-73) i Thagaard, 2018, s. 109) hevder at det mest påfallende vet et godt intervju er at vi ikke legger merke til hvordan vi opplever kontakten med intervjupersonen. Når det er god kontakt mellom intervjuer og deltaker, er begge parter opptatt av temaene det snakkes om. Et annet kriterium på at intervjupersonen er komfortabel, er at hun er aktiv og viser initiativ under intervjuet (Thagaard, 2018, s. 106).

Innledningen på Teamsintervjuene ga meg en demonstrasjon av hva som ikke opplevdes som god flyt og av den grunn fikk jeg et sammenligningsgrunnlag. At intervjudeltakerne tok initiativ vises ved at de brakte nye temaer inn i intervjuet og at de selv drev intervjuet fremover. Mine spørsmål fungerte mer som retningspekere, enn som konkret spørsmål som fikk et konkret svar.

Lydopptakene ble gode og tydelige med bruk av diktafon på mobil (*Nettskjema*, 2022). Det var ikke bakgrunnsstøy som forstyrret og med unntak av svært få ord, som ble markert med klamme i transkripsjonene, kunne intervjuene høres klart og tydelig. På Teamsintervjuene ble diktafonen lagt inntil PChøytaler, og kvaliteten på opptakene ble like god som for de andre intervjuene.

Transkriberingen er første dypdykk i intervjumaterialet, og ble utført av meg selv. Det ga verdifull dypere kjennskap (Malterud, 2018, s. 80) til måten intervjudeltakerne sa ting på og anledning til å reflektere over meningsinnholdet, både i lys av spørsmålet, intervjuet som helhet og i sammenheng med andre intervjudeltakers bidrag. Hvor trykket ble lagt, og med hvilken intensitet meninger ble fremsagt, ga viktig tilleggsinformasjon utover ordene. Intervjuene ble

samvittighetsfullt transkribert, selv om det er umulig at ikke ordene og meningsinnholdet blir utsatt for en filtreringsprosess gjennom min forforståelse og tolkning. Ord med ekstra trykk ble satt i kursiv og alle småord ble skrevet ned, fordi ordlegging og nøling kan understreke poeng som blir viktig i den senere analysen. På den andre siden er det første gang jeg transkriberer, så det er sannsynlig at jeg ikke har lyktes med å fange alle nyanser eller at transkriberingsteknikken kommer til kort innimellom. For å kompensere for mine svakheter ble bestemte regler fulgt under transkriberingen og jeg tillot meg ikke å gå videre i transkriberingene før jeg var sikker på at alle ord var oppfattet. En titt på intervjuene etter transkribering, avslører ikke hvilke intervjuer som ble gjennomført på Teams og hvilke intervjuer som ble gjennomført ved å være fysisk til stede i samme rom. De transkriberte intervjuene ble lagret etter utdanningsinstitusjonens reglement på personlig område på forskningsserver (*Lagringsguiden*, 2022).

3.9.3 Gyldighet

Samfunnsforskeren er en deltaker i samfunnet, og kan ikke bare være en tilskuer til det han studerer (Johannessen et al., 2016, s. 27). Thagaard (2018, s. 188) skriver at reliabilitet kan både knyttes til kvaliteten av de dataene forskningen baserer seg på og i forhold til hvordan forskeren anvender og videreutvikler dataene - det som betegnes som gyldighet. Johannessen et al. (2016, s. 36) minner om at forskeren er en utvelgende aktør, og forhåndsoppfatningene påvirker hvilke data som blir oppfattet som nyttige og ikke.

Allerede i utarbeidelsen av prosjektbeskrivelsen, ble jeg trukket mot teorier om stigma, stempling og sinte unge menn. Og tenkte nok en liten stund at det ville være nyttige teorier å ta utgangspunkt i, for så å forske på om ikke teoriene kunne la seg bekrefte. Hadde det ikke vært for en dyktig studieveileder som anbefalte å la tanker om teorier ligge på is, tror jeg kravene om nysgjerrighet og åpenhet mot datamaterialets budskap hadde vært kraftig svekket. Og med det også troverdigheten til funn og resultat.

Forforståelsen min har hele veien vært en drivkraft og forutsetning for motivasjon, men samtidig har den vært en utfordring. Valget om å gjøre grundig rede for den, ble gjort for å strekke meg etter så mye gjennomsiktighet som overhodet mulig. Selv har jeg jobbet aktivt med å hele veien sjekke ut om forforståelsen min har lagt for mye farge på prosessen.

Intervjuguiden fikk en mye høyere grad av gyldighet, etter at den ble prøvd ut. Det var fristende under prøveintervjuet å lede intervjudeltakeren over på det jeg var mest opptatt av, men heldigvis lå det langt fremme i pannen at jeg ikke skulle påvirke – men heller spørre mer og dypere om tema som kom frem. Prøveintervjuet var den første ordentlige merkbare utvidelsen av min forståelse. Jeg ble gjort oppmerksom på muligheten for at Navveiledere er langt mer opptatt av brukernes ve og vel enn jeg hadde trodd, og at veilederne var lite opptatt av uakseptabel atferd med mål om oppdragende tilbakemeldinger og utestengelse som konsekvens. Intervjuguiden ble endret på bakgrunn av ny kunnskap og utvidet forståelse, og spørsmålene ble mer relevant gyldige i forhold til tema, problemstilling og Navveiledernes hverdag.

Med den reviderte intervjuguiden ble jeg ikke krevende utfordret på forforståelsen min under intervjuene, men forståelsen min ble igjen utvidet. Særlig kom det til nye perspektiv på temaene samarbeid og hva som gjorde det vanskelig å jobbe med Ropbrukere. At nye perspektiver blir registrert under intervjuene, kan tyde på at jeg klarte å lytte oppmerksomt mot det som faktisk ble sagt og ikke bare satt og lette etter bekreftelser på det jeg allerede trodde jeg visste. Sannsynligheten for at jeg som novise (Thomassen, 2006, s. 27) også har gått glipp av ganske mye er stor. Og selv om det kom til nye perspektiver, ble det fortsatt filtrert gjennom min forståelse. At det var et mål å klare og lytte og lete etter det som ikke var en bekreftelse er sikkert, i hvor stor grad det lyktes er uvisst.

Analysefasen krever bevissthet rundt egen forståelse, og videre at en forsøker å legge den litt til side for bedre å kunne lete etter temaer, meningsinnhold og senere å sortere i nyttige og meningsfulle kodegrupper (Malterud, 2018). Denne fasen er utførlig beskrevet under punkt 3.8, for å gi leseren muligheten til å følge tankegangen og gjøre seg opp sin egen mening om de funn materialet mener å lede til. Ikke minst er det ønskelig at Navveilederne kan følge tankegang og logikk fra deres bidrag, via tolkning og teori til den endelige fremstillingen. Etter både sammenfatningen av funnene og endelig fremstilling, er de transkriberte intervjuene gått gjennom på nytt for å sikre at presentasjonen av helheten er gjenkjennbar med opprinnelsen representert i de transkriberte sidene.

Jeg har valgt å være åpen, gjennomsiktig og ærlig om prosessen rundt forskningen, også når det ikke gikk så bra. Sannsynligvis hadde jeg fremstått som en mer kompetent forsker om ikke alle

blindveier ble fremstilt, samtidig som jeg mener at gjennomsiktighet er det viktigste for troverdigheten til denne undersøkelsen.

3.9.4 Overførbarhet

Overførbarhet viser til om funnene kan være gjenkjennbare for andre brukergrupper og andre ansattgrupper (Johannessen et al., 2016, s. 231). Kompliserte og sammensatte livsutfordringer er ikke noe bare Ropbrukere strever med, så hvordan vi best mulig kan hjelpe personer med liknende utfordringer vil være gjenkjennbart for andre. Navveilederne har satt ord på mange av utfordringene som oppstår, når brukers sammensatte behov møter instansers standardiserte verden. Kanskje er det oppklarende for andre hjelpere, hva den uhåndgripeligheten og maktesløsheten en kan føle på egentlig handler om? Hjelpere kan i større grad bli klar over gapet som er mellom brukeres og arbeidsplassens forventninger, og også gapet mellom egne forventninger til arbeidsutførelse og de faktiske forholdene og mulighetene det gir. Kanskje kan det også være overførbart til ledelse innenfor disse systemene, at de ser og forstår medarbeideres fremtoning annerledes? Og at de blir mer oppmerksomme på en mulig årsak til frustrasjon og oppgitthet hos medarbeidere. De kan få en større forståelse for at ulike typer problematikk hos brukere, krever ulike måter å tilnærme seg på. Dømmekraftens nødvendighet i møte med mennesker. Ikke minst deler veilederne rikt av sine refleksjoner rundt etiske utfordringer der system ikke passer til bruker, og de har gode eksempler på hvordan slike utfordringer kan tenkes å bli løst.

3.9.5 Overensstemmelse

Mine søk etter annen forskning om temaet ga svært begrensede funn, og derfor er det ikke mulig å sammenligne i nevneverdig grad. Allikevel finnes det sammenlignbare elementer fra andre studier.

Lødrup (2018, s. 68) viser til funn om at hans Navinformanter har fokus på menneskene og historiene bak møtepunktene, og at måten brukere blir sett og behandlet på er det som avgjør om brukeren føler seg sett og ivarettatt, ikke avvist, angrepet eller krenket. Det stemmer overens med

det som jeg har kalt anerkjennelse, under punkt 5.2.2. Viktigheten av å møte brukere med respekt og forståelse i en vanskelig situasjon, bekreftes av Lødrup (2018).

Mine funn om hvordan Navveilederne tenker og handler skiller seg fra det Terum og Jessen (2015) fant. Det kan skyldes forskningens ulike design med kvantitativ- og kvalitativtilnærming, at problemstillingene er ulike eller det kan være reelle ulikheter. Med det vi vet hittil, er det ikke mulig å avgjøre om det kan være en interreliabilitet (Johannessen et al., 2016, s. 37) eller om det er avvikende funn som svekker min forskning.

3.9.6 Sammenfatning av metodediskusjonen

Under arbeidet med fremstillingen av dataene vurderes valgene som tas, opp mot prinsippene om deltakers autonomi, respekten for privatlivet og å unngå skade for; deltakeren, temaet det forskes på, forskningsprosjektet og forskeren selv.

Thagaard (2018, s. 209) er opptatt av at forskerens ståsted i forhold til intervjudeltakerne, har mye å si for hvordan presentasjonen av funn og diskusjon fremstår. Hun deler det inn i tre kategorier, som er kritisk, nøytralt eller deltakernes advokat. I fremstillingen har jeg bestrebet meg på et nøytralt ståsted. Det er langt fra sikkert at det har lyktes, men som vist er grep tatt for å komme så nærme idealet som mulig.

Under arbeidet med denne oppgaven, har det vært umulig å koble mitt kritiske ståsted mot Nav til veilederne som representanter for dette. Veilederne har gitt et unikt innblikk i deres tanker og refleksjoner om arbeidshverdagen, og flere ganger underveis har jeg både blitt og latt meg bli overrasket over deres innspill. Det har vært som at jeg til tider har kunnet kjenne det Gadamer sier; i pendlingen mellom del og helhet, hvor horisonter møtes – så har det utviklet seg en større og videre forståelse. Som forsker er jeg en del av den nye forståelsen.

4 Funn

I en kvalitativ studie skal funn som kan fortelle oss noe vi ikke visste fra før av, løftes frem og gi prioritet (Malterud, 2018, s. 89).

Funnene nedenfor er vurdert å være de mest interessante for å kunne besvare problemstillingen *Hvordan kan Nav hjelpe Ropbrukere på best mulig måte?* Funnene er delt inn i tre kodegrupper, hvor en av kodegruppene har to subgrupper, mens de andre to har tre subgrupper. Den som er observant, vil se at kodegruppe samarbeid har fulgt med siden intervjuguiden – men har fått et ganske annet perspektiv enn det opprinnelige.

Hver subgruppe innledes med et kondensat. Hvert kondensat har et gullsitat knyttet til seg, som blir benevnt og presentert i den løpende teksten under avsnittet. Sitater i løpende tekst uten tydeliggjøring om utspring er utdrag fra kondensater. Der autentiske sitater er benyttet kommer det frem ved benevnelse eller av at teksten fremstår som muntlig.

Tabell 6, Funn

Kodegrupper	Subgrupper
Nav og Ropbrukerne	Tiltakene er ikke tilgjengelig for Ropbrukerne
	Ufarliggjøring av Nav og Navveileder
Skjønnsutøveren	Skaper handlingsrom
	Å anerkjenne
	Benytter øyeblikket
Samhandling	Dialog
	Tverrfaglig
	Helhetlig

4.1 Nav og Ropbrukerne

Temaet handler om at Navveilederne er klar over hvor lite egnet Navsystemet er for Ropbrukere, og hvor stor innsikt de har i hva som kan være årsaken til at mange strever i kontakten med Nav. Temaet er delt opp i subgruppene Tiltakene er ikke tilgjengelig for Ropbrukerne og Ufarliggjøring av Nav og Navveileder.

4.1.1 Tiltakene er ikke tilgjengelig for Ropbrukerne

Systemet, lovverk og rammeverk som jeg må forholde meg til gir oss lite spillerom. Jeg føler meg ofte bundet på hender og føtter, fordi jeg har så lite å tilby. Det skal egentlig være likhet for alle i Nav og det er helt klart at vi skal bistå, men samtidig har vi begrensinger med ressurser og mandat. Vi har langt ifra like mange muligheter i Navsystemet til å bistå de på sosialhjelp, som vi har for eksempel på de som har avklaringspenger... Det er så vanskelig egentlig når det kommer til å – hva vi kan gjøre. Det er så veldig store forskjeller og et stort skille mellom statlig og kommunalt. Statlige ytelsene har så mange flere rettigheter og muligheter, men det følger mange krav med disse ytelsene.

