



## Kapittel 9

# NAVS BRUKERMØTER MED FLYKTNINGER OG UNGE VOKSNE

«Får jeg det ikke til første gangen, så gir jeg ikke opp»

## SAMMENDRAG

Flyktninger og unge voksne er to ulike og sammensatte grupper, som til tross for ulikheter innad og på tvers har fellestrekk i sin livssituasjon. Et hovedfunn i dette arbeidet er at flyktninger og unge voksne til tross for ulikheter har noen av de samme utfordringene knyttet til utenforskap som gir ekstra utfordringer i møte med arbeidslivet. I dette kapitlet tar vi utgangspunkt i at det å være i en overgangsfase i livet er et slikt felles-trekk; overgangen fra ungdomstilværelsen til voksenlivet og overgangen fra ett land inn i et nytt land. Flyktninger og unge voksne befinner seg i en særegen og sårbar posisjon, utenfor eller på siden av den vanlige tilværelsen, og skal derfor være prioriterte grupper hos NAV.

Ut fra intervjuer med veiledere ved tre NAV-kontor i Nord-Norge undersøkes i dette kapitlet hvordan ansatte i sin brukeropfølging kommuniserer med grupper som flyktninger og unge, for å skape gode brukermøter som adresserer utenforskap. Hensikten er å identifisere gode eksempler knyttet til brukermøter og kommunikasjon med disse gruppene. Informan-tenes beskrivelser kan deles inn i tre kategorier: kommunikasjonsformer, prioriteringer når brukere har komplekse problemer, samt viktigheten av en inkluderende praksis.

## INNLEDNING

Norge har toppet indeksen for menneskelig utvikling for 15. år på rad og blir av FN kåret som det beste landet å bo i (Conceicao mfl., 2019, s.264). Til tross for dette står flere mennesker i yrkesaktiv alder, spesielt flyktninger og unge voksne, utenfor arbeidslivet (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2021). NAVs brukere representerer ulike grupper, med ulike ressurser, behov, forutsetninger og risikofaktorer. Det vil også gjelde flyktninger og unge voksne, som Arbeids- og sosialdepartementet (2015, 2016) fremhever som sårbare grupper og derfor skal prioriteres innenfor NAVs arbeidsrettede innsats. Selv om flyktninger og unge voksne er ulike både som individer og som grupper, har de et sentralt fellestrekk gjennom *utenforskap*, ved stå på siden av samfunnet. Dette utenforskapet gjør dem mer sårbare for seg selv og for samfunnet for øvrig. Tjora (2018) er opptatt av utenforskap knyttet til situasjoner hvor enkeltmennesker eller grupper av mennesker står utenfor samfunnet, for eksempel ved at de ikke deltar i arbeidsliv eller tar utdanning, eller mangler kulturell eller språklig tilknytning til samfunnet ellers. Unge mennesker som står utenfor arbeidsliv og utdanning, opplever også manglende sosial tilknytning til samfunnet rundt seg (Hyggen, 2015). Et slikt utenforskap vil karakterisere livssituasjonen til flyktninger og unge voksne som har behov for bistand fra NAV. Utenforskapet det refereres til her, er *strukturelt*, knyttet til å stå utenfor arbeid og skole, og derfor strukturelt manglende sosiale koblinger i samfunnet.

Arbeidsdeltakelse har betydning for den enkelte, gjennom at det utover å gi inntekt også gir sosiale fellesskap, struktur i hverdagen og for mange en meningsfylt aktivitet. Arbeid gir tilgang til personlig vekst, sosiale relasjoner og identitet samt til å skape tilhørighet, fellesskap og inkludering. Videre bidrar arbeid til selvfølelse og økt livskvalitet gjennom meningsfulle aktiviteter og til å strukturere hverdagen gjennom døgnrytme og rutiner (Dahl, Bergsli & van der Wel, 2014). En rekke studier viser at psykiske helseplager er vanligere blant arbeidsledige enn blant dem som er i arbeid (Paul & Moser, 2009; Reneflot & Evensen, 2014). For flyktninger er arbeidslivet i tillegg også viktig for integrering. Ved deltakelse i arbeidslivet kan flyktninger få mulighet til å styrke språkferdigheter samt sosial samhandling og dermed fremme integrering (Justis- og beredskapsdepartementet, 2016). Sernhede (2002) fremhever at språk, utover det å gi mulighet til å kommunisere, har sentral

betydning for å skape tilhørighet. Språk er viktig for integrering, og ved å mangle språklig eller kulturell tilknytning til samfunnet vil flyktninger kunne erfare utenforskap (NOU 2017: 2).

Brukermøter utgjør en del av NAVs arbeidsrettede innsats som arena for informasjon og veiledning samt samarbeid med brukeren, jf. NAV-loven (2006) § 15. Samtale og kommunikasjon er viktige prioriteringer og kompetanser for NAVs veiledere. Dette vil spesielt gjelde i møter og kommunikasjon med sårbare grupper, noe flyktninger og unge brukere i vanskelige livssituasjoner kan være. Oppmerksomhet på brukermedvirkning, og å være lydhør for den enkelte brukers behov, vil være særskilt viktig i møte med sårbare grupper.

NAVs innsats overfor brukere skal være tilpasset den enkeltes behov, den enkelte brukers bistandsbehov skal vurderes, og vurderingen skal utføres på en forsvarlig måte (NAV-loven 2006, §§ 1, 14a og 15, 2. ledd; forvaltningsloven, 1967, § 17). Dette fordrer tidsressurser, kompetanse samt brukerinvolvering gjennom kommunikasjon. I en undersøkelse av Malmberg-Heimonen, Tøge, Rugkåsa & Gyüre (2019, s. 33) fremgår det at veilederne står i ulike krysspress mellom å bli tilstrekkelig kjent med den enkelte bruker og å gjøre sitt arbeid «mest mulig distansert og nøytralt». Angående NAVs arbeid med behovsvurderinger og vedtaksbegrunnelser beskrives det i undersøkelser av Kane (2018, 2020) at de ansattes idealer om forsvarlige kartleggings- og beslutningsprosesser, brukermedvirkning og målrettet bistand utfordres av begrensede tidsressurser, begrensede digitale løsninger og forhåndsbestemte standarder som ikke rommer alle brukeres situasjon. Forsvarlig og formålstjenlig tjenesteutøvelse må ut fra dette innebære en viss grad av direkte kontakt mellom NAV-ansatte og bruker. Videre fordrer NAVs kartleggings- og beslutningsprosesser kompetanse innenfor ulike områder, gjennom eksempelvis kunnskaper om årsaker til og virkninger av utenforskap, om bistandsformer samt ferdigheter innenfor kommunikasjon, veiledning og saksbehandling. NAV-ansattes beskrivelser av kompetansebehov, særlig knyttet til oppfølging av brukere med komplekse behov, behandles også i denne antologiens kapittel 10.

