



Sosialt arbeid i Nav. Erfaringer fra intervensjonen helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier (Holf-prosjektet)

Comprehensive Follow-Up in Norwegian Labour and Welfare Offices

Berit Bergheim

førstelektor, Institutt for sosialfag, OsloMet

Berit.bergheim@oslomet.no

Marianne Rugkåsa

professor, Institutt for sosialfag, OsloMet

Marianne.Rugkåsa@oslomet.no

Sammendrag

Prosjektet Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier (Holf-prosjektet) var initiert av Arbeids- og velferdsdirektoratet og var rettet mot langtids sosialhjelpsmottakere med barn i Nav. Prosjektets langsiktige målsetting var å hindre at fattigdom går i arv, mens en mer kortsiktig målsetting var å utvikle metodikk for bedre oppfølging av lavinntektsfamilier og koordinering av kommunenes tjenester for målgruppen. Kjerneverdier i individuelt sosialt arbeids teori og praksis sto sentralt i Holf-prosjektet, hvor det ble tilrettelagt for å jobbe tett og helhetlig med familier over tid. Med utgangspunkt i kvalitative data fra et følgeforskningsprosjekt diskuterer vi hvordan erfaringer fra Holf-prosjektet kan få betydning for organisering av sosialt arbeid og helhetlig oppfølging i Nav.

Nøkkelord

sosialt arbeid i Nav, lavinntektsfamilier, helhetlig oppfølging, sosialhjelpsmottakere

Abstract

The HOLF Project (comprehensive follow-up of low-income families) was a Norwegian family intervention project initiated by the Norwegian Labour and Welfare Directorate, aimed at long-term social assistance recipients with children in the Norwegian Labour and Welfare Administration (NAV) offices. The HOLF intervention focused on comprehensive follow-up of families over time. The project's long-term goal was to prevent inter-generational transfer of poverty. Short-term goals included developing a methodology for better follow-up of low-income families and improved coordination of municipal services. Based on qualitative data from a mixed-methods research project, we discuss how findings from the HOLF intervention can contribute to the knowledge base on social work practice and comprehensive follow-up at NAV.

Keywords

social work in NAV, low-income families, comprehensive follow-up, long term social assistance recipient

Innledning

De siste tiårene har det vært en økning i antall barn som vokser opp i lavinntektsfamilier i Norge. I 2020 levde omtrent 11 % i vedvarende fattigdom (Østhus & Nielsen, 2020), og mange familier får oppfølging fra Nav. Familieperspektivet står sentralt i sosialtjenesteloven (2010), men det har likevel vært lite helhetlig familiearbeid i Nav (Fløtten & Grødem, 2014). Et helhetlig familieperspektiv innebærer at en kartlegger hvert enkelt familiemedlems ressurser og behov og vurderer hvordan dette samlet utgjør familiens totale situasjon. Det er et utgangspunkt for å tilby familien en helhetlig, samordnet oppfølging. For å tilrettelegge for et helhetlig tjenestetilbud rettet mot familier som mottar tjenester fra sosialtjenesten i Nav, utviklet Arbeids- og velferdsdirektoratet intervensjonen *Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier – Holf-prosjektet*. (Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet, 2014).

Holf-prosjektet var landsomfattende og 29 Nav-kontorer deltok. Prosjektet ble basert på en kunnskapsoppsummering (Fløtten & Grødem, 2014) og erfaringer fra noen tidligere norske familieprosjekter. Nav-kontorene fikk ekstra ressurser for å kunne følge familiene tett. En overordnet, langsiktig målsetting var å forhindre at fattigdom går i arv, det vil si å forebygge at barn i lavinntektsfamilier forblir fattige som voksne på grunn av manglende utdanning, arbeidsmuligheter og sosial integrering. Den kortsiktige målsettingen var å utvikle og implementere en modell som kunne tilrettelegge for bedre oppfølging av lavinntektsfamilier, og som kunne danne grunnlag for konkrete anbefalinger og implementering i Nav og i kommunene. Hovedhensikten i Holf var at målrettet oppfølging og tjenestekoordinerings skulle føre til en bedre situasjon for familiene. Oppfølgingen ble rettet mot fire målområder som ble sett i sammenheng: arbeid, økonomi, bolig og barnas situasjon (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2016a). Det var utgangspunktet for den helhetlige oppfølgingen av familiemedlemmene og koordinering av tjenestene som familiene var i kontakt med.

Med utgangspunkt i kvalitative intervjudata fra et følgeforskningsprosjekt vil vi belyse erfaringer fra familieoppfølgingen i Holf, og vi diskuterer hvordan erfaringene kan gi innspill for å tilrettelegge for helhetlig oppfølging i ordinært sosialt arbeid i Nav. Med utgangspunkt i forskning om sosialt arbeid i Nav presenterer vi først hva som kjennetegner dette arbeidet, og redegjør deretter for forskningsmetode samt Holf's målgruppe og metodikk. Vi ønsker at artikkelen skal bidra i utviklingen av et helhetlig familieperspektiv i Nav.

Sosialt arbeid i Nav

Det står i sosialtjenesteloven (2010) § 1:

Formålet med loven er å bedre levekårene for vanskeligstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet, herunder at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig, og fremme overgang til arbeid, sosial inkludering og aktiv deltakelse i samfunnet. Loven skal bidra til at utsatte barn og unge og deres familier får et helhetlig og samordnet tjenestetilbud.

Loven gir føringer for hva slags sosiale problemer arbeid i Nav skal rettes mot, og for at enkeltpersoner og familier skal få helhetlige tjenestetilbud. Langtidsmottakere av sosialhjelp med barn er en voksende gruppe (Østhus & Nilsen, 2020), som ofte har sammensatte og komplekse behov. Dette stiller store krav, blant annet når det gjelder organisering av oppfølgingsarbeidet og kompetanse hos ansatte i Nav, slik at Nav på en best mulig måte sammen med familiene kan bidra til problemløsning og endring.

Sosialt arbeids praksis har i økende grad blitt definert og regulert av politiske og administrative krav enn av profesjonelle verdier, sosialfaglige teorier og metoder (Skjefstad et al.,

2018), og det har foregått en dreining mot en stadig mer individualisert forståelse av sosiale problemer (Kojan et al., 2018). Sosialt arbeid i Skandinavia har i stor grad blitt byråkratisert, noe som ses i sammenheng med påvirkning fra nyliberalismen og New Public Management (Kamali & Jönsson, 2018). Politikere og ledere har gjennom overordnet styring innvirkning på sosialarbeideres handlingsfrihet, handlingsevne (Kjørstad, 2019) og faglig autonomi. Ansatte i Nav opplever seg ofte som individuelt ansvarlige for å innfri Navs måloppnåelse (jf. Vike et al., 2002) og må hele tiden dokumentere og rapportere resultater i henhold til organisasjonens krav og forventninger.

