

## KAPITTEL 10

# Å utforske velferdsobjektivering: Nav-ansattes erfaringer med samarbeid

Linn-Marie Lillehaug Pedersen Nord universitet

**Abstract:** In this chapter, I show how I have applied the concept of *objectivation* to explore how frontline workers in the Norwegian Labor and Welfare Administration carry out and reflect on interprofessional collaboration in their work with youth. Institutional and political discourse on interprofessional collaboration motivates collaborative efforts across services. In this chapter, I describe the interaction between frontline workers' experiences of interprofessional collaboration and the institutional conditions and procedures associated with interprofessional collaboration. I analyze nine semi-structured interviews with frontline workers in the Norwegian Labor and Welfare Administration. Applying objectivation as an analytical concept, I find that even though interprofessional collaboration occasionally can be useful and effective for the youth, the unquestioned understanding of interprofessional collaboration as positive also leads to the frontline workers subsuming the youths' experiences.

**Keywords:** Norwegian work and welfare administration, collaboration, coordination, interprofessional, young people, welfare services, institutional ethnography

## Introduksjon

I min tidligere jobb som flyktningveileder i Nav deltok jeg ofte i samarbeidsmøter med tjenesteytere fra andre velferdstjenester. Mine nærmeste samarbeidspartnere var lærere ved voksenopplæringen, der flyktningene fikk undervisning i norsk og samfunnsfag. På møtene mellom meg, flyktningen og kontaktlæreren skrev vi progresjonsplan med mål og delmål og evaluerte framgangen underveis i oppfølgingsmøtene. På et av møtene slo det meg hvor liten mulighet flyktningene hadde til å påvirke sine egne planer. En av flyktningene (24 år) hadde lyst til å gå på videregående, men ungdomsretten hans gikk ut samme år, og selv om han kunne gå på videregående voksenopplæring, var tilbudet begrenset. Målene og delmålene i hans progresjonsplan ble derfor satt opp med utgangspunkt i opplæringsloven (1998) og introduksjonsloven (2003)<sup>1</sup> og var preget av aktivering og arbeidsrettede mål. Jeg syntes det var leit og frustrerende at jeg hadde lite spillerom til å få til en bedre plan for denne unge flyktningen. Selv om jeg ikke tenkte særlig mer over dette møtet og min opplevelse av det, slo det meg noen år senere, da jeg leste om institusjonell etnografi (Smith, 2005), at lovverket hadde formet hvordan jeg så på flyktningen, meg selv og målene vi skulle føre opp i planen.

I institusjonell etnografi søker en å utforske hvordan styringsrelasjoner får betydning for folks daglige virke. Styringsrelasjoner forstås som forbindelsen og samspillet mellom folks handlinger og institusjonelle og politiske diskurser (Smith, 2005). For at institusjonelle og politiske diskurser skal virke styrende, forklarer Magnussen, Steen-Johnsen og Synnes (kapittel 11 i denne boken) at det som anerkjennes som kunnskap i våre omgivelser, får konsekvenser for vår gjøren på en generaliserende og standardiserende måte. Vår kunnskap og våre måter å tenke på forstås dermed som distansert fra våre kroppsliggjorte og levde erfaringer som mennesker. Kunnskapen blir dermed *objektivert* i den forstand at den forstås som adskilt fra folks levde erfaringer, og den er i seg selv en generalisert objektiv størrelse som eksisterer uavhengig av hva vi som personer erfarer. Ifølge Campbell og Gregor (2004, s. 39–40) gjør objektivert kunnskap at folks egne opplevde erfaringer tilsidesettes til fordel for de institusjonelle og politiske føringene for hvordan folk skal forstås. At kunnskapen er objektivert, er en forutsetning for at vi som mennesker organiserer våre handlinger på en slik måte at de er gjenkjennelige på tvers av tid og sted (Smith, 2005). Det er altså

---

1 Introduksjonsloven (2003) ble endret til integreringsloven (2020).

gjennom objektivering av kunnskap og tenkemåter relasjonene vi inngår i, kan virke styrende.

Styringsrelasjoner kan ha tilsiktede og utilsiktede konsekvenser som kommer til syne i folks daglige virke. At flyktninger oppnår økonomisk uavhengighet og inkludering i samfunnet, er sentrale formål med introduksjonsloven (2003), der det legges opp til arbeidsrettet oppfølging med mål om lønnet arbeid. I historien om samarbeidsmøtet med flyktningen og læreren opplevde jeg at begrensede muligheter for den 24 år gamle flyktningen var en utilsiktet konsekvens. Hvordan objektivering skjer, hvilken kunnskap som er objektivert, og hvilke tilsiktede og utilsiktede konsekvenser objektivering får, må ifølge Widerberg (2020, s. 31) utforskes empirisk. Et eksempel på en sentral politisk diskurs i norsk velferdssammenheng er at samarbeid mellom velferdstjenester ofte beskrives som en forutsetning for å løse velferdspolitiske målsettinger (Anvik et al., 2019). Mangel på en selvstendig begrunnelse for samarbeid, slik Anvik et al. (2019) finner i sin sammenfatning av forskning på koordinerte tjenester, fikk meg til å undre meg over hvordan tjenesteytere som inngår i samarbeid med brukere og andre tjenesteytere, forstår og tenker om samarbeid i sitt daglige virke. Problemstillingen jeg søker å belyse i dette kapitlet, er: *Hvordan kan jeg, med utgangspunkt i Nav-veilederes erfaringer med samarbeid, forstå objektiveringsprosessene Nav-veilederne inngår og deltar i?* Kapitlet bidrar med kunnskap om hvordan en kan utforske styringsrelasjonenes objektiverende virkning, og hvilke konsekvenser objektivering får for folk som deltar i disse relasjonene. At jeg trekker inn mine refleksjoner fra og erfaringer med å anvende institusjonell etnografi, gir innblikk i utfordringer og valg jeg har måttet ta i det analytiske arbeidet.

Studien jeg baserer dette kapitlet på, handler om hvordan veiledere i Nav utformer samarbeidet de inngår i med tjenesteytere fra andre velferdstjenester i oppfølgingen av unge brukere (18–29 år). Jeg har tidligere jobbet i Nav, og samarbeid var et tema som ofte kom opp blant kollegaer. Det var ikke et spørsmål om vi skulle samarbeide; snarere var det en samtale rundt forståelsen av at samarbeid var viktig. I min studie var det hvordan Nav-veilederne forsto de unge brukernes vanskelige livssituasjon, og hvordan de forsto samarbeid som løsning på utfordringer i brukernes liv, jeg var nysgjerrig på. Denne nysgjerrigheten fikk meg til å utforske samspillet mellom Nav-veilederens erfaringer med samarbeid og institusjonelle prosedyrer nærmere. For å utforske denne tematikken satte jeg meg fore å forstå hvordan Nav-veilederens tenkemåter og forståelser formes i styringsrelasjoner.

Med andre ord, søkte jeg å forstå hvordan styringsrelasjonene virker objektiverende på folks tenkemåter og forståelser.

Samarbeid mellom tjenesteytere fra ulike velferdstjenester løftes ofte fram i styringsdokumenter som strategi for at tjenesteytere skal kunne møte brukeres sammensatte hjelpebehov (som eksempler, se St.meld. nr. 47 (2008–2009); Meld. St. 33 (2015–2016)). Til tross for at samarbeid er utbredt blant tjenesteytere i velferdstjenestene, framkommer det i forskningslitteraturen at brukernes hjelpebehov ikke alltid imøtekommes (Anvik et al., 2019). Unge mennesker som er ekskludert fra arbeidsliv, utdanning og annen kvalifiserende opplæring, framheves ofte som eksempel på en gruppe hvis hjelpebehov kan være vanskelig å imøtekomme (Anvik et al., 2019).