NAVs brukermøter skjer i en kontekst preget av en formell organisasjonsstruktur med bestemte målsetninger, samtidig som møtene skjer i uformelle og mellommenneskelige strukturer preget av hva veiledere faktisk gjør. Scott og Davis (2007) viser til hvordan en organisasjon er mer enn formelle strukturer og spesifikke mål, og peker på betydningen av meningsskapende

og uformelt system med uformell praksis. Brukermøtene knyttet til NAVs arbeidsrettede tjenester er viktige for å sikre brukernes rettigheter, det er derfor viktig å sette søkelyset på kvaliteten i brukermøtet og den faktiske oppfølgingen av brukeren. I en rapport avgitt av ekspertgruppen som ble opprettet av Arbeids- og sosialdepartementet for å gjennomgå NAV (Ekspertgruppen, 2015) fremgår «Bedre brukermøter» som et av NAVs hovedmål, og ekspertgruppen anbefaler tettere og mer arbeidsrettet oppfølging av brukerne, samt økt lokalt handlingsrom som kan bidra til å sikre en bedre kvalitet på brukermøtene. Til tross for dette er det forsket lite på hvordan disse møtene foregår (Halvorsen mfl., 2018).

Siden gruppene flyktninger og unge voksne er pekt ut som prioriterte grupper i NAV, er det interessant å undersøke problemstillingen: *Hvordan kan NAV adressere flyktnings og unge voksnes utenforskap i sine brukermøter?*

Dette kapitlet utgjør ett av forskningsarbeidene fra UniversitetsNAV-samarbeidets forskningsprosjekt Arbeidsinkludering, læring og innovasjon i NAV, arbeidspakke 1: Handlings- og løsningsdyktige NAV-kontor – forståelser av lokalt handlingsrom og ansvar ved arbeidsrettet bistand.

## Flyktninger og unge voksne – grupper i liminale faser

Både flyktninger som har flyttet fra sitt land til et nytt, og unge voksne som går fra barndom, gjennom ungdomstilværelsen og frem til voksentilværelse, befinner seg i overganger i livet som skaper uforutsigbarhet og usikkerhet. Det å komme som flyktning til et ukjent land kan være særlig sårbart og dramatisk, mens unge voksne som har hatt vansker i utdanningssystemet, også har betydelig risiko for utenforskap til arbeidsliv og egenforsørging (Hammer & Hyggen, 2013). Felles for disse gruppene er at overganger utfordrer deres prosesser for å imøtekomme samfunnets forventninger om arbeidsinkludering. I arbeidsinkluderingen er nettopp overganger fokusert som en særlig utfordring (Spjelkavik & Frøyland, 2014).

For å beskrive slike prosesser, overganger, som både flyktninger og unge voksne befinner seg i, finner vi det relevant å anvende det analytiske begrepet *liminalitet*. Dette perspektivet er utviklet gjennom Arnold van Genneps og Victor Turners teorier om overgangsriter, som introduserer begrepene liminalitet, struktur og antistruktur (Gennep, 1960; Turner, 1969, 1996). Disse teoriene antyder at det sosiale og individuelle livet kan forstås som en prosess

som krysser ulike stadier, bestående av henholdsvis separasjon, liminalitet og re-integrering. Første stadium innebærer en adskillelse fra samfunnet. Andre stadium, liminalfasen, er en tilstand av å være imellom faser og etterfølges av re-integrering, hvor man tas opp i samfunnslivet. Liminalitet utgjør slik overganger mellom ulike faser hvor det skjer omfattende endringer på individ- eller samfunnsnivå. Den liminale fasen er preget av at normaltilstanden er oppløst, og av tvetydighet hvor personer ikke har samme status som tidligere, men har heller ikke fått en ny status (Turner, 1969).

Videre beskriver Turner (1996) liminalitet som «betwixt and between», hvor hovedpersonene er både midt imellom, og hverken–eller. Det liminale rommet er preget av tvetydighet «utenfor samfunnet», og hvor man er løsrevet fra hverdagslige normer og strukturer. Liminale personer vil ofte kjennetegnes ved at de mangler tilhørighet, og mennesker som befinner seg i en liminal fase, er ofte strukturelt «usynlige». Unge voksne vil være hverken ungdom eller voksne, og flyktninger vil være hverken det de var i hjemlandet, eller medborger av det norske samfunnet etter kort botid. Når personer innenfor disse gruppene ikke er i utdanning eller i arbeid, vil de oppleve å være adskilt fra det norske storsamfunnet. For unge voksne og flyktninger vil liminaliteten komme til uttrykk i fravær av hverdagsstrukturer knyttet til arbeid og skole og det sosiale livet som hører med. Både flyktninger og unge voksne som trenger NAVs bistand, befinner seg i en liminal livssituasjon ved at de trenger hjelp til å inkluderes til arbeidsliv og egenforsørging.

*Flyktninger* er en sammensatt gruppe, men vil ha til felles at det første møtet med Norge kan beskrives med at de havner i en «liminalfase» som er preget av å være «midt imellom» – mellom fortid og fremtid, mellom sin opprinnelige kultur og den nye kulturen (Thomassen, 2009). Flyktningetilværelsen er preget av usikkerhet om fremtiden, hvor livet settes på vent (Ytrehus, 2004). Hverdagen fra hjemlandet er oppløst, inkludert både familie, studier og arbeid. Det innebærer en fare for å tape muligheter og status en hadde i hjemlandet samt venting på ny status i nytt land. Flyktninger er ofte sårbare i møte med arbeidslivet, blant annet fordi mange er i mindre stabile jobber enn majoritetsbefolkningen og mer utsatt ved nedbemanninger (Bratsberg, Raaum & Røed, 2018). Flyktninger har sammenliknet med befolkningen for øvrig lavere sysselsetting, lavere jobbsikkerhet, høyere ledighet og flere som står utenfor arbeid og utdanning. En viktig årsak er mangel på den formelle kompetansen som etterspørres i det norske arbeidslivet. Videre er flyktninger

en gruppe hvor mange kan ha opplevd psykiske og fysiske plager samt traumer, og hverdagen som asylsøker eller flyktning i seg selv er belastende (Hodes & Vostanis, 2019; Sveaas, Vevstad & Brekke, 2012).