Sosialarbeidere som er ansatt i Nav, har formidlet at det ikke er gode nok muligheter til å drive sosialt arbeid og tett oppfølging slik de ønsker det (Alm Andreassen, 2011). Sosialarbeideres rom for faglig skjønnsutøvelse har blitt innsnevret i forhold til før Nav-reformen (Aamodt, 2019), og det framstår ofte som uklart hva sosialt arbeid i Nav innebærer (Larsen et al., 2017). Selv om hovedmålene for yrkesutøvelse i Nav er i overensstemmelse med sosialt arbeids mål, verdier og prinsipper, kommer de ofte i konflikt med andre mål (Skjefstad, 2013). Skjefstad (2015) konkluderer i sin doktoravhandling om sosialt arbeid i kvalifiseringsprogrammet med at sosialt arbeids verdigrunnlag settes på prøve i en Nav-kontekst. I artikkelen «Er det rom for sosialt arbeid i Nav?» konkluderer Skjefstad (2013) med at sosialt arbeid i Nav i mindre grad legger til rette for en praksis basert på mål, verdier og prinsipper i sosialt arbeid enn for en praksis basert på byråkratiske prosedyrer. Hun finner at modernisering, effektivisering og byråkratiske rutiner som målstyring og kvalitetskontroll, knyttet til New Public Management, får en framtrekkende rolle, noe som går på bekostning av individuell oppfølging av og nærhet til brukere. Ansatte i Nav arbeider i et spenningsfelt mellom individuell tilpasning og standardisering, og ansatte opplever det ofte vanskelig å utøve nødvendig skjønn og fleksibilitet (Friberg & Elgvin, 2016). Også Øvreliid (2018) hevder at «tradisjonell sosialfaglig kompetanse» er under press i Nav, og at mestring og tilpasning til systembetingelser framstår som en sentral strategi for profesjonsutøvere. Andre studier viser også hvordan sosialt arbeid i Nav påvirkes av organisatoriske strukturer. Caswell og Innjord (2011) finner blant annet at en teknisk-rasjonell tilnærming, og ikke en kompleks og refleksiv forståelse som bygger på brukeres situasjon, utfordrer sosialt arbeid med brukere med komplekse problemer. Damsgård og Eide (2012) finner også at faglighet forsvinner i rutiner, byråkrati og arbeidsmengde. Det samme gjør Røysum (2009; 2017) i en studie av hvordan Nav-reformen har påvirket vilkårene for sosialt arbeid i sosialtjenesten i Nav. Røysum finner at byråkratiske oppgaver fortrenger sosialfaglig arbeid, slik sosialarbeiderne ønsker å utføre det, ved at det legges større vekt på måling av resultater og rapportering enn profesjonell fagkunnskap, relasjonsbygging og helhetlig oppfølging av brukere. En fare er at sosialarbeiderrollen i Nav i større grad har blitt en forvalterrolle enn en omsorgs- og hjelperrolle (Damsgård & Eide, 2012), og at sosialt arbeid i større grad er arbeids- og styringsrettet enn bruker- og forhandlingsrettet (Terum & Jessen, 2015; Helgøy et al., 2010; Djuve & Kavli, 2015). Forskere hevder videre at ikke-tilstrekkelige ressurser og tid påvirker sosialarbeideres muligheter til relasjonsbygging og sosialfaglig utøvelse (Damsgård & Eide, 2012; Grønningsæter, 2013; Larsen et al., 2017). Dette påvirker brukeres forhold og tillit til Nav og gjenspeiles i hvordan de beskriver erfaringer med Navs tiltaksapparat som meningsløse, vilkårlige, mistenkeligjørende og ydmykende (Friberg & Elgvin, 2016), og Nav som et byråkratisk, kontrollerende og moraliserende system med ustabile relasjoner til saksbehandlere (Lundeberg & Syltevik, 2013; Djuve & Kavli, 2015). I Holf ble det imidlertid tilrettelagt for en brukerrettet praksis og sosialfaglig oppfølging ved at Nav-kontorene fikk tilført ressurser som gjorde dette mulig, slik vi viser i denne artikkelen.

Metode

Forskningsprosjektet undersøkte oppfølgingsprosesser og effekter av den helhetlige oppfølgingen av lavinntektsfamiliene i Holf (Malmberg-Heimonen et al., 2017; 2019) og besto av en grupperandomisert effektstudie og en kvalitativ prosessevaluering. Totalt 29 Nav-kontorer deltok i forskningsprosjektet, som ble gjennomført i perioden 2016–2019. Totalt 15 kontorer arbeidet etter en forhåndsdefinert metode utviklet av Arbeids- og velferdsdirektoratet (2016a). De øvrige 14 kontorene utarbeidet egne planer og metodikk for familieoppfølgingen. De 29 kontorene fikk tilført samme ressurser for å ansette familiekoordinatorene og skulle jobbe med samme antall familier og på de samme målområdene.

I artikkelen tar vi utgangspunkt i kvalitative data fra intervjuer med familiekoordinatorene og foreldre som deltok i Holf. Ni av ti familiekoordinatorene var kvinner, og 62 % hadde sosialfaglig profesjonsutdanning: sosionomer og barnevernspedagoger. Vi intervjuet de 58 familiekoordinatorene ved de 29 Nav-kontorene både høsten 2017 og 2018. I tillegg gjennomførte vi i 2017 og 2018 til sammen åtte fokusgruppeintervjuer med de 30 familiekoordinatorene fra kontorene som arbeidet etter metoden som er utviklet av Arbeids- og velferdsdirektoratet. Intervjuene var tematisk omfattende og dreide seg blant annet om samarbeid i kommunen, forhold innad ved Nav-kontorene, sosialt arbeid i Nav, barns deltakelse, arbeid med minoriteter, utfordringer for lavinntektsfamilier og erfaring med og behov for veiledning. Intervjuene ble transkribert og kodet i Nvivo. I arbeidet med denne artikkelen har vi analysert de delene av intervjuene som ble kodet under nodene sosialt arbeid og helhetlig/tett oppfølging.

Elleve familier, til sammen 13 foreldre ved syv kontorer, ble intervjuet i 2018. To av familiene hadde majoritetsbakgrunn, og ni hadde minoritetsbakgrunn. Familiekoordinatorene bisto i å rekruttere familier som de vurderte som spesielt egnet til å delta i forskningsintervjuer. Vi benyttet ikke tolk i noen av intervjuene fordi familiekoordinatorene hadde vurdert at det ikke var behov for det. I tre av intervjuene erfarte vi imidlertid at det var vanskelig å kommunisere godt, og at det hadde vært behov for tolk. Familiens kontakt og samarbeid med familiekoordinatorene var utgangspunktet i familieintervjuene, ikke familiens historier som sådanne. Familiene var likevel mest opptatt av å snakke om problemene sine og hvordan dette påvirket livet og hverdagen deres. Vi fikk derfor mindre innsikt i hvordan familiene erfarte deltakelsen i Holf enn det vi hadde ønsket. I tillegg påvirket språkproblemer kvaliteten på data fra familieintervjuene.