Alle intervjudeltakerne var inne på at Nav har sitt hovedfokus på arbeidslinjen, illustrert med dette gullsitatet: «Mitt mandat oppleves tidvis som en ren skjær arbeidslinje». Alle kravene som er knyttet opp til de ulike ytelsene, er i utgangspunktet vanskelige å følge opp. Om personen i tillegg ofte ruser seg, gjør det alt enda vanskeligere. Arbeidsavklaringspenger (AAP) krever blant annet rusfrihet, regelmessig oppmøte etter avtale i behandling eller avklaringstiltak og at det sendes inn meldekort elektronisk hver 14. dag. Om det er grunn til å vurdere uførestønad og rusutfordringer er kjent, er det oftest kravet om en rusfri utredning for å vurdere en psykisk lidelse eller tilstrekkelig arbeidsutprøving som gjør ytelsen vanskelig å nå. Det holder ikke med annen type dokumentasjon av at Ropbrukeren ikke klarer å stå i arbeidsutprøving eller jobb, eller en mengde dokumentasjon om livsstrev som tydelig peker i retning av en psykisk lidelse. Som en deltaker sier: «Egentlig er det mye sånne unyttige krav da... For atte du skal bli frisk og komme deg videre eller vi skal utprøve deg i forhold til en uføretrygd, så må du jo ikke kunne sende meldekort».

Selv sosialhjelp kan det være vanskelig å få stabilt, siden vedtakets varighet stort sett er tre måneder, og fornyelse ikke skjer automatisk. Hovedregelen er at søknad skal sendes inn på riktig skjema og kopi av kontoutskrift for de tre siste måneder skal følge med. For kopi av kontoutskrift kreves gjerne bank-id på telefon eller kodebrikke for i det hele tatt å få logget inn i banken. Mange har ikke tilgang til det eller de mister brikker, koder og telefoner slik at pålogging ikke er mulig. Tidspunktet for innlevering av ny søknad må også huskes på, for ikke å få en periode uten penger. Når Ropbrukeren får til å møte opp på Navkontoret for å søke, beskrives det en rekke uformelle krav for å få god hjelp:

Det korrekte, det byråkratiske blir ofte vanskelig for Ropbrukerne. Det er nesten en sånn forventning om hvordan brukerne skal oppføre seg for å få hjelp. Det er akkurat som om du kunne hengt det på veggen at når du kommer inn her så skal du ta av deg lua, du skal bukke, og ikke sant - alle mennesker passer ikke inn! Ropbrukerne blir så kappa hånda av da; gjør som jeg sier eller så skjer det. Det blir litt sånn formaningsgreie. Ropbrukerne er etter min mening under en del sånn stereotypi fortolkning, og ja, kanskje litt sånn diskriminering i fra systemet.

4.1.2 Ufarliggjøring av Nav og Navveileder

Selv om jeg prøver å forklare dem regelverket, kan det være veldig vanskelig noen ganger. Fordi at de har ikke den samme forståelsen for det, de skjønner ikke hvorfor det skal være så vanskelig å få det de trenger. Det er ikke alltid like enkelt å forklare reglene som vi må forholde oss til, når du faktisk ikke kan bistå der de trenger det mest. Så raser hele korthuset sammen. Du må på nytt prøve å forklare og de skjønner ikke hvorfor. Det de sitter igjen med er en opplevelse av; «Men nav, hva er dere til for? Dere hjelper meg jo ikke, dere gjør jo ingenting».

Ufarliggjøring betyr å gjøre noe ufarlig eller å fremstille noe som mindre farlig enn det er ("Ufarliggjøre,"), og begge betydningene beskrives av veilederne. Når de bruker tid på å forklare og forenkler hva systemet Nav innebærer, så er det kanskje et forsøk på å fremstille Navsystemet som mindre farlig enn det er, slik denne veilederen sier det; «Nav er et vanskelig og komplisert

system, og mange kvier seg for å ta kontakt med Nav, så for meg er det viktig å ikke presentere Nav som noe stort og skremmende».

Samtidig gjør veilederne det de kan for å ufarliggjøre kontakt med dem, og viser stor forståelse rundt hvorfor det i utgangspunktet oppleves som veldig vanskelig for mange; «Det som er litt typisk, er at de som har et anstrengt forhold til nav egentlig, de får også et veldig anstrengt forhold til meg. Og da er ikke samarbeidet så godt».

Veilederne reflekterer over konkrete forklaringer på det anstrengte forholdet, og nevner at historikken til Ropbrukerne ofte er preget av motgang i møte med systemer, dårlig relasjon med veiledere, avslag på søknader begrunnet med formaliafeil uten at faktisk situasjon er tatt på alvor og erfaring med at ærlighet har ført til uønskede konsekvenser.

Utgangspunktet for kontakt mellom bruker og veileder oppsummeres godt i dette Gullsitatet; «For det er jo en litt sånn vrangforestilling egentlig.., veldig mange om.., om nav da. At vi ikke er så hyggelige, at vi egentlig ikke vil hjelpe de. At vi bare har lyst til å være kjipe».

Så hvordan i det hele tatt komme i posisjon til et samarbeid med Ropbrukeren, om dette er utgangspunktet? Neste tema Skjønnsutøveren, gir verdifull kunnskap om det.

4.2 Skjønnsutøveren

Temaet handler om hvordan veilederne tilpasser Navsystemets tilkortkommenhet overfor Ropbrukere, og hvordan de aktivt bruker skjønn og dømmekraft i menneskemøtene. Temaet er delt opp i subgruppene Skaper handlingsrom, Å anerkjenne og Benytter øyeblikket.

4.2.1 Skaper handlingsrom

Det er jo egentlig ikke noen ytterligere dokumentasjonskrav, når vi kjenner historikken. Kravet er at jeg skal ha nok informasjon til å behandle en søknad, og det har jeg jo som regel. Jeg skriver at jeg er kjent med brukers økonomiske situasjon og at han tidligere har levert dokumentasjon. Nye kontoutskrifter får vi ordne med neste gang, om formen er

bedre da. Jeg vet at sannsynligheten er stor, for at historien om hvorfor han ikke lenger har penger stemmer.

Veilederne forteller om stor fleksibilitet, vurderinger, løsningsorientert fokus og en helhetlig tilnærming i kontakten med brukere. De nevner ofte at det ikke formidles fra organisasjonen at det finnes handlingsrom innenfor rammebetingelsene. Allikevel mener veilederne at det finnes, og at det må benyttes for å kunne utføre Navs oppdrag om å bistå og hjelpe. De etterlyser at også andre tar det i bruk, og en veileder sier det slik; «Jeg synes det er veldig uheldig og begrensende, at ikke flere tenker at det kan jobbes innenfor handlingsrommet. Jeg tror folk jobbet mer sånn før».

Dette lange gullsitatet viser at det å benytte handlingsrommet krever mot, tydelighet og oppdatert kunnskap om hva kravene faktisk innebærer:

Men jeg har faktisk diskutert det med koordinatoren i Nav, som har med dette å gjøre. Så sier jeg; «Jeg kan godt stanse jeg, men det betyr ikke at det går til stans. Jeg kan prøve å presse han frem til å få et møte med han. Men da avslutter jeg stansen», sier jeg. «Ja, men at det kommer jo an på». «Ja, men det er jo opp til meg som veileder å avgjøre» «Ja, det er jo egentlig det». «Men da har jeg orientert deg om at sånn blir det».

Funnene viser at veilederne er opptatt av og i stand til å skape og benytte handlingsrom, innenfor stramme formelle administrasjonsbetingelser. I tillegg til det administrative handlingsrommet, jobber de kontinuerlig for å utvide handlingsrommet for direkte kontakt med brukerne og at avgjørelser kan tas utenfor de skjematiske og standardiserte løsningene.

4.2.2 Å anerkjenne

Felles regler for Navveilederes måte å møte brukere på, funker ikke for meg - jeg får nærmest litt sånn panikk. Vi har forskjellige forutsetninger for å møte folk og jeg er veldig åpen for alternative løsninger. Vi er litt mer praktikere da, sånn er det bare - og det, det mener jeg vi skal benytte oss av. Men nå er jo jeg litt annerledes da, for å si det sånn. Jeg er ikke helt tradisjonell på saksbehandling på den harde brukerguppen heller, jeg

synes det er veldig mye enklere å skulle ha all veiledning og har mast meg til den ordningen.

Alle veilederne sa noe om at grunnen til at de tenkte og handlet litt utenom det standardiserte, var at de var annerledes. Og flere eksempler på hva annerledesheten handler om, illustreres godt med dette gullsitatet:

Jeg har egentlig sjelden en strategi eller agenda når jeg går i møte med brukerne mine. Jeg er veldig opptatt av å se an mennesket jeg snakker med. Se an kroppsspråket og blikket, se an formen, altså se an sinnstilstanden, se alt.

Ut fra intervjuene, og hvordan veilederne utelukkende omtalte brukerne, gir det en overveldende følelse av at respekten for den andre er grunnleggende og uavhengig av krevende situasjoner som kan oppstå i møtene. Respekt er fra latin og betyr å ta hensyn eller se tilbake, og viser til en anerkjennelse av den andre (Gundersen, 2021). Hensyn som tas og anerkjennelsen som gis, kommer til uttrykk gjennom en rekke bevisste handlinger hos Navveilederne.

Rundt det å få til å skape og opprettholde kontakt er det flere kreative løsninger, og det tas hensyn som er utenom Navs standardkrav til oppfølging:

Det blir satt av tid de egentlig ikke har; «Jeg har stort sett alltid satt av en halvtime i kalenderen min, sånn at jeg både skal ha tid til journalføring og for at hvis det er noe ekstra, så får vi tatt det der og da.».

Det inviteres til regelmessige møter; «Og jeg legger opp til mange møter med Ropbrukerne, tette møter».

På steder som passer bedre enn kontoret; «Noen synes det er en trigger bare å møte på Navkontoret, så da møtes vi heller et sted hvor de synes det er ok å møte meg da».

Kommunikasjon og oppmøte er avgjørende for retten til ytelser, og eksemplene viser hvilke praktiske hensyn som tas for å senke terskelen for Ropbrukerne.

Når det lykkes med fysiske møter, er veilederne opptatt av hvordan de skal kunne skape og opprettholde en kontakt og et samarbeidsklima som er hensiktsmessig for Ropbrukeren:

Mange av de trenger trygghet og forutsigbarhet. Altså den gode relasjonen er så ufattelig viktig for dem, for på en måte kanskje å trenge gjennom. Så det tar veldig mye tid og det må jobbes ekstra mye, for å komme i posisjon når tilliten er så brutt.

Veilederne anerkjenner Ropbrukerens store livsbelastninger og at mye av deres atferd er et resultat av tidligere erfaringer. Istedenfor å avvise eller ikke orke å følge opp, bruker veilederne sin kompetanse for å tilpasse seg person og situasjon:

Jeg prøver å ha empati og forståelse for den situasjonen de er i, og tenker at jeg er ganske god på å speile brukeren. Jeg prøver å treffe de, lese de. Se litt hvem de er, også legge meg både sånn verbalt i dialogen og alt litt sånn utfra der. Ja, å møte mennesket der det er. Når de blir møtt, da det skjer noe med dem. Flere ganger har dem begynt å gråte og hele den tøffe fasaden bare boff!... Det handler om at det treffer på en måte.

De viser ekte interesse;

Jeg er interessert i livet deres utenom det som Nav er interessert i, så da spør jeg litt da. Om hvordan de har havnet i denne situasjonen de er nå, hvordan de tenker at de skal komme seg videre, hva de ønsker, hva de trenger hjelp til. Jeg lar for det meste de styre samtalen, unngår angripende tilnærminger og lar spørsmålene være veldig, veldig åpne, veldig løse, veldig lite fast.

Og de følger opp, også når brukerne uteblir;

Om jeg blir bekymret fordi vi ikke kommer i kontakt, gir jeg meg ikke før jeg har fått svar. Jeg ville ringt og ringt, også ville jeg truet med å komme på tekstmeldinger og bedt om tilbakemelding innen en viss tid. Og hvis jeg ikke hørte noe da, så ville jeg banket på døra. Og hvis ingen lukket opp, så ville jeg fått politiet til å ta opp døra. Jeg tror de opplever det som omsorg, mer enn interferens på en måte...

Når det er etablert en relasjon, selv om den kan være skjør blir det enda tydeligere at veilederne ser på brukerne som likeverdige medmennesker. Det innebærer at de kommuniserer direkte og ærlig; «Også er jeg nok personlig i møtene og jeg er ganske direkte. Om jeg er bekymret for barna deres eller jeg opplever at de kommer med trusler mot meg, tør jeg å si det også.».

Tar ansvar i perioder hvor brukeren ikke får til hverdagene helt alene:

Noen ganger bruker vi vilkår og systemets muligheter til å øke mulighetene deres for å bedre livskvaliteten. For eksempel bruker jeg personlig, til de som jeg vet er i veldig aktiv rus, å gi ukentlige utbetalinger. En annen mulighet vi har, er forvaltning. Vi har jo det som heter tvungen forvaltning og frivillig forvaltning. Men den frivillige forvaltningen, det er jo svingdørsproblematikk. Frem og tilbake ettersom dagsform og rusbehov varierer. Så sånn jeg ser det, er det tvungen forvaltning som fungerer for å hjelpe dem best. Det er faktisk det som fungerer, for da blir husleien betalt, da blir strømmen betalt, ikke sant. Jeg har også brukt det å søke om kommunal bolig som et vilkår, for nesten å tvinge på en bolig til en som bodde på gaten.

Står gjennom utfordrende situasjoner og viser at relasjonen den kommer seg også forbi tøffe tak;

Det handler om å tåle å stå i det, selv om du skal ikke godta det. Men det å stå i det i etterkant, ikke bare gi den videre - tenker jeg er en måte å vise den personen jeg følger opp at vedkommende er et medmenneske. Atte du rikker ikke på noen grunnleggende spilleregler, men du er der fortsatt. Du rikker heller ikke på relasjonen på en måte. Du viser at jeg er her! Jeg er tilgjengelig! Jeg skal gjøre det jeg kan.