Anvik et al. (2019) peker på at forskere ofte forklarer manglende sammenheng i tjenestetilbudet med at hjelpeapparatet er fragmentert, og på at økt samarbeid mellom tjenesteytere anses som løsningen på et oppdelt hjelpeapparat. I en gjennomgang av litteraturen om samarbeid mellom Nav-ansatte og tjenesteytere fra andre velferdstjenester fant jeg dog at samarbeid er vanskelig å realisere, blant annet på grunn av ulike profesjonelle forståelser av og kunnskap om brukernes hjelpebehov (Pedersen, 2020). Jeg fant også at tjenesteyternes ulike profesjonelle forståelser hadde betydning for hvordan de organiserte samarbeidet i det daglige (Pedersen, 2021). Med andre ord kan en finne forklaringen på utfordringene med å tilby sammenhengende tjenester på det som ofte kalles strukturnivå, mens man finner løsningen – at tjenesteytere skal samarbeide for å imøtekomme sammensatte behov – på individnivå. I studien jeg baserer dette kapitlet på, har jeg undret meg over denne diskrepansen, nemlig at årsaken til at en ikke klarer å møte brukere i utfordrende livssituasjoner, forklares på strukturnivå, mens løsningene argumenteres ut fra individnivå, nemlig at tjenesteyterne skal samarbeide for å løse «fragmenteringsproblemet».

## Velferdsobjektivering som begrep

Noe jeg tidligere tok for gitt i min jobb ved Nav, var at brukernes situasjon måtte forstås i lys av hva som var mulig å gjøre innenfor rammene av Nav-systemet. Da jeg satte meg ned med boken til Smith (2005), ble min egen forståelse av at Nav-systemet var «fastsatt», utfordret. Inspirert av Smiths (2005, s. 22) forståelse av folk som kunnskapsbærende subjekter (*knowers*) så jeg hvordan jeg hadde forstått folk og deres handlinger som produkter

av politiske og institusjonelle prosesser. En tenkemåte om folk som kunnskapsbærende subjekter åpnet for å se hvordan folk i samspill med andre er med på å påvirke og forme prosessene de inngår i, noe som i andre enden virker styrende på arbeidet de selv gjør. Ved å forstå brukernes situasjon ut fra hva jeg kunne gjøre som Nav-veileder, begrenset jeg brukernes rolle som subjekter, der deres levde erfaringer og opplevelser fra livet som helhet fikk mindre oppmerksomhet enn de av erfaringene deres som jeg kunne hjelpe dem med, innenfor Nav-systemets regler og prosedyrer.

Smith (1999, s. 32) forklarer at en måte objektivering forekommer på er at subjektets erfaringer forstås ut fra de institusjonelle og politiske diskursene personen inngår i. Campbell og Gregor (2004, s. 40) forklarer at det å forstå folk som objekter, innebærer at en institusjonell versjon av personen og hans eller hennes erfaringer får forrang foran personens opplevde erfaringer. Denne forståelsen kommer til uttrykk gjennom personens status som eksempelvis «Nav-bruker» eller «pasient». En persons status som «Nav-bruker» får konsekvenser for hvordan tjenesteytere både vurderer og samhandler med vedkommende. Å bevege seg fra brukernes førstehåndskunnskap til kunnskap som passer inn i de ansattes organisatoriske handlingsrom, kaller Campbell og Gregor (2004, s. 36) et kunnskapsskifte. Et slikt kunnskapsskifte kan så vel utløse rettigheter til tjenester og ytelser som å avgrense tilgangen på tjenester.

Tekster spiller en sentral rolle i objektiveringsprosesser, der tekster ifølge Smith (2005) muliggjør koordinering av folks gjøren med andre folks gjøren, på tvers av tid og sted. Smith (2005, s. 166) forklarer at tekst forstås som noe som materialiserer seg i form av blant annet nedskrevne ord, innspilt lyd, bilder og musikk. At tekster er replikerbare, gjør det mulig å distribuere tekstene, noe som får betydning for hvordan folk utformer sine lokale praksiser. Ifølge Griffith og Smith (2014, s. 12) får tekster konsekvenser for lokale praksiser ved at det folk gjør i praksis, ansvarliggjøres innenfor diskursen de overordnede tekstene virker i. Folk produserer tekster og utformer lokale praksiser slik at de er i samsvar med overordnede tekster, der folks erfaringer representeres i tekstlig form på en slik måte at de passer inn med den overordnede styringen. Styringen skjer ved at noen handlinger anses som legitime, mens andre ikke anses som legitime (Nilsen & Steen-Johnsen, 2020, s. 88). Når noen gjør noe med en tekst, etterfølges handlingen av en annen handling, for eksempel at en fyller ut meldekort til Nav, som følges av at brukeren får utbetalt stønad. På denne måten blir tekster og handlinger kjedet sammen. Denne prosessen kaller

Griffith og Smith (2014, s. 12) for institusjonelt betinget handlingskjede (*institutional circuit*).

Widerberg (2020, s. 30–31) forklarer at i de nordiske velferdsstatene kategoriserer blant annet politikere og tjenesteytere folk ut fra en velment intensjon om å strukturere og fordele arbeid og ressurser på måter som gir rettferdighet og effektivitet. En slik kategorisering gjør det mulig å prioritere hvor mye arbeid tjenesteytere skal rette mot en spesifikk gruppe mennesker, eksempelvis unge som er ekskludert fra arbeidsmarkedet, utdanning og annen kvalifiserende opplæring. Målsettingen med å prioritere spesifikke grupper i samfunnet er å oppnå likhet mellom folk, på tross av ulik livssituasjon. En slik velferdspolitik med intervensjoner på gruppenivå baserer seg på målsettingen om å oppnå likhet mellom gruppene og resten av befolkningen. Når det gjelder velferdsobjektivering, vil et kunnskapsskifte – slik Campbell og Gregor (2004, s. 36) beskriver det – handle om at folks levde erfaringer og kunnskap om egen situasjon side-stilles til fordel for å tilskrive personen en spesifikk gruppetilhørighet med mål for øye om å oppnå sosial likhet mellom de spesifikke gruppene og den øvrige befolkningen.

I senere tid er det lagt politiske føringer for at eksempelvis veilederne i Nav skal jobbe spesifikt mot prioriterte målgrupper blant brukerne. Oppfølgingen rettet mot unge som er ekskludert fra arbeidslivet, utdanning og annen kvalifiserende opplæring, føyer seg inn i slikt spesialisert arbeid (Gjersøe, 2021). Denne prioriteringen har ofte materialisert seg i organiseringen av såkalte ungdomsteam som går på tvers av både ansvarsområder og skillet mellom kommune og stat i Nav. Flere forskere har påpekt at begrunnelsene for å øke innsatsen overfor unge argumenteres både fra et individnivå (at det å bli ekskludert er en belastning for de unges helse, selvtillit, framtidige karrieremuligheter, sosiale liv og status) og fra et samfunnmessig nivå (at det er kostbart for samfunnet og velferdsstaten at de unge ikke er del av arbeidslivet) (Anvik & Waldahl, 2016; Grødem et al., 2014; Ose et al., 2014).