Det viste seg å være små kvalitative forskjeller mellom familieoppfølgingen ved de 15 tiltakskontorene som arbeidet etter modellen utviklet av direktoratet og oppfølgingen ved de 14 sammenlikningskontorene. Den største forskjellen var at tiltakskontorene skulle bruke skjemaer utviklet av direktoratet i arbeidet, at de deltok i veiledningsgrupper, og at de ble fulgt opp av ansatte i direktoratet. Mange av sammenlikningskontorene utviklet sammenliknbare skjemaer og arbeidet etter de samme sosialfaglige prinsippene og Navs veiledningsplattform (jf. nedenfor). Effektevalueringen viser ingen signifikante forskjeller mellom resultatene på tiltaks- og sammenlikningskontorer på målområdene økonomi, arbeid, bolig og barnas situasjon. Familiens situasjon ble likevel forbedret gjennom deltakelse i prosjektet ved at de opplevde at oppfølgingen der de fikk hjelp til å løse konkrete problemer og situasjoner var nyttig. Vi ser dette blant annet i sammenheng med at familiekoordinatorene i begge gruppene hadde høy kompetanse på oppfølgingsarbeid og arbeidet i tråd med sosialfaglige prinsipper (Malmberg-Heimonen et al., 2019). I artikkelen skiller vi ikke mellom tiltaks- og sammenlikningskontorer, men diskuterer det sosialfaglige arbeidet slik det ble utført i Holf.

Prosjektet er meldt til og tilrådd av NSD.

Holfs målgruppe og metodiske arbeid

Målgruppen i Holf var familier med inntil fire barn under 18 år som hadde vært avhengig av økonomisk sosialhjelp i seks måneder eller mer gjennom de seneste tolv månedene, og/eller har hatt tilbakevendende behov for sosialhjelp / supplerende sosialhjelp i tillegg til andre ytelser fra Nav. Familier som deltok i andre oppfølgingsprosjekter, hadde alvorlige rus- eller psykiske problemer eller barn under omsorg av barnevernet, inngikk ikke i målgruppen (Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2016a). 3033 familier ble rekruttert til Holf, totalt 4195 foreldre. To av fem familier hadde en enslig forsørger, som oftest en mor. Familiene hadde i gjennomsnitt to barn. Tre av ti foreldre hadde noe tilknytning til arbeidslivet – alt fra noen timer ukentlig til full tid, da prosjektet startet. Totalt 49 % av foreldrene hadde grunnskole eller lavere utdanning, og 31 % oppga at de hadde dårlig eller svært dårlig helse, mot 5 % i hele befolkningen. Totalt 78 % av familiene hadde innvandringsbakgrunn (Malmberg-Heimonen et al., 2018).

De 29 Nav-kontorene som deltok i prosjektet, ansatte to familiekoordinatorer som sammen skulle ha ansvar for 21 familier. Koordinatorernes oppgaver var å følge opp familiene, koordinere oppfølgingsarbeidet i Nav og samarbeide med andre instanser i hjelpeapparatet. I hovedsak utførte ikke familiekoordinatorene saksbehandling, og familiene beholdt sin veileder, som fortsatte å gjøre dette. Den familieorienterte innsatsen handlet om å styrke familien gjennom systematisk kartlegging og samhandling for å nå målene som ble satt sammen med familien. Oppfølgingsarbeidet ble rettet mot alle familiemedlemmene – til forskjell fra individuelt orientert oppfølging, som er mer vanlig i Nav-sammenheng. I oppfølgingen ble det lagt vekt på struktur, planmessighet, konkrete mål og å få et helhetsbilde av familiens ressurser og behov. Sentralt sto også Navs veiledningsprinsipper, som skal bidra til å styrke veiledernes ferdigheter i samhandling med brukere, arbeidsgivere og andre aktører (Arbeids og velferdsdirektoratet, 2016b). Metodiske samtaleverktøy basert på MI-metodikk, en empatisk metode for samtaler om endring, motivasjon og mestring (Miller & Rollnick, 2012), var også sentrale. I oppfølgingsarbeidet var brukermedvirkning, å bygge gode, tillitsfulle relasjoner, åpen kommunikasjon, å vise respekt og anerkjennelse, å kartlegge ressurser i familiene og å støtte brukerne i deres utviklingsprosess viktig, noe som også er sentrale verdier i individuelt sosialt arbeid (Levin, 2021; Shulman, 1992). Tid, tilgjengelighet, fleksibilitet samt målrettet og systematisk oppfølging var kjerneelementer i oppfølgingsarbeidet. Vi vil nå med utgangspunkt i intervjuer med familiekoordinatorene redegjøre for familieoppfølgingen.

Familieoppfølgingen i Holf

Holf-prosjektets ressurser og rammer gjorde at familiekoordinatorene hadde et begrenset antall familier å følge opp. De hadde derfor relativt god tid, var tilgjengelige og kunne handle fleksibelt og raskt ved behov. Dette beskrev de som forutsetninger for tett, helhetlig oppfølging.

Å jobbe målrettet og systematisk med hver enkelt familie sto sentralt i Holf. Familiekoordinatorene vurderte dette som betydningsfullt, og en beskrev det slik: «Der vi tidligere jobbet med 'brannslukking', nærmest tilfeldig, sporadisk og usystematisk, jobber vi nå mer systematisk og målretta.» De opplevde at prosjektets rammer muliggjorde å arbeide mer dynamisk og tilpasset den enkelte families behov, og i mindre grad ut ifra standardiserte målsettinger, planer og tiltak. Dette åpnet for at de kunne ta tak i familienes faktiske situasjon. Familiene fikk selv definere sine problemer og hva de trengte hjelp til, og satte sammen med familiekoordinatorene små og store mål for endring, noe som ga opplevelser av mestring og medvirkning.

Familiekoordinatorene gjennomførte en grundig kartlegging av familiene, der behovene til foreldrene og barna ble systematisk dokumentert på de fire målområdene. De kartla også kontakt og samarbeid med andre instanser som familien var i kontakt med. Slik fikk de en helhetlig og nyansert innsikt i og forståelse for familienes totale situasjon. Kartlegging inngår også i Navs ordinære oppfølgingsarbeid. Familiekoordinatorene erfarte imidlertid at den ordinære kartleggingen gjerne ble lite helhetlig. Den framsto ofte som fragmentert og tilfeldig, og den samme brukeren kunne bli kartlagt gang på gang når nye saksbehandlere kom inn. Kartlegging og tett oppfølging i Holf førte til at problemer familier hadde hatt i årevis, ble avdekket og kunne løses. Dette kunne være problemer som Nav ikke hadde visst om, fordi ingen hadde hatt samme mulighet til å undersøke og ta tak i kompleksiteten i problemene tidligere.