Mange av funnene, vil være nyttig for flere brukere av Nav. Allikevel er det en ting som nevnes svært ofte at Ropbrukere utmerker seg på, og det er behovet for at disse tingene skjer akkurat når det er nødvendig, og at tidsvinduet er knapt. Neste subgruppe handler om å benytte øyeblikket.

4.2.3 Benytter øyeblikket

Du må være der på rett tidspunkt, være klar til å hjelpe til med å sortere problemene og generelt bare ha en løpende dialog. Det handler om å være på ballen, når de er klar for det. For neste uke så kan dem være en helt annen plass, hvis ikke du tar dem der og da, fanger dem i øyeblikket. Jeg kan ikke vente til neste torsdag eller om en tre uker, for da

kan alle parter møtes. Da, ofte med de brukerne og den problematikken de kommer til meg med, da har det gått til helvete.

Veilederne snakket om nødvendigheten av øyeblikket, og å benytte det. Øyeblikket brukes ikke bare til å være parat til å hjelpe når det er behovet, men som i dette gullsitatet, også til å stille krav og komme videre i en prosess; «også er det ikke sånn at man aldri skal stille krav til de. Men man må gjøre det når de kan levere det da...».

Flere beskriver en manglende forståelse for hvor verdifullt og dyrebart øyeblikket faktisk er, hos Nav som system og hos samarbeidspartnere internt og eksternt.

4.3 Samhandling

Veilederne trakk inn behovet for samhandling allerede under det første spørsmålet om kjennetegn ved Ropbrukeren, og slik fortsatte det gjennom intervjuguidens ulike temaer. Da turen kom til siste tema som handlet om samarbeid med andre, ble det ofte ikke så mye igjen å si – mye var allerede sagt. Med unntak av en deltaker som der viste til formelle samarbeidsavtaler, som helt riktig er noe litt annet enn samhandling.

Samhandling er definert i Samhandlingsreformen (St. meld. 47 2008-2009, s. 13) som uttrykk for helse- og omsorgstjenestenes evne til oppgavefordeling seg imellom for å nå et felles, omforent mål, samt evnen til å gjennomføre oppgavene på en koordinert og rasjonell måte. Rop-retningslinjen (Helsedirektoratet, 2012, s. 89) har i sitt kapittel 8.8 viet mye plass til samhandling og hva det innebærer, selv om de ikke har en egen definisjon. Definisjonen angitt ovenfor vurderes å være fornuftig å legge til grunn, med eneste forandring; at det gjelder alle salgs tjenester. Subgruppene under dette temaet er dialog, tverrfaglig og helhetlig.

4.3.1 Dialog

I utgangspunktet er det ikke det samarbeidet, det er ikke den dialogen på sosialhjelp. Brukeren er ikke like involvert. Altså, hvordan skal vi si det. Brukeren blir ikke satt i sentrum med mange rundt seg. Derfor trenger vi å bli informert fra andre instanser om viktige forhold og få fakta på bordet om nærstående utkastelser fra boligen, at personen er på tvungent psykisk helsevern, er innlagt eller trenger penger. Nå er brukeren den som springer fra dør, til dør, til dør og videreformidler mellom de ulike aktørene. Det er ikke noe flyt i kommunikasjonen der...

Ved sosialhjelp som ytelse er det formelt ikke tenkt på nødvendigheten av dialog rundt brukeren. De formelle kommunikasjonskanalene finnes ikke på samme måte som ved andre tiltak i Nav. Derfor ber veilederne om å bli snakket med, å bli husket på utenom de akutte situasjonene, å få være en del av nettverket rundt Ropbrukerne. Nå er de avhengig av en etablert relasjon og regelmessig kontakt med brukerne, for å få tilgang til informasjon om hverdagen og hvilke behov som trenger å møtes – før det oppstår en kritisk situasjon.

At formelle avtaler ikke foreligger, gjør utfordringer rundt taushetsplikten enda større og veilederne er frustrerte over det de oppfatter som en mangel på villighet til vurdering av taushetsplikten hos samarbeidspartnere; «Også med taushetsplikten må vi bruke individuell vurdering. Om faren for liv og helse vurderes å veie tyngre enn taushetsplikt som hovedregel, kan vi jo snakke sammen og samarbeide også uten skriftlig samtykke».

Dette gullsitatet oppsummerer godt veiledernes oppfatning av hvorfor samhandling er så utfordrende; «Grunnen til at samarbeidet ikke flyter lettere, er at... - for man tenker ikke at det er sånn man skal jobbe»

Det å kjenne til hverandre blir gjentatte ganger trukket frem, som en måte å komme rundt formaliteter som legger hindre for et formelt samarbeid. Veilederne beskriver hvordan de benytter seg av relasjoner og uformell dialog med enkeltpersoner i andre tjenester og at de stoler på samarbeidspartneres vurderinger;

Jeg gjør meg tilgjengelig for samarbeidspartnere snakker jevnt og trutt med dem, det er faktisk bare å sende meg en mail eller en tekstmelding. Jeg synes det uformelle ved den løpende dialogen er nesten undervurdert, for å være helt ærlig. Det er litt på den derre personlige relasjonen og at vi vet hvordan hverandre jobber, som gjør samarbeidet bedre. Da tør man kanskje å ta den uformelle telefonen å høre. Det blir veldig mye mer effektivt, og du sparer veldig mye tid.

4.3.2 Tverrfaglig

Samarbeid imellom nav, andre ulike aktører, ruskonsulenter og sånne typer ting, altså det savner jeg når jeg jobber med dem. Det er vanskelig å gjøre en god jobb uten et godt samarbeid, fordi mange av de har så sammensatte behov at de trenger hjelp fra flere. Og med litt mere sånn tverrfaglig fokus, så bidrar det til at vi alle kommer på banen.

Tverrfaglig samarbeid defineres i Veileder om oppfølging av personer med store og sammensatte behov (Helsedirektoratet, 2017 kap. 7). Det er en strukturert samarbeidsform som forutsetter dialog og felles beslutningspunkter mellom personell fra ulike faggrupper, bruker og eventuelt pårørende, både i utredning av behov, planlegging av tiltak, gjennomføring og evaluering av tiltak og avklaringen av nye mål. Flerfaglighet er en forutsetning for tverrfaglig samarbeid.

Denne definisjonen sammenfaller med det Navveilederne ga uttrykk for at de vil ha mer av rundt brukerne. De var selv orientert utad, særlig mot kommunen og hva som fantes der. De inviterte til felles møter med andre tjenester, men tenkte samtidig at de kan bli enda flinkere; «Vi i Nav skulle vært mye flinkere til å koble på, når atte du ser at dem har et vedtak om oppfølging. Bruke dem litt mer, og få et sånt trepartssamarbeid da.»

De gangene de ikke var kommet i posisjon til brukerne, beskrev de det som å være helt på siden uten særlige muligheter til å få kontakt med andre. Taushetsplikten opplevdes større og mer begrensende når de ikke egentlig hadde noe kjennskap til bruker og der mener de det er behov for større grad av generelle avtaler mellom instanser og også mer bruk av individuelle vurderinger; «Ja, og samtykker til å kontakte hverandre sånn når det gjaldt. At samarbeidet

overveide taushetsplikten i større grad til det beste, fordi manglende samtykke er spesielt utfordrende i saker med Ropbrukere der mye er så ustabil».

Veilederne etterlyser deltakelse i faste møtefora som diskuterer saker rundt Ropbrukere, etablering av formelle samarbeidsavtaler med andre tjenester og kommer med forslag som kan øke forståelsen for hverandres arbeidshverdag og fremme samhandling:

Det hadde vært god bruk for en fast person fra Rusenheten på huset som var tilgjengelig for oss, og at Navansatte kunne ha faste tider å være i rus og psykisk helse sine lokaler. Også burde vi hatt en ansatt i Nav som hadde til oppgave å holde kontakt med de som bør være nære samarbeidspartnere. Det skaper tillit at vi jobber sammen tenker jeg, og da kan vi komme til felles planer.

Dette gullsitatet oppsummerer avsnittet; «Et mer generelt tverrfaglig samarbeid, hvor alle hadde samme forståelse av hvor vi skulle og hva som manglet.. ville vært veldig nyttig.»

Navveilederne opplever at samarbeidet gjerne ikke er bedre internt, enn det er eksternt og etterlyser en helhetlig tankegang rundt Ropbrukerne.

4.3.3 Helhetlig

Vi skulle vært veldig på i en sånn fase der brukeren er klar. Det skulle vært koblet på sånn! Nav skulle ha vært der med råd og veiledning og andre tiltak internt i Nav. Motivert i samarbeid med diverse andre aktører som fastlegen, frivillige aktører, politiet og tiltaksarrangører. Det skulle vært tett oppfølging fra alle, mer helhetlig. For akkurat nå så jobber vi litt mer sånn på hver vår tue, synes jeg. Det er liksom ikke en sånn type flyt der.

Veilederne ser behov for at systemene viser fleksibilitet, for å unngå de mellomrommene som Ropbrukerne alt for ofte havner i. De ser sin rolle som viktig i samhandlingen rundt brukerne og

gir et tydelig inntrykk av at de er villige til å yte mer enn sin formelle del. Igjen er de opptatt av å benytte øyeblikkene – tidsvinduet som en av intervjudeltakerne beskriver det.

Dette gullsitatet er svært beskrivende for hva veilederne vil oppnå; «Og det hadde vært så mye enklere å skulle jobbet, sikret disse hva - hvis situasjonene, og kanskje fått enda flere suksesshistorier, hvis vi hadde kunne jobbe med det sånn parallelt, at vi drar ikke i hver vår tråd.»

5 Diskusjon

5.1 Nav og Ropbrukerne

Min forforståelse hadde preg av at veilederne ofte tillegger brukerne ansvaret for vanskelighetene i samarbeidet, og at det begrunnes med deres utfordrende væremåte, egenskyldte livssituasjon og kronisk mangel på motivasjon for endringsarbeid. Disse holdningene er ikke mulig å få øye på i intervjumaterialet. Intervjuene og analysen har derimot gitt forståelsen av at Nav som system, i dag er lite egnet for Ropbrukere. Det er for liten plass til individuelle vurderinger, skjønn og dømmekraft og Nav strever med samhandling både internt og eksternt.

5.1.1 Ingenting passer

At Nav ikke passer begrunner veilederne med en rekke unyttige krav for å oppnå ulike ytelser og at sosialhjelp har få eller ingen tiltak og rettigheter knyttet til seg. Veilederne ser behovene til brukerne, men føler seg «bundet på hender og føtter» som en av dem sier.

Hensikten med Navreformen var å sikre brukere med store bistandsbehov den hjelpen de trengte, og den sentrale arbeidsmetoden skulle være individuell oppfølging. Navproposisjonen var tydelig på at det var de lokale Navkontorene som skulle ha myndighet til å utløse nødvendige virkemidler for å møte helheten i brukernes behov (Andreassen & Aaars, 2015, s. 47). Så hva er det som gjør, at ingen av Navveilederne nevner at koordinering av tiltak og individuelt tilpassede oppfølginger er en viktig del av deres mandat? At det formelt finnes rom for og andre alternativer, enn det standardiserte i møte med brukerne?

I overgangen mellom vedtatt politikk og organiseringen av den store nye etaten Nav, kom uenigheter mellom de gamle etatene Aetat og Trygdekontoret tydelig frem gjennom deres fagforeninger. Det ble en kamp om hvem som skulle vinne definisjonsmakten over organisasjonens mål og arbeidsmetodene, og Aetat med sitt fokus på arbeidslinje gikk seirende ut. Dette har fått implikasjoner for den videre utviklingen (Jacobsen, 2010).

I 2016 kom melding til Stortinget (Meld. St. 33 2015-2016) om Nav i en ny tid – for arbeid og aktivitet, som ytterligere presiserer at det er arbeidslinjen som skal være dominerende. Brukere

som kan få eller beholde et inntektsgivende arbeid skal prioriteres, kravene til aktivitet økes innenfor velferdsordningene for å bedre balansen mellom rettigheter og plikter og brukerne ansvarliggjøres i større grad for at tiltakene skal bli så effektive som mulig med tanke på flere i arbeid (Meld. St. 33 2015-2016, s. 9, 6, 10). I meldingen nevnes det ingen steder at unntak fra denne tankegangen fortløpende må vurderes, eller at kravene ikke vil være riktig å stille overfor alle. Meldingen understreker den oppfatningen veilederne har, om at det egentlig ikke finnes noe alternativ til arbeidslinjen og med det heller ikke tilbud til Ropbrukere utover mulighetene for sosialhjelp.

I artikkelen Vilkår om aktivitet for sosialhjelp, viser Dahl og Åsland Lima (2017) at selv sosialhjelp er heftet med mange krav og vilkår. Variasjonen i bruk av og type vilkår er stor, og en fullstendig oversikt finnes ikke, siden kommunene ikke registrerer dette systematisk. Det samlede inntrykket er, at for personer over 25 år har vilkår og sanksjoner liten virkning for antallet som kommer i arbeid. Dette kan være grunnen til at veilederne omtaler mange av kravene som unyttige, det har ingen hensikt eller utgjør ingen forskjell for om brukeren kommer seg vekk fra sosialhjelp. Det eneste som oppnås er at kravene om deltakelse i arbeidsrettede tiltak, vanskeliggjør brukernes hverdag og deres kontakt med Nav.

Dette støttes av Dahl og Åsland Lima (2017, s. 106) som skriver at aktivitetsplikten kan ha negative effekter for noen grupper, ved at de blir skremt fra å søke hjelp og blir skjøvet ut til passivitet og utenforskap. En studie av Hærnes m. fl ((2016) i Dahl & Åsland Lima, 2017, s. 116) finner at vilkår kan bidra til at ungdom ledes vekk fra sosialhjelp, men er tydelig på at effekten avhenger av at de som søker sosialhjelp har andre muligheter, det må finnes et alternativ til sosialhjelp. Alternativer beskrives som fraværende av veilederne, når brukerne ikke klarer å oppfylle krav som følger ytelsene. De opplever utilstrekkelighet i oppdraget om å gi brukerne best mulig hjelp, for hva kan de egentlig tilby?