*Unge voksne* er også en sammensatt gruppe, men de har til felles at de er i en overgangsfase mot voksenlivet, en prosess hvor man utvikler seg både biologisk, psykologisk og sosialt (von Tetschner, 2012). Sande (1995) og Wulff (1994) fremhever hvordan den langvarige utdanningsperioden i det moderne samfunnet strukturelt har skilt unge mennesker fra voksenverdenen, og hvordan deres «liminalstilstand» på grunn av dette har utvidet seg i tid og rom. Selvrapporterte fysiske og psykiske hverdagsproblemer fortsetter å øke blant ungdom både på ungdomsskole og videregående skole (Bakken, 2019). Unge voksne med mangelfull skolegang, lite arbeidserfaring, somatiske helseproblemer, psykiske lidelser og/eller rusproblemer kan anses å ha et omfattende hjelpebehov (jf. Kane, Köhler-Olsen & Reedt, 2017). I en undersøkelse av Kane og Köhler-Olsen (2018, s. 347) beskriver ansatte i NAV / Job Centre i Storbritannia, Tyskland og Norge at deres unge brukere preges av sammensatte problemer som ofte ikke kommer til syne i første kartlegging, og at avgjørelser truffet basert på manglende kunnskap om brukeren kan medføre kontraproduktive resultater.

Her fremhever vi at unge flyktninger vil være i to overgangsfaser samtidig: både overgangen fra hjemland til nytt land og overgangen fra ungdomslivet til voksenlivet. Disse vil være ekstra sårbare da de befinner seg mellom flere overganger på samme tid, og må håndtere overgangene i fremmede omgivelser og arbeide med språk og læring i skolen for å ta igjen norsk ungdom, uten sitt kjente nettverk rundt seg og med vanskelige livserfaringer (Frønes, 2003; Hjelde, 2004).

Overgang til voksenlivet og/eller til en ny kultur, med tilpasningskrav som kan være store og fremmede, kan oppleves som omfattende og uoversiktlige. Selv om overganger også kan skape rom for potensial for vekst, kan det bidra til en opplevelse av motstand som kan hindre gode overganger mot voksenlivet for unge (Nordahl, Sørli, Manger & Tveit, 2005) eller god integrering for flyktninger. For å sikre gode overganger er det viktig å legge til rette for inkludering og deltakelse i samfunnslivet gjennom arbeid. Utenforskap til ulike fellesskap kan få negative konsekvenser som ensomhet, utenforskap, destruktiv atferd, psykiske problemer, og draging mot negative fellesskap

(Tjora, 2018). Det er derfor viktig at veiledere i NAV er bevisst liminaliteten hos flyktninger og unge voksne i sine brukermøter med disse.

## METODE

For å finne svar på vår problemstilling om hvordan veiledere kan tilrettelegge brukermøter som adresserer flyktningers og unge voksnes liminalitet, har vi i perioden mellom høsten 2017 og høsten 2018 intervjuet ansatte på tre NAV-kontor i Nord-Norge. Gjennom å kontakte ledelsen ved det enkelte kontor fikk vi tilgang til informanter som hadde ansvar for brukerrettet arbeid. På det første kontoret gjennomførte førsteforfatter sju individuelle intervjuer, og etter første analyse av disse gjennomførte begge forfatterne fokusgruppeintervjuer på alle tre kontorene. I fokusgruppeintervjuene med lederne var det to deltakere, og med veilederne var det seks til åtte deltakere. Informantene hadde ulike fag- og erfaringsbakgrunner, både kvinner og menn deltok, med et flertall av kvinner. Begge forfatterne har analysert og drøftet det samlede datamaterialet. Forskningsprosjektet er omsøkt og anbefalt av personvernombudet for universitetene (NSD, ref. 55744).

Fokusgruppeintervju er en måte å utforske begreper og ideer på, delt av en gruppe mennesker i en gitt kontekst (Wilkinson, 1998). Deltakerne i våre fokusgrupper var profesjonelle eksperter innenfor temaer som ble diskutert, og gjennom fokusgruppeintervjuene var det mulig å få innblikk i hva gruppen som helhet anser som viktig, i tillegg til den enkeltes synspunkt. For å unngå at informantene ble påvirket av ulike maktposisjoner mellom ledere og veiledere, holdt vi separate fokusgruppeintervjuer med henholdsvis ledere og veiledere. På bakgrunn av en semistrukturert intervjuguide ba vi veiledere og ledere ved NAV-kontorene dele erfaringer og refleksjoner rundt sitt brukerrettede arbeid, ut fra spørsmål som for eksempel «Hvilke utfordringer opplever du at NAV har i arbeidet med ulike brukergrupper?» og «Hvordan arbeider du som veileder med sårbare grupper?». Alle intervjuene ble lagret digitalt og transkribert og utgjør datamaterialet for dette kapitlet. Det samlede intervjumaterialet har dannet grunnlag for flere forskningsspørsmål som er behandlet i denne antologien. Mens dette kapitlet omhandler NAVs brukermøter med flyktninger og unge voksne i overgangsfaser, rettes søkelyset mot NAVs samarbeidsplikt og samarbeid i kapittel 7, og mot kompetanseutvikling i NAV i kapittel 10.



Innenfor kvalitativ forskning søker man å utforske det erfaringsnære (Kvale & Brinkmann, 2015). Myndighetene har utpekt flyktninger og unge voksne som sårbare grupper som NAV skal prioritere innenfor sin arbeidsinkludering. Vi analyserte derfor datamaterialet for å finne temaer som kunne kaste lys over NAVs erfaringer og utfordringer med disse brukergruppene. Gjennom kategorisering kan en få frem sentrale temaer i et datamateriale (Thagaard, 2018). Knyttet til brukergruppene flyktninger og unge voksne identifiserte vi tre temaer som særlig gikk igjen: hvordan kommunisere med brukerne, hvordan prioritere bistand når brukere har komplekse utfordringer samt inkludering av og samarbeid med brukeren. Disse tre temaene er knyttet til flyktnings og unge voksnes livssituasjoner.

## BRUKERMØTER SOM PLATTFORM FOR INKLUDERING AV FLYKTNINGER OG UNGE VOKSNE

### Tilpassede kommunikasjonsformer

Flyktningers og unge voksnes erfaringer, livssituasjon og utfordringer kan bidra til å gjøre kommunikasjon i møte med NAV utfordrende. Riis-Johansen mfl. (2018) beskriver hvordan NAVs brukermøter bør baseres på en involverende og konstruktiv samtale, og det fremstår derfor som et viktig fokus og kompetanse for veiledere. Dette vil spesielt gjelde i møte og kommunikasjon med sårbare grupper, noe flyktninger og unge brukere i vanskelige livssituasjoner kan være.

Angående brukermøter med flyktninger delte veilederne ulike erfaringer. Flere informanter beskrev utfordringer knyttet til språk og systemforståelse, noe som gjorde oppfølgingen tids- og ressurskrevende. En veileder fortalte:

Det er ofte familier hvor de er analfabeter. Kan ha vært i Norge i masse år, men kan fortsatt ikke det norske språk, utrolig vanskelig å få dem til å forstå det norske systemet, at det er lover og regler [...]. Når jeg har sittet i over en time og vi fortsatt er like blank, både jeg og den dama jeg pratet med. For hun forstår ikke hva jeg snakker om selv om vi har tolk, og jeg forstår egentlig ikke hvor hun vil hen, og hvorfor hun ikke forstår meg. [...] Det har vi mange av i den kategorien i kommunen, hvor de ikke forstår helt selv med tolk.