Familiekoordinatorene opplevde at språkbarrierer og kommunikasjon kunne være utfordrende i samhandling med minoritetsfamilier, og fortalte om problemer når det gjaldt tolking og tolketjenester. Mange vegret seg for å gjennomføre samtaler ved hjelp av tolk, enten fordi de ikke hadde tillit til tolken, fordi familiekoordinatorene hadde inntrykk av at familiene ikke ønsket tolk, fordi de mente at kommunikasjon gjennom tolk påvirket deres relasjon til familiene, eller fordi de mente at ved at de snakket norsk, ville familiene lære språket bedre. Nav har retningslinjer for bestilling og bruk av tolk. Familiekoordinatorene kjente i liten grad til disse og benyttet dem derfor ikke (Buzungu, 2021). Lite sosialt nettverk, migrasjonserfaringer og -belastninger, som tap og savn av det de hadde forlatt, eller erfaringer og traumer fra krig og flukt kunne også prege minoritetsfamilier. Familier som kom fra samfunn der det ikke var et utbygd velferdssystem, kunne dessuten ha liten «systemforståelse» når det gjaldt norsk samfunn og hjelpeapparat (Rugkåsa, 2021). Familiekoordinatorene opplevde dessuten at Navs virkemiddelapparat var dårlig tilpasset minoritetsfamilier, og at tiltak og aktiviteter i liten grad tilfredsstillt behovene til personer uten grunnleggende utdanning eller som har lave norskspråklige ferdigheter og liten arbeidserfaring. Friberg og Elgvin (2016) og Zhang (2015) finner det samme i sine studier.

Familiekoordinatorene var mye på hjemmebesøk, noe som ga et annet innblikk i familienes hverdag og behov enn ved møter på Nav-kontoret. På hjemmebesøk møtte de familiene i sine egne omgivelser, noe de vurderte som verdifullt med tanke på å kunne danne et helhetlig bilde av situasjonen. Videre fikk de innblikk i sosiale og materielle forhold og behov, som boligstandard og bomiljø. Hjemmebesøk var en viktig arena for å møte barn: «Det å møte barna og se hele familiesituasjonen [gjør] at vi får tatt en annen type vurdering enn å bare si at du har fire barn», forklarte en familiekoordinator. En annen familiekoordinator fortalte om et hjemmebesøk hvor hele familien hadde vært samlet, og hvor foreldre og barn gjorde aktiviteter sammen. De fikk innblikk i samhandling mellom barn og foreldre, og gjennom dette fikk de et utvidet bilde av familien, familiens ressurser og relasjonene mellom barna og foreldrene. Dette fikk betydning i videre oppfølging av familien (Rugkåsa & Bergheim, 2020).

Familiekoordinatorene la vekt på å kommunisere gjennom å bygge gode, tillitsfulle relasjoner og vise respekt og anerkjennelse for den enkelte. Oppmerksomhet mot familienes styrker og ressurser ble understreket som betydningsfullt og sto sentralt i kartleggingen. Familiekoordinatorene erfarte at Holf tilrettela for tett, helhetlig oppfølging av familier på en måte som ellers ikke ville ha vært mulig. En familiekoordinator uttrykte det slik: «Jeg føler at vi har tatt tilbake sosialt arbeid.»

Vi vil nå se nærmere på hva som preget oppfølgingen på de fire målområdene.

Holfs målområder: arbeid, økonomi, bolig og barnas situasjon

Arbeidslinjen står sterkt i Nav, og hovedmålet er at de som mottar sosialhjelp, skal bli økonomisk selvhjulpne gjennom arbeid eller trygd dersom arbeid ikke er oppnåelig (Sosialtjenesteloven, 2010, § 1; Stjernø & Øverbye, 2012). Familiene som deltok i Holf, hadde vært uten arbeid i mange år og sto langt fra arbeidslivet. Mangel på passende arbeid var også et problem. Mange hadde liten eller ingen formell utdanning og representerte en gruppe ukvalifisert arbeidskraft som i stadig mindre utstrekning etterspørres i dagens arbeidsmarked. Familiekoordinatorene strevde for å finne relevant arbeid, praksisplasser eller tiltak for mange av foreldrene. Ofte fikk de kun korte vikariater eller praksisplasser som ikke førte til videre arbeid. Dette gjaldt særlig minoritetsfamilier. Familiekoordinatorene erfarte i tillegg at rasisme og diskriminering, særlig på bolig- og arbeidsmarkedet, var hindringer som påvirket minoritetsfamilienes situasjon.

I mange av familiene var det store utfordringer for både voksne og barn når det gjaldt fysisk og psykisk helse. Dette påvirket hverdagen, deres totale situasjon og ikke minst muligheten til å kunne være i arbeid. Diffuse helseproblemer, eller helseproblemer som ikke var avdekket, kunne være hovedårsaken til at mange ble gående på sosialhjelp i en årrekke og begrenset muligheten for å komme i arbeid. I familieoppfølgingen samarbeidet familiekoordinatorene blant annet med fastleger, DPS, BUP og PPT. Koordinering, samordning og samarbeid mellom Nav og andre tjenester har ofte vært fraværende eller problematisk, noe som kan hindre at brukere får den hjelpen de har behov for (Frøyland et al., 2016; Pedersen, 2021). I Holf, der tjenestekoordinering sto sentralt, hadde familiekoordinatorene gode erfaringer med tverretattlig samarbeid som ofte bidro til løsning av problemer.

Mange familier hadde en uoversiktlig økonomi, og økonomi var det målområdet de selv oftest ønsket å prioritere. Familiene kunne ha ulike inntektskilder, som ytelser fra Nav, bostøtte, sosialhjelp og arbeidsinntekt. Inntektene ble utbetalt til ulik tid, samtidig som regninger til husleie, strøm eller barnehage også kom til ulik tid, noe som kunne gjøre det vanskelig å holde oversikt over økonomien og sikre at inntektene strakk til. Mange familier hadde i tillegg forbrukslån eller annen gjeld. Familiekoordinatorene hjalp familiene med å få oversikt over økonomien og lage systemer slik at de fikk betalt utgifter i tide. De avdekket dessuten at mange ikke mottok ytelser de hadde krav på, som bostøtte eller hjelpestønad, og bisto med å søke om disse. Når økonomien ble mer oversiktlig og forutsigbar, erfarte familiekoordinatorer at dette bidro til at stressnivået i familiene ble lavere, og at de fikk overskudd til å konsentrere seg om andre oppgaver:

Intervjuer: Hva gjør det med sakene, eller med problemene, at dere fokuserer mer på helheten?

Familiekoordinator: Jeg tenker at automatisk så frigjør det familien fra veldig mye indre stress – slik jeg ser det. Og da er de mer mottagelige for andre ting, rett og slett, fordi målet vårt jo er – ikke sant, vi har jo den arbeidslinjen bak hele tiden. Vi ser at når vi frigjør noen av de bekymringene som kan være rundt økonomi eller barn, da er de mer mottakelige for å jobbe mot å komme ut i jobb, noe som vi tenker at på lang sikt vil være mest lønnsomt for alle parter. At folk kan klare seg selv, også i forhold til barna. At de ser at foreldrene er ute i noe, de gjør noe – det er jo en motivasjon, ikke at de bare sitter hjemme.