I kapittel 5.3 diskuteres hvordan veilederne ser for seg at en bedre og tettere samhandling kan bøte på at deres tiltak ikke representerer tilstrekkelig hjelp til brukere med sammensatte og komplekse livsutfordringer.

5.1.2 La meg hjelpe deg allikevel

Veilederne er enige med Ropbrukerne i at Nav i utgangspunktet ikke passer for dem. De plasserer seg selv i spenningsfeltet mellom bruker og systemet, for å kompensere for Navs tilkortkommenhet.

Terum og Jessen (2015, s. 98) har undersøkt i hvor stor grad Navveiledere er arbeids- og styringsrettet (arbeidsrettet) eller bruker- og forhandlingsrettet (brukerrettet). Intensjonen med Navreformen var at møtet med brukerne skulle kjennetegnes av begge disse tilnærmingene, og vektlegges etter individuelle behov. Terum og Jessen (2015, s. 105) finner at de aller fleste veilederne i all hovedsak jobber arbeidsrettet, og stiller særlig spørsmål ved at det også gjelder for veiledere som i hovedsak arbeider med sosialhjelpsmottakere.

Mitt intervjumateriale og den senere analysen gir ikke samme inntrykk. Veilederne vet at utøvelse av skjønn i møte med bruker, krever fravær av strukturelle hindringer som utgjør barrierer (Lipsky, 2010, s. 73). Derfor er de svært opptatt av hvordan de kan formidle til brukerne at de er genuint interesserte i å hjelpe, at de forstår deres fortvilelse, at de ønsker å vite hva som er viktig og at det er et likeverdig møte mellom to mennesker. Dette er i samsvar med det Lødrup (2018, s. 68) også fant i sin undersøkelse; «grunnleggende verdier og positivt menneskesyn, er helt nødvendig for å kunne møte klientene på en måte som gir en opplevelse av å bli sett og ivaretatt, ikke avvist, angrepet eller krenket». Veiledernes hovedpraksis er brukerrettet, og det oppfattes av veilederne som en nødvendig forutsetning for i det hele tatt å komme i posisjon til brukerne.

5.2 Skjønn

Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) sin innbyggerundersøkelse fra 2013, fant at Nav scorer lavest av alle myndighetsorganer på områdene ansattes kompetanse og å behandle brukeren med respekt. Aller dårligst scorer de på å møte brukernes behov i situasjoner utenom det vanlige (Andreassen & Aaars, 2015, s. 82).

Med utgangspunkt i at Nav ikke passer til Ropbrukerne og at arbeidsretting er den rådene praksis. Med dårlige skår i brukerundersøkelser og tidligere tiders feilgrep adressert nåværende

veiledere. Er det da mulig for veilederne å fortsatt bevare idealismen og det engasjement som var grunnen til at de ønsket seg denne jobben? Finner de rom til å gjøre en god jobb?

5.2.1 Skjønn som forutsetning

Veilederne jeg intervjuet sa på ulike måter at de opplevde jobben som viktig og betydningsfull. De hadde funnet noe som gjør at de blir i jobben og trives, til tross for utfordringene som de alle snakket utfyllende om; mangelfulle tiltakskjeder, rigide rammeverk, urettmessig identifisering med andres og systemets tilkortkommenhet, motstand internt og eksternt, taushetsplikt som strukturell hindring og manglende informasjonsflyt.

Lipsky (2010, s. 82, 83) sier at en bakkebyråkrat vil forsøke å gjøre en god jobb til tross for begrensningene rundt, og han peker på tre strategier som ofte utvikles. To av strategiene er ikke spesielt ønskelige, men like fullt forståelige – og særlig i perspektiv av at bakkebyråkraten ofte opplever liten støtte fra ledelse i det daglige arbeidet og at effekten av det som gjøres ikke er målbart der og da.

Noen modifierer sine tidligere krav om hva det å gjøre en god jobb innebærer, og tilpasser sin egen oppfatning av jobben. Slik reduserer de presset på seg selv, som avstanden mellom tilgjengelige ressurser og organisasjonens mål skaper. De gjør lite for å påvirke organisasjonens urealistiske ambisjoner.

Andre kan ende opp med å fremmedgjøre og nedvurdere brukerne. De forklarer overfor seg selv hvorfor noen brukere ikke har rett til hjelp, eller hvorfor det ikke er deres ansvar å sørge for at hjelpen blir mulig for brukeren å gripe. Slik blir avstanden mellom gjennomføringsmuligheter og måloppnåelse mer akseptabel. De fristiller seg selv fra å ta ansvar for å si ifra eller prøve å påvirke organisasjonens urimelige vilkår.

Brukeren mistes på en måte av syne under disse strategiene, eller brukeren påvirker i hvert fall ikke prosessen. Det er organisasjonens målsetninger som definerer; ikke bare hva som skal oppnås, men også hvordan. Det er fristende å trekke en parallell til det overdøvende kravet om arbeidslinje (Meld. St. 33 2015-2016) og arbeidsrettet fokus (Terum & Jessen, 2015). En av veilederne beskrev det å ikke nå målet om arbeid for bruker, og hvordan hun da tenkte om det

slik; «Også er det den... som ikke er Navbiten av meg da, som er litt mer sånn - den personlige biten, som tenker atte, da kan de i det minste få hjelp til å bedre livskvaliteten». Akkurat som om det er litt ulovlig, å legge mer vekt på den brukerrettede praksisen.

Det utøves svært lite skjønn innenfor strategiene modifisering av egen oppfatning og fremmedgjøring av brukerne. Lipsky (2010, s. 15) hevder at det er umulig å gjøre en god jobb som bakkebyråkrat uten å utøve skjønn. Arbeidshverdagene består av møte med mennesker og deres livssituasjoner, som er for kompliserte til at de kan passe rett inn i forhåndsbestemte kategorier. Nettopp det som veilederne har sagt mange ganger, det finnes liksom ikke noe som passer. I tillegg trengs fleksibiliteten til å møte hvert enkelt individ og dets unike situasjon, slik at resultatet blir så stor likhet for loven som mulig. Dette er også veilederne inne på ved flere anledninger, som disse to sitatene illustrer; «Det er forskjell på hvordan Nav betjener de enkelte som er kjente brukere, og det for en grunn» og «Alle har ikke samme forutsetninger, de kan jo komme litt sånn forvirra og rusa eller veldig, veldig syke. Da blir du behandlet litt utfra de forutsetningene du har, ja».

Kvale og Brinkmann (2015, s. 126) sier at kropper er viktig kilde til dokumentasjon, og viser også til forskning som anslår at rundt 90% av mening formidles gjennom tegn og gester og ikke gjennom det talte språket. Observasjoner jeg noterte ned under intervjuene, var Navveilederens engasjerende kroppsspråk. De brukte gestikulering for å forklare tydeligere, de satt langt fremme på stolen, de hadde klar og tydelig stemme med dynamikk i tonefallet, de hadde våkent og direkte blick og jeg hadde en følelse av at de krevde min fulle oppmerksomhet til det de ville fortelle. Veilederne virket ikke på noen måte, som om de kan kategoriseres under strategiene modifisering av egen oppfatning eller fremmedgjøring.

Skjønn er å skape og benytte et handlingsrom innenfor punktene mellom organisasjonens forventninger og ambisjoner og brukernes behov. Skjønn er samtidig en tillit til at hvordan handlingsrommet benyttes best kan forvaltes av bakkebyråkraten, som er i direkte kontakt med brukere og virkeligheten der ute (Lipsky, 2010, s. 14).

Lipsky (2010, s. 83) tredje strategi forutsetter at skjønn benyttes for å utnytte tilgjengelige ressurser til det fulle, og at brukernes behov og ønsker er retningsgivende for hvordan tiltak iverksettes. Lipsky (2010, s. 210) sier videre at bakkebyråkrater som bruker skjønnsutøvelse og

som ser på brukerne som likeverdige mennesker, vil føle på tilfredsstillelsen av å gjøre en god jobb.

Beskrivelsen av den tredje strategien, karakteriserer Navveilederne. De benytter skjønn for å påvirke til at Ropbrukerne når sine rettigheter innenfor reglene, oppnår tilgang til standardiserte forløp, finner sin plass i forhåndsdefinerte kategorier og oppfyller uttømmende kravlister. Kravet om nok informasjon for å saksbehandle en søknad om sosialhjelp, trenger ikke å bety standardvilkåret om innlevering av søknad med siste tre måneders kontoutskrift vedlagt. Informasjonskravet kan vel så godt imøtekommes ved god kjennskap til brukeren og brukerens livssituasjon, en liten samtale og at informasjonen dokumenteres på rett plass i systemet. Et annet eksempel er taushetsplikten som en hovedregel (Forvaltningsloven, 1967, og en rekke særbestemmelser innefor helse- og sosiallovverket forøvrig). Veilederne er klar over at det finnes en rekke unntaksbestemmelser som kan benyttes for smidigere løsninger; som at bruker ber om hjelp til en konkret situasjon. Da vurderer de at det er et samtykke til dialog med nødvendige parter, og dokumenterer dette – uten å stille krav til at eget skjema må underskrives før de kan foreta seg noe. Som Lipsky (2010, s. xviii) sier, de beste i jobben sin, er de som lykkes med å lage en bru over gapet mellom den praktiske hverdagen og organisasjonens krav og forventninger.

Å benytte skjønn er et stort ansvar, og det skal hele tiden veies mellom hensynet til brukeren og samfunnsnyttens (Lipsky, 2010, s. 72). Skjønn er ikke det samme som at bakkebyråkraten tilforlatelig lander på en beslutning eller bare iverksetter brukers ønsker. Skjønn er en forsvarlig forvaltning av de totale tilgjengelige ressursene, en individuell vurdering av situasjoner som skiller seg ut og en utvist lojalitet til organisasjonen for å oppnå mål og visjoner. Dette samsvarer med det Nav selv kaller utøvelse av kunnskapsbasert praksis; det beste skjønnet i den enkelte situasjon (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2021, s. 31).

5.2.2 Profesjonell dømmekraft innebærer anerkjennelse

Veilederne har klart å unngå en stereotyp tilnærming til brukerne, unngått å tilpasse oppdraget på en mest mulig behagelig måte for seg selv og ikke latt seg overvelde av kravene om rutinemessig oppfølging (Lipsky, 2010, s. xiv). De skiller seg dermed fra majoriteten i undersøkelsen til

Terum og Jessen (2015, s. 105), som fant at seks av ti veiledere i Nav som jobber med sosialhjelp, utelukkende omtalte aktiveringen som arbeidsrettet. Dette funnet overrasket dem, siden sosialhjelp ofte gis til brukere med sammensatte problemer, hvor en arbeidsrettet praksis ikke vil være tilstrekkelig – akkurat slik veilederne i min undersøkelse er så tydelige på. Unntakene fra ren arbeidsrettet praksis, finner Terum og Jessen (2015, s. 105, 106) blant ansatte med sosialfaglig utdanning, som oftere beskriver praksisen som både arbeidsrettet og brukerrettet. De spør om grunnen til en fortrinnsvis arbeidsrettet praksis kan skyldes at sosialarbeiderne er institusjonalisert inn i en Navhverdag og at brukerinnetningen mer er uttrykk for gode intensjoner enn faktisk praksis.

Funn i min undersøkelse skiller seg ut fra det som Terum og Jessen (2015) mener er representativt for Nav. Det er vanskelig å tro at veilederne, med sin utdanningsbakgrunn innenfor sosiologiske, samfunnsvitenskapelige og humanistiske fag, bare har brukeretningen som gode intensjoner. De har en rekke eksempler på hvordan de gjennom sin praksis lytter til brukerens budskap, bruker tid, legger til rette for gode møter, tilpasser kommunikasjonen og viser omsorg for brukerne ved å være tilgjengelige og dra ut for å lete om kontakten har opphørt uten en forklaring.

Dømmekraft kan sies å være kjernen i praktisk kunnskap, og gir retning til hvordan problemer kan håndteres og løses i møte med brukere som både utfordrer systemets rigiditet og i seg selv innebærer høy grad av uforutsigbarhet. Profesjonell dømmekraft er anvendelse av den kunnskap en innehar, og består av blant annet menneskesyn, teoretisk kunnskap, forbilder, erfaringer, yrkespraksis, konvensjoner og rutiner ((Christoffersen 2005:74) i Fossetøl, 2013, s. 59). Et eksempel på god dømmekraft fra en av veilederne, som kanskje kan oppfattes som en tøff form for kommunikasjon, er når vedkommende møter en sint bruker som roper og hylr i veiledningssenteret. Både Securitasvakten og Navkollegaer forsøker å forklare at slik oppførsel ikke er greit på Navkontoret og at vedkommende nå vil bli kastet ut;

Da gikk jeg bort til han og sa; «vet du hva, har du, har du virkelig tenkt å oppføre deg sånn eller?» «Jammen!» også hylr vi og skriker litt. Også sier jeg; «men du kommer jo ikke noen vei. Skjønner du ikke det, du blir jo kastet ut. Da skjønner jeg ikke at du har gidde og gått hit en gang», sa jeg. «Jammen jeg får jo ikke noe hjelp.» «Ikke på den måten her. Kom her, og du går rett inn på det rommet, også skal vi snakke om det. Har du

tenkt til å skrike til meg..? Har du tenkt til det? Kommer du hit for å skrike eller kommer du for å få hjelp?» Så sa jeg; «du, du har ikke lyst til å gi meg en sjanse da..?».