I tillegg til språkproblemer ble også traumatiske opplevelser brakt frem som en utfordring i møte med enkelte flyktninger. En veileder forklarte at de «ikke er der i livet at de klarer å ta inn det som blir sagt – traumer og det dem måtte ha med i bagasjen. Det må kanskje legges opp til at det gjentas oftere, jevnlig.»

I intervjuene fremhevet flere informanter utfordringer knyttet til kommunikasjon i brukermøter med unge voksne. Dette skapte behov hos veiledere for å finne alternative former for kommunikasjon ut fra kontekst og behov, og økt bevissthet rundt kommunikasjon og kommunikasjonsformer. Flere informanter beskrev vansker med å få enkelte unge brukere til å møte opp til avtaler. En beskrev dette som «utfordrende, også fordi mye av problematikken er jo unnvikelse: De tar ikke telefonen, kommer ikke på møter, møter ikke opp til avtalte tiltak. At de ikke gjør det vi blir enige om at de skal gjøre.»

På oppfølgingsspørsmål om hva de gjør i slike situasjoner, svarte en informant slik:

Nei, da ringer vi mer og innkaller til oftere møter. Maser. Gir ikke opp. Vi maser til vi får til et møte, og så må vi jo finne ut av hva det er som gjør at de ikke klarer å møte opp. Også må vi heller lage en ny plan.

Flere informanter påpekte en annen utfordring knyttet til hvordan kommunikasjonen kan preges av dårlig selvtilit blant mange unge voksne. En veileder beskrev:

Mye av det som har ført til at dem ikke har gjort ting – kanskje ikke søkt på jobber, kanskje ikke tatt initiativ, ikke gått rundt til bedrifter og søkt jobb. Grunnen til det er ganske enkelt – kan forklares med litt dårlig selvtilit. At du ikke har tro på at det hjelper, at du har fått litt for mange nei i livet ditt – i veldig ung alder. Når du har den bakgrunnen, så kan du slite mye.

Samtidig som informantene beskrev ulike typer utfordringer i kommunikasjon med flyktninger og unge voksne nevnte flere også noen felles tilnærminger i møte med disse to gruppene. En veileder fremhevet blikkontakt som en viktig trygghetsfaktor i kommunikasjonen med sårbare brukere som flyktninger og unge voksne:

For meg er det viktig å få en kontakt – om ikke bare at «Hei, jeg er fra NAV, nå må du skjerpe deg». For meg er brukermøtene våre viktige. At jeg faktisk får blikkontakt. De gangene jeg sliter, er når personen bare sitter og stirrer ned i bordflata. Nei, hva jeg gjør? Får jeg det ikke til første gangen, så gir jeg ikke opp. Så sitter jeg og leter frem blikket. Går kanskje ned i bordflata da og prøver å hente opp.

Et annet aspekt i kommunikasjonen med flyktninger og unge voksne som ble fremhevet av flere informanter, var viktigheten av tid og oppmerksomhet til den enkelte bruker. En veileder beskrev det slik:

Som regel er det jo noe de ønsker, noe de vil at NAV skal gjøre for dem, og da er det jo mulig å snakke om det. [...] Så når vi begynner å snakke om det, så kommer jo en del av de kravene og forventningene fra NAV inn, som jeg prøver å snike inn. Det er vel ikke alltid så lett å snike inn, for det handler om at du faktisk må søke om jobb, sånn og sånn. Så sier de at de selvfølgelig skal gjøre det. Man må bruke litt tid. Må kanskje bruke mer enn ett møte, kanskje tre–fire.

Oppsummert har informantene synliggjort et fokus på samtaler og kommunikasjonsformer generelt, og spesielt i brukermøter med flyktninger og unge voksne. Flere viser til hvordan mangel på felles språk og forståelse samt tidligere vanskelige erfaringer gjør kommunikasjonen med flyktninger sårbar. Videre påpekte våre informanter hvordan unnvikelse og dårlig selvtillit blant mange unge voksne i sine møter med NAV gjorde kommunikasjonen krevende. Samtidig har informantene synliggjort noen felles tilnærminger i sin kommunikasjon med flyktninger og unge voksne som de har positiv erfaring med, betydningen av å få blikkontakt og å bruke tid på den enkelte bruker.

NAV har hatt økt fokus på kommunikasjon med brukere slik at den skal bli mer tydelig, og legger vekt på å snakke og skrive så folk forstår. Som ledd i dette er det utarbeidet retningslinjer for språk og formidling i NAV hvor målsetningen er et direkte språk, og å unngå et vanskelig og byråkratisk språk med mye faguttrykk (NAV, 2020). Et vanskelig språk kan skape avstand og maktlesløshet hos brukere, noe som viser viktigheten av kommunikasjon som tilrettelegger for både informasjon, spørsmål og svar og kontradiksjon.

NAV's omfattende digitaliseringsarbeid skal tilrettelegge for økt kontakt og samhandling mellom bruker og NAV via telefon, nett eller oppmøte på

NAV-kontor. Ambisjonene har vært å avlaste NAV-kontorene for å frigjøre tid til brukere med særskilt behov for tilpasset og tett oppfølging, herunder ungdom som har falt ut av videregående skole, ungdom med psykiske helseplager samt flyktninger og innvandrere (Arbeids- og sosialdepartementet, 2016). Flyktninger og unge voksne er grupper som kan ha særskilt behov for å bli informert, sett og hørt gjennom fysiske møter med veiledere. Dette behovet kan stå i et spenningsforhold til NAVS digitale, nettbaserte løsninger med fokus på selvbetjening (Thorgersen, 2017). Ansattes erfaringer med NAVs digitale løsninger undersøkes også i kapitlene 12 og 13 i denne antologien.

Prioriteringer når brukeren har sammensatte problemer  
Gjennom utenforskap til samfunnsliv ved å ikke være i arbeid eller utdanning kan flyktninger og unge voksne befinne seg i sårbare livssituasjoner preget av usikkerhet og utrygghet som fremmer liminalitet. Den enkeltes livssituasjon kan skape sammensatte utfordringer som preger den enkeltes hverdag, selvfølelse og mestring. I intervjuene fremholdt veilederne og ledere i NAV ulike komplekse problemer hos brukergruppene og ga ulike beskrivelser på hvordan slik kompleksitet fordret at de må gjøre prioriteringer slik at hjelpetilbudet til den enkelte blir så individuelt tilpasset som mulig. Prioriteringsområdene omhandler progresjonen i oppfølgingen ved manglende språk- og systemforståelse, kompetanse og ansvarsfordeling. I tillegg har informantene fremholdt prioritering gjennom langsiktig tenking, tålmodighet, kreativitet og overveid tilrettelegging.