Mange av familiene i Holf hadde lite tilfredsstillende boligforhold. Det kunne være at boligen var for liten, var nedslitt, hadde dårlig standard med fukt og råte, var mangelfullt møblert, hadde lite hensiktsmessig beliggenhet når det gjaldt avstand til skole, barnehage og jobb, eller at det var ustabile eller usikre leieforhold. I tillegg var leieprisene ofte høye. Selv om noen skulle få arbeid og økt inntekt, påvirket det ikke økonomien, siden Nav da ville gi

mindre i støtte til husleie. Familiekoordinatorene jobbet systematisk for å bedre boforhold og understreket at tilfredsstillende boligforhold har stor betydning for familiers totale situasjon og trygghet i hverdagen.

Nav har generelt gitt liten oppmerksomhet til barns situasjon og har hatt begrenset kontakt med og kunnskap om barn i de familiene de følger opp (Olsen & Jentoft, 2013). Målet om å arbeide systematisk med barnas situasjon var derfor noe nytt i Holf. Familiekoordinatorene jobbet i liten grad direkte med barna, og oppfølging og kartlegging av barnas situasjon skjedde gjennom foreldrene. De tilrettela for at barna fikk delta på sosiale arenaer som barnehage, skolefritidsordning, fritidsaktiviteter og skolearbeid, og dette ble støttet økonomisk. Familiekoordinatorene støttet videre foreldrene i samarbeid med andre instanser og med å koordinere tjenestene. Hvorvidt familiekoordinatorene samhandlet med barn eller ikke, varierte; noen møtte nesten alltid barna, mens andre aldri gjorde det. I familier der familiekoordinatorene møtte barna, opplevde de å få en mer helhetlig innsikt i familiens komplekse situasjon. Dette gjorde at de bedre kunne tilpasse oppfølgingen til alle familiemedlemmenes behov. Familiekoordinatorer fortalte at de gjennom Holf fikk et tydeligere blikk på barnas situasjon enn tidligere, og at intervensjonen i større grad hadde bidratt til et barneperspektiv ved Nav-kontorene (Rugkåsa & Bergheim, 2020).

Økonomiske problemer, boligforhold eller barns omsorgsbehov påvirket foreldrenes situasjon og mulighet til å komme i arbeid eller tiltak. Ved å jobbe med avgrensede målområder og å bedre forholdene på disse kunne familiekoordinatorene tilrettelegge for at foreldrene på sikt ble bedre rustet til å søke arbeid eller tiltak/arbeidskvalifisering, noe følgende eksempel illustrerer:

Jeg hadde en familie hvor de hadde et multifunksjonshemmet barn. De bodde i en leilighet uten heis. Faren måtte derfor være hjemme når gutten skulle på skolen. Nå har de fått en ny bolig, hvor det er heis. Faren kan være i fulltidsaktivitet, og gutten har begynt på SFO. Vi holdt på lenge for at foreldrene skulle tørre sende ham til SFO, og det var vanskelig for dem.

At familien fikk en bedre egnet bolig, påvirket situasjonen på flere områder; faren kom i aktivitet på dagtid, og gutten begynte på SFO og fikk en mer innholdsrik hverdag. Slik ble familiens totale situasjon bedre.

Vi vil nå med utgangspunkt i kvalitative intervjuer med familiene vise hvordan de ga uttrykk for at deltakelsen i Holf skilte seg fra tidligere oppfølging i Nav.

Familiers erfaringer

Jeg opplevde meg sett og at familiekoordinatoren var oppriktig interessert i det jeg hadde å si. [...] Jeg ble overrasket da familiekoordinatoren ville høre om mine ressurser. Det var første gang noen i Nav hadde spurt meg om dette.

Dette sitatet fra en mor oppsummerer hva mange av foreldrene fortalte om sine relasjoner til familiekoordinatorene i Holf.

Foreldrene fortalte om komplekse sosiale og helsemessige problemer som påvirket livet og hverdagen. De sa at de var fornøyde med samarbeidet med familiekoordinatorene, og beskrev dem som tilgjengelige, engasjerte og fleksible. De uttrykte at de hadde tillit til og kunne snakke med familiekoordinatorene om problemer de aldri hadde fortalt om tidligere. Foreldrene fortalte også om konkret hjelp, som økonomisk støtte, bolig eller søknad om skoleplass. De sa at familiekoordinatorene lyttet til dem, og at de opplevde å bli sett, forstått og tatt på alvor. De fikk hjelp til å orientere seg i Nav-systemet og ellers i samfunnet. Medbe-

stemmelse ved at de fikk påvirke hva de ønsket hjelp til, og hvordan de skulle jobbe, og at det ble lagt vekt på deres ressurser og mestring, trakk de også fram som verdifullt. Det samme gjaldt hjemmebesøk og at familiekoordinatorene så barna.

Foreldrene understreket at det var positivt at de hadde én person i Nav å forholde seg til i Holf – en som kjente helheten i deres situasjon. Gjennom langvarig kontakt med Nav hadde de erfaringer med et lite tilgjengelig Nav, hvor det var vanskelig å få tak i veilederen deres. De fortalte om hyppige skifter av veiledere og saksbehandlere som ikke fulgte opp, slik at det ble liten kontinuitet i oppfølgingen. Familiene hadde også tidligere erfart at det tok lang tid å få svar på søknader om økonomiske ytelser, og at det var manglende oppfølging og lite adekvate tiltak.

Familiekoordinatorenes vurderinger av Holf

Familiekoordinatorene opplevde at det var positivt å følge opp familier tett over tid. Tett oppfølging gjorde at de ble bedre kjent med brukerne og brukernes situasjon enn i ordinær oppfølging i Nav. Den systematiske, målrettede oppfølgingen hadde bidratt til at familiers liv og hverdag ble grundig kartlagt og synliggjort, og førte til at de forsto bedre hvordan problemer samvirket. Oppmerksomheten mot familienes ressurser og mobilisering av disse vektla de også som viktig. Gjennom å anerkjenne familienes behov, ønsker, ressurser og mulighet til medvirkning fikk familiekoordinatorene en mer nyansert forståelse av familienes situasjon og hvilken hjelp og oppfølging de trengte. En familiekoordinator sier følgende om sin erfaring fra Holf:

[...] vi har oppdaget nye ting med de som vi har jobbet med som ikke har vært kjent, eller ikke har vært så opp i dagen, da, man forstår hvorfor folk har vært på sosialhjelp så lenge, da det er mange ting. Jeg har merket for min egen del at før kunne jeg kanskje vært litt frustrert over klienter, hvorfor kan de ikke bare gjøre som jeg sier, eller hvorfor kan de ikke ta bedre valg? Mens den frustrasjonen som før var rettet mot klienter, nå er nesten fullstendig snudd mot systemet. Og det er både vårt eget system og utdanningssystem, spesialisthelsetjenesten og alt det rundt. Det å gå sammen med så mange familier over to år har gjort at det er veldig lite av den klientfrustrasjonen igjen.