Selv om mange møter på Nav har et visst preg av spenningsnivå, er de færreste slik som beskrevet ovenfor. Det er mer en illustrasjon på at selv i slike opphetede og kritiske situasjoner som krever en umiddelbar handling, så evner og tørr Navveilederen å bruke sin dømmekraft til å håndtere situasjonen. Veilederen fortalte videre at hun tolker slik atferd som fortvilelse og at brukeren ikke føler seg tatt på alvor. Da tenker veilederen at det verste man kan gjøre er å fortsette på den opplevde avvisningen, og tenker det viktigste er å vise at hun vil snakke med vedkommende, vil den andre vel. Veilederen sier dette om hvordan deres samtale endte: «Jeg har ikke opplevd en av dem som ikke har gått ut døra og sagt tusen takk, takk for at du gadd å hjelpe meg. Dønn rolig.».

For å utøve dømmekraft trengs deltakelse, engasjement og tilstedeværelse (Fossestøl, 2013, s. 59). Lipsky (2010, s. 151) trekker frem det å prioritere enkeltbrukere innenfor en gruppe, som eneste mulighet til å kunne imøtekomme hjelpebehov utover det standardiserte. Det er ikke tid til å gjøre det for alle, og alle trenger det heller ikke. Når skjønn og dømmekraft er avgjørende for en beslutning, kan det også gjøres uriktige vurderinger – både ovenfor enkeltbrukere og på urimelig bekostning av andre (Lipsky, 2010). Veilederens eksempler hittil har handlet om skjønnsvurderinger knyttet til konkrete brukere, og dette sitatet sier noe om den forpliktelsen de kjenner på overfor brukergruppen; «Det er jo noen klienter opp gjennom som tar hjertet ditt, og Ropbrukere er en av mine hjertegrupper. Som jeg egentlig jobber veldig hardt for».

Kan det være slik, at veilederne i min undersøkelse er så opptatt av Ropbrukere, at de gjør en utilstrekkelig jobb overfor andre brukere av Nav - som de også har ansvaret for? Det er alltid en fare for det, og alle veilederne var innom dilemmaene ved å ha ansvar for alle innsatsbehov og måtte prioritere;

Det går alltid på bekostning av noen andre. Ehhm, så det er kanskje den mest krevende biten av jobben min, det er jo å vurdere... Når er det jeg kan... Når er det jeg kan ha hyppigere oppfølging på deg, og hva går det på bekostning av – hvem er det dette går utover?

Christoffersen (2005:67 i Fossestøl, 2012, s. 101) beskriver den profesjonsetiske grunnsituasjonen som et «faglig formidlet møte med den andre, der den profesjonelle må gjøre det som det er etisk sett riktig å gjøre». Fossestøl (2012, s. 96) sier at dømmekraft handler om å besitte en praktisk handlingskompetanse som også innebærer en etisk håndtering av situasjonen.

Refleksjon betyr gjennomtenking av noe (Svendsen, 2019), og er viktig for læring, utvikling og åpenhet. Slik blir praksisen transparent, og en hindrer at det blir en privatpraksis. Nav sitt tydelige fokus på arbeidsretting, og at det ser ut til at forståelsen av profesjonalitet er tett knyttet opp til objektivitet og nøytralitet (Fossestøl, 2013, s. 60) kan bidra at veiledere ikke tør å vise frem sine vurderinger og refleksjoner som en kvalitet på arbeidet sitt, de har en opplevelse av at de risikerer noe ved det. Dette til tross for at etisk refleksjon fremholdes som en av de mest effektive motgiftene mot etisk sløvsinn og overgrep (Aadland, 2018, s. 51). Muligens er Navs nett av bestemmelser, krav og vilkår den største trusselen mot at dømmekraften får virke og utvikle seg.

Allikevel står veilederne opp for og sier tydelig ifra om hvilke vurderinger de tar og hvorfor. Slik som dette sitatet, er et eksempel på;

Men jeg har faktisk diskutert det med koordinatoren i Nav, som har med dette å gjøre. Så sier jeg; «Jeg kan godt stanse jeg, men det betyr ikke at det går til stans. Jeg kan prøve å presse han frem til å få et møte med han. Men da avslutter jeg stansen», sier jeg. «Ja, men atte det kommer jo an på». «Ja, men det er jo opp til meg som veileder å avgjøre» «Ja, det er jo egentlig det». «Men da har jeg orientert deg om at sånn blir det».

Åpenheten taler for at veilederens skjønnsvurderinger og dømmekraft er rammet inn av etiske overveielser, og i de aller fleste tilfellene lykkes med å være viktige og riktige bidrag til å navigere brukerne og deres behov innenfor administrative bestemmelser, organisasjonens mål og den totale samfunnsnytt.

5.2.3 Det verdifulle øyeblikket

Mange avgjørelser må tas raskt på en god måte, selv om situasjonen kan inneholde en viss grad av usikkerhet og vanskelige etiske dilemmaer (Fossestøl, 2013, s. 59).

Veilederne etterlyser en større forståelse hos kollegaer og samarbeidspartnere, for at saker med brukere med store livsutfordringer må prioritere tilgjengelighet og handling når anledningen dukker opp. Dette støttes av Thomassen ((1993) i Ervik et al., 2012, s. 311) som i sin studie av narkotikasubkulturer, fant at hverdagen preges av det nåtidige og øyeblikkelige.

Ervik et al. (2012) intervjuet ansatte ved et lavterskel hybelhus om deres samarbeid med beboerne. Beboerne var menn uten annet sted å bo, de ruset seg og var vanskeligstilte på de fleste livsområder. Deres funn var at ansatte måtte evne å møte spontane situasjoner som kunne oppstå i miljøet. Ervik et al. (2012, s. 309, 311) sier at det å gripe øyeblikket er preget av forhold som de ansatte ikke rår over, og det handler om å kunne håndtere uforutsigbarhet både praktisk og persepsjonelt. Når Navveilederne beskriver hvordan de selv benytter øyeblikkene dominerer persepsjonelle forhold som, nærmest kjenne på kroppen når rett tidspunkt er der, tilpasse kravene etter situasjonen, vite hva som trengs akkurat da. Slik som en av veilederne beskriver; «[...] også blir de møtt. Da begynte han å gråte, så det er veldig mye som... boff!, også er det bare inni det så er det et veldig, veldig sårbart menneske da... Sånn er det...».

Når de etterlyser og gir eksempler der de er avhengig av andre for å nytte øyeblikket, er det den praktiske siden de nevner med ventetider, fysisk tilgjengelighet og forståelsen av hvor unik situasjonen er tidsmessig. Et unntak fra den praktiske beskrivelsen av samarbeid, er denne fra en av veilederne; «rus og psykiatri de jobber ambulerende, sånn at de kan jeg - der er det mer». Sitatet illustrer at veilederne aner nok, selv om det ikke blir uttalt eksplisitt, at det å forstå verdien av øyeblikket handler om mer enn praktiske utfordringer skapt av organisasjonens organisering. Samtidig kan en tenke seg, at dersom det var definert et handlingsrom til disse situasjonene i Nav sitt rammeverk, så ville det bidratt til at flere av veilederne, kanskje også de med en strategi preget av modifisering av oppdraget, ville bidratt – i hvert fall rent praktisk.

5.3 Samhandling

Forforståelsen min pekte i retning av at Navveiledere ikke nødvendigvis inviterer til samarbeid fordi deres hjelpebidrag er avgrenset til konkrete problemområder, i tillegg til at de har det travelt med lange lister å følge opp. Dette til tross for at min erfaring også inneholder ganske mange eksempler på godt samarbeid, men det har oftest vært et resultat av en relasjon som Navveileder og jeg har opparbeidet i forkant.

Ved gjennomlesingen av materialet og videre gjennom analysen, var det umulig å ikke se hvor stor vekt veilederne la på det som etter hvert ble hetende samhandling. At de nærmest så på det som det savnede bindeleddet mellom hva de selv kan hjelpe til med, og at brukeren får best mulig hjelp til å håndtere de kompliserte og sammensatte livsutfordringene sine.

5.3.1 Vi må jo snakke sammen

Veilederne etterlyser kommunikasjon i alle faser av et samarbeid, for å kunne være en god samarbeidspartner for brukerne og andre tjenester. Samarbeid er ikke definert eller avtalefestet når det gjelder sosialhjelp. Ovenfor sosialhjelpsmottakere er veilederne hverken bedt om å ha dialog med samarbeidspartnere, de har ikke egentlig tiden til det, den rådende generelle oppfatningen er at taushetsplikt er til hinder for kontakt med andre og det er heller ikke her lagt opp til at veiledere skal ta selvstendige vurderinger. Det gjør at veilederne selv må vurdere når det er behov for å snakke sammen, hvorfor det er viktig og hvordan det kan gjennomføres, uten støtte fra systemet.

Veilederne oppretter uformelle dialogkanaler, som oppleves verdifulle og tas godt vare på. De understreker hvor viktig den personlige relasjonen er, for å kunne ha et uformelt samarbeid; «Og det er litt på den derre personlige relasjonen som gjør samarbeidet bedre. Da tør man kanskje å ta den uformelle telefonen å høre, ikke sant». Det kan kanskje tolkes som at de har en felles forståelse om at dialogen er noe de trenger, samtidig som de har en fornemmelse av at det ikke er helt innenfor med uformell dialog, og derfor snakkes det ikke om som et reelt alternativ.

Når handlinger må skje litt under radaren, er det en økt risiko for at uheldige situasjoner kan oppstå og også utvikle seg i gal retning. Aadland (2018, s. 25) sier at etikk handler om alt som

medfører konsekvenser for liv og livskvalitet, rett og rettferdighet. Fossetøl ((Fossetøl 2006:30-32) i 2013, s. 59) understreker at komplekse etiske avveininger ofte er innbakt i avgjørelser knyttet til uoversiktlige situasjoner, praktiske handlinger og i relasjoner knyttet til konkrete brukere. Begge beskrivelsene utfyller hverandre og plasserer etikkens tilstedeværelse i veilederens arbeidshverdag. Så er det slik da, at veilederne makter å gjøre etiske vurderinger i situasjoner hvor de i realiteten ofte er overlatt helt til seg selv?

Et etisk dilemma er en situasjon hvor vi opplever at det blir galt uansett hva vi gjør skriver Eide og Aadland (2008, s. 10), og nevner situasjoner der rammer, regler og ordninger er til hinder for god ivaretagelse av brukere. Videre sier de at profesjonsetikken kan komme til unnsetning om hvilke verdier og prinsipper som bør legges til grunn og hvilke hensyn som skal vektlegges. Undersøkelsen har ikke spurt konkret etter etiske avveininger, men som vist i diskusjonskapittelet og i eksempler under funnkapittelet, ser Navveilederne ofte de etiske utfordringene de står ovenfor. Svarene de gir på mine spørsmål er svært fylldige, de bærer preg av at veilederne trekkes mellom det ene, det andre og noen ganger enda flere forventninger, og de begrunner alltid sine standpunkt. Det er nærmest som om de har en iboende refleksiv holdning, og det på tross av den kontinuerlige skvisen mellom systemet og brukeren. Eller er det kanskje nettopp på grunn av det?

At dialog er viktig og en forutsetning for mer samarbeid på tvers av tjenester, vedgås også av Nav selv. De ønsker ny forvaltningslov med fokus på sømløs samhandling velkommen, men erkjenner samtidig at en ny forvaltningslov i seg selv ikke fører til økt samhandling – det er avhengig av politisk vilje, tilføring av ressurser og medarbeidere som ser nytten av samarbeid (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2021, s. 98). At medarbeiderne de trenger allerede finnes, viser mine funn klart. At ressurser trengs er veilederne ikke uenige i, men aller mest til hinder er nettopp de politiske føringene som de opererer innenfor.

5.3.2 Vi må tenke og gjøre helhet sammen

Alle intervjudeltakerne mener at den komplekse og sammensatte problematikken Ropbrukere representerer, krever en samlet og helhetlig innsats. Samhandling med andre instanser er

grunnleggende. De etterlyser systematikk, men også generelt en bedre forståelse fra samarbeidspartnere internt og eksternt, for at dette er en nødvendig måte å jobbe på.

Manglende samarbeid var selve opptakten til Navreformen. Mangel på samordning og helhetlig tilnærming til brukeres behov, gjorde at flere enn nødvendig var utenfor arbeidslivet eller ikke hadde mulighet for aktivitet og deltakelse i samfunnet. Samordnet bistand skulle være middelet for å nå målene (Andreassen & Aaars, 2015, s. 44). Regjering og Storting mente alvor med at samhandlingen innenfor velferdsetatene måtte bedres, og fulgte opp forventningene i både Pensjonsreformen og Samhandlingsreformen. De la vekt på at det måtte etableres rammebetingelser som gir motivasjon til samarbeid for å levere tjenester i samsvar med målene i helse- og omsorgspolitikken (St. meld. 47 2008-2009, s. 14). Det finnes derfor en rekke veiledere og retningslinjer som tydeliggjør og konkretiserer betydningen av mer helhetlige og koordinerte tjenester, og som forventer etablering av tverrfaglige samarbeid på tvers av profesjoner, instanser og forvaltningsnivåer (Helsedirektoratet, 2012, 2014, 2017; St. meld. 47 2008-2009). Ropbrukerne fikk til og med en egen; Nasjonal faglig retningslinje for utredning, behandling og oppfølging av personer med samtidig ruslidelse og psykisk lidelse – ROP-lidelser (Ropretningslinjen) (Helsedirektoratet, 2012).

Slik det er nå, må brukerne selv holde styr på og koordinere de tjenestene som er involvert. I den livssituasjonen som Ropbrukere befinner seg i, er en del av definisjonen at de har kompliserte og sammensatte utfordringer, som ikke finner sin vei gjennom enkel problemløsning. De har det som beskrives som Wicked problems; problemer uten entydig opprinnelse og uten klare eiere, som overskrider grensene mellom sektorer, nivåer og myndighetsområder. Problemene blir vanskelige eller umulige å løse, fordi de er selvmotsigende; forutsetningen for å løse dem forsvinner med stadig endring og problemene blir vanskeligere å gjenkjenne (Pedersen, 2015). Samhandlingsreformen (St. meld. 47 2008-2009, s. 42) er inne på det samme, der den sier at den sammensatte problembelastningen mange rusmiddelavhengige har, innebærer at det for mange vil være for krevende å forholde seg til et lineært og oppdelt tjenestetilbud der en selv må beherske gangen i systemet. Ironisk nok påpeker Navveilederne at en vesentlig forskjell mellom sosialhjelp og andre ytelser, er at det for sosialhjelp ikke er et formalisert og strukturert samarbeid med andre involverte tjenester, ei heller er det definert at samarbeid med andre tjenester skal finne sted. Navs eget rammeverk må vel kunne sies å nærmest være på

kollisjonskurs med de intensjoner, føringer og pålegg som har kommet fra staten de siste 15 årene?