Angående møter med flyktninger beskrev veiledere det som vanskelig å prioritere progresjon i oppfølgingen hvor det var manglende språkforståelse og systemforståelse hos bruker. En veileder problematiserte språkutfordringer slik:

Her er det sånn og sånn. OK. Selvfølgelig skal jeg være på trygg grunn at jeg har gitt råd og veiledning, både skriftlig og muntlig, og ikke bare en gang. [...] Det skal ha vært gitt på deres språk. Jeg skal sikre at de har forstått det før jeg tør å si nei. [...]. Det er jo mye standardtekst i de vedtakene, som sagt, og der står det jo 'nødhjelp – engangshjelp' – du ikke kan forvente å få dette flere ganger. Du må ta det bort fordi det er null verdt, kommer de neste gang, så er vi lovpålagt å gi de det.

Flere veiledere fremholdt behovet for prioriteringer angående NAVs kompetanse og velferdsinstansers ansvarsfordeling i arbeidet med flyktninger. Angående kompetansebehov beskrev en veileder at «Vi skulle jo gjerne hatt en eller to flyktningkonsulenter som bare jobbet med dem – som var spesiell god på kommunikasjon, språk, ting jeg ikke ...». Angående ansvarsfordeling for målgruppen flyktninger presiserte en annen veileder:

For det er jo ikke de flyktningene som kommer, som vi skal hjelpe. De har jo introen.<sup>1</sup> Det er jo når de kommer ut av introen etter to år, når de kommer til NAV, når de ikke har blitt integrert og ikke har fått seg jobb og alt det der. Så da har jo Flyktningetjenesten gjort en kjempejobb før dette her, så skal vi begynne på scratch igjen. Det er jo galskap.

Slik dette sitatet viser til, var det ikke bare ansvarsfordeling for målgruppen flyktninger flere informanter påpekte som utfordrende, men også mangel på integrasjon blant flyktninger.

Angående brukergruppen unge voksne beskrev både veiledere og ledere ulike utfordringer, og en fellesnevner var unge som hadde sammensatte problemer. Også her berørte de temaene progresjon og prioriteringer i tjenesteytelsen. En veileder utdypet det slik:

Mange av dem som vi jobber med, er unge som ofte har komplekse utfordringer sånn at jeg ser at det er ikke bare jobben som er utfordringa. Man kan lett tenke at når man melder seg som arbeidssøker eller arbeidsledig, så er det arbeid du trenger. Men vi ser jo at det er noe mer. Ofte er det en grunn til at du er arbeidsledig, at du ikke får jobbe videre, kan være at det ikke fungerer på den arbeidsplassen. Kanskje du har et rusproblem som gjør at du ikke klarer å holde deg på jobb. Spilleavhengighet. Og går du lenge arbeidsledig, så kan det oppstå fysiske vansker, overvekt. Og selvfølgelig de psykiske utfordringene som kan oppstå ved at du er lite sammen med andre, får lite nettverk, sånn som du gjør når du spiser lunsj sammen med kollegaene dine. Du deltar lite i et fellesskap, og det fellesskapet du deltar i, er et nettverk via spill for eksempel.

---

<sup>1</sup> Introduksjonsprogram og introduksjonsstønad, jfr. integreringsloven (2020).

Flere informanter, både veiledere og ledere, ga uttrykk for hvordan unge voksne i møte med NAV hadde behov for ikke bare hjelp til å finne arbeid, men også lære om arbeidslivets uskrevne og skrevne regler. En leder fremholdt at:

Det er mange som bare trenger litt hjelp, så er de selvfølgelig ute i jobb. Vi har de ungdommene for all del. Men vi ser også at for en del av de aller yngste, de må også lære seg en del om arbeidslivet, spillereglene i arbeidslivet, og noen må kanskje prøve seg noen ganger før de skjønner det her – sammenhengen mellom å møte på jobb, gi beskjed når de er syke, og alle de tingene som kanskje vi som har vært noen år i arbeidslivet, tar for gitt.

Slik ovennevnte sitater fra veiledere og ledere viser til, har flyktninger og unge voksne i møtet med NAV flere utfordringer enn å kun skaffe seg arbeid. Oppsummert illustrerer informantuttalelsene hvordan deres livssituasjon kan føre til at de som gruppe har sammensatte utfordringer ut over arbeidsløshet, samt hvordan arbeidsløshet også kan medføre manglende hverdagsritualer til å strukturere dagen. Mange informanter fremhevet manglende språkforståelse og systemforståelse samt svak integrering blant flyktninger som utfordrende i møte med arbeidslivet. Flere informanter påpekte hvordan unge voksne også måtte lære både de skrevne og uskrevne reglene i arbeidslivet. Noen fremhevet hvordan brukere med store problemer kan oppleve å være i en ond sirkel, oppleve flere mestringstap, ved at de har vært så lenge ute av «et normalt liv» at selvtillit og mot svikter.

Informantene belyser i intervjuene hvordan brukermøter som gir rom for hensiktsmessige prioriteringer, kan være et verktøy for å adressere utenforskap og fremme inkludering av flyktninger og unge voksne. Som et organisatorisk grep for å bedre tilbudet til disse gruppene har enkelte NAV-kontor prioritert å opprette egne team som arbeider særskilt med spesifikke grupper, som for eksempel ungdomsteam (Busch, Staalesen & Thorbjørnsrud, 2018). Disse tilbudene legger stor vekt på å arbeide i grupper, og motivasjon, mestring og selvrefleksjon er sentralt (Arbeids- og sosialdepartementet, 2015). Her skal ungdommene få oppfølging av veiledere som ofte har ungdom som sitt spesialområde. Disse veilederne forventes å ha erfaring med hva som motiverer ungdom, og hvordan de skal gå frem når ungdom ikke dukker opp til avtaler (Arbeids- og sosialdepartementet, 2015). Slike team kan således forstås som

et organisatorisk uttrykk for å samle spisskompetansen hos NAV knyttet til spesifikke grupper. For det første kan slike team være en måte å sette veiledere med ulik og komplementær kompetanse sammen på, slik at de som gruppe blir bedre i stand til å tilpasse og utvikle gode tiltak for den enkelte bruker. For det andre legger etableringen av slike team til rette for spesialisering, erfaringslæring og faglig utvikling i gruppen, som på sikt kan gi kunnskap om hvordan ulike tiltak kan forbedres og gjøres mer målrettede, gitt disse brukernes behov (Scott & Davis, 2007, s. 146). For målgruppen flyktninger kan det og være hensiktsmessig å etablere team med veiledere som arbeider med disses felles og individuelle utfordringer og behov. Her kan ansatte fra flyktningetjenesten og øvrige relevante instanser også inkluderes og dermed bidra til økt samhandling mellom offentlige tjenester. Økende kompleksitet i oppgaver fører gjerne til mer kompleksitet i organisering (Scott & Davis, 2007).