Disse to argumentene for ungdomsinnsatsen var noe jeg ble nysgjerrig på. Å fordele arbeid og ressurser på en måte som setter søkelyset på unge som en spesifikk gruppe, var en organisering som kunne gi tjenesteyterne økt mulighet til å møte unges behov. Samtidig undret jeg meg over hvilke erfaringer diskursen hadde sitt utspring fra, og hva denne diskursen gjorde med dem som jobber i ungdomsteamene i Nav. I sin artikkel om sosialarbeiderrollen i møte med sosial- og arbeidsmarkedspolitikken – også kalt

aktiveringspolitikken – diskuterer Møller (2012) hvordan tjenesteytneres tankesett påvirkes av aktiveringspolitikken. Møller (2012) diskuterer hvordan vurderingene tjenesteyterne gjør av brukernes utfordringer, rammes inn i de prosedyrene og betingelsene som er lagt til grunn i aktiveringspolitiske føringer. Det oppstår dermed et dilemma mellom å møte folk som henholdsvis individer og å møte folk som representanter for en kategori. Ved å ta utgangspunkt i tjenesteytneres erfaringer med samarbeid kunne jeg utforske hvordan dette dilemmaet får betydning for hvordan Nav-veilederne følger opp unge brukere, og for hvilken rolle samarbeid spiller i oppfølgingen av de unge.

## Analytisk tilnærming

For å utforske Nav-veilederens erfaringer fra samarbeid med tjenesteytere innenfor andre velferdstjenester om å hjelpe unge i arbeid gjennomførte jeg semistrukturerte intervjuer med ni Nav-veiledere ved tre Nav-kontorer i tre kommuner. Alle veilederne jobbet enten i ungdomsteam i Nav eller med ungdommer som sin hovedgruppe. Intervjuene fant sted i mai 2018, og alle intervjuene, med unntak av to, ble tatt opp på lydbånd og transkribert. Søkelystet mitt var på veilederens erfaringer, og temaene jeg tok opp, var:

- a) Hvilke arbeidsoppgaver de har.
- b) Hvordan unge kommer i kontakt med Nav.
- c) Hvem veilederne samarbeider med.
- d) Hvilke samarbeidsrutiner de har.
- e) Hva de synes fungerer eller ikke fungerer i samarbeidet.
- f) Om det er noen tjenesteytere de ønsker å samarbeide mer med.

Disse temaene dannet grunnlaget for utforskningen av samarbeid i arbeidet til Nav-veilederne. Da jeg intervjuet Nav-veilederne, prøvde jeg å være bevisst mine egne erfaringer med å jobbe i Nav. Da vi snakket om temaer jeg opplevde at jeg mestret og hadde kunnskap om, spurte jeg Nav-veilederne ofte om å utdype og forklare mer, slik at jeg ikke tok svarene deres for gitt. Jeg brukte følgende formulering: «Det kan hende jeg stiller mange dumme spørsmål, men kan du forklare litt mer?» En slik formulering hjalp meg ved at Nav-veilederne forklarte mer detaljert om hva de rent konkret gjorde i arbeidet sitt.

Da jeg hadde transkribert intervjuene og skulle begynne på analysen, satt jeg og stirret på transkripsjonene i dagevis, ute av stand til å komme i gang med analysen. Alle begrepene veilederne brukte for å beskrive hva de gjorde, ga gjenklang hos meg, og en følelse av at alt de forklarte, var en selvfølge, gjorde meg frustrert. DeVault og McCoy (2006, s. 28) forklarer at tjenesteytere – og ansatte generelt – internaliserer den faglige og lokale sjargongen. Utfordringen med å ha kjennskap til feltet er dermed at en tar for gitt meningen i språket veilederne bruker, noe som gjør det utfordrende å «pakke ut» begrepene. Selv om intervjuene hadde mange beskrivelser av veiledernes erfaringer, var det vanskelig for meg å finne og forstå disse erfaringene. Det som hjalp meg å komme i gang med analysen, var Smiths (2005) begrep «institusjonelle forståelser» (*institutional capture*). Ifølge Smith (2005) handler det å «bli fanget» i institusjonelle forståelser om at betydningen av begreper tas for gitt av eksempelvis forsker og informant i en intervjusituasjon. Å lese intervjudataene med en forståelse av fortellingene som selvfølgelig gjorde det vanskelig for meg å stille spørsmål til intervjudataene. Jeg befant meg på et sted i analysen der jeg reproduserte det Nav-veilederne fortalte meg. Ifølge Nilsen (2021, s. 366) signaliserer institusjonelle forståelser en bruddlinje mellom profesjonelle diskurser og lokale erfaringer, der profesjonell sjargong og måte å snakke på tilslører folks levde erfaringer, meninger og følelser. Det var ikke bare institusjonelle begreper og institusjonelt språk jeg tok for gitt i intervjudataene, men også metaforene som Nav-veilederne brukte.

I sin studie av menns arbeid med familieforsørgelse opplevde Magnussen (2020) utfordringer med analysen, der hennes forforståelse av familieforsørgelse var fundert i en sosiologisk teoretisk forståelse av hva familieforsørgelse var. Ifølge Magnussen (2020) gjorde denne forforståelsen det vanskelig å se sammenhengen mellom informantenes arbeid i forbindelse med familieforsørgelse og deres arbeid med å håndtere egen helse. I likhet med Magnussens (2020) opplevde jeg at jeg også lot egen forforståelse påvirke hvordan jeg forsto veiledernes fortellinger. Da jeg tok opp intervjudataene atter en gang, konsentrerte jeg meg om de delene av intervjudataene som jeg tenkte var selvfølgelig. For å utfordre egen forståelse av veiledernes fortellinger som selvfølgelig begynte jeg å stille spørsmål ved intervjudataene (McCoy, 2006). Da blikket mitt endret seg fra å se på veiledernes måte å handle på som selvfølgelig, til å stille spørsmål ved hvorfor de egentlig gjorde som de gjorde, så jeg hvordan Nav-veilederne gjorde sitt arbeid i et samspill med etablerte



betingelser og prosedyrer i Nav. Da Nav-veilederne beskrev anonyme eksempler om brukerne og deres livssituasjon, ble disse beskrivelsene eksempelvis forklart opp mot vilkår og betingelser og interne prosedyrer i Nav. Ved å forstå hvilke institusjonelle forståelser jeg selv gikk og bar på, klarte jeg å se samspillet mellom Nav-veiledernes erfaringer og betingelser i Nav.

## Å utforske objektivering av de unges erfaringer

I intervjudataene fra Nav-veilederne har jeg trukket fram tre eksempler der Nav-veilederne objektiverer de unge brukernes erfaringer.