Nok en gang er veilederne opptatt av å finne løsninger, og bygge bro mellom det de selv opplever som tilkortkommenhet i eget system og brukernes behov. Eide og Aadland (2008, s. 10) skriver at etiske problemstillinger ofte ligger i skjæringsfeltet mellom profesjoner, og at de gjerne har et organisatorisk aspekt ved seg knyttet til for eksempel rutiner, retningslinjer og økonomiske rammer. Veiledernes forslag om mer av egen tilstedeværelse på andre arenaer, at de bør være en del av fellesmøter der flere instanser møtes regelmessig og at andre instanser kan komme og være sammen med dem på deres arbeidsplass, er en tanke om hvordan barrierer kan bygges ned og gi økt forståelse for hverandres perspektiv. Hensikten med å legge til rette for bedre kommunikasjon og ta et felles ansvar for at utfordringer skal finne sin løsning, er at det skal komme brukerne til gode.

Sammen om mestring (Helsedirektoratet, 2014, s. 98) sier at gjensidig refleksjon rundt problemstillinger kan være en nøkkel i det tverrfaglige arbeidet. At veilederne reflekterer, både faglig og etisk, har vi funn som tilsier. Noe av det som gjør etiske refleksjoner så nyttige i en samarbeidssammenheng med kompliserte utfordringer, er at drøftinger heves over hver enkeltes avgrensede ansvarsområde. Det blir lettere å oppdage problematiske verdikollisjoner og uetisk praksis midt i det vanlige rutinelandskapet, sier Aadland (2018, s. 17). Aadland (2018, s. 24) skriver videre om ordets makt og at hvilke ord som tas i bruk for å beskrive en situasjon, avgjør langt på vei hvilke mulige løsninger en kan komme til å finne – det er kategoriseringen av problemet som avgjør hvilke muligheter en har tilgang på. Min tolkning av veilederne er at de mener tilbud finnes der ute, det er heller det med å finne frem til rett løsning på riktig tidspunkt som er den aller største utfordringen slik rammeverket er lagt opp nå.

Det politikere og embetsverk har bestemt skal finne sted i de faktiske møtene med brukerne, oppleves ikke som oppfylt av veilederne i min undersøkelse. De bruker mye krefter på å skape handlingsrom i systemet, og er avhengig av en godt utviklet dømmekraft for å kunne hjelpe Ropbrukere til en tverrfaglig enhetlig oppfølging. Er det bare slik for de Navveilederne jeg har intervjuet, eller er det noe som gjelder for de fleste?

Det er utarbeidet en sammenfatning (Helsetilsynet, 2019) etter tilsyn om hvor kjent Ropretningslinjen er for kommuner og spesialisthelsetjenesten. Nylig har den fått en del oppmerksomhet i anledning ti-års jubileet til retningslinjen. Selv om flere mener at retningslinjens konkrete og relevante anbefalinger har vært til god nytte for medarbeidere ute i fagfeltet og at brukerperspektivet har kommet tydeligere frem (Golpen, 2022), mener andre at Ropretningslinjen ikke er en aktivt styrende sak i kommunene, og at den store friheten hver enkelt kommune har til å lage sine lokale varianter gir for store ulikheter. Grunnen forklares med realitetene som ligger i økonomi, budsjett og ressurser, når midlene til gjennomføringen ikke er øremerket (Frimand, 2022a). Det kan være som det hevdes i en artikkel; at de fleste som burde visst, vet ikke at Ropretningslinjen eksisterer (Frimand, 2022b).

Rapporten (Helsetilsynet, 2019, s. 16-17) avdekket for kommunenes del, som Nav er en del av, mangelfull kartlegging og utredning av brukerne. Det førte til at det var vanskelig å gi individuelt tilpassede helhetlige og virkningsfulle tjenester, når grunnlagsarbeidet ikke var godt nok. Det manglet etablert praksis, slik at mye ble opp til hver enkelt tjenestetilbyder. I tillegg var det for kommunene uklareheter i arbeidsdelingen, og det var funn på at bruker er den som blir sittende med koordineringsansvaret. Det ble funnet alvorlige svakheter i styring og ledelse, slik at kvalitativt gode tjenestetilbud til brukere ikke var sikret.

Veiledernes beskrivelser og oppfatning av hvordan hverdagen er i dag for Ropbrukere, ser ut til å stemme overens med sammenfatningen fra tilsynene. At Ropretningslinjen ikke er særlig kjent, kan muligens bekreftes ved at ingen av veilederne nevnte denne. Det er grunn til å tro at de ville brukt den aktivt i argumentasjon og begrunnelser, dersom den var en del av deres beslutningsstøtte. Beslutningsstøtte som de nettopp etterspør og etterlyser i den jobben de faktisk gjør.

6 Avslutning

Denne studien gir et lite innblikk i hvordan Nav kan hjelpe Ropbrukere på best mulig måte, fra Navveilederes perspektiv. Om samme temaet blir utgangspunkt for flere undersøkelser, kan et annet perspektiv som eksempelvis Ropbrukere, ledere, politikere og arbeidsgiverforeninger øke kunnskapen og utvide forståelsen.

Under utarbeidelse av tema og under rekrutteringsfasen, var jeg tidvis bekymret for om det fantes Navveiledere som ville snakke med meg. Om temaet var for ømtålig, både fordi de kunne oppleve det som illojalitet å snakke om dette, eller at de ville oppleve det som et angrep på den jobben de gjør. Under intervjuene sa flere av veilederne at de mente det er et viktig tema som blir belyst og de satte pris på at deres stemme og historier ble funnet verdifulle.

Navveilederne reflekterer og fortellinger har gitt verdifull kunnskap om hvordan Navs organisering gjør at det som hjelpesystem er utilstrekkelig overfor Ropbrukere. Daglig står veilederne ovenfor krevende situasjoner, som ikke lar seg løse med standardiserte anbefalinger om fremgangsmåter og vurderinger. De sier faktisk at passende tiltak er det ikke særlig tilgjengelig på. Det er ikke tilpasset at alle ikke kan følge kravene som skal lede ut i arbeid eller kravene for å motta arbeidsavklaringspenger under en utredningsperiode. Selv sosialhjelp har for mange krav, til at det kan være en (midlertidig) ytelse preget av stabilitet.

Ytelser skal ikke deles ut, uten å oppfylle vilkår – det er ikke det veilederne mener. Det de etterlyser er handlingsrom. Et rom hvor deres skjønn og dømmekraft har en naturlig plass. Der systemet stoler på og anerkjenner at individuelle vurderinger både kan og bør benyttes.

Navveilederne gjorde ikke intervjuene til en arena for formidling av en umulig arbeidshverdag. De fremsto som ansatte med meningsfulle arbeidsdager, med engasjement for brukerne og en villighet til å legge ned en ekstra innsats for å nå målene. De trakk frem eksempler på hvordan de tross alt klarer å manøvrere seg og brukerne gjennom systemet ved å bruke faglighet og skjønn. De har gjennomtenkte konkrete forslag til hvordan Nav kan bli så mye bedre for Ropbrukere, med ganske små justeringer og uten at veiledere som vektlegger individuell tilnærming skal behøve å forsvare alle valg opp mot nåværende standardisering.

Ikke har veilederne lyst til å sitte med dette helt alene heller. De inviterer til helhetlig samhandling rundt brukere. De er åpne for å prøve nye ting, lete etter løsninger med alternative

tilnæringsmåter og de gjør seg tilgjengelige for at brukerne og andre enkelt skal oppnå kontakt med dem.

Veilederne er etter min forståelse bemerkelsesverdige i tråd med intensjonen og de politiske beslutningene, om hvorfor det var behov for en reform som skulle bli til Nav (Andreassen & Aaars, 2015). Samtidig representerer de det som Navs omverdensanalyse (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2021) mener må utvikles de neste årene. Den spisskompetansen Nav mener de må inneha på å bygge relasjoner, motivere og støtte for at mennesker kommer seg videre i livet.

Tenk så spennende det ville vært for Nav og veilederne, om deres måte å jobbe med de vanskeligste brukerne (Helsedirektoratet, 2012, s. 29) på, ble benyttet til å nå målene i Omverdensanalysen. Tenk så viktig det vil være for Ropbrukerne at Nav tar egne analyser på alvor, benytter seg av kompetansen som befinner seg i organisasjonen og setter fart på dokumentert nødvendige endringer for å nå målet om inntektssikring og mulighet for aktivitet og deltakelse for alle.

Litteraturliste

- Andreassen, T. A. & Aaars, J. (2015). *Den store reformen Da NAV ble til*. Universitetsforlaget AS.
- Arbeids- og sosialdepartementet. (2020, 01.09.). *Sosialhjelp*. regjeringen.no.
<https://www.regjeringen.no/no/tema/pensjon-trygd-og-sosiale-tjenester/innsikt/sosiale-tjenester/okonomisk-sosialhjelp/id570200/>
- Arbeids- og velferdsdirektoratet. (2021). *NAV's omverdensanalyse 2021 Utvikling, trender og konsekvenser fram mot 2035*, (1/2021). Arbeids- og velferdsdirektoratet.
www.nav.no/omverdensanalyse
- Bjørndal, A. & Hofoss, D. (2004). *Statistikk for helse- og sosialfagene* (2. utg.). Gyldendal.
- Christensen, J. & Berg, O. T. (2019). Velferdsstat. I T. Hansen (Red.), *Store norske leksikon*. Hentet 04.09.21 fra <https://snl.no/velferdsstat>
- Dahl, E. S. & Åsland Lima, I. A. (2017). Vilkår om aktivitet for sosialhjelp i 2015: Gjør kommunene det som virker? *Arbeid og velferd*, 2, 105-121. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/arbeid-og-velferd/arbeid-og-velferd/vilkar-om-aktivitet-for-sosialhjelp-i-2015-gjor-kommunene-det-som-virker>
- De nasjonale forskningsetiske komitéene. (2014, 20.09.21). *Generelle forskningsetiske retningslinjer*. Forskningsetikk.no. <https://www.forskningsetikk.no/retningslinjer/generelle/>
- Dokken, T. (2016). Langtidsmottakere av økonomisk sosialhjelp. *Arbeid og velferd*, 2016(1), 91-103. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/arbeid-og-velferd/arbeid-og-velferd/langtidsmottakere-av-okonomisk-sosialhjelp>
- Eide, T. & Aadland, E. (2008). *Etikkhåndboka for kommunenes helse- og omsorgstjenester*. Kommuneforlaget AS.
- Ervik, R., Sælør, K. T. & Biong, S. (2012). Å gripe øyeblikket. Om hvordan miljøansatte ved et lavterskelhybelhus erfarer samarbeidet mellom seg og beboerne. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 9(4), 302-313. <https://doi.org/https://doi-org.ezproxy.vid.no/10.18261/ISSN1504-3010-2012-04-03>
- Forvaltningsloven. (1967). *Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker* (1967-02-10). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1967-02-10?msclkiid=6120b48abe6d11eca103aa5846dce844>
- Fossestøl, B. (2012). *Kunnskapsbasert praksis i sosialtjenesten Om profesjonalitet og dømmekraft i sosialt arbeid* [Doktorgradsavhandling, Universitetet i Oslo]. <https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/34245/3/dravhandling-fossestoel.pdf?msclkiid=6b74ef79beea11ecb90b3f599f299310>
- Fossestøl, B. (2013). Evidens og praktisk kunnskap. *Fontene forskning*, (2), 55-66. <https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/34245/3/dravhandling-fossestoel.pdf>
- Frimand, M. (2022a, 01.04.22). ROP-retningslinjen 10 år: Kommunene sliter med å følge statlige føringer for ROP-gruppen. *ROP Nasjonal kompetansetjeneste for samtidig rusmisbruk og psykisk lidelse*. <https://rop.no/aktuelt/kommunene-sliter-med-a-folge-statlige-foringer-for-rop-gruppen/>
- Frimand, M. (2022b, 15.03.22). ROP-retningslinjen ti år: - De fleste vet ikke at ROP-retningslinjen eksisterer. *ROP Nasjonal kompetansetjeneste for samtidig rusmisbruk og psykisk lidelse*. <https://rop.no/aktuelt/--de-fleste-vet-ikke-at-rop-retningslinjene-eksisterer/>
- Golpen, M. (2022, 20.04.22). ROP-retningslinjen 10 år: Konkrete og relevante anbefalinger. *ROP Nasjonal kompetansetjeneste for samtidig rusmisbruk og psykisk lidelse*. <https://rop.no/aktuelt/konkrete-og-relevante-anbefalinger/>