Familiekoordinatorene opplevde å bli godt kjent med og få tillitsfulle relasjoner til familiene, og familier som deltok i Holf, hadde fått et bedre forhold til Nav. Videre opplevde de at de gjennom oppfølgingsarbeidet hadde fått styrket sin sosialfaglige bevissthet og profesjonsutøvelse.

Mens familiekoordinatorene erfarte tverretatlig samarbeid som relativt ukomplisert, fortalte de om utfordringer og spenninger i samarbeidet internt i Nav:

Det har vært så lett å få gjennomslag hos rådmannens ledergruppe og hos kommunalsjefene og hos alle disse lederne rundt i kommunen – og så har det vært dønn umulig å få gjennomslag hos veiledere på vårt eget kontor og få dem til å respektere og ta hensyn til våre vurderinger.

Flere familiekoordinatorer opplevde at andre ved kontoret ikke respekterte deres sosialfaglige vurderinger, noe som begrenset deres skjønnsutøvelse og hva de vurderte som best å gjøre i en familie. Dette kan ha sammenheng med at familiekoordinatorene arbeidet annerledes enn det som var etablert praksis ved kontorene. Holf var organisert som et prosjekt, og familiekoordinatorene hadde færre brukere å følge opp og bedre rammebetingelser enn kollegene i ordinær drift, som hadde en større arbeidsbyrde med andre betingelser og begrensninger.

Familiekoordinatorene opplevde det noen ganger som tungt og krevende å skulle håndtere de komplekse situasjonene mange av familiene levde i. Flere ønsket mer oppmerksomhet mot hvordan det påvirket dem å jobbe med en så utsatt målgruppe som familiene i Holf representerte. En familiekoordinator uttrykte dette slik:

Vi går fra den ene vanskelige saken til den andre. Gruppeveilederne på kontoret har hatt en psykolog som veileder. Der har jeg tatt opp noen av familiene i Holf. Hun har noen ganger blitt helt forskrekket og spurt: «har dere ikke støtteapparat på kontoret? Har dere mulighet til debrifing, for det er ganske alvorlige saker dere sitter i? Dere må passe dere litt. For hvis dere har alt for mange slike typer saker i løpet av en uke kan dere plutselig bli nedstemt selv».

Familiekoordinatorer uttrykte behov for veiledning når det gjaldt påkjenninger de møtte i oppfølgingsarbeidet. I den grad familiekoordinatorene mottok veiledning, var det i hovedsak saksveiledning som dreide seg om hvordan de kunne jobbe målrettet for å løse konkrete problemstillinger eller situasjoner. Saksveiledning gjør ofte at det blir lite rom for, og vanskelig å håndtere emosjoner som frustrasjon, sinne, fortvilelse og maktesløshet (Lauvås et al., 2016). Prosessrettet veiledning, derimot, åpner for sosialarbeidernes opplevelser og bevissthet om hvordan familienes problemer påvirker dem, ved at veiledningen i større grad retter oppmerksomheten mot hvordan sosialarbeidere forstår og opplever konkrete hendelser og situasjoner, og at selve løsningen av saken kommer mer i bakgrunnen (Tveiten, 2019).

Diskusjon

Familiene og familiekoordinatorene var fornøyd med oppfølgingen gjennom Holf. At Holf var organisert som et prosjekt, der det var tilført ekstra ressurser i form av ansatte og et begrenset antall brukere å følge opp, ga noen andre rammer enn ordinær oppfølging i Nav. Likevel tror vi at det er mulig å tilrettelegge for tettere helhetlig oppfølging i ordinært arbeid i Nav, og at gode erfaringer fra Holf kan tilpasses og implementeres, samtidig som det finnes organisatoriske begrensninger en må ta hensyn til.

Familiekoordinatorene i Holf hadde bedre tid til de enkelte brukerne og kunne være mer tilgjengelige og fleksible enn det det vanligvis gis rom for i Nav. Helhetlig, systematisk og målrettet oppfølging og å følge opp familien på konkrete målområder gjorde at familiekoordinatorene fikk god oversikt over problemene og hvordan disse samvirket og påvirket familienes totale situasjon. De ble godt kjent med familiene som medvirket når det gjaldt å definere problemer og behov, og hva de trengte for å endre situasjonen. Omfattende kartlegging ga innsikt i problemområder og sammenhenger som tidligere hadde vært ukjente, og åpnet for dypere innsikt i og forståelse for familienes situasjon. Samarbeid med andre instanser som hadde kontakt med familiene, var også verdifullt. Oppmerksomheten mot barnas situasjon ga et bredere og mer nyansert bilde av familienes behov slik at de kunne få en mer adekvat oppfølging. Hjemmebesøk var en arena som åpnet for samhandling og dialog på nye måter og som bidro til den helhetlige forståelsen av familienes behov og ressurser. Når det gjaldt bevissthet rundt og mangel på bruk av tolketjenester, er dette et område som familiekoordinatorene var lite opptatt av, og som det kan være rom for å gi mer oppmerksomhet til i Nav. I samtaler uten tolk oppsto misforståelser, og familier eller familiekoordinatorer fikk mange ganger ikke uttrykt seg nyansert eller formidlet hva de tenkte og ønsket. Dette kunne føre til at de ikke fikk den hjelpen og oppfølgingen de hadde behov for og rett til (Buzungu, 2021). Negative brukererfaringer og liten tillit til Nav, samt mangelfullt tiltaksapparat tilpasset enkeltgrupper, som innvandreres manglende muligheter til å full-

føre grunnskole eller norskopplæring, er også forhold som får betydning for oppfølgingsarbeidet.

Tilgjengelighet, fleksibilitet og mulighet til å dra på hjemmebesøk må ses i sammenheng med tid og ressurser. Ansatte i Nav har vanligvis et stort antall brukere å følge opp og relativt trange rammer for oppfølgingsarbeidet (Skjefstad, 2013; Damsgård & Eide, 2012; Larsen et al., 2017). En måte å integrere og intensivere familiearbeidet på, til tross for en stor portefølje, kan være å organisere oppfølgingen slik at ansatte jobber systematisk og målrettet med utvalgte familier over tid. En organisering som muliggjør å følge familiene tettere og gi en intensiv, tilpasset oppfølging, kan bidra til å endre deres situasjon. Helhetlig oppfølging av utvalgte familier kan ha overføringsverdi til arbeid med andre brukere i liknende situasjoner. Ved å arbeide systematisk med enkelte familier over tid kan Nav-ansatte få en dypere forståelse for og innsikt i konkrete problemer og situasjoner, lære hvordan problemer utløses, og hva som skal til for å endre en situasjon. Dette kan bidra til at ansatte i Nav utvikler sin sosialfaglige kompetanse.