### Et spørsmål om eierskap: psykiske lidelser eller økonomi?

Under intervjuene med Nav-veilederne kom det tidlig fram at de samarbeidet med mange tjenesteytere fra andre velferdstjenester. Veilederne fortalte at det noen ganger var de som tok kontakt med andre tjenesteytere, og noen ganger ble de selv kontaktet av andre tjenesteytere. Hvem som tok kontakt med hvem, fikk konsekvenser for hvor involvert Nav-veilederne ble i oppfølgingen av de unge. Nav-veileder Mari ga et eksempel:

Kanskje en behandler [ved tjenesten for ruslidelser og psykiske lidelser] ser etter hvorfor denne personen er syk. Så kommer det fram at det er jo økonomien. Og da har jo egentlig de [behandlerne] eierskapet til den personen, så må jo bare vi prøve å få den økonomibiten [på plass]. Så tar de [behandlerne på ROP] seg av resten av oppfølgingen. (Mari, Nav-veileder)

Mari fortalte at når en behandler fra den kommunale tjenesten for ruslidelser og psykiske lidelser (ROP) tar kontakt med henne som Nav-veileder, gir hun veiledning med tanke på personens økonomiske situasjon. Under intervjuet tenkte jeg ikke så mye over det Mari sa; det ga mening for meg. Fra mine tidligere arbeidserfaringer visste jeg at når den økonomiske situasjonen oppleves vanskelig, blir ofte også andre aspekter ved livet – som helse – vanskelig. Likevel var det to ting jeg bet meg merke i. For det første kunne jeg se hvordan personens utfordringer gikk fra å forstås som å handle om både psykiske lidelser og økonomi, til å forstås som at de

psykiske lidelsene var betinget av personens økonomiske situasjon. Ved at tjenesteyterne reduserte personens erfaringer til et spørsmål om økonomi, signaliserte de også at denne delen av erfaringene skulle fordeles til Nav. Selv om en slik fordeling av ansvar og oppgaver virker effektiviserende på arbeidet til tjenesteyterne, kan fordelingen virke mot samarbeidets uttalte hensikt om et helhetlig tjenestetilbud.

For det andre viser begrepet «eierskapet» i Maris utsagn at én tjenesteyters arbeidsområde trumfer en annen tjenesteyters arbeidsområde. Personen er «pasient» framfor «NAV-bruker». Den objektiverte versjonen av personen kan altså fortelle oss noe om hvordan tjenesteyterne legger opp samarbeidet, for eksempel hvilke diskurser som får forrang, og hvilke lokale praksiser som anses som legitime. I dette tilfellet viser «eierskap» til hvilke praksiser i samarbeidet som anses som legitime, der Maris oppfølging av den unge brukerens økonomi skal være til hjelp for ROP-behandleren arbeid med brukerens psykiske helse. Hvilke målsettinger personen selv eller behandleren i ROP har, kommer ikke fram, men Maris oppfølging omhandler personens økonomiske situasjon. Hun skal altså tilpasse eget arbeid med arbeidet til behandleren i ROP. Eierskap som metafor i dette sitatet viser da at det er diskursen rundt behandling av psykiske lidelser som får forrang foran økonomi, og Maris oppfølging bidrar til at ROP-behandleren kan utforme sin praksis. Samarbeid mellom Nav-veilederen og ROP-behandleren inngår i en institusjonelt betinget handlingskjede, der deres praksis lokalt legitimeres av ROP-behandlerens overordnede føringer om økonomiens rolle i behandlingen.

## Når erfaringer tilsløres som legeerklæringer

Nav-veilederne forklarte at de ofte samarbeidet med legene i behandlingen av unge i avklaringstiltaket, med mål for øye å vurdere arbeidsevne. Nav-veileder Martha berettet om samarbeid med fastlegene med tanke på legeerklæringer. Hun forklarte meg at det var viktig at legene møtte pasientene før de skrev nye legeerklæringer:

Vi [Nav-veilederne] sender en rekvisisjon der vi ber om en legeerklæring, og der bruker da må ha vært [...] Vi har akkurat avklart dette med legekontoret, at det er viktig at brukeren har bestilt seg en time, så det er ferskvare vi får. For ellers så blir det stående i legeerklæringen at «kjenner ikke bruker så godt, er blitt ny fastlege» [...] og så blir det liksom utklipp fra gamle epikriser. (Martha, Nav-veileder)

Martha problematiserte at informasjonen om de unge ofte kunne være utdatert i legeerklæringene. I dette sitatet bruker Martha «ferskvare» som en metafor på oppdatert informasjon om brukernes helsetilstand. Da jeg leste gjennom intervjuet med Martha, kjente jeg på et ubehag da jeg kom til dette sitatet. Følelsen av at den unges erfaringer ble «tingliggjort», tok meg tilbake til Smiths (1999, s. 32) forklaring av hvordan en kan oppleve at selvet – altså subjektets levde erfaringer – deles opp og kontekstualiseres, avhengig av hvilken av de mange institusjonelle og politiske diskursene en inngår i. Metaforen «ferskvare» overrasket meg, da en slik metafor ikke var noe jeg kjente igjen fra egne erfaringer som Nav-veileder. Det fikk meg til å undre meg over hvilken rolle en slik beskrivelse spilte i samarbeidet, og over hvilke erfaringer som gjorde seg gjeldende i begrepet «ferskvare». Hvordan de unges erfaringer om eget liv og egen helsesituasjon ble omgjort til legeerklæringer og epikriser, og hvordan deres erfaringer ble ytterligere redusert til en vare som kunne være fersk eller gammel, fikk meg til å tenke på «ferskvare» som en måte å dele opp og abstrahere den unges egne erfaringer på. Først forsøker legene å tilpasse de unges erfaringer til legeerklæring som format, og deretter tilpasser Martha erfaringene i henhold til visse kriterier for å utløse rettigheter til arbeidsavklaringspenger. Ferskvare som metafor kan dermed forstås som en måte Martha objektiverer den unge brukeren på, med mål for øye å spare den unge for en ekstra tur til fastlegen.

Legeerklæringen og Marthas arbeid inngår i en institusjonelt betinget handlingskjede som legger føringer for lokale praksiser når det gjelder arbeidsavklaringstiltak. Samarbeid tar form som en rutine mellom fastlegene og Nav-veilederne, og direkte samhandling mellom dem er kun nødvendig når de institusjonelle kriteriene for det som Martha kaller «ferskvare», ikke oppfylles.

Da jeg leste Marthas fortelling, fikk jeg inntrykk av at samarbeid kan være merarbeid, noe som står i motsetning til intensjonene om at samarbeid skal være effektiviserende. Hvis Martha og brukeren innfrir betingelsene for prosedyren om arbeidsevnevurdering, trenger de ikke å samhandle direkte med brukerens fastlege. Ifølge Järvinen og Mik-Meyer (2012) møter tjenesteytere økt kontroll på og evaluering av sitt arbeid. Økt kontroll er ment som en løsning på de nordiske velferdsstatenes påståtte ineffektivitet. For å imøtekomme kontrollen av arbeidsevnevurderingen sikrer Martha at det er kort tid mellom datoen på legeerklæringen og datoen da hun sender

arbeidsevnevurderingen til beslutter i Nav.<sup>2</sup> På denne måten prøver hun å unngå at brukeren trenger å gå tilbake til fastlegen enda en gang, og at hun som Nav-veileder må vente enda lenger med å sende inn søknaden om «arbeidsavklaringspenger». At Martha objektiverer den unge brukers erfaringer, kan også forstås som en måte å hjelpe den unge brukeren på. Åsheim (2018) viser hvordan det å stå i tiltak etter tiltak, år etter år, er utmattende for de unge og går ut over deres følelse av mestring i eget liv. Å unngå at unge brukere må gå fram og tilbake mellom tjenesteytere i ulike velferdstjenester, kan forstås som en måte å ivareta brukerne på, ved at de ikke gjør aktiviteter som kan oppleves overflødige og utmattende på sikt.