Informantuttalelsen om arbeidsfordelingen mellom NAV og flyktningetjenesten berører temaer som organisering og ansvarsfordeling mellom offentlige instanser samt tverretattlig samarbeid. Kommunene står fritt til å organisere sine tjenester etter lokale forhold og prioriteringer så lenge lov-pålagte oppgaver blir oppfylt. Kommunene kan derfor prioritere å innlemme flyktningetjenesten i NAV lokalkontor eller ha denne som egen enhet (Kommuneloven, 2018, § 2-1; NAV-loven, 2006, § 13). I denne antologiens kapittel 7 kan en lese mer om NAVs samarbeidsplikt og samarbeidsbehov med andre instanser, herunder flyktningetjenesten.

## Inkluderende praksis

I NAVs brukermøter med flyktninger og unge voksne vil fokus på bruker-medvirkning og å være lydhør for den enkelte brukers behov være særskilt viktig. Brukermedvirkning er kjennetegn på en praksis som Caswell (2005) betegner som en inklusjonsorientert praksislogikk. En inklusjonsorientert praksis står i motsetning til en praksis med fokus på standardisering gjennom regler og administrative rutiner, noe Caswell (2005) betegner som en byråkratisk praksislogikk.

En av veilederne delte en lang refleksjon i intervju som beskrev en slik inklusjonsorientert praksis. Første del handler om brukermøtet, med vekt på å tolke og forstå hva brukere sier:

Han jeg snakket med sist, sa «hva som helst». Det kan jo være to ting: At jeg er åpen for å gjøre det meste, jeg synes det er spennende, jeg liker utfordringer, jeg kan alltid lære meg noe nytt. Det er jo veldig fint. På den andre siden så kan det være at jeg gjør hva som helst fordi jeg er helt fortvilt, vet ikke hva jeg skal gjøre. Jeg må nesten bare gjøre hva som helst. Og det kan man jo også se med flyktninger, at dem har veldig lyst til å komme ut i jobb og gjøre noe, og der også «hva som helst». Men det tror jeg – ut fra min erfaring – er en god kombinasjon av at de vil gjerne ha utfordringer og positive til å lære seg noe nytt, men også at de er nødt til å gjøre noe – at det er helt, helt nødvendig.

Neste del av refleksjonen handler om forventningsavklaringer:

Hadde et eksempel her, en som hadde vært på folkehøgskole ett år. Han var vel 18, og så skulle han bare jobbe en sommer, for han skulle starte på videregående. Da fikk han jobb i en slik arbeidstrening i en matbutikk. Jeg husker når vi var der på intervju med arbeidsgiver, så skulle vi snakke litt om hvordan dette ville være, om han ville trives på den butikken. Han satt og trippa med hendene og føttene. Jeg tenkte han måtte være skikkelig nervøs, merka etterpå at han var så glad. Jeg spurte om det gikk bra. Han svarte at han var så glad for å få lov til å jobbe. Jeg måtte forsikre meg om at han forsto at dette ikke var en ordinær jobb, men at det er gjennom NAV, og at du vil få en liten ytelse for å jobbe der. Og når det er ferdig, så er det kanskje ikke noe mer. Han svarte at han bare var fornøyd, tusen takk og var bare så fornøyd med det.

Den siste delen berører viktigheten av realitetsorientering:

Så ringte han meg for ikke så lenge siden og sa at jeg måtte hjelpe han, at han måtte ha jobb nå, at han bare får litt ifra Lånekassa. Jeg sier at han har erfaring fra butikk, hvis han får attest fra arbeidsgiver, så tar du den med deg, så hører du om jobb ved siden av skolen der det er matbutikk. Han hadde vært og snakket med noen butikker, og det hadde ikke blitt noe. [...] Så fikk jeg melding senere om at han enda ikke hadde hørt noe og var kjempefortvilt. Så ringte jeg og sa



at han må huske at han er skoleelev, at foreldrene har ansvar for han, at de skal forsørge han. Han sa han var nødt til å betale for seg selv. Men slik er det i Norge, at når du er skoleelev, så er det foreldrene som skal sørge for at du får mat, at du får bo hos dem. De kan ikke sette deg på gata. Men han skjønnte ikke helt det. [...] Han var veldig desperat, men utgangspunktet når jeg traff han, var jo at han var så glad for at han fikk lov til å være i jobb. Og det er litt av tendensen vi ser når det gjelder flyktninger også – de vil gjerne hoppe over skole og utdanning og bare jobbe.

Denne informantens refleksjon fra møtet med en ung flyktning illustrerer hvordan en inklusjonsorientert praksis gjennom fokus på brukerdeltakelse og refleksjoner over brukerens verbale og non-verbale språk, kan gi en mer helhetlig kunnskap om brukerens ressurser og utfordringer. Veilederen fremviser personlig engasjement, åpen kommunikasjon, grundig informasjon om brukerens rettigheter, men også realitetsorientering om eget ansvar / foreldres ansvar. Informantuttalelsen gir inntrykk av faglige vurderinger og etiske refleksjoner rundt møtet og kommunikasjonen med brukeren.

Flere av de øvrige veilederne påpekte behov for å involvere flyktninger og unge voksne mer aktivt i oppfølgingsarbeidet. Honneth (2008) fremhever anerkjennelse som et grunnleggende behov hos alle mennesker, og i det perspektivet vil det være viktig at NAV-ansattes praksis oppleves som anerkjennende i møte med sårbare grupper som flyktninger og unge voksne. I sin doktoravhandling om utfordringer for en anerkjennende praksis i NAV viser Skjefstad (2015) til viktigheten av at brukere opplever å bli sett og hørt både angående sine personlige egenskaper og som rettssubjekter, men også for hva de kan bidra med til det sosiale fellesskapet. Ved å invitere brukerne til selv å foreslå hva de kan bidra med for å endre egen livssituasjon, styrkes brukernes selvrespekt og selvtilit samt forutsetning for medvirkning (Skjefstad, 2015, s. 130). Honneth (2008) er ikke bare opptatt av en anerkjennende praksis knyttet til subjektet og hvordan den enkelte veileder kan fremme en slik praksis, men at praksisen også henger sammen med NAV som kontekst. De regelverkene, strukturene, arbeidsrutinene og administrative prosedyrene som eksisterer i NAV, er viktig for i hvilken grad og hvordan en anerkjennende praksis kan utvikles og praktiseres i instansen.