Arbeid med familier med kompleks problematikk kan oppleves tungt og krevende, slik familiekoordinatorene har beskrevet. Ansatte i Nav har en hektisk arbeidshverdag med en rekke oppgaver og mange brukere å følge opp, hvor det kan være vanskelig å få tilstrekkelig tid til dem som trenger det. I arbeidshverdagen er det lite rom for refleksjon som kan gi nye innsikter, bedre tilpasset oppfølging og utvikling av kompetanse. Familiekoordinatorene i Holf uttrykte behov for veiledning når det gjaldt å håndtere dilemmaer og maktesløshet de tidvis opplevde, noe vi antar også gjelder andre ansatte i Nav. Prosessrettet veiledning kan gi mulighet til å reflektere over seg selv og sin egen rolle gjennom å rette oppmerksomheten mot egne handlinger, holdninger, muligheter og begrensninger og kan på denne måten bidra til faglig utvikling for ansatte (Rønnestad, 2011; Tveiten, 2019) og til bedre tjenesteutøvelse. Veiledning må imidlertid forankres i organisasjonen ved at ledelsen stimulerer til og tilrettelegger for den.

Holf samsvarer med kjerneverdier i individuelt sosialt arbeids teori og praksis.

Helhetsperspektivet i sosialt arbeid innebærer at sosialarbeidere forstår og forholder seg til mer enn det presenterte problemet, blant annet ved å kartlegge og undersøke forhold som har innvirkning på den aktuelle situasjonen, og at de sammen med brukeren kommer fram til hva som må gjøres for å oppnå ønsket endring og utvikling (Bergheim, 2019; Levin, 2021; Shulman, 1992). Mestring og brukernes deltakelse sto sentralt i Holf. Det å få sette ord på sine problemer og behov, og få hjelp til å skaffe oversikt over situasjonen, kan gi større eierskap til eget liv. På denne måten kan de oppleve mindre maktesløshet og snarere oppleve at de har muligheter til å skape endring i sin egen situasjon.

Avslutning

Sosialarbeidere erfarer ofte motsetninger mellom det de vurderer som faglig forsvarlig sosialt arbeid, og hva det er mulig å gjøre innenfor systemet de arbeider i (Ylvisaker & Rugkåsa, 2020). Den enkelte sosialarbeideren kan i liten grad påvirke strukturelle forhold og organisatoriske betingelser som forårsaker eller forsterker sosiale problemer og vanskelige situasjoner. Mange kan oppleve at de har et stort ansvar overfor brukerne, og at sosialfaglig arbeid og individuell tilrettelegging kommer i konflikt med standardiserte rutiner og krav om målbare resultater. I Nav synliggjøres dette, som diskutert innledningsvis, blant annet gjennom hvordan sosialt arbeid preges av at byråkratiske oppgaver fortrenger det sosialfaglige (Røysum, 2017; Skjefstad, 2013), og at sosialt arbeid har blitt mer styrings- enn brukerrrettet (Terum & Jessen, 2015; Larsen et al., 2017).

Organisatoriske og strukturelle rammer påvirker praksis når det gjelder organisering av tjenester, ressurser og type tiltak, tverretattlig koordinering og samarbeid og muligheter og begrensninger for samhandling mellom sosialarbeidere og brukere. Muligheter til, tilrettelegging for og utvikling av metodikk for helhetlig oppfølging kan ikke ses uavhengig av strukturelle forhold på samfunnsnivå, som arbeidsledighet, manglende virkemiddelapparat eller diskriminering på arbeids- og boligmarkedet. Sosiale problemer som har sammenheng med overordna strukturelle forhold, vil måtte bekjempes på organisatorisk og samfunns-politisk nivå og er et sosialpolitisk anliggende, noe som ligger i sosialarbeideres yrkesetikk (FO, 2019).

Holf tilrettela for sosialt arbeid og helhetlig oppfølging i Nav. Ved å tilføre ressurser og jobbe systematisk og målrettet ble det tilrettelagt for en brukerrettet praksis der ansatte kunne arbeide helhetlig i tråd med sosialt arbeids verdier og prinsipper. Å tilrettelegge for tett oppfølging kan være mulig å gjennomføre også i ordinær oppfølging av familier og enkeltbrukere i Nav, slik vi har diskutert i artikkelen. Vi avslutter med et sitat fra en familiekoordinator: «Holf er sosialt arbeid. Det er normal sosialfaglig oppfølging som alle bare burde gjøre!»

Litteratur

- Aamodt, H. (2019). «Sosialt arbeid og sosialpolitikk – å ro etter vinden?». I H. Aamodt, E. Dahl, E. Gubrium, M. Haldar & Å Hermansen (red.), *Sosialt arbeid og sosialpolitikk i samhandling. Et svar på velferdsstatens utfordringer?* Fagbokforlaget.
- Alm Andreassen, T. (2011). Kommunale oppgaver og brukere – en lukkende representasjon av sosialt arbeid i NAV-kontoret. *Fontene forskning*, 2, 53–65.
- Arbeids- og velferdsdirektoratet (2016a). *Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier. Prosessveileder for oppfølging av familier*. Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- Arbeids- og velferdsdirektoratet (2016b). *Veiledningsplattformen*. Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (2014). *Barn som lever i fattigdom. Regjeringens strategi (2015 – 2017)*. https://www.regjeringen.no/contentassets/ff601d1ab03d4f2dad1e86e706dc4fd3/barn-som-lever-i-fattigdom_q-1230-b.pdf
- Bergheim, B. (2019). Helhetlig oppfølging i lavinntektsfamilier i NAV. I H. Glemmestad & L.C. Kleppe (red.), *Arbeidsinkludering i sosialt arbeid*. Fagbokforlaget.
- Buzungu, H.F. (2021). *Language discordant social work in Norway*. Doktoravhandling. OsloMet – storbyuniversitetet.
- Caswell, D. & Innjord, A.K. (2011). Inklusjonsorientert NAV-praksis? *Tidsskrift for velferdsforskning*, (1), 38–50.
- Damsgaard, H.L. & Eide, K. (2012). Utfordringer i velferdsstatens yrker. *Fontene forskning*, (1), 69–81.
- Djuve, A.B. & Kavli, H.C. (2015). Facilitating user involvement in activation programmes: When carers and clerks meet pawns and queens. *Journal of Social Policy*, 44(2), 235–254.
- Fløtten, T. & Grødem, A.S. (2014). *Helhetlige tiltak mot barnefattigdom. En kunnskapsoppsummering*. Fafo-rapport 2014: 18.
- FO (2019). *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere*. <https://www.fo.no/getfile.php/1324847-1580893260/Bilder/FO%20mener/Brosjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf>
- Friberg, J.H. & Elgvin, O. (2016). Når velferdsstaten bryter tilliten ned: Somaliske innvandrere i møte med NAV. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 57(03), 257–284. <https://doi.org/10.18261/issn.504-291X-2016-03-02>