## Når samarbeid handler om å redegjøre for egne handlinger

I prosjektet mitt fortalte Nav-veilederne at de ofte deltok i såkalte ansvarsgrupper, ettersom slike grupper var en samarbeidsform som gjorde det mulig å samhandle direkte med både andre tjenesteytere og brukeren. Nav-veileder Simen fortalte at selv om ansvarsgruppemøter kunne være en god samarbeidsform, var det også problematiske sider ved å møtes i slike grupper:

Så har du mange som skal være med på disse samarbeidsmøtene, så vi var elleve ulike profesjoner rundt et bord! Og så sier du til barnet, når det sitter elleve stykker rundt det bordet: «Kom bare inn, nå skal vi snakke om deg. Nå skal vi se på din situasjon.» Det funker ikke. Det blir for mange. [...] For det handler om at elleve profesjoner skal [fortelle]: «Jeg har også gjort noe», «jeg har også gjort noe» ... Så skal ungdommen sitte her på siden, og så skal de her elleve egentlig snakke om «hva har jeg gjort». Ikke «hvordan har dette funka for deg?». (Simen, Nav-veileder)

Simens beskrivelser fra samarbeidsmøtet illustrerer hvordan han opplever at det ikke blir plass til ungdommens erfaringer, og at oppmerksomheten til tjenesteyterne er på hva de selv har gjort; at møtet blir en arena der tjenesteyterne redegjør for og forsvarer hva de har gjort siden sist, og ikke for å vurdere erfaringene ungdommen har hatt med oppfølgingen fra tjenesteyterne. Da Simen fortalte meg under intervjuet om dette eksemplet, var han tydelig provosert over at samarbeidsmøtet ble slik; at tjenesteyternes oppmerksomhet var på egne roller og eget virke, ikke på ungdommens

2 Beslutter er en ansatt med kontrollfunksjon for søknader om arbeidsavklaringspenger i Nav.

erfaringer og hjelpebehov. Simen opplevde at ungdommenes erfaringer og behov var mindre viktige og til tider var fortrenget. I dette tilfellet bidro samarbeidsformen til at maktforskjellen mellom personen med hjelpebehov og tjenesteyterne ble forsterket. I lys av begrepet institusjonell handlingskjede kan en forstå samarbeidsmøtet som én hendelse i en rekke hendelser som er kjedet sammen. Ansvarsgruppemøtet kan ikke ses som en enestående hendelse, men må ses i sammenheng med et pågående samarbeid mellom tjenesteyterne og den unge, som strekker seg over tid. Behovet for å redegjøre for hva hver enkelt har gjort, kan forstås som ansvarliggjøring (*accountability*), der en for å vise at en handler i samsvar med det en har blitt enig om tidligere, må fortelle om hva en har gjort. At mange personer – og mange handlinger – inngår i en institusjonell handlingskjede, fører i Simens fortelling til det Campbell og Gregor (2004, s. 36) kaller for et kunnskapsskifte, der det ikke nødvendigvis blir rom for den unges egne erfaringer. Jo flere tjenesteytere som deltar, dess flere handlinger skal redegjøres for i den institusjonelle handlingskjeden, noe som gir mindre rom for den unges levde erfaringer med tiltakene som er prøvd ut. En kan dermed si at den unge inngår i flere objektiveringsprosesser på en gang.

## Når Nav-ansatte styres av prosedyrer

Fra intervjudataene med Nav-veilederne viser jeg tre fortellinger der jeg utforsker hvordan Nav-veilederne inngår i objektiveringsprosesser.

### «... her har NAV verktøy i en kasse som trigges»: å kategorisere oppfølgingsarbeidet

Under intervjuene med Nav-veilederne stusset jeg ikke bare over hvordan brukernes erfaringer ble omgjort og redusert til institusjonelle kategorier, men også over hvordan Nav-veilederne selv forholdt seg til betingelsene og prosedyrene i Nav.

Karl er veileder i Nav og jobber med å følge opp unge brukere som registreres i kategorien «standard arbeidssøker». I Nav deles brukere inn i én av fire kategorier som kalles «standard arbeidssøker», «situasjonsbestemt», «spesielt tilpasset» og «varig tilrettelagt». Rekkefølgen indikerer hvor mye oppfølging de Nav-ansatte må gi for at brukeren skal kunne komme seg ut i lønnet arbeid, og en samlebetegnelse for disse kategoriene er «innsatsgruppe» (Arbeids- og velferdsetaten, u.å.). På spørsmål om

hvem han samarbeidet med, fortalte Karl at hans arbeid handlet om å gi de unge en plass der de kunne møte opp hver dag, slik at de kunne innfri «aktivitetsplikten»<sup>3</sup> for å motta sosialstønad.

Karls arbeid innebar å ha individuelle samtaler og gruppesamtaler med de unge, å lære dem hvordan de skriver søknader og CV, å gi dem oppgaver med å snakke med arbeidsgivere, å ha samtaler med både kommunale og private arbeidsgivere og å besøke de unge som var på utplassering i bedrifter. Karl forklarte meg at unge som søker om sosialhjelp, automatisk blir registrert som «standard arbeidssøker»:

Når du kommer og søker om sosialstønad som ungdom for første gang [...] da blir du registrert som en standard arbeidssøker. Det eneste er at jeg kanskje avdekker en del utfordringer som gjør at man revurderer innsatsgruppen. At her er en person som har et annet støttebehov enn det som går på standard. Vi må kanskje være på situasjonsbestemt eller spesielt tilpasset for å se at her har Nav verktøy i en kasse som trigges hvis du er i den gruppen. (Karl, Nav-veileder)

Da Karl fortalte om arbeidet han gjorde, var han opptatt av de unges erfaringer, og han fortalte hvordan han oppfattet de unges egne erfaringer med å motta sosialstønad. Samtidig vendte han stadig tilbake til aktivitetsplikten, og til hvordan oppfølging fra Nav er organisert i de fire innsatsgruppene. I sitatet fra Karl ble «verktøykasse» en metafor som illustrerte arbeidet han mente Nav-ansatte kunne ta i bruk, uavhengig av hvilken innsatskategori de unge befant seg. Jo mer oppfølging en bruker trenger, dess høyere opp i «innsatsen» kan brukeren flyttes, og da er det flere tiltak og penger (som Karl kaller «verktøy») tilgjengelig.

Hvem Nav-veilederne samarbeider med, er også avhengig av hvilken innsatsgruppe brukerne blir sortert i. Karl forklarer eksempelvis at han, som jobber med standard arbeidssøkere, stort sett bare samarbeider med arbeidsgivere, men jo mer sammensatte utfordringer brukerne har, dess flere tjenesteytere utenfor Nav må Nav-veilederne samarbeide med. Brukerne blir flyttet fra én innsatsgruppe til en annen for å utløse så vel tiltak i Nav som samarbeid med tjenesteytere fra andre velferdstjenester.

3 Aktivitetsplikten innebærer at det stilles vilkår om aktivitet for mennesker under 30 år som mottar sosialstønad (se sosialtjenesteloven § 20a). Argumentet for å innføre aktivitetsplikt for unge som mottar sosialstønad (fra og med 1. januar 2017), var at aktivitet hindrer ekskludering fra arbeidsmarkedet og eventuelle langtidseffekter – som ledighet over tid, fattigdom og helseproblemer (Lidén & Trætteberg, 2019).