## AVSLUTNING

I dette kapitlet har vi undersøkt veilederes og lederes erfaringer, refleksjoner og utfordringer i deres brukermøter med flyktninger og unge voksne. Våre informanter viser til hvordan flyktninger og unge voksne som til tross for ulikheter innad og på tvers, har fellestrekk i sin livssituasjon som gjør dem ekstra sårbare i møte med arbeidslivet og derfor har særskilt behov for oppfølging i sine arbeidsrettede prosesser. NAV er opptatt av gode brukermøter, samtidig som det satses mye på økt bruk av digitale plattformer for informasjon og kommunikasjon mellom partene. De intervjuede veilederne og lederne var særlig opptatt av utfordringer knyttet til kommunikasjon, språklig og kontekstuell, og la mye vekt på hvordan kommunikasjon kan og bør tilpasses den enkelte bruker. Videre vektet de betydningen av at disse brukergruppene ofte har sammensatte problemer knyttet til å kunne komme i arbeid. Anerkjennelse og involvering av brukeren i alle deler av oppfølgingen var et tema som mange av informantene var særlig opptatt av.

Gjennom samlokalisering av NAV og flyktningetjenesten eller faste formelle samarbeidsformer mellom instansene vil flyktnings og unge voksnes felles utfordringer kunne identifiseres og adresseres mer målrettet. Samtidig vil det kunne skje relevant kompetanseutveksling mellom de ansatte. Usikkerhet og lav selvfølelse hos brukerne kan muligens avhjelpes gjennom hyppige og fokuserte møter mellom bruker og veileder, både på NAV-kontoret, digitalt, på skolen og på arbeidsplasser brukeren er utplassert eller nyansatt på.

Hver bruker er et individ med sine ressurser og hindringer. En kan derfor anta at det er stor sammenheng mellom brukermøtenes form, fokus og innhold, og hvilke(t) tiltak som tilbys den enkelte. Det vil igjen ha betydning for i hvor stor grad tiltak fungerer som reelt arbeidsinkluderende for den enkelte. Å tilrettelegge for individuelt tilpassede brukermøter bør derfor ha betydelig fokus innenfor NAVs brukeropfølging.

## REFERANSER

- Arbeids- og sosialdepartementet (2015). *NAV i en ny tid - for arbeid og aktivitet* (Meld. St. 33 (2015–2016)). <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-33-20152016/id2501017/>
- Arbeids- og sosialdepartementet (2016). *Digital agenda for Norge. IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet*. (Meld. St. 27 (2015–2016)). <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-27-20152016/id2483795>
- Arbeids- og velferdsdirektoratet. (2021). *NAVs omverdensanalyse 2021. Utvikling, trender og konsekvenser fram mot 2030*. (NAV-rapport 1/2021). Hentet fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/nav-rapportserie/nav-rapporter/omverdensanalyse-2021>
- Bakken, A. (2019). *Nasjonale Resultater* (NOVA Rapport 9/19). Hentet fra [Ungdata 2019 \(oslomet.no\)](http://ungdata2019.oslomet.no)
- Bratsberg, B., Raaum, O. & Røed, K. (2018). Job Loss and Immigrant Labour Market Performance. *Economica*, 85(337), 124–151.
- Busch, R., Staalesen, P. D. & Thorbjørnsrud, T. (2018). *Organisering og praktisering av ungdomsarbeid ved seks NAV-kontorer* (Proba-rapport 08/2018). <https://proba.no/rapport/organisering-og-praktisering-av-ungdomsarbeidet-i-nav/>
- Caswell, D. (2005). *Handlemuligheter i sosialt arbeid: et case studie om kommunalfrontlinjepsykologi på beskaftigelsesområdet* (Doktoravhandling, Roskilde Universitet). [https://rucforsk.ruc.dk/ws/portalfiles/portal/57418932/Handlemuligheder\\_+\\_i\\_+\\_socialt.pdf](https://rucforsk.ruc.dk/ws/portalfiles/portal/57418932/Handlemuligheder_+_i_+_socialt.pdf)
- Conceicao, P. et al. (2019). *Human development report 2019. Beyond income, beyond averages, beyond today: Inequalities in human development in the 21<sup>st</sup> century* (Published for the United Nations Development Programme UNDP). Hentet fra <http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr2020.pdf>
- Dahl, E., Bergsli, H. & van der Wel, K. A. (2014). *Sosial ulikhet i helse: En norsk kunnskapsoversikt*. Hentet fra <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/20.500.12199/738/Sosial%20ulikhet%20i%20helse%20En%20norsk%20kunnskapsoversikt.%20Hovedrapport.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Ekspertgruppen. (2015). *Et NAV med muligheter. Bedre brukermøter, større handlingsrom og tettere på arbeidsmarkedet. Gjennomgang av NAV. Sluttrapport fra Ekspertgruppen*. Hentet fra [https://www.regjeringen.no/globalassets/departementene/asd/dokumenter/2015/sluttrapport-ekspertgruppen-nav\\_9.4.15.pdf](https://www.regjeringen.no/globalassets/departementene/asd/dokumenter/2015/sluttrapport-ekspertgruppen-nav_9.4.15.pdf)

- Forvaltningsloven.(1967). Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker 10. februar 1967.
- Frønes, I. (2003). *Moderne Barndom*. Oslo: Cappelen Forlag AS.
- Gennep, A. V. (1960). *The rites of passage*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Halvorsen, K., Riis-Johansen, M. O., Andenæs, E. & Hammerstad, G.T. (2018). *UTVEI Utvikling av veiledningssamtalen i NAV. Forskningsbasert utviklingsarbeid for og med veiledere*. (NTNU Kunnskap for en bedre verden). Hentet fra [https://www.ntnu.no/documents/1274006046/1276246524/UTVEI\\_Rapport+2018\\_enkelt sider.pdf/70971648-f505-43eb-afff-70226baaa304](https://www.ntnu.no/documents/1274006046/1276246524/UTVEI_Rapport+2018_enkelt sider.pdf/70971648-f505-43eb-afff-70226baaa304)
- Hammer, T. & Hyggen, C. (2013) *Ung voksen og utenfor. Mestring og marginalitet på vei til voksenliv*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Hjelde, K. (2004). *Diversity, Liminality and Silence: Integrating Young Unaccompanied Refugees in Oslo*. Oslo: Unipub AS.
- Hodes, M. & Vostanis, P. (2019). Practitioner Review: Mental Health Problems of Refugee Children and Adolescents and Their Management. *Journal of Child Psychol Psychiatry*. 60(7), 716-731.
- Honneth, A. (2008). *Kamp om anerkjennelse: om de sosiale konfliktenes moralske grammatikk*. Oslo: Pax.
- Hyggen, C. (2015). *Unge utenfor utdanning og arbeid i Norden. Utfordringer, innsatser og anbefalinger* (Tema Nord 2015:536). <http://norden.divaportal.org/smash/get/diva2:814734/FULLTEXT01.pdf>
- Integreringsloven. (2020). Lov om integrering gjennom opplæring, utdanning og arbeid 6. november 2020 nr. 127.
- Justis- og beredskapsdepartementet. (2016). *Fra mottak til arbeidsliv – en effektiv integreringspolitikk* (Meld. St. 30 (2015-2016)). <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-30-20152016/id2499847/>
- Kane, A.A. (2020). Navs vurdering av brukeres bistandsbehov – Rettssikkerhet ved overgang til arbeid. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 1(2020), 35–48. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2020-01-03>
- Kane, A. A. (2018). Navs begrunnelser av enkeltvedtak. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 21(4), 313–329. [https://www.idunn.no/tidsskrift\\_for\\_velferdsforskning/2018/04/navs\\_begrunnelser\\_avenkeltvedtak](https://www.idunn.no/tidsskrift_for_velferdsforskning/2018/04/navs_begrunnelser_avenkeltvedtak)
- Kane, A.A. & Köhler-Olsen, J. (2018). Governance of young unemployed - A comparative study of the UK, Germany and Norway. *European Journal of Comparative Law and Governance*, 5(4), 317–377. <https://doi.org/10.1163/22134514-00504002>