- Frøyland, K., Maximova-Mentzoni, T. & Fossetøl, K. (2016). *Sosialt arbeid og oppfølging av utsatt ungdom i NAV*. AFi-rapport 2016:01.
- Grønningsæter, A. B. (2013). Tid og makt—om etiske utfordringer i sosialtjenesten. *Fontene forskning* 2/2013, 43-54.
- Helgøy, I., Kildal, N. & Nilssen, E. (2010). *Mot en ny yrkesrolle i Nav?* Stein Rokkan senter for flerfaglige samfunnsstudier, notat 1/2010.
- Kamali, M. & Jönsson, J.H. (red.) (2018). *Neoliberalism, Nordic welfare states and social work: Current and future challenges*. Routledge.
- Kjørstad, M. (2019). Sosialt arbeid møter sosialpolitikk. Utfordringer og dilemmaer. I H. Aamodt, E. Dahl, E. Gubrium, M. Haldar & Å. Hermansen (red.), *Sosialt arbeid og sosialpolitikk i samhandling. Et svar på velferdsstatens utfordringer?* Fagbokforlaget.
- Kojan, B.H., Marthinsen, E., Moe, A. & Skjefstad, N.S. (2018). 7 Neoliberal reframing of user representation in Norway. *Neoliberalism, Nordic Welfare States and Social Work: Current and Future Challenges*. I M. Kamali & J.H. Jönsson (red.), *Neoliberalism, Nordic welfare states and social work: Current and future challenges*. Routledge.
- Larsen, A.K., Voll, I. & Tysnes, I.B. (2017). Å bli en del av et praksissamfunn. *Fontene forskning*, (2), 32–44.
- Lauvås, P., Lycke, K.H. & Handal, G. (2016). *Kollegaveiledning med kritiske venner* (vol. 4). Cappelen Akademisk Forlag.
- Levin, I. (2021). *Hva er sosialt arbeid?* Universitetsforlaget.
- Lundberg, K. & Syltevik, L.J. (2013). Kompleks organisasjon, bakkebyråkrati og ustabile relasjoner. Brukererfaringer med Nav i reformperioden. *Fontene Forskning*, 13(2), 19–30.
- Malmberg-Heimonen, I., Tøge, A.G., Gyüre, K., Rugkåsa, M., Fossetøl, K., Bergheim, B. & Liodden, T. (2017). Research protocol: A cluster-randomised study evaluating the effectiveness of a skill-training programme for social work professionals for improving the follow-up of low-income families within Norwegian welfare services. *International Journal of Educational Research*, 86, 59–65.
- Malmberg-Heimonen, I., Tøge, A.G., Liodden, T., Rugkåsa, M., Gyüre, K., Fossetøl, K. & Bergheim, B. (2018). *Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier. Andre underveisrapport*. OsloMet Rapport 2018 nr. 9.
- Malmberg-Heimonen, I., Tøge, A.G., Rugkåsa, M., Fossetøl, K., Liodden, T., Bergheim, B., Gyüre, K. & Buzungu, H.F. (2019). *Helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier. Sluttrapport*. OsloMet skriftserie nr 10 2019.
- Miller, W.R. & Rollnick, S. (2012). *Motivational interviewing: Helping people change*. Guilford press.
- Olsen, T.S. & Jentoft, N. (2013). *En vanskelig start. Om tidlig innsats og tverretattlig samarbeid for å forebygge ung uførhet*. Universitetet i Agder og Agderforskning.
- Pedersen, L.M.L. (2021). Samarbeid som arbeid: Betydningen av tid. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 24(01), 49–61. <https://www.idunn.no/doi/full/10.18261/issn.2464-3076-2021-01-05>
- Rugkåsa, M. (2021). Fattigdom blant minoritetsetniske familier i Norge. I B. Berg & V. Paulsen (red.), *Møter mellom minoriteter og barnevernet*. Universitetsforlaget.
- Rugkåsa, M. & Bergheim, B. (2020). Betydningen av barns deltakelse i bekjempelse av fattigdom. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 23(03), 157–169. <https://doi.org/10.18261/issn.0809-2052-2020-03-01>
- Rønnestad, M.H. (2011). *Veiledning i psykotераapeutisk arbeid*. Universitetsforlaget.
- Røysum, A. (2009). Ulike forståelser av helhetlig oppfølging i NAV. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 12(3), 192–206.

- Røysum, A. (2017). 'How' we do social work, not 'what' we do. *Nordic Social Work Research*, 7(2), 141–154. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2017.1284150>
- Shulman, L. (1992). *The skills of helping individuals, families and groups*. Itasca, IL: FE Peacock.
- Skjefstad, N.S., Kiik, R. & Sandoval, H. (2018). The role of social workers under neoliberal ideology at the Norwegian Labour and Welfare Service (NAV). *Neoliberalism, Nordic welfare states and social work: Current and future challenges*, Kamali, Masoud, and Jessica H. Jönsson, eds. *Neoliberalism, Nordic welfare states and social work: Current and future challenges*. Routledge.
- Skjefstad, N. (2013). Er det rom for sosialt arbeid i Nav? *Fontene forskning*, 1(13), 76–88.
- Skjefstad, N.S. (2015). *Sosialt arbeid i overgangen til NAV – utfordringer for en anerkjennende praksis*. Doktoravhandling, NTNU.
- Sosialtjenesteloven (2010). *Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen* (LOV-2009-12-18-131). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-12-18-131>
- Stjernø, S. & Øverbye, E. (red.) (2012). *Arbeidslinja. Arbeidsmotivasjonen og velferdsstaten*. Universitetsforlaget.
- Terum, L.I. & Jessen, J.T. (2015). Den tvetydige aktiveringen: en studie av veiledere ved lokale NAV-kontor. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 18(2), s. 96–109.
- Tveiten, S. (2019). *Veiledning – mer enn ord*. Fagbokforlaget.
- Vike, H., Brinchmann, A., Bakken, R., Kroken, R. & Haukelien, H. (2002). *Maktens samvittighet. Om politikk, styring og dilemmaer i velferdsstaten*. Makt- og demokratiutredningen 1998–2003. Gyldendal Akademisk.
- Ylvisaker, S. & Rugkåsa, M. (2020). *Krysspress. Dilemmaer i sosialt arbeid i velferdsstaten*. Gyldendal Akademisk.
- Zhang, T. (2015). *Effekter av arbeidspraksis i ordinær virksomhet: Multiple og sekvensielle tiltak* (Rapport nr. 2/2015). Stiftelsen Frischsenteret for samfunnsøkonomisk forskning.
- Øvrelid, B. (2018). Profesjonsidentitetens vilkår Sosialt arbeid i Nav. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 2, 103–118. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2018-02-02>
- Østhus, S. & Nielsen, R.A. (2020). *Barn som lever i fattigdom Geografisk variasjon og grad av risiko*. Fafo-notat 2020:0.