De unges egne erfaringer blir ikke tatt med i betraktningen; alle registreres som «standard arbeidssøker» første gang de kommer til Nav. Deres erfaringer og kunnskaper objektiveres av Karl som Nav-veileder. Når veilederne velger å flytte de unge fra én innsatsgruppe til en annen, er det kriteriene for de ulike innsatsgruppene – i kombinasjon med hva de unge forteller at de har behov for – som ligger til grunn for vurderingen veilederne gjør. Verktøykassen som metafor for oppfølging viser dog at det ikke bare er de unge som objektiveres, men at Karl og hans arbeid også objektiveres. Karl fortalte at han bare skulle gi oppfølging til standard arbeidssøkere som regnes som unge (18–29 år) i Nav, og hvis de ikke oppfyller én av disse kriteriene, blir brukerne flyttet til en annen innsatsgruppe eller til en veileder utenfor ungdomsteamet. Innsatsgruppene i Nav er en forutsetning for Karls arbeid og hans forståelse av de unges situasjon og muligheter. Karl bruker sin arbeidskunnskap som Nav-veileder for å flytte de unge fra én innsatsgruppe til en annen, og dermed bidrar han til at de unge får mer oppfølging hvis de trenger det, og at det blir lettere å engasjere passende samarbeidspartnere i samarbeid, for eksempel når det gjelder psykisk helse. Ved bevisst å objektivere de unges erfaringer i lys av Navs «verktøykasse» kan han flytte de unge brukerne opp innsatstrappen i Nav. Han objektiverer også sitt eget arbeid ved å begrense sitt virke til innsatsen «standard arbeidssøker». Ved å begrense sitt arbeid vender han oppmerksomheten mot dem som har behov for den typen oppfølging han gir, som handler om veiledning rettet mot arbeidslivet. Eksemplet med hvordan Karl objektiverer de unge brukerne og seg selv, illustrerer hvordan objektivering av folks tenke- og gjøremåter kan være i tråd med de opprinnelige intensjonene i en diskurs. I eksempelet her er intensjonen at de unge skal kunne motta oppfølging med utgangspunkt i egne behov, og at de ansatte skal klare å justere intensiteten og innholdet i oppfølgingen ut fra brukernes behov.

## Å bruke objektivert kunnskap i samarbeid

Én av Nav-veilederne jeg intervjuet, het Petter. Noe jeg bet meg merke i underveis i samtalen med Petter, var at han virket å ha en praktisk tilnærming til arbeidet sitt med ungdommer, der han fortalte at han tok mange telefoner til tjenesteytere innenfor andre tjenester, eller at han uanmeldt dro innom kontoret deres. Ett av eksemplene Petter fortalte meg om, var hvordan han som Nav-veileder ofte tok kontakt med legekantoret for å få ungdommer som trengte helsehjelp, inn til fastlegen raskt:

Nav har jo et stort spekter av hjelpemidler som vi kan bruke hvis det er noen som har plager. Ta kontakt med fastlegen. Ringe. Når jeg ringer til fastlegen og det står «Nav», så tar de den med en gang. Ringer brukeren, eleven, så går det 14 dager, ja. Og da blir vi enige om at, greit, han her må komme inn. Han må få hjelp nå! Så får han hjelp. (Petter, Nav-veileder)

Når Petter ringer legekantoret, er det i kraft av sin rolle som Nav-veileder. Hans erfaringsbaserte kunnskap blir sidestilt med den profesjonelle kunnskapen han har som Nav-veileder, og de ansatte ved legekantoret anerkjenner det han forteller om, som viktig. Selv om de unge bestiller legetime selv, er det først når Nav-veileder Petter ringer, at de unge får legetime umiddelbart. Petter erfarte at de ansatte ved legekantoret forsto at det hastet når de så at det var noen fra Nav som ringte. Petter var bevisst på hvordan hans profesjonelle kunnskap som Nav-veileder var av betydning for å initiere samarbeid med fastlegene. Sitatet fra Petter illustrerer hvordan Petters stilling og den ekspertkunnskapen han forvalter, gir ham makt. Denne maktforskjellen får betydning ved at Petter, i kraft av å være Nav-veileder, igangsetter samarbeid og skaffer den unge brukeren raskere tilgang på helsehjelp enn den unge klarer selv. Ved å spille fram sin profesjonelle rolle i møte med samarbeidspartnere kan han skape mer sammenheng i tjenestene for de unge brukerne, der han løfter fram objektivert kunnskap om viktigheten av faglig skjønn og av å skaffe hjelp til unge raskt, nettopp for å framskynde helsehjelp.

## Å yte motstand mot samarbeidspartnernes praksis

Under intervjuet mitt med Nav-veileder Lillian fortalte hun meg om uenigheter som oppsto mellom dem som jobbet i NAV, og andre velferdstjenester. Lillian kom med et eksempel hun opplevde som nokså vanlig i sin jobb med å behandle søknader om sosialstønad:

Ja, vi har jo hatt saker der for eksempel [tjeneste for] psykisk helse kan komme med en person, og på en måte omtrent forlange at dette er ei liste som [...] Dette trenger denne personen for at denne personen skal flytte. Og så har de, før de gikk til oss, nærmest på vegne av oss [i Nav] lovet at dette her ordner Nav. Og så er det jo sånn at jeg har loven som jeg må forholde meg til, så jeg må gi avslag på mange av disse tingene. Det har vært situasjoner der denne brukeren står i midten og blir kjempesint på meg, fordi at jeg rett og slett er en «bitch», fordi at «dette har jeg krav på å få hjelp til, for det har de sagt på psykisk helse». (Lillian, Nav-veileder)



Lillian ga uttrykk for at slike situasjoner kunne være ubehagelige, og at selv om hun forstår at det er viktig for personen å få det på listen som de opplever som viktig, må hun forholde seg til lovverket hun som Nav-veileder jobber etter. Lillian fortalte også at både teamlederen for ungdomsteamet og en annen person i kommunen kontrollerer alle vedtakene hun skriver, og Lillian utformer sitt arbeid ved å tilpasse det både til lovverket og til de kontrollene som vedtakene hun skriver, står overfor. Måten hun innretter sitt arbeid mot den overordnede styringen, både lovverk og lederens kontroll, fikk da betydning for samarbeidet mellom henne og tjenesteyterne fra andre tjenester. Samarbeidet ble til tider konfliktfylt samtidig som det presset tjenesteyterne til å ha tettere kontakt med hverandre. Lillians praksis med å innvilge eller gi avslag på søknader anses som legitim innenfor den institusjonelt betingede handlingskjeden som informerer Lillian om «riktig» praksis. Samtidig opplevde hun egen praksis som konfliktfylt i møte med tjenesteytere fra andre velferdstjenester der andre praksiser anses som legitime.

Jeg hadde ikke snakket med behandlerne ved tjenesten for psykiske helse- lidelser (psykisk helse) om hva de tenkte om – og gjorde for – å hjelpe de unge med deres søknader om sosialstønad. Jeg vet derfor ikke om behandlerne innenfor psykisk helse utøver en form for motstand mot måten Lillian tolket betingelsene for sosialstønad på. Selv om Lillian forholdt seg til lovverket, forsto jeg på tonen hennes og måten hun ordla seg på i intervjuet, at hun rettet en underliggende kritikk mot samhandlingen med behandlerne innenfor psykisk helse. Sørensen et al. (2020) viser at motstand ikke nødvendigvis forstås dikotomisk – altså at én part yter motstand mot en annen part – men at en kan yte motstand i én relasjon samtidig som en kan være den som mottar kritikk eller motstand i en annen relasjon. Med andre ord kan Lillian som Nav-veileder yte motstand mot samarbeid med behandlerne innenfor psykisk helse, selv om det er hun som veileder i Nav som besitter beslutningsmyndighet når det gjelder å innvilge eller gi avslag på vedtak. Selv om behandlerne innenfor psykisk helse potensielt yter motstand mot Lillians vurdering av søknader om sosialstønad, yter Lillian motstand mot en diskursiv forståelse av at samarbeid er en utelukkende positiv aktivitet.