- Kane, A. A., Köhler-Olsen, J. & Reedtz, C. (2017). Aktivisering av unge sosialhjelpsmottakere – forutsetninger for å sikre overgangen til arbeid. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 20(2), 117–133. [https://www.idunn.no/tidsskrift\\_for\\_velferdsforskning/2017/02/aktivisering\\_av\\_unge\\_sosialhjelpsmottakere\\_forutsetninger](https://www.idunn.no/tidsskrift_for_velferdsforskning/2017/02/aktivisering_av_unge_sosialhjelpsmottakere_forutsetninger)
- Kommuneloven. (2018). Lov om kommuner og fylkeskommuner 22. juni 2018 nr. 22.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Malmberg-Heimonen, I., Tøge, A.G., Rugkåsa, M. & Gyüre, K. (2019). Arbeidsrelasjonen mellom bruker og veileder i NAV. I H. Aamodt, E. Dahl., E. Gubrium, M. Haldar & Å. Hermansen. (Red.), *Sosialt arbeid og sosialpolitikk i samhandling* (s. 332–349). Bergen: Fagbokforlaget.
- NAV (2020). *Et nettmagasin for medarbeidere i NAV og alle andre som er opptatt av andre og velferd*. <https://memu.no/artikler/snakker-og-skriver-sa-folk-forstar/>
- NAV-loven (2006). Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen 16. juni 2006 nr. 20.
- Nordahl, T., Sørli, M. A., Manger, T., & Tveit, A. (2005). *Atferdsproblemer blant barn og unge. Teoretiske og praktiske tilnærminger*. Bergen: Fagbokforlaget.
- NOU 2017: 2. (2017). *Integrasjon og tillit – Langsiktige konsekvenser av høy innvandring*. <https://www.regjeringen.no/contentassets/c072f7f37da-747539d2a0b0fef22957f/no/pdfs/nou201720170002000dddpdfs.pdf>
- Paul, K. I., & Moser, K. (2009). Unemployment impairs mental health: Meta-analysis. *Journal of Vocational Behaviour*, 74(3), 264–282. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0001879109000037>
- Reneflot, A., & Evensen, M. (2014). Unemployment and psychological distress among young adults in the Nordic countries: A review of the literature. *International Journal of Social Welfare*, 23(1), 3–15.
- Riis-Johansen, M. O., Halvorsen, K., Andenæs, E. & Thomassen Hammerstad, G. (2018). Interaksjon med brukere i Nav. *Tidsskrift for Velferdsforskning* 21, 227–240. [https://www.researchgate.net/publication/328029700\\_Interaksjon\\_med\\_brukere\\_i\\_Nav\\_Analyse\\_av\\_samtaledata\\_som\\_grunnlag\\_for\\_fagutvikling](https://www.researchgate.net/publication/328029700_Interaksjon_med_brukere_i_Nav_Analyse_av_samtaledata_som_grunnlag_for_fagutvikling)
- Sande, A. (1995). *The liminal phase in «rite of passage» to adulthood*. Bodø: Nordlandsforskning.

- Sernhede, O. (2002). *Alienation is my nation: hiphop och unga mäns utanförskap i det nya Sverige*. Stockholm: Ordfront.
- Scott, W. R., & Davis, G. F. (2007). *Organizations and organizing: rational, natural, and open systems perspectives*. Upper Saddle River, N.J.: Pearson Education.
- Skjefstad, N. S. (2015). *Sosialt arbeid i overgangen til NAV – utfordringer for en anerkjennende praksis*. (Doktoravhandling), Trondheim: Norges teknisk-vitenskapelige universitet. <https://ntnuopen.ntnu.no/ntnu-xmlui/handle/11250/2360351>
- Spjelkavik, Ø., & Frøyland, K. (2014). *Inkluderingskompetanse. Ordinært arbeid som mål og middel*. Oslo: Gyldendal Akademisk Forlag.
- Sveaas, N., Vevstad, V. & Brekke, J-P. (2012). Sårbare asylsøkere i mottak – identifisering og oppfølging. I M. Valenta & B. Berg. (Red.), *Asylsøker. i velferdsstatens venterom*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitative metoder*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Thomassen, B. (2009). The uses and meanings of liminality. *International Political Anthropology*, 2(1), 5–28.
- Thorgersen, A. (2017). *Digitale tjenester og brukernes tillit til NAV. Arbeid og Velferd*, 3/2017. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/analyser-fra-nav/arbeid-og-velferd/arbeid-og-velferd/digitale-tjenester-og-brukernes-tillit-til-nav>
- Tjora, A. H. (2018). *Hva er fellesskap*. Oslo: Universitetsforlag.
- Turner, V. W. (1969). *The ritual process: structure and anti-structure*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Turner, V. W. (1996 [1970]). Betwixt and Between: The Liminal Period in Rites de Passage. I T. H. Eriksen (red.). *Sosialantropologiske grunntekster*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- von Tetschner, S. (2012). *Utviklingspsykologi*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Wilkinson, S. (1998). Focus group methodology: a review. *International Journal of Social Research Methodology*. 1(3), 181–203.
- Wulff, H. (1994). Moratorium på Manhattan. Unga svenskar och globalisering. J. Fornas, U. Boëthus, M. Forsman, H. Ganetz & B. Reimer (Red.). *Ungdomskultur i Sverige*. (s. 127–141). Stockholm: Brutus Östlings Bokförlag Symposion AB. [Moratorium på Manhattan: Unga svenskar och globalisering \(diva-portal.org\)](http://diva-portal.org)
- Ytrehus, L. A. (2004). *Intellektuelle i eksil. Integrering og ekskludering i et Livsverdensperspektiv* (Doktoravhandling). Seksjon for kulturvitenskap, IKK/Senter for europeiske kulturstudier (SEK), Universitetet i Bergen.