- Gundersen, D. (2021). Respekt. I C. Nilstun (Red.), *Store norske leksikon*. Hentet 24.03.2022 fra <https://snl.no/respekt>
- Hanserud, R. (2018). *En casestudie av fire videregående elevers kunnskaper om lineære funksjoner i arbeid med Geogebra* [Masteroppgave, Høgskolen i Innlandet, Høgskolen i Innlandet]. <https://brage.inn.no/inn-xmloi/bitstream/handle/11250/2569781/Hanserud.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Helsedirektoratet. (2012). *Nasjonal faglig retningslinje for utredning, behandling og oppfølging av personer med samtidig rus- og psykisk lidelse - ROP-lidelser* (IS- 1948) [Nasjonal retningslinje]. Helsedirektoratet. [https://www.helsedirektoratet.no/retningslinjer/samtidig-ruslidelse-og-psykisk-lidelse-rop-lidelser/Utredning,%20behandling%20og%20oppf%C3%B8lgning%20av%20personer%20med%20ROP-lidelser%20E2%80%93%20Nasjonal%20faglig%20retningslinje%20\(fullversjon\).pdf/_attachme nt/inline/c3cf6958-227f-499a-8f0b-0055dca9fc2c:b815d0887ae8ede1dff16fd16e4337e063ae0aaa/Utredning,%20behandling%20og%20oppf%C3%B8lgning%20av%20personer%20med%20ROP-lidelser%20E2%80%93%20Nasjonal%20faglig%20retningslinje%20\(fullversjon\).pdf](https://www.helsedirektoratet.no/retningslinjer/samtidig-ruslidelse-og-psykisk-lidelse-rop-lidelser/Utredning,%20behandling%20og%20oppf%C3%B8lgning%20av%20personer%20med%20ROP-lidelser%20E2%80%93%20Nasjonal%20faglig%20retningslinje%20(fullversjon).pdf/_attachme nt/inline/c3cf6958-227f-499a-8f0b-0055dca9fc2c:b815d0887ae8ede1dff16fd16e4337e063ae0aaa/Utredning,%20behandling%20og%20oppf%C3%B8lgning%20av%20personer%20med%20ROP-lidelser%20E2%80%93%20Nasjonal%20faglig%20retningslinje%20(fullversjon).pdf)
- Helsedirektoratet. (2014). *Sammen om mestring – Veileder i lokalt psykisk helsearbeid og rusarbeid for voksne* [Veileder]. Helsedirektoratet. <https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/sammen-om-mestring-lokalt-psykisk-helsearbeid-og-rusarbeid-for-voksne>
- Helsedirektoratet. (2017). *Veileder om oppfølging av personer med store og sammensatte behov* [Nasjonal veileder]. Helsedirektoratet. <https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/oppfolging-av-personer-med-store-og-sammensatte-behov>
- Helsetilsynet. (2019). *Sammenfatning av funn fra to landsomfattende tilsyn i 2017-2018 med tjenester til personer med psykisk lidelse og samtidig rusmiddelproblem - eller mulig samtidig ruslidelse* (7/2019). Helsetilsynet. https://www.helsetilsynet.no/globalassets/opplastinger/publikasjoner/rapporter2019/helsetilsy netrapport7_2019.pdf
- Jacobsen, D. R. (2010). *Striden som seierherrene nesten tapte: Tjenestemannsorganisasjonene og organiseringen av Nav* (10 - 2010). Uni Rokkansenteret. <https://norceresearch.brage.unit.no/norceresearch-xmloi/bitstream/handle/1956/5361/Notat%2010-2010%20Jacobsen.pdf?sequence=1&msckid=37ab9d75bbc811ec9be45503abb6095d>
- Johannessen, A., Tuft, P. A. & Christoffersen, L. (2016). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (5. utg.). Abstrakt forlag.
- Krogh, T. (2019). *Hermeneutikk. Om å forstå og tolke* (2. utg.). Gyldendal.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg.). Gyldendal.
- Lagringsguiden. (2022). [Forskningsdata- og forskningsdatahåndtering]. VID Vitenskapelige høgskole. <https://www.vid.no/forskning/forskningsdata-og-forskningsdatahandtering/lagring-og-organisering/lagringsguiden/>
- Lipsky, M. (2010). *Street Level Bureaucracy Dilemmas of the Individual in Public Service* by. Russell Sage Foundation.
- Lødrup, R. (2018). *FAEN TA NAV! Nav-ansattes møte med vold og aggresjon fra klienter*. [Masteroppgave, Universitetet i Oslo]. NORA. <https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/65707/Faen-ta-nav-Ronald-L-drup.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Malterud, K. (2012). Systematic text condensation: a strategy for qualitative analysis. *Scandinavian Journal of Public Health*, 40(8), 795-805. <https://doi.org/10.1177/1403494812465030>

- Malterud, K. (2018). *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag* (4. utg.). Universitetsforlaget. Meld. St. 33 2015-2016. NAV i en ny tid - for arbeid og aktivitet. Det kongelige arbeids- og sosialdepartement. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-33-20152016/id2501017/?ch=1>
- Nav.no. (2019). *Arbeidsområder i Nav*. Nav. Hentet 16.04.22 fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/om-nav/sok-jobb-i-nav/nav-som-arbeidsgiver/arbeidsomrader-i-nav>
- Nav.no. (2021). *Økonomisk sosialhjelp. Dette bør du vite*. Nav. Hentet 05.11.21 fra <https://www.nav.no/sosialhjelp/dette-bor-du-vite>
- Nettskjema. (2022). Universitetet i Oslo. <https://nettskjema.no/>
- Norsk Samfunnsvitenskapelige Datatjeneste. (2022). Norsk senter for forskningsdata. <https://www.nsd.no/>
- Ny arbeids- og velferdsforvaltning. (2021). NAVs omverdensanalyse (2021). N. a.-o. velferdsforvaltning. <https://medium.com/navs-omverdensanalyse>
- Pasient- og brukerrettighetsloven. (2001). *Lov om pasient- og brukerrettigheter* (1999-07-02-63). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-63?q=pasient-%20og%20brukerrettighetsloven>
- Pedersen, E. (2015). NAV og "Wicked problems". *Sosiologen*. <https://sosiologen.no/omtale/nav-og-wicked-problems/>
- St. meld. 47 2008-2009. *Samhandlingsreformen*. Det kongelige helse- og omsorgsdepartement. <https://www.regjeringen.no/contentassets/d4f0e16ad32e4bbd8d8ab5c21445a5dc/no/pdfs/stm200820090047000dddpdfs.pdf>
- Svendsen, L. F. H. (2019). Refleksjon. I H. A. Holmen (Red.), *Store norske leksikon*. Hentet 18.04.22 fra <https://snl.no/refleksjon-filosofi?msclid=0385df85bf0a11ec94c8743997ec65a0>
- Terum, L. I. & Jessen, J. T. (2015). Den tvetydige aktiveringen. En studie av veiledere ved lokale Nav-kontor. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 18(2), 96-109. <https://oda.oslomet.no/oda-xmloi/bitstream/handle/10642/3009/1245804.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse En innføring i kvalitative metoder* (5. utg.). Fagbokforlaget.
- Thomassen, M. (2006). *Vitenskap kunnskap og praksis. Innføring i vitenskapsfilosofi for helse- og sosialfag*. Gyldendal.
- Ufarliggjøre. I. *Bokmålsordboka*. Hentet 2022/03/23/, fra <https://ordbokene.no/bm/63777/ufarliggj%C3%B8re>
- Wel, K. v. d., Dahl, E., Lødemel, I., Løyland, B., Naper, S. O. & Slagsvold, M. (2006). *Funksjonsevne blant langtidsmottakere av sosialhjelp* (29/2006). Høgskolen i Oslo. <https://oda.oslomet.no/oda-xmloi/bitstream/handle/20.500.12199/643/Funksjonsevnestudie.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Wheelan, C. (2013). Naked statistics Stripping the Dread from the Data. I C. Wheelan (Red.), *The importans of Data* (s. 110-127). W.W. Norton.
- Aadland, E. (2018). *Etikk i profesjonell praksis*. Samlaget.

Vedlegg 1

Vurdering

Referansenummer

971218

Prosjekttittel

Master i helsefremmende relasjonsarbeid

Behandlingsansvarlig institusjon

VID vitenskapelige høyskole / Fakultet for helsefag / Fakultet for helsefag Oslo

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Randi Ervik, randi.ervik@vid.no, tlf: 92459412

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Bente Charlotte Gausen, besjalotte@hotmail.com, tlf: +4740283464

Prosjektperiode

15.10.2021 - 15.11.2022

Vurdering (1)

14.10.2021 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg den 14.10.2021, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte. DEL PROSJEKTET MED PROSJEKTANSVARLIG For studenter er det obligatorisk å dele prosjektet med prosjektansvarlig (veileder). Del ved å trykke på knappen «Del prosjekt» i menylinjen øverst i meldeskjemaet. Prosjektansvarlig bes akseptere invitasjonen innen en uke. Om invitasjonen utløper, må han/hun inviteres på nytt. TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 15.11.2022. LOVLIG GRUNNLAG Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes

samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a. TAUSHETSPLIKT Informantene i prosjektet er ansatte i NAV, og har taushetsplikt. Det er viktig at intervjuene gjennomføres slik at det ikke registreres taushetsbelagte opplysninger. Vi anbefaler at dere minner informantene om dette i forbindelse med intervjuene PERSONVERNPRINSIPPER NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke behandles til nye, uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

DE REGISTRERTES RETTIGHETER Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), og dataportabilitet (art. 20). NSD vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13. Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned. FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32). Ved bruk av databehandler (spørreskjemaleverandør, skylagring eller videosamtale) må behandlingen oppfylle kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29. Bruk leverandører som din institusjon har avtale med. For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon. MELD VESENTLIGE ENDRINGER Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde: <https://www.nsd.no/personverntjenester/fylle-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-endringer-i-meldeskjema>. Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres. OPPFØLGING AV PROSJEKTET NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet. Kontaktperson hos NSD: Silje Fjelberg Opsvik Lykke til med prosjektet!

Vedlegg 2

Vil du delta i forskningsprosjektet

RoP-brukere og store livsutfordringer

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke hvordan det er å være hjelper når brukeren har samtidig rus- og psykiske lidelser (RoP) og store livsutfordringer. I dette skrivet gis du informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Prosjektet er en Masteroppgave innenfor helsefremmende relasjonsarbeid. Masteren favner flere ulike grunnfagsretninger, og forskerens tilknyttede grunnfag er Rusproblematikk (nå rus- og avhengighetsproblematikk). Masteroppgaven er påbegynt i august 2021 og forventes avsluttet i løpet av 2022.

Formålet med prosjektet er å øke kunnskapen rundt temaet samtidig rus- og psykiske lidelser (RoP) og store livsutfordringer, og få et innblikk i hva som utgjør hindringer. Aller best vil det være om resultatene viser seg nyttig for Nav og andre aktører som jevnlig har kontakt med brukergruppen. Forskningen tar mål av seg til å belyse konkrete utfordringer og forståelsesperspektiv fra hjelperens ståsted.

Forskeren vil benytte et semi-strukturert intervju til dataskapingen. Dataene vil senere bli analysert og tolket med bruk av Malteruds systematiske tekstkondensering.

Det endelige resultatet presenteres i masteroppgaven, og presentasjonen er forskerens fulle og hele ansvar.

Opplysningene som samles inn i forbindelse med dette prosjektet, kan bli benyttet i undervisnings- og presentasjonsformål dersom andre finner det interessant.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

VID Vitenskapelige høgskole, fakultet for helsefag er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Det er foretatt en strategisk utvelgelse av deltakere, for å sikre at de som intervjues har den kunnskapen som er nødvendig for prosjektet.

NAVleder ble spurt om å bistå i rekrutteringen av fem deltakere, med ønske om varierende antall år ved avdelingen, samt både kvinner og menn.

På bakgrunn av utvelgelsen, får du denne forespørselen om deltakelse i forskningsprosjektet.

Hva innebærer det for deg å delta?

Dataskapingen vil gjennomføres ved bruk av et semi-strukturert individuelt forskningsintervju, og kan sammenlignes med en samtale der forsker har konkrete temaer som er ønskelig at vi er innom i løpet av intervjuet. Samtalens utvikling avgjør hva vi snakker mye, mindre og lite om. Og det er anledning for deltakeren til å bringe inn temaer forskeren ikke har spurt om. Deltakeren får i det store snakke fritt, og beskrive med egne ord.

Det gjøres lydopptak av intervjuet ved bruk av mobiltelefon. I tillegg til lydopptaket, vil intervjuer gjøre enkle notater underveis.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

På lydopptakene vil det ikke være personopplysninger knyttet til identitet. Det enkelte intervju kodes med en bokstav, som intervjuer finner igjen på nøkkellisten som inneholder navn og kontakinformasjon. Listen vil ikke oppbevares sammen med intervjumaterialet.

Lydopptaket lagres på Nettskjema, som er godkjent for lagring av den type data som innhentes i dette forskningsprosjektet og som bare forsker har tilgang til. Det er ikke mulig å høre lydfilene fra telefonen, bare via innlogging i nettskjemaet.

Lydopptakene transkriberes (skrives ordrett ned), og lagringen av disse dokumentene er på godkjent server hos VID.

Lydopptakene er det bare forsker som vil ha tilgang til. Det transkriberte materialet vil også veileder og studiegruppe kunne ha tilgang til, i forbindelse med drøftelser rundt analysen og generell veiledning

Anonymisering og konfidensialitet bestrebes, og kan i forhold til konkrete personopplysninger garanteres. Det finnes i slike prosjekter alltid en mulighet for at beskrivelser, ordvalg eller andre karakteristiske trekk kan føre til gjenkjenning fra kollegaer, familie eller nære samarbeidspartnere. Forsker vil holde konfidensialiteten på det aller høyeste, og samtidig gjøre oppmerksom på at grad av gjenkjenning kan forekomme til tross for bestrebelser på det motsatte.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent. Etter planen i løpet av 2022.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- å få slettet personopplysninger om deg, og
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra VID – Vitenskapelige høgscole har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- VID – vitenskapelige høgscole ved
Veileder Randi Ervik
Mail: randi.ervik@vid.no.
Mobil: 92459412

eller

Forsker Bente Charlotte Gausen
Mail: besjalotte@hotmail.com
Mobil: 40283464

Eller

Personvernombud Nancy Yue Liu
Mail: Nancy.yue.liu@vid.no
Mobil: 93856277

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost (personverntjenester@nsd.no) eller på telefon: 55 58 21 17.

Hva skjer om det oppstår endringer eller forandringer fra denne planen?

Om det skulle oppstå endringer for eksempel i forbindelse med tidsaspektet for avslutning av oppgaven, vil du få konkret beskjed om det. Det samme gjelder om andre uforutsette forandringer oppstår. Det er alltid anledning til å trekke seg fra prosjektet, helt frem til det er avsluttet.