## Avslutning

I dette kapitlet viser jeg hvordan arbeidet Nav-veilederne gjør for å gi sammenhengende tjenestetilbud til unge brukere, styres av den objektive forståelsen om at samarbeid må til for å oppnå inkludering av unge i

arbeidslivet. Beskrivelsene av de unges situasjon gjenspeiler ofte kategoriene som Nav-veilederne må forholde seg til i egen organisasjon. En slik objektivert forståelse av samarbeid får konsekvenser for både brukere av og ansatte i tjenestene, ved at veilederne reduserer brukernes erfaringer til kategorier, og ved at veiledere som ønsker å ta hensyn til brukernes erfaringer som helhet, opplever det utfordrende å møte brukernes hjelpebehov.

Ved å kategorisere de unge brukernes erfaringer kunne Nav-veilederne både effektivisere og koordinere eget arbeid med arbeidet til tjenesteytere innenfor andre tjenester. I Øydgards (2018) studie om kommunale saksbehandlers forståelse av dementes behov fant hun at saksbehandlernes oversettelse av behov til skriftlige vedtak medførte at demente ikke nødvendigvis fikk tjenestetilbudet de hadde behov for. I likhet med Øydgard (2018) viser jeg at Nav-veiledernes oversettelse av ungdommenes behov kan føre til en oppdeling av hvordan veiledere forstår en ungdoms livssituasjon: Hver tjenesteyter arbeider med hvert sitt «område» i den unges liv, som økonomi og psykisk helse. Begrepet «institusjonelt betinget handlingskjede» har bidratt til å synliggjøre at en slik oppdeling av de unges erfaringer gjør oppfølgingen mer håndterbar for Nav-veilederne, der egne lokale praksiser passer inn i den overordnede styringen og dermed anses som legitime. Samtidig gjør en tydelig avgrensing av arbeidsoppgaver det mulig for veiledere å yte motstand mot den diskursive forståelsen av at samarbeid alltid er positivt. Når en må inngå i samarbeid, må en se forbi egne spesifikke arbeidsoppgaver, og gjøre oppgaver som ikke nødvendigvis passer med den overordnede styringen. Å måtte se forbi egne spesifikke arbeidsoppgaver kan føre til en opplevelse av at samarbeid fører til mer arbeid enn manglende samarbeid.

Samtidig har jeg vist at ved å objektivere brukere og seg selv som tjenesteytere, utvider Nav-ansatte sitt mulighetsrom for å omgå rutiner og løfte fram brukernes stemmer og behov i samarbeidet. Ved å bruke sin arbeidskunnskap og understreke sin ansattrolle i Nav kan de framskynde hjelpeprosessen for de unge og hjelpe dem til å lese systemet, slik at de får riktig hjelp når de trenger det. En kan se det som at tjenesteyternes arbeid i velferdstjenester bidrar med å oppfylle styringsrelasjonenes tilsiktede intensjon, som i dette tilfellet innebærer å hjelpe de unge med å oppnå sosial likhet, sammenliknet med andre deler av befolkningen.

I studien jeg baserer dette kapitlet på, fant jeg at samarbeid er krevende med tanke på både tid og personalressurser (Pedersen, 2021). Da jeg utforsket objektiviseringsprosesser i samarbeidet mellom Nav-veiledere

og andre tjenesteytere, så jeg på hvorfor samarbeid kan oppleves som merarbeid. For å kunne oppfylle betingelsene i Nav må for eksempel Nav-veilederne ha oppdatert dokumentasjon fra samarbeidspartnere. Konsekvensen av ikke å ha oppdatert dokumentasjon er at veilederne må samarbeide med andre tjenesteytere for å oppfylle betingelsene for søknader i Nav. Å sikre at brukerne har riktig og oppdatert dokumentasjon i søknader, er dermed ikke bare til hjelp for brukerne, men hjelper dem også til å unngå merarbeid, som noen veiledere opplevde at samarbeid kunne være.

Når det gjelder ungdomsinnsatsen i Nav, er denne innsatsen en strategiment for å skape oppmerksomhet på unge som brukergruppe, der betingelser, som de unges plikt til å være i aktivitet når de mottar sosialhjelp og rask hjelp og opplæring, preger hvordan Nav-veilederne samarbeider med andre tjenesteytere. Den politiske diskursen om unges ekskludering fra arbeidsliv, utdanning og annen kvalifiserende opplæring får slagkraft helt ned til Nav-veiledernes arbeidshverdag, hvor arbeidet deres organiseres i ungdomsteam der det stilles andre betingelser til de unge, sammenliknet med andre brukere, og der målet er å inkludere de unge raskt for å unngå langtidseffekter på både individ- og samfunnsnivå (Lidén & Trøttemann, 2019). Sett i lys av Widerbergs (2020) begrep velferdsobjektivering kan en undre seg over om det å stille høyere krav til de unge sammenliknet med resten av befolkningen, er med på å skape likt tjenestetilbud for befolkningen. I en studie om unge brukeres erfaringer av å være i arbeidsavklaring i Nav fant Åsheim (2018) at Nav-veiledernes søkelys på det at alt skulle være utprøvd med de unge brukerne, får konsekvenser ved at de unges liv stagnerer. De unges utholdenhet i utprøvingen kan ses i sammenheng med diskursen om ungdomsinnsatsen; at ingenting skal forbli uprøvd. Samarbeid mellom tjenesteytere frontes ofte som en sentral strategi for å gi unge brukere et helhetlig tjenestetilbud (Anvik et al., 2019). Samtidig har jeg vist at selv om samarbeid rundt unge brukeres hjelpetilbud kan være nyttig og effektivt, kan det virke som om de unges subjektive erfaringer til tider blir borte i samhandlingen.

Funnene jeg har trukket fram i dette kapitlet, viser at objektiveringsprosessene de Nav-ansatte inngår i kan virke positivt for de unge ved at praksiser som anses som legitime, for eksempel i Nav, gjøres effektivt. Ved å trekke paralleller til Åsheims (2018) funn virker det dog som at konsekvensene av objektivering er at de unges egen prosess for å komme i utdanning eller arbeid trekker ut. Objektiveringsprosessene folk inngår i, har ofte utilsiktede konsekvenser der folks erfaringer standardiseres og

objektiveres. I lys av Åsheim (2018) studie kan en stille spørsmål ved om objektivering kan ha utilsiktede konsekvenser ved å bidra til unyndiggjøring og trening, som på sikt kan forsterke utenforskap. Et sentralt poeng når en utforsker styringsrelasjoner, er at en må være oppmerksom på de objektiveringsprosessene folk inngår i, nettopp for å unngå å reprodusere den objektiverte kunnskapen en prøver å forstå.

Ved å anvende institusjonell etnografi i studien jeg har skrevet om her, har jeg fått innsikt i forholdet mellom styringsrelasjoner, objektivering og folks gjøren. Hvordan folks gjøren former og formes av styringsrelasjonene de inngår i, opplevde jeg som utfordrende å få grep om. Ved å utforske objektiveringsprosessene fikk jeg erfare at objektivering ikke bare var en forutsetning for at relasjoner skal virke styrende, men også for hvordan de virker styrende. Institusjonell etnografi har på den måten vært nyttig for å oppdage den tilslørte makten som ligger i kunnskap, og i handlemåter som tas for gitt.

## Forfatterbiografi

**Linn-Marie Lillehaug Pedersen** er doktorgradsstudent i sosiologi ved Fakultet for samfunnsvitenskap ved Nord universitetet. Hennes forskning og formidling knytter seg til norske velferdstjenester, med særlig søkelys på Nav. Pedersen interesserer seg særlig for samarbeid mellom ansatte innen norske velferdstjenester og for inklusjon av unge i utdanning og arbeidsliv.