Med vennlig hilsen

Randi Ervik
(Veileder)

Bente Charlotte Gausen
(Forsker/student)

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *RoP-brukere og store livsutfordringer* og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i semi-strukturert forskningsintervju
- at opplysninger jeg gir, kan føre til gjenkjenning, selv om dataene anonymiseres og bearbeides før publisering

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 3

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *RoP-brukere og store livsutfordringer* og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i semi-strukturert forskningsintervju
- at opplysninger jeg gir, kan føre til gjenkjenning, selv om dataene anonymiseres og bearbeides før publisering

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 4

Intervjuguide

ROP-brukere med komplekse og sammensatte livsutfordringer

Takk for at du tar deg tid til å stille opp på intervjuet, det er helt avgjørende for at forskningen kan gjennomføres!

Formålet med intervjuet er å skape data rundt temaet ROP-brukere med komplekse og sammensatte livsutfordringer som er i kontakt med NAV gjennom sosialhjelp. Målet er å bidra til mer kunnskap om og utvide forståelsen av hvordan ROP-brukere kan møtes på best mulig måte.

Dere som jobber med sosialhjelp, som er at av de siste tiltakene i velferdsnettet, antas å ha mye med disse brukerne å gjøre. Ved å intervjuere ansatte med mye kompetanse og variasjon i formell bakgrunn og lengde på ansettelsesforhold, vil vi skape verdifulle data til dette forskningsprosjektet.

Dataskapingen gjennomføres ved bruk av et semi-strukturert forskningsintervju, og det foretas lydopptak av intervjuet. I tillegg til lydopptaket, vil intervjuer gjøre enkle notater underveis.

På lydopptaket vil det ikke være personopplysninger knyttet til personlig identitet. Det enkelte intervju kodes med en bokstav, som intervjuer finner igjen på listen som inneholder navn og kontaktinformasjon. Listen vil ikke oppbevares sammen med intervjumaterialet.

Lydopptaket lagres på Nettskjema, som er godkjent for lagring av den type data som innhentes i dette forskningsprosjektet. Det er ikke mulig å høre lydfilene fra telefonen, bare via innlogging i nettskjemaet. Lydopptakene transkriberes, og lagringen av dette er på godkjent server hos VID.

Vi har satt av en og en halv time til intervjuet.

Intervjuspørsmål

Oppvarmingsspørsmål

- Alder
- Kjønn
- Utdanning
- Jobberfaring
- Nåværende stilling
- Antall år i denne stillingen

Få frem erfaringene!

- *Kan du si litt mer om det?*
- *Kan du utdype det enda mer?*

Refleksjonsspørsmål

Møte med brukeren

- Hvordan vil du beskrive den typiske ROP-brukeren med komplekse og sammensatte livsutfordringer?
 - Er det noen type problemer som kjennetegner ROP-brukerne, til forskjell fra andre brukere?

- Hvordan vil du beskrive de mest utfordrende og vanskelige sakene?
 - Kan du beskrive en situasjon som er et godt eksempel på dine erfaringer?

- Hvordan kan det komplekse og sammensatte sorteres og prioriteres?
 - Er det det hele tatt mulig?

- Kan du beskrive ulikheter mellom de som mottar sosialhjelp en kort periode og de som mottar sosialhjelp lengre enn et år?

NAVveilederen

- Hvordan går du frem i møte med ROP-brukere?
 - Hva synes du er viktigst?

- Hvordan ser du på mulighetene for at ROP-brukere med sammensatte og komplekse livsutfordringer kan få en forutsigbar og trygg hverdag?
 - Hva må til?

Samarbeid med andre

- Er det noen typer problematikk, som ordentlig utfordrer samarbeidet med andre instanser? Har du eksempler på dette?
 - Kunne hindringene ha blitt overvunnet på noe vis?

- Har du eksempler på vellykkede samarbeid med andre i vanskelige saker?
 - Hva gjorde at utfallet ble godt for alle?

NAVs rammeverk

- Kan du gi et eksempel på hvor NAV i sin struktur kommer til kort overfor ROP-brukerne?

- Hvordan tenker du NAV kunne vært innrettet for å imøtekomme ROP-brukerne bedre?
 - Om du kunne designet helt fritt på tvers av alle hjelpetilbud og regelverk, hvordan ville det hjelpetilbudet sett ut?

Avrundings spørsmål

- Hvis du skulle trekke ut tre ting som du mener er det viktigste vi har snakket om, hva ville det vært?
- Er det noe viktig jeg ikke har spurt om?
- Kan jeg kontakte deg igjen om det blir aktuelt?

Tusen takk for at du stilte opp!

Vedlegg 5

Gjennomførte søk

Søk 1 i Vid:Open

Ingen muligheter til å slå sammen søkeord

Søk nummer	Søkeord, avgrensninger gjort i databasen	Antall treff
S 4	Komplisert* og sammensatt* En interessant doktorgradsavhandling om langtids sosialklienter. Avhandlingen er fra 2007, gammelt. Men finnes det egentlig noe nyere?	14
S 3	Livsutfordringer (ingen handlet om de livsutfordringene som studien tar for seg; bolig, nettverk, penger, stigma)	51
S 2	ROP	101
S 1	Nav* Nav med trunkering ga mange treff, men ikke på Navrelaterte ting.	324

Forskning funnet under søk 4:

Hverdagen som langtids sosialklient: - mestring i et (bruker)medvirkningsperspektiv. Eriksen, Rita Elisabeth, Doctoral thesis. <http://hdl.handle.net/11250/2597423>

Søk 2 I VID:Open

Ingen muligheter til å slå sammen søkeord

Søk nummer	Søkeord, avgrensninger gjort i databasen	Antall treff
S 2	Foretok en rask gjennomgang ved å se på titler og lese sammendrag og innholdsfortegnelser til mulig interessante arbeider.	3
S 1	Valgte subject "sosialt arbeid".	143

Litteratur funnet under søket:

I flere oppgaver var det referert til Bakkebyråkraten;

Lipsky, M. (2010). Street-Level Bureaucracy, 30th Ann. Ed.: Dilemmas of the Individual in Public Service (30.utg.). New York: Russell Sage Foundation.

Søk på Academic Search Elite

Søk nummer	Søkeord, avgrensninger gjort i databasen	Antall treff
S 4 og S 5		0
S 5	Wicked problems	765
S 4	co-occurring disorders or dual diagnosis mental health and substance abuse or co-occurring disorders and substance abuse	99
S 3	co-occurring disorders.	2 498
S 2	ROP Krysset av på health management	6762 7 (ingen relevante)
S 1	NAV Krysset av på social aspects	2664 2 (ingen relevante)

Søk på Statistisk sentralbyrå (SSB)

Ingen muligheter til å slå sammen søkeord

Søk nummer	Søkeord, avgrensninger gjort i databasen	Antall treff
S 2	Foretok en rask gjennomgang ved å se på titler, lese sammendrag og innholdsfortegnelser til mulig interessante artikler.	1
S 1	Sikkerhetsnett (På bakgrunn av sosialhjelp som et sikkerhetsnett i velferdssamfunnet).	15

Forskning funnet under søket:

Artikkelen <https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/sosialhjelp-og-arbeid-best-utsikter-for-unge>

Artikkelen viste til denne publikasjonen i sin referanseliste:

Van der Wel, K (red.) (2006): Funksjonsevne blant langtidsmottakere av sosialhjelp, Høgskolen i Oslo.

Søk på NORA

Ingen muligheter til å slå sammen søkeord

Søk nummer	Søkeord, avgrensninger gjort i databasen	Antall treff
S 8	Komplisert* sammensatt* Treff i relevant fagområde, ingen konkret relevante	8
S 7	Sammensatt*	384
S 6	Komplisert*	184
S 5	Livsutfordringer Ingen relevante	2
S 4	«Wicked problems» Ingen relevante, handler om miljø, fiskerinæring.	21
S 3	«Samtidig rus- og psykisk lidelse»	6
S 2	ROP	17
S 1	NAV Foretok en rask gjennomgang ved å se på titler, lese sammendrag og innholdsfortegnelser til mulig interessante funn. Etter gjennomgang av 391 søk, ble fokuset på nav direkte mindre. Endte opp med 8 funn, hvor også noen hadde interessante henvisninger til andre bøker og arbeider.	683

Forskning funnet under søk 1:

- 1) [Faen-ta-nav-Ronald-L-drup.pdf \(uio.no\) /
https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/65707/Faen-ta-nav-Ronald-L-drup.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/65707/Faen-ta-nav-Ronald-L-drup.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- 2) [Mellom bruker og forvaltning - NAV-veilederen i et spenningsfelt \(uio.no\) /
https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/42157/Herst_Rullestad_Mellom_bruker_og_forvaltning.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/42157/Herst_Rullestad_Mellom_bruker_og_forvaltning.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- 3) Mot en ny yrkesrolle i NAV? [Microsoft Word - Notat 1-2010 Helgøy, Kildal og
Nilssen.doc \(unit.no\) / https://norceresearch.brage.unit.no/norceresearch-xmlui/bitstream/handle/1956/5357/Notat%201-2010%20Helgoy%2c%20Kildal%20og%20Nilssen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://norceresearch.brage.unit.no/norceresearch-xmlui/bitstream/handle/1956/5357/Notat%201-2010%20Helgoy%2c%20Kildal%20og%20Nilssen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- 4) [ODA Open Digital Archive: Den tvetydige aktiveringen : en studie av veiledere ved lokale NAV-kontor \(oslomet.no\) / https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/handle/10642/3009](https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/handle/10642/3009)

- 5) [Tittel: "Hvordan oppleves NAV fra brukerens ståsted" \(uio.no\) /
https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/18145/PilskogxStadsvikxMasterx28.10.11.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/18145/PilskogxStadsvikxMasterx28.10.11.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- 6) <https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/34245/dravhandling-fossestoel.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- 7) [Gyrid Løkken Roaldsøy “Der folk møter folk” \(ntnu.no\) / https://ntnuopen.ntnu.no/ntnu-xmlui/bitstream/handle/11250/143658/Gyrid%20L%c3%b8kken%20Roalds%c3%b8y.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ntnuopen.ntnu.no/ntnu-xmlui/bitstream/handle/11250/143658/Gyrid%20L%c3%b8kken%20Roalds%c3%b8y.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Masteroppgaven viste til denne mulig interessante boken i sin litteraturliste:

Hauge, Hans A. og Maurice B. Mittelmark (red.) (2003). Helsefremmende arbeid i en brytningstid. Fra monolog til dialog? Oslo: Universitetsforlaget AS

Og denne mulig interessante stortingsmeldingen:

Arbeids – og inkluderingsdepartementet (2006). Arbeid, velferd og inkludering. St.mld.nr. 9 (2006-2007). Oslo: Arbeids – og inkluderingsdepartementet.

- 8) Ung og marginalisert NAV-bruker. En kvalitativ oppgave om unge menns tilpasninger til Nav-systemet. [Masteroppgave_EHG.pdf \(uio.no\) / https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/52888/Masteroppgave_EHG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/52888/Masteroppgave_EHG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Masteroppgaven viste til disse mulig interessante bøkene i sin litteraturliste:

Kuhlne, S., & Ervik, R. (2011). Velferdsstatens politiske grunnlag. I A. Hatland, S. Kuhlne, & T. I. Romøren (red.), Den norske velferdsstaten (ss. 40-66). Oslo: Gyldendal Akademisk Forlag AS

Hansen, H.-T., Lundberg, K. G., & Syltevik, L. J. (2013). Nav - med brukeren i sentrum. En introduksjon. I H.-T. Hansen, K. G. Lundberg, & L. J. Syltevik (red.), Nav - med brukeren i sentrum? (ss. 11-30). Oslo: Universitetsforlaget

Brubakken, G., & Syltevik, L. J. (2013). Oppfølging av brukere. Muligheter og begrensninger i samtaler mellom brukere og Nav-veiledere. I H.-T. Hansen, K. G. Lundberg, S. (red.), & L. Johanne, Nav-med brukeren i sentrum? (ss. 133-153). Oslo: Universitetsforlaget AS

Brage, S., Bragstad, T., Furuberg, J., Kann, I. C., & Myklebø, S. (2013). Unge i kontakt med NAV - NAVs betydning og rolle. I T. Hammer, & C. Hyggen (red.), Ung voksen og utenfor (ss. 196-225). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS

Og denne oversikten fra Nav:

<https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/om-nav/fakta-om-nav/kva-er-nav>

Forskning funnet under søk 3:

Møte mellom mennesker med samtidig rus- og psykisk lidelse (ROP-lidelser) og tjenesteytere.

<https://brage.inn.no/inn/>

[xmlui/bitstream/handle/11250/194055/Vanem_%c3%98ien.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://hdl.handle.net/11250/194055/Vanem_%c3%98ien.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Søk på NAV.no

Søk nummer	Søkeord, avgrensninger gjort i databasen	Antall treff
S 1	Nav og samfunn. Forskningsrapporter og evalueringer finansiert av NAV. Rapporter samhandling med brukere.	0

Gjennomgang av litteraturlisten til Navs omverdensanalyse

Søk nummer	Søkeord, avgrensninger gjort i databasen	Antall treff
	Meld. St. 33 (2015–2016) NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet. Oslo: Arbeids- og sosialdepartementet.	
	Molander, Anders, Harald Grimen og Erik Oddvar Eriksen (2012) «Professional Discretion and Accountability in the Welfare State». Journal of Applied Philosophy, 29 (3), 2	
	<i>Ved å søke etter denne artikkelen:</i> Molander, Anders, Harald Grimen og Erik Oddvar Eriksen (2012) «Professional Discretion and Accountability in the Welfare State». Journal of Applied Philosophy, 29 (3), 2, <i>Kom jeg frem til boken;</i> Erik Oddvar Eriksen, Demokratiets sorte hull - om spenningen mellom fag og politikk i velferdsstaten, Oslo: Abstrakt forlag, 2001.	