## Litteratur

- Anvik, C. H., Bliksvær, T., Breimo, J. P., Lo, C., Olesen, E. & Sandvin, J. T. (2019). *Forskning om koordinerte tjenester til personer med sammensatte behov*. Forskningsrådet. <https://www.forskningsradet.no/om-forskningsradet/publikasjoner/2019/forskning-om-koordinerte-tjenester-til-personer-med-sammensatte-behov/>
- Anvik, C. H. & Waldahl, R. H. (2016). *Når noen må ta regien: Om unge med psykiske helseproblemer: utfordringer, tiltak og samhandling på Island, Færøyene og i Norge* (NF-rapport nr. 1/2016). Nordlandsforskning. [https://nordicwelfare.org/wp-content/uploads/2017/10/NF201\\_2016\\_netto\\_nc3a5r\\_noen\\_mc3a5\\_ta\\_regien.pdf](https://nordicwelfare.org/wp-content/uploads/2017/10/NF201_2016_netto_nc3a5r_noen_mc3a5_ta_regien.pdf)
- Arbeids- og velferdsetaten. (u.å.). Innsatsgruppe [Søk i Datakatalogen Nav]. <https://data.nav.no/?sortBy=%22issued%22&sortOrder=%22desc%22>
- Campbell, M. & Gregor, F. (2004). *Mapping social relations: A primer in doing institutional ethnography*. University of Toronto Press.
- DeVault, M. L. & McCoy, L. (2006). Institutional ethnography: Using interviews to investigate ruling relations. I D. E. Smith (Red.), *Institutional ethnography as practice* (s. 15–44). Rowman & Littlefield.

- Gjersøe, H. M. (2021). Frontline provision of integrated welfare and employment services: Organising for activation competency. *International Journal of Social Welfare*, 30(3), 280–290. <https://doi.org/10.1111/ijsw.12464>
- Griffith, A. I. & Smith, D. E. (2014). Introduction. I A. I. Griffith & D. E. Smith (Red.), *Under New Public Management: Institutional ethnographies of changing front-line work* (s. 3–21). University of Toronto Press.
- Grødem, A. S., Nielsen, R. A. & Strand, A. H. (2014). *Unge mottakere av helserelaterede ytelser: Fordelingen mellom offentlig og familiebasert forsørgelse av unge NEET* (Fafo-rapport 2014: 37). <https://www.fafo.no/images/pub/2014/20384.pdf>
- Integreringsloven. (2020). *Lov om integrering gjennom opplæring, utdanning og arbeid* (LOV-2020-11-06-127). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2020-11-06-127>
- Introduksjonsloven. (2003). *Lov om introduksjonsordning og norskopplæring for nyankomne innvandrere* (LOV-2003-07-04-80). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NLO/lov/2003-07-04-80>
- Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2012). Inledning: At skabe en professionel. I M. Järvinen & N. Mik-Meyer (Red.), *At skabe en professionel: Ansvar og autonomi i velfærdsstaten* (s. 13–28). Hans Reitzel.
- Lidén, H. & Trætteberg, H. S. (2019). *Aktivitetsplikt for unge mottakere av sosialhjelp: Delrapport 1* (Rapport 2019:12). Institutt for samfunnsforskning. <https://samfunnsforskning.brage.unit.no/samfunnsforskning-xmlui/handle/11250/2601413?locale-attribute=en>
- Magnussen, M.-L. (2020). Making gendering visible: Institutional ethnography's contribution to Nordic sociology of gender in family relations. I R. W. B. Lund & A. C. E. Nilsen (Red.), *Institutional ethnography in the Nordic region* (s. 128–137). Routledge.
- McCoy, L. (2006). Keeping the institution in view: Working with interview accounts of everyday experience. I D. E. Smith (Red.), *Institutional ethnography as practice*. Rowman & Littlefield.
- Meld. St. 33 (2015–2016). *NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet*. Arbeids- og sosialdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-33-20152016/id2501017/>
- Møller, M. Ø. (2012). Socialrådgiverrollen under aktiveringspolitikken. I M. Järvinen & N. Mik-Meyer (Red.), *At skabe en professionel: Ansvar og autonomi i velfærdsstaten* (s. 165–187). Hans Reitzel.
- Nilsen, A. C. E. (2021). Professional talk: Unpacking professional language. I P. C. Luken & S. Vaughan (Red.), *The Palgrave handbook of institutional ethnography* (s. 359–374). Palgrave Macmillan. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-54222-1\\_19](https://doi.org/10.1007/978-3-030-54222-1_19)
- Nilsen, A. C. E. & Steen-Johnsen, T. (2020). The early childhood care and development mission and the institutional circuit of evidence. *Journal of Early Childhood Research*, 18(1), 84–98. <https://doi.org/10.1177/1476718X19860558>
- Opplæringslova. (1998). *Lov om grunnskolen og den vidaregåande opplæringa* (LOV-1998-07-17-61). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1998-07-17-61/>
- Ose, S. O., Mandal, R. & Mordal, S. (2014). *Utfordringer med ungdomssatsingen i Sør-Trøndelag: Et system- og aktørperspektiv* (Forskningsrapport). SINTEF. [https://www.sintef.no/globalassets/upload/helse/endeligrapporta26225\\_19aug.pdf](https://www.sintef.no/globalassets/upload/helse/endeligrapporta26225_19aug.pdf)
- Pedersen, L.-M. L. (2020). Interprofessional collaboration in the Norwegian welfare context: A scoping review. *Journal of Interprofessional Care*, 34(6), 737–746. <https://doi.org/10.1080/13561820.2019.1693353>
- Pedersen, L.-M. L. (2021). Samarbeid som arbeid: Betydningen av tid. *Tidsskrift for velferdsvforskning*, 24(1), 49–61. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2021-01-05>
- Smith, D. E. (1999). *Writing the social: Critique, theory, and investigations*. University of Toronto Press.
- Smith, D. E. (2005). *Institutional ethnography: A sociology for people*. AltaMira.
- Sosialtjenesteloven. (2009). *Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen* (LOV-2009-12-18-131). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-12-18-131>

- St.meld. nr. 47 (2008–2009). *Samhandlingsreformen: Rett behandling – på rett sted – til rett tid*. Helse- og omsorgsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-47-2008-2009-/id567201/>
- Sørensen, M. J., Nilsen, A. C. E. & Lund, R. W. B. (2020). Resisting the ruling relations: Discovering everyday resistance with institutional ethnography. I R. W. B. Lund & A. C. E. Nilsen (Red.), *Institutional ethnography in the Nordic region* (s. 203–213). Routledge.
- Widerberg, K. (2020). In the name of the welfare state: Investigating ruling relations in a Nordic context. I R. W. B. Lund & A. C. E. Nilsen (Red.), *Institutional ethnography in the Nordic region* (s. 21–36). Routledge.
- Øydgard, G. (2018). Individuelle behovsvurderinger eller standardiserte tjenestetilbud?: En institusjonell etnografi om kommunale saksbehandleres oversettelse fra behov til vedtak. *Tidsskrift for omsorgsforskning*, 4(1), 27–39. <https://doi.org/10.18261/ISSN.2387-5984-2018-01-04>
- Åsheim, H. (2018). Den institusjonelle utholdenheten – om unges erfaringer med langvarige avklaringsprosesser. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 21(3), 257–270. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2018-03